

## Advies 202517

Staedion

---

### Kern van het advies

De klacht is gegrond.

---

## 1. Verloop van de procedure

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 03 januari 2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de zitting van de Klachtencommissie.

### Omschrijving van de klacht

De klacht betreft waterschade in de woning en huurder wenst huurprijsvermindering.

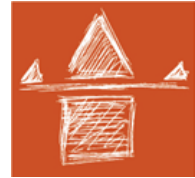
*Ten aanzien van de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de corporatie. Daarbij staat de vraag centraal of de corporatie zo heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. De Klachtencommissie is niet bevoegd uitspraken te doen over schadevergoedingen en/of huurprijsverminderingen.*

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ondervond lekkage door een lekkende leiding.
- De verhuurder heeft de lekkage willen verhelpen en heeft dit onder andere gedaan door de leidingen te laten vervangen door opgelegde leidingen die door het hele huis lopen. Volgens huurder worden deze opgelegde leidingen warm en zijn ze daardoor gevaarlijk. Huurder vindt de opgelegde leidingen geen mooi gezicht en wenst daar koofjes omheen, maar die krijgt ze niet.
- Huurder zag al bij de bezichtiging dat er een lekkage was geweest maar dat is niet schriftelijk vastgelegd. De verhuurder zou bij de bezichtiging hebben gezegd dat de lekkage verholpen was. Volgens huurder is lekkage niet verholpen.
- Huurder heeft nieuw laminaat laten leggen. Huurder wil ook andere kosten vergoed krijgen zoals energie, water, vrije dagen, etc. Huurder heeft het gemeld bij haar inboedelverzekering en die heeft iemand gestuurd voor een offerte.
- De verhuurder is telefonisch vaak lastig bereikbaar.
- Firma de Combinatie moet nog diverse werkzaamheden oppakken maar huurder heeft daar geen vertrouwen in.
- Op of rond 7 januari 2025 is er een vochtmeting bij de muur gedaan.
- Op 3 februari 2025 is er een nieuwe melding gedaan van lekkage op exact dezelfde plek.
- Woensdag 11 februari is er een delegatie van verhuurder langs geweest bij huurder en is alles (vloer en muren) gemeten. Er was geen sprake meer van lekkage. Wel was het

### **Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland**

Postbus 610  
3300 AP Dordrecht  
085-2100244 | [info@kcwzh.nl](mailto:info@kcwzh.nl)



beton nog nat. Er staan twee bouwdrogers in de woning en één ervan staat er als sinds 17 september 2024. De bouwdrogers veroorzaken veel lawaai en moeten 24 uur per dag aan staan. Volgens huurder mag er verder geen ventilatie zijn als de drogers aanstaan. De bouwdroger werkt op dit moment niet en de verhuurder geeft aan dat dit komt omdat de vloer droog is.

- Huurder geeft aan dat er niet met haar is gecommuniceerd de vloer eerst te laten drogen alvorens het laminaat te leggen.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder weet niets af van de lekkage van de vorige bewoner en gaat er vanuit dat als de verhuurmakelaar heeft aangegeven dat de lekkage is opgelost zij de waarheid heeft gesproken.
- De opgelegde leidingen zijn het meest praktische maar het is esthetisch niet mooi. Er is huurder aangeboden om een koof om de leidingen te bouwen maar dat moet wel mogelijk zijn in verband met de aanwezigheid van glas. Er zou ook isolatiemateriaal om de leidingen heen kunnen worden gezet maar dat is esthetisch ook niet mooi.
- De verhuurder geeft aan niet in het systeem te hebben gekeken voorafgaand aan deze zitting maar alleen de casus van huurder te hebben bestudeerd.
- De verhuurder is op 12 februari j.l. bij huurder geweest voor een vochtmeting en heeft geprobeerd de onrust van huurder weg te nemen. De waterleiding is geperst en de cv is gecheckt en die zijn in orde bevonden.
- De verhuurder denkt dat de laminaatvloer te snel is gelegd en de betonnen vloer nog te nat was. Huurder is geadviseerd de laminaatvloeren eruit te halen om de vloeren beter te laten drogen.
- De raamroosters mogen open worden gezet in combinatie met de bouwdrogers. Een vloer zou na zes weken droog moeten zijn met de bouwdrogers. Het is een advies aan huurder maar geen verplichting.
- Verhuurder is er van overtuigd dat de lekkage is verholpen. De verhuurder weet niet zeker of de firma De Combinatie heeft gecommuniceerd met huurder om de vloer is te laten drogen.
- De verhuurder wil op dit moment ook nog wel een keer een vochtmeting doen.
- Verhuurder vindt dat er tijdig is gehandeld maar in de communicatie met de aannemer is er tekortgeschoten en de verhuurder biedt daarvoor excuses aan.

## **2. Beoordeling van de klacht**

### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht van huurder verband houdt met een lekkage waarvan huurder meerdere meldingen heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder niet tevreden is over de wijze waarop de lekkage is verholpen en de wijze waarop met haar is gecommuniceerd over het verhelpen van de lekkage;
- huurder heeft aangegeven dat de vorige bewoonster ook last heeft gehad van een soortgelijke lekkage;
- de verhuurder niet voldoende gemotiveerd heeft betwist dat de vorige bewoonster ook last heeft gehad van een soortgelijke lekkage;
- de verhuurder van mening is dat zij heeft gedaan wat van haar in de gegeven omstandigheden verwacht mag worden;



- de verhuurder huurder heeft geadviseerd om het laminaat in de gehele woning te verwijderen zodat op verschillende plekken de vloer kon opdrogen en dat de verhuurder in de tussentijd bouwdrogers hun werk wilde laten doen en dat dit ongeveer zes weken gaat duren;
- de verhuurder bereid is daarna een nieuwe meting te doen om te beoordelen of de vloer droog is;
- de verhuurder van oordeel is dat de opgelegde leidingen een praktische oplossing zijn voor het probleem.

### 3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De Klachtencommissie is van oordeel dat tussen huurder en verhuurder veel onduidelijkheid is ontstaan over het oppakken en het verhelpen van de lekkage en dat dit is toe te rekenen aan een gebrek in regie en afstemming tussen de verhuurder en haar aannemer (De Combinatie). Zo heeft De Combinatie op geen enkel moment aan huurder medegedeeld dat de laminaatvloer verwijderd diende te worden op verschillende plekken in de woning om zodoende de vloer te kunnen laten drogen. Ook is huurder niet verteld dat zij moest wachten met het plaatsen van een nieuwe laminaatvloer totdat de vloer helemaal droog was.

De Klachtencommissie is van oordeel dat de verhuurder de toegezegde vochtmetingen alsnog dient uit te voeren en huurder hiervan op de hoogte dient te houden.

De Klachtencommissie is van oordeel dat indien komt vast te staan dat de nieuwe opgelegde leidingen een gevaarlijk situatie opleveren doordat deze leidingen (te) warm worden de verhuurder hier voorzieningen tegen dient te treffen.

*De Klachtencommissie verzoekt de verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de Klachtencommissie.*

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

---

Dit advies is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van het gegeven advies zal de verhuurder een besluit nemen. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht de huurder over het besluit van de verhuurder niet tevreden zijn, dan is het in veel gevallen nog wel mogelijk om met een verzoekschrift een uitspraak van de Huurcommissie te vragen. Daarnaast kan mogelijk een vordering worden ingesteld bij de kantonrechter.

---

Hoorzitting 18-02-2025  
Verzonden op 11-03-2025