

## Advies 202520

Hof Wonen

---

### Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

---

### 1. Verloop van de procedure

#### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14 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 online zitting van de Klachtencommissie.

#### Omschrijving van de klacht

Huurder huurt sinds eind november 2024 de woning. Huurder heeft na het betrekken van de woning richting de verhuurder gebreken, samenhangend met de oplevering van de woning, benoemd die verhuurder nog zou moeten oppakken.

Op basis daarvan is door verhuurder een aantal werkzaamheden verricht, dan wel is aangegeven de werkzaamheden te zullen verrichten.

Voor de overige door huurder gestelde punten meldt de verhuurder dat dit huurdersonderhoud is.

Voor specifiek 'glas' kan de glasverzekering worden ingeschakeld door huurder, aldus verhuurder.

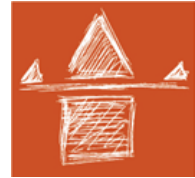
De verhuurder heeft aangegeven dat de buitengevels worden aangepakt bij planmatig onderhoud.

#### Korte samenvatting standpunt huurder

- De woning heeft oplevergebreken waarvan de verhuurder zegt dat het voor rekening van huurder is, maar in het beleid staat voor diverse zaken het tegenovergestelde.
- Het stucwerk achter de radiator heeft huurder zelf laten doen.
- Er is maar één trapleuning gemaakt, het slot in de meterkast is ook niet vervangen, het raampje in de badkamer moet huurder ook zelf opknappen. Deuren waren afgezaagd en sloten werkten niet goed. Huurder heeft dit niet opgemerkt bij de bezichtiging van de woning.
- Huurder heeft zelf het plexiglas verwijderd welke door de vorige bewoner is aangebracht.
- Tijdens de opname heeft huurder niet overal goed op gelet en bij het klussen liep huurder tegen zaken aan. De woning was uitgeleefd en huurder vindt nu dat ze alles zelf moet oplossen. Huurder wist waar ze voor tekende, maar was blij met de woning en heeft uit enthousiasme getekend.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Huurder heeft met verhuurder de woning twee keer uitvoerig bekeken.
- Op het opleverrapport zijn vier punten benoemd die nog zouden worden opgepakt door de opzichter.



- De gaten in de kozijnen en alle andere door huurder genoemde gebreken waren bij de bezichtiging reeds aanwezig. Achteraf zijn er veel punten aangegeven door huurder, maar sommige punten zijn voor rekening van de huurder.
- Gaatjes in wanden hoeven niet dichtgemaakt te worden door de vorige huurder. Dit wordt meegedeeld aan de vertrekkende huurder en de nieuwe huurder.
- Er dient over glasbreuk door de nieuwe huurder contact te worden opgenomen met de aangewezen partij om te komen tot een afspraak. Dit gebeurt niet tijdens het mutatieproces.
- Het plexiglas op de ramen is niet als aandachtspunt benoemd door huurder bij de bezichtiging. De nieuwe huurder is daar dan verantwoordelijk voor. Huurder heeft het verwijderd en nu zitten er gaten.
- Er wordt gekeken of een deur technisch in orde is. Gaatjes in een deur is esthetisch niet mooi maar functioneert dan wel. De woning is technisch goed bevonden door de aannemer.
- Op de opnamestaat staat duidelijk hoe de woning wordt opgeleverd. Er kunnen bepaalde afspraken worden gemaakt over een eventuele verdeling van bepaalde kleine zaken.
- Als huurder de woning nu zou opzeggen dan accepteert de verhuurder de woning in de huidige staat.
- Als bepaalde punten onder het servicecontract vallen, gaat de verhuurder het oppakken. Echter, de opzichter heeft duidelijk gemeld wat niet onder het servicecontract valt, zoals inkorten deuren en kleine gaatje dichtmaken.
- Er wordt bewoners te allen tijde aangegeven erg voorzichtig te zijn met het aanbrengen van donkere kleuren op muren. Als een muur te donker is, moet een vertrekkende huurder dat verven naar (het liefst) wit. Als de verhuurmakelaar dat niet bij de vertrekkende huurder aangeeft, kan van een vertrekkende huurder niet worden verlangd dat dat alsnog moet worden opgeknapt. Er is door huurder geen opmerking gemaakt over de zwarte muur.
- De trapleuning op de eerste verdieping zat los en is vastgezet. De problemen met de andere leuning waren niet bekend bij de verhuurder en daarvoor kan huurder een reparatieverzoek indienen.
- De sluiting van de achterpoort kan worden vervangen door een haakje en huurder is daarvan op de hoogte. De overige sleutels zijn in bestelling.
- Er is uitgebreid gesproken over de situatie en er is veel aandacht aan besteed. Er was mondelinge overeenstemming met huurder en later bleek dit niet meer zo te zijn. Het moet dus allemaal vastgelegd worden want nu zijn er andere verwachtingen. Tijdens het mutatieproces moet er met huurders zo duidelijk mogelijk worden gecommuniceerd.

## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de staat van oplevering van de woning aan huurder;
- huurder de woning heeft bezichtigd en de opnamestaat heeft ondertekend;
- huurder eenmaal bezig in de woning diverse opleverpunten heeft geconstateerd en die aan verhuurder heeft gemeld;
- de verhuurder diverse punten heeft opgelost of nog bezig is die op te lossen en voor het overige van mening is dat het voor rekening van huurder is;
- de verhuurder aangeeft conform haar beleid te hebben gehandeld;



- de vertrekkende huurder maar een beperkte inspanning heeft ten aanzien van het opleveren van de woning: dat gaatjes in muren bijvoorbeeld niet hoeven te worden gedicht;
- de verhuurder ter zitting heeft aangegeven dat donkere wanden overgeschilderd moeten worden door de vertrekkende huurder;
- op de foto's van de oplevering is te zien dat op één van de wanden een zwart vlak is geschilderd welke niet wit is overschilderd voor oplevering aan huurder.

### 3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat uit het opnamerapport blijkt dat huurder de woning heeft geaccepteerd in de staat zoals die was. In feite heeft huurder de later door haar benoemde en voor haar rekening zijnde gebreken als zodanig geaccepteerd.

De commissie is echter wel van oordeel dat de verhuurder op een enkel punt inbreuk heeft gemaakt op haar eigen beleid. Uit de op de website van de verhuurder gepubliceerde checklist 'hoe laat u de woning achter' blijkt dat een vertrekkende huurder lijmresten op de vloer en trap en raamfolie dient te verwijderen. Uit de overgelegde foto's is gebleken dat de vertrekkende huurder zich daar niet aan heeft gehouden en dat de verhuurder de vertrekkende huurder daartoe ook niet heeft verplicht. Naar het oordeel van de commissie mag dit niet ten laste komen van de nieuwe huurder.

Op dit punt acht de commissie de klacht van huurder **gegrond**.

De commissie verzoekt de verhuurder in de woning aanwezige lijmresten te verwijderen dan wel een passende voorziening te treffen om huurder te compenseren.

Voor het overige is de klacht **ongegrond**.

De commissie merkt op dat er verschil in verwachtingen was tussen de verhuurder en huurder. De verhuurder zou er een volgende keer beter aan doen op de opnamestaat duidelijker afspraken te noteren in wie wat doet.

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, 11 maart 2025  
Verzenddatum, 31 maart 2025