



## Advies 202524

Vidomes

---

### Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

---

## 1. Verloop van de procedure

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 06-01-2025 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 digitale zitting van de Klachtencommissie.

### Omschrijving van de klacht

Huurder heeft sinds het betrekken van zijn woning in februari 2021 last van hoge luchtvochtigheid en schimmel(vorming). Dit vooral langs het raam in de slaapkamer van de zoons op de eerste verdieping. Huurder heeft hier diverse meldingen van gedaan bij verhuurder. Deze geeft aan dat het probleem gerelateerd is aan bewonersgedrag. Huurder zou onvoldoende ventileren en/of stoken in de woning. Gezien de situatie, zou huurder graag een andere woning toegewezen krijgen.

*Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Voor toewijzing van een andere woning moet huurder de daarvoor geschikte weg bewandelen (lees: het gesprek daarover aangaan met verhuurder of zich wenden tot de Regionale Klachtencommissie Woonruimteverdeling Haaglanden).*

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Gezien de situatie waar huurder in verkeert, heeft huurder hier meerdere meldingen van gemaakt bij verhuurder. Daarbij is huurder van mening dat verhuurder zijn klacht niet goed heeft opgepakt. Zo is verhuurder en haar aannemer namelijk niet langsgesproken bij huurder om het probleem te verhelpen. Ook openstaande reparatiemeldingen worden niet opgepakt, zoals tocht in de woning.
- Op meerdere plekken in de woning is het vochtig. Dit probleem doet zich vooral voor in de slaapkamer van de zoons.
- Huurder ventileert goed. De ramen worden elke dag een half uur opengezet, zo ook tijdens het koken. Daarnaast staat de verwarming op 21 graden. Wel doet huurder vanwege de koude 's-avonds de gordijnen en ventilatieroosters dicht.
- Er is mechanische ventilatie in de woning. De werking daarvan is verbeterd door verhuurder. In de slaapkamer van de zoons is de situatie er niet beter op geworden, maar in de doucheruimte wel. Volgens huurder zijn er te weinig ventilatieroosters in de woning. Roosters die huurder overigens niet helemaal open heeft staan.



- De aannemer heeft huurder aangegeven dat de problemen worden veroorzaakt omdat de woningen niet goed gebouwd zijn. Dit speelt volgens huurder bij meerdere huizen in de buurt. Dat zou aangepakt moeten worden door verhuurder.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De hoge luchtvochtigheid en de schimmel(vorming) in de woning zijn het gevolg van bewonersgedrag. Er wordt namelijk niet goed geventileerd. Een half uur per dag ventileren is niet voldoende. Daarnaast moeten de roosters altijd openstaan. Dit is zowel in 2021 als meer recent aan huurder meegedeeld.
- De woningen zijn luchtdicht gebouwd; goede ventilatie is dan heel belangrijk. De woningen zijn onderzocht. De problemen die er waren zijn in 2023 hersteld. Tevens is de mechanische ventilatie aangepast.
- Bij soortgelijke woningen in de buurt speelt hetzelfde probleem. Ook daar is bewonersgedrag de oorzaak. Het is volgens verhuurder logisch dat er vochtproblemen ontstaan als twee personen in de slaapkamer slapen en de tips van verhuurder niet worden opgevolgd. Bij andere huurders die de tips wel opvolgen, verdwijnt het probleem.
- Dat het vochtprobleem zich vooral voordoet in de slaapkamer van de zoons kan meerdere oorzaken hebben. Het betekent niet dat het om een technisch gebrek gaat.
- Verhuurder kan zich niet voorstellen dat er een technisch gebrek is in of aan het raam van de slaapkamer van de zoons. Dit raam is onderzocht. Er is geen aanwijsbare reden om dit opnieuw te onderzoeken.
- Over de ervaren tocht geeft verhuurder aan dat dit kan worden ervaren als de mechanische ventilatie aanstaat en de roosters dicht zijn. Er ontstaat dan onderdruk in de woning.
- Het is niet goed als openstaande onderhoudsmeldingen door de aannemer niet worden opgepakt. Verhuurder gaat dit met de aannemer bespreken. Verhuurder laat de openstaande punten in kaart brengen om die vervolgens zo nodig op te laten pakken.

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

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over een hoge luchtvochtigheid en schimmel(vorming) in de woning van huurder, vooral in de slaapkamer van de zoons;
- huurder vindt dat dit probleem door verhuurder hersteld moet worden;
- huurder vindt dat hij voldoende ventileert en dat het probleem ook niet op een andere wijze aan bewonersgedrag te wijten is;
- verhuurder heeft aangegeven dat de vocht- en schimmelproblematiek te wijten is aan bewonersgedrag (een gebrek aan voldoende en juiste ventilatie in de woning);
- verhuurder meerdere malen tips aan huurder heeft gegeven over het voldoende en juist ventileren in de woning;
- verhuurder onderzoek heeft gedaan in de woning van huurder en uitsluit dat het gaat om een technisch gebrek.



### 3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder heeft gedaan wat van haar verwacht mag worden.

Wel geeft de commissie mee dat verhuurder er goed aan doet daadwerkelijk inhoud te geven aan de tijdens de zitting gedane toezegging. Dus het in kaart brengen en, zo nodig, op laten volgen van de door huurder bij verhuurder gedane onderhoudsmeldingen.

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

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, 25 februari 2025  
Verzenddatum, 12 maart 2025