

## Advies 202526

Haag 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 21 november 2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

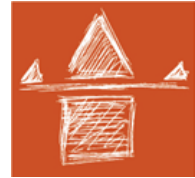
De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

### Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart al geruime tijd stankoverlast, wat zich voornamelijk voordoet in de keuken. Hoewel huurder vele malen heeft gebeld met de verhuurder is er tot op heden geen oplossing voor het probleem gevonden. Haar woongenot wordt hierdoor aangetast. Met het doorzetten van haar klacht bij de Klachtencommissie hoopt huurder dat er vanuit de verhuurder dan eindelijk actie wordt ondernomen tot het verhelpen van het probleem.

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat zij vóór het vervangen van de cv-ketel nooit overlast heeft ondervonden van de geur, dat zich voordoet op de plaats waar de afzuigkap gehangen heeft in de keuken. Volgens haar werkt de afzuiging in de woning niet goed. De kookgeuren worden voornamelijk tijdens de uren dat een maaltijd wordt klaargemaakt geroken. Dit gebeurt om 10.00 uur 's ochtends of 's avonds rond 18.00 uur. Daarnaast is sprake van terugkerende pieken gedurende de dag. Hoe later op de dag hoe erger de kooklucht wordt.
- Huurder voelt zich door het vele contact met de verhuurder in de maling genomen en geeft aan dat er nog nooit iemand vanuit de verhuurder in haar woning is komen ruiken. Huurder kreeg vaak te horen dat er nieuwe ventielen in het plafond aangebracht moesten worden. Nu die werkzaamheden zijn uitgevoerd is ook het plafond beschadigd geraakt. Volgens de verhuurder moet huurder zelf voor de kosten opdraaien, maar huurder is het daar niet mee eens.
- De klachten dateren volgens huurder uit 2017 en in de tussentijd is er niks tot weinig gebeurd. Wel is een keer met camera's op het dak gekeken, maar daar is niets uit voortgekomen.
- Huurder neemt medicijnen, omdat zij constant misselijk is van de stank in het huis.
- Het appartementencomplex waar huurder in woont heeft zes etages, waarvan de twee bovenste etages ook last hebben van de geur.



### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan het vervelend te vinden dat huurder zoveel overlast ondervindt van de situatie. Wel geeft de verhuurder aan meerdere keren geprobeerd te hebben het probleem te achterhalen en op te lossen. Zo zijn vorig jaar in de zomer diverse filters en roosters vervangen. Daarnaast is er een onderzoek uitgevoerd in de woning, waaruit bij de kast van de cv-ketel geconstateerd is dat er een ruimte was die daar niet zou moeten zitten. Dit is meteen met purschuim dichtgemaakt. Dit bleek echter niet de oplossing te zijn. Ook is verhuurder bij de burens langs geweest om te kijken of er ergens een afzuigkap met motor zou zijn aangesloten, maar dit was ook niet het geval.
- Verhuurder heeft verder ook een buurtonderzoek verricht bij de andere burens uit het appartementencomplex. Uit dat onderzoek kwam naar voren dat er twee andere burens zijn die lichtelijk (maar niet als overlast ervaren) dezelfde geur roken.
- Er is intern gekeken hoe dit probleem verder opgelost kan worden en de verhuurder heeft gewacht tot de hoorzitting voor de inzet van eventuele vervolgstappen. De verhuurder hoopt dat er voor huurder zo spoedig mogelijk een oplossing gevonden wordt en zij haar woongenot weer terugkrijgt.
- Verhuurder meent dat uitgesloten is dat het om een systeemfout in de cv-ketels gaat, aangezien deze in 2017 zijn vervangen. De verhuurder is ervan overtuigd dat de mechanische ventilatie voldoende tot goed werkt en het is niet ondenkbaar dat er iets mis is gegaan tijdens de aanleg daarvan. Er is ter controle een camera door het gehele kanaal gegaan en daar zijn geen bijzonderheden uit voortgekomen. Ook een uitgevoerd onderzoek door derde partij heeft niets opgeleverd.
- Op aanvullende vragen van de commissie wordt toegelicht dat in één van de kanalen een zogenaamde 'terugslagklep' is geconstateerd, wat niet gebruikelijk is. Deze zit in het gat waar geen afzuigkap op mag worden aangesloten. Daar is verder niet gecontroleerd of de afzuiging werkt als de stekker eruit is, wat zou kunnen duiden op een andere afzuigkap van bijvoorbeeld de burens. Dit zal verder worden opgepakt door de verhuurder.
- De verhuurder geeft aan dat er contracten met andere bedrijven zijn die wellicht nogmaals bij huurder langs kunnen gaan voor een second opinion, zich uitmondende in het uitvoeren van een aanvullend onderzoek in de woning van huurder.
- Voor het overige wordt door de verhuurder aangegeven dat er geen vergelijkbare klachten binnen zijn gekomen vanuit andere huurders uit dit of vergelijkbare complexen.

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

### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op als overlast ervaren kookluchten in de woning van huurder;
- huurder tijdens de zitting heeft aangegeven hier sinds 2017 meldingen van te hebben gedaan bij de verhuurder, zonder dat de ervaren overlast is opgelost;
- huurder graag wil dat de verhuurder de situatie serieus neemt en de oorzaak van het probleem definitief verhelpt;
- de verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven de situatie te betreuren, maar ook te onderkennen dat huurder terecht hier meldingen over heeft gemaakt bij de verhuurder;
- de verhuurder heeft aangegeven geen vergelijkbare klachten te hebben ontvangen van andere bewoners uit het appartementencomplex van huurder;



- de verhuurder verder heeft aangegeven zich voldoende heeft ingespannen tot het achterhalen van de oorzaak, maar dit een complexe situatie betreft waar tot op heden nog geen oorzaak en oplossing voor is gevonden;
- de verhuurder tijdens de zitting heeft aangegeven op korte termijn aanvullend onderzoek te (laten) doen naar het technisch aspect waar met de commissie over is gesproken; voor zover dat het probleem niet zou oplossen, heeft de verhuurder toegezegd een externe partij in te schakelen voor verder uit te voeren onderzoek;
- de verhuurder tijdens de zitting heeft toegezegd zich te beraden over eventueel in gang te zetten vervolgstappen.

### 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, gezien de omstandigheden van het geval, de verhuurder, hoewel zij verschillende acties in gang heeft gezet, niet al datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden. Zo is tijdens de hoorzitting namelijk gebleken dat verhuurder enkele andere stappen had kunnen ondernemen tot het mogelijk in kaart brengen van de oorzaak en de daaraan te geven opvolging, hetgeen met zoveel woorden ook is beaamd door de verhuurder. Voor dat deel acht de commissie de klacht gegrond.

Verder meent de commissie dat huurder telkens voldoende is meegenomen in de communicatie in relatie tot de in gang te zetten actie(s). Voor dat deel acht de commissie de klacht niet gegrond. Uit de zitting is namelijk gebleken dat het om een complexe situatie gaat.

Voor het overige meent de commissie dat de verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging na te komen en tevens op korte termijn onderzoek te (laten) doen naar alle technische aspecten en werking van de mechanische ventilatie in aanwezigheid van een opzichter van verhuurder.

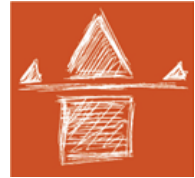
*De commissie verzoekt de verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.*

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, 9 april 2025  
Verzenddatum, 23 april 2025