



Advies 202527

Woonbron Delfshaven

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 10-12-2024 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 op de online hoorzitting van de Klachtencommissie van 4 maart 2025. De verhuurder is hier niet verschenen. Op verzoek van de commissie is een tweede online zitting gepland op 25 maart 2025 om ook de verhuurder zo alsnog vragen te kunnen stellen. Huurder en verhuurder zijn in deze tweede zitting beiden gehoord.

Omschrijving van de klacht

Huurder is het niet eens met de wijze van renoveren van de badkamer. Huurder verwacht dat niet alleen de vloer en de onderste rij tegels worden vervangen, maar dat de gehele badkamer wordt gerenoveerd.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De badkamer heeft huurder destijds overgenomen van de vorige bewoner.
- In 2024 was er een lekkage bij de buurvrouw. De oorzaak van de lekkage lijkt te komen uit de badkamer van huurder, waarna de verhuurder herstelwerkzaamheden wilde uitvoeren in de badkamer van huurder. Verhuurder wil echter alleen de badkamervloer vernieuwen.
- Huurder heeft de verhuurder vaak gevraagd om een complete renovatie van haar badkamer omdat er al gebreken zijn in de badkamer en dan wil huurder graag dat alles wordt gerenoveerd. De verhuurder heeft huurder niet uitgelegd waarom ze alleen de vloer en een rij tegels vervangen.
- De douchecabine was bij overname in zeer slechte staat en moest worden verwijderd. De verhuurder had dat aan huurder moeten melden bij de mutatie.
- De leidingen voor het warme en koude water lopen nu op de muur en dat is gevaarlijk, vindt huurder. De wasmachine en de wastafel zijn verplaatst en daardoor liggen de leidingen bloot.
- Een opzichter heeft huurder gemeld dat het beleid is dat een badkamer pas wordt vervangen als er lekkage is.
- Huurder heeft nog geen medewerking gegeven om de lekkage te laten verhelpen van de benedenburen en geeft pas toestemming als haar badkamer in het geheel wordt vervangen.



- Huurder stelt dat de onderbuurvrouw inmiddels – na bezoek van een opzichter - heeft gezegd dat de lekkage niet wordt veroorzaakt in de badkamer van huurder en dat herstelwerkzaamheden dan ook niet nodig zijn.
- Huurder vindt het bijzonder dat zij op deze manier is behandeld. Huurder heeft veel stress ervaren en vindt het niet respectvol hoe er met haar is gecommuniceerd.

Een commissielid merkt op dat als er een gebrek is in de woning huurder moet meewerken om tot een oplossing te komen.

Korte samenvatting zienswijze door de verhuurder

- Het is de verhuurder niet bekend dat de lekkage niet wordt veroorzaakt door een gebrek in de badkamer van huurder.
- Verhuurder zal nagaan wie er bij de onderbuurvrouw is geweest voor de lekkage.
- Huurder heeft de overname geaccepteerd en leidingen lopen wel vaker op de muren. Het lijkt een standaardsituatie te zijn.
- Er worden geen tegels vervangen als er geen vocht achter zit en ze wel gedateerd zijn.
- Standaard renoveren vanwege een leeftijdstermijn wordt niet meer gedaan. Er wordt alleen nog gerenoveerd als er gebreken zijn.
- Ook bij mutatie wordt standaard geen badkamer vervangen.
- De wanden zijn gemeten, er zit geen vocht achter en dus is de noodzaak er niet om de complete badkamer te vervangen.
- Over een eigen bijdrage van huurder zou wellicht gesproken kunnen worden, maar over het algemeen willen huurders niet meebetalen.
- In de wijk zijn er meerdere problemen met lekkages. Leidingen in de vloer geven meer problemen, vandaar dat er meer opbouwleidingen worden aangelegd. Koperen leidingen kunnen worden aangetast door cement en daardoor kunnen lekkages ontstaan. Vloeren raken verzadigd en daardoor wordt pas laat opgemerkt dat er een lekkage is.
- Als tegels worden beschadigd bij het uithakken van de vloer dan worden die tegels vervangen en als er tegels op de muur beschadigd raken, worden die tegels ook vernieuwd.
- Er kan nogmaals een vochtmeting in de muren bij huurder worden gedaan.

De voorzitter wil graag de actuele stand van zaken weten en of de opzichter inderdaad bij de buurvrouw is langs geweest. Tijdens de hoorzitting wordt dit nagekeken en er wordt gemeld dat de opzichter is geweest bij de onderbuurvrouw en dat de lekkage het gevolg is van bewonersgedrag. Dit houdt in dat de vloer bij huurder er niet uitgehaald zal worden.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het niet volledig renoveren van de badkamer;
- de verhuurder huurder heeft gesommeerd dat de badkamervloer moest worden vervangen wegens veronderstelde lekkage naar de benedenwoning;
- de huurder stelt dat zij alleen akkoord gaat als de gehele badkamer wordt vervangen;
- de huurder stelt dat de badkamer niet voldoet aan de veiligheidseisen wegens veranderde, opliggende leidingen;



- de huurder tijdens de hoorzitting heeft aangegeven dat de bewoner van de benedenwoning heeft verteld dat er geen sprake is van een lekkage vanuit haar badkamer;
- de huurder bezwaar maakt tegen de verhuurder wat betreft het onderzoek naar de gebreken, de toon in de communicatie en het niet verschijnen tijdens de eerste hoorzitting;
- de verhuurder stelt dat het haar beleid is alleen die onderdelen in een badkamer te vervangen waar sprake is van een gebrek en dat de leeftijd van de badkamer daarbij niet relevant is;
- de verhuurder stelt dat de leeftijd van de badkamer, circa 40 jaar oud, hier ook niet aan afdoet;
- de verhuurder tijdens de tweede hoorzitting heeft aangegeven dat er inderdaad geen sprake is van een gebrek in de badkamer en dat de herstelwerkzaamheden niet meer hoeven plaats te vinden;
- de verhuurder heeft toegezegd dat het eerder gemeten vocht onder tegels zal worden gecontroleerd.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat de verhuurder in gebreke is gebleven wat betreft gedegen onderzoek naar de oorzaak van de veronderstelde lekkage.

De commissie overweegt ten overvloede dat indien er wel sprake is van een gebrek huurder verplicht is mee te werken aan de herstelwerkzaamheden.

De commissie adviseert het beleid ten aanzien van renovaties te herzien. De commissie acht het redelijk om bij een gebrek breder te kijken dan alleen herstel van het betreffende onderdeel en in geval van een zodanig gedateerde badkamer renovatie van de gehele badkamer in overweging te nemen.

De commissie verzoekt de corporatie 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 maart 2025
Verzenddatum, 10 april 2025