

**Advies 202532**  
Woonkracht10

---

### **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 27-02-2025 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 hoorzitting van de Klachtencommissie.

### Omschrijving van de klacht

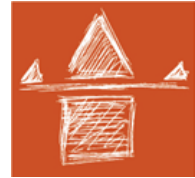
De klacht houdt verband met een complexe lekkage in de woning van huurder met gevolgschade aan het plafond, het toilet, ingebouwde kast en aan het laminaat. Tevens wordt door huurder stank ervaren komend vanuit de kast.

Hoewel de lekkage inmiddels lijkt te zijn verholpen, heeft huurder zich niet serieus genomen gevoeld voor de terugkerend gedane meldingen en een uitblijvende reactie vanuit de verhuurder.

*Over 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 verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op de door huurder verzochte schadevergoeding, omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.*

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan meerdere terugkerende meldingen bij de verhuurder te hebben gemaakt in relatie tot het doen verhelpen van de schade volgend op een plaatsgevonden lekkage bij de bovenburen. Hij dat de verhuurder hier verantwoordelijk voor is. Het gaat dan met name om de gevolgschade dat is ontstaan bij de inbouwkast (met ondervonden stankoverlast).
- In de tussenliggende periode is de schade aan het laminaat opgelost met de bovenburen. Doordat de lekkage bij zijn bovenburen is verholpen is ook de ervaren stankoverlast grotendeels weggetrokken, maar niet helemaal.
- Huurder licht toe dat er in oktober 2024 een verbouwing aan de badkamer en het toilet is uitgevoerd. Bij uitvoering van de werkzaamheden heeft er nog een lekkage plaatsgevonden vanuit huurders woning naar zijn onderburen toe. Vochtvorming was al snel zichtbaar, waarna huurder dit had gemeld bij de verhuurder. Ook deze lekkage lijkt inmiddels te zijn verholpen.



- Huurder begrijpt niet waarom het zo lang heeft moeten duren tot het doen verhelpen van de kwestie. Daarover heeft huurder meerdere malen contact opgenomen met de verhuurder, zonder een reactie te ontvangen. Wel betaalt huurder altijd netjes zijn huur.
- Gedurende de periode van de ondervonden lekkage had huurder gevraagd om een bouwdroger, maar kreeg hij deze niet tot zijn beschikking. Na de tweede melding bij verhuurder werd hem meegedeeld dat de verhuurder de bouwdroger niet had. Uiteindelijk had huurder de bouwdroger zelf moeten regelen. Daarbij vult huurder aan dat hem ook een luchtverfrisser was toegezegd voor de ondervonden stankoverlast, maar hij deze ook niet van de verhuurder heeft ontvangen.  
*(Voor de beeldvorming van de aanwezigen loopt huurder met zijn laptop naar de inbouwkast en toont het vocht aan alle aanwezigen.)*
- De stelling dat verhuurder aangeeft dat hij niet mee zou willen werken tot het doen verhelpen van de lekkage is niet juist. Huurder geeft daarvan met zoveel woorden aan te hebben willen duidelijk maken dat de reparatie in één keer goed uitgevoerd zou moeten worden en niet dat er zomaar vloeren en muren opengebroken zouden worden als dat niet nodig is. Eerst werd hem namelijk aangegeven dat het om een kapotte afvoerleiding zou gaan, terwijl het later bleek om de waterleiding te gaan.
- Op de vraag van de commissie tot mogelijk herstel van de relatie met verhuurder, geeft huurder aan open te staan voor een gesprek met verhuurder maar daarvan wel graag achteraf een gespreksverslag te willen ontvangen.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder heeft huurder gesproken en heeft dat gesprek als prettig ervaren. Ook heeft zij in dat gesprek haar excuses naar huurder gemaakt. Wel vindt de verhuurder het vervelend dat het tot dit punt is gekomen en dat huurder niet zich serieus genomen voelt. Dat is geenszins te bedoeling geweest.
- In relatie tot de ondervonden gevolgschade, heeft verhuurder de huurder reeds geïnformeerd over de opvolging. Schade aan de opstal komt voor rekening van de verhuurder (daaronder begrepen de inbouwkast). Schade aan het laminaat van huurder is voor zijn rekening, wat behoort tot de inboedel en huurder daarvan een melding dient te maken bij diens inboedelverzekeraar. Voor wat betreft de door huurder ervaren stankoverlast geeft verhuurder aan dat de opzichter bij huurder geen stank of muffe geur had waargenomen en huurder als gevolg daarvan een luchtverfrisser had aangeboden. Dat deze overigens niet zou zijn overhandigd, betreurt verhuurder.
- De verhuurder had bij het schrijven van de zienswijze nog geen oplossing voor de tweede lekkage, gerelateerd aan de onderburen van huurder. Die lekkage hield verband met een plaatsgevonden renovatie van de badkamer, de keuken en het toilet van bewoners uit het complex. Bij de badkamers worden de afvoeren vervangen, waarbij wel geldt dat de onderburen aanwezig moeten zijn. Tijdens de werkzaamheden was de onderbuurvrouw niet aanwezig, waarbij er toch voor gekozen was om te starten met de werkzaamheden om het project gaande te houden. Helaas heeft deze keuze geresulteerd in een lekkage. Doordat er twee bewoners nodig zijn voor het aanpassen van leidingen en dat afstemming daarover erg veel tijd en moeite heeft gekost, kan dat bij huurder het idee hebben geven dat de herstelwerkzaamheden erg lang hebben geduurd.
- Het probleem van de inbouwkast was eerder niet bekend bij de verhuurder. Verhuurder geeft aan daar gelijk een notitie van te maken. Toegelicht wordt dat verhuurder graag naar de staat van de inbouwkasten willen kijken voor herstel of vervanging daarvan en alsnog een bouwdroger inzetten, indien dat nodig mocht zijn. Van dat laatste geeft verhuurder aan pas bouwdrogers in zetten nadat een lekkage definitief verholpen is.



- Van alle plaatsgevonden werkzaamheden zou de aannemer de huurder goed op de hoogte hebben gehouden. Dat huurder toch een klacht heeft, neemt verhuurder serieus. Verhuurder vindt elk door huurders ingediende klacht terecht (bezien vanuit de ogen van huurders), waar verhuurder graag van wil leren.
- Verhuurder geeft aan dat er op dit moment nog niet bekend is of de lekkage bij de onderburen van huurder is verholpen, omdat verhuurder daar niet in staat is geweest in de woning te komen door het niet meewerken daaraan door de onderburen. Vanuit AVG-oogpunt kan verhuurder daar verder niets over meedelen.
- Verder geeft aan dat op het klachtenformulier zelf niets stond gemeld over een schadevergoeding, maar wel bereid is dit punt intern te bespreken nadat alle werkzaamheden zijn afgerond en daar bij huurder erop terug te komen.
- Voor het overige geeft verhuurder aan het een goede suggestie van de commissie te vinden tot het met huurder in gesprek gaan tot herstel van de relatie en het klaren van de lucht tussen hen.

## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de commissie

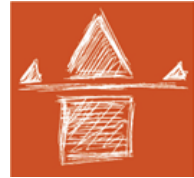
De commissie constateert dat:

- de bij huurder ontstane lekkages niet zonder meer eenvoudig te verholpen zijn geweest, waarbij de medewerking van huurder tezamen met die van zijn boven- en onderburen nodig is geweest;
- de plaatsgevonden lekkages geresulteerd hebben in gevolgschade in de woning van huurder, en meer specifiek aan het plafond, in het toilet en aan een ingebouwde kast – gepaard gaande met het ervaren hebben van stankoverlast vanuit de inbouwkast;
- huurder zich niet serieus genomen gevoeld heeft gezien de terugkerend door hem gedane meldingen, de trage uitvoering van de werkzaamheden door verhuurder en over het niet nakomen van afspraken die door verhuurder met huurder waren gemaakt;
- verhuurder zich heeft ingespannen om sneller dan is gebeurd de lekkages op te lossen, maar dat door het niet meewerken van de burens van huurder dan wel door het niet gepland krijgen van werkzaamheden door afwezigheid van een van hen het niet gelukt is om een en ander binnen een redelijke periode op te lossen;
- de lekkage vermoedelijk is opgelost en de verhuurder te kennen heeft gegeven de nog plaats te vinden (herstel)werkzaamheden op te zullen pakken.

## 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 de gedeeltelijke gegrondheid zich toespitst op een uitblijvende reactie op gedane meldingen door huurder en het niet nakomen van toezeggingen en/of afspraken richting huurder in het proces. De commissie meent dat de verhuurder meer aandacht had kunnen en moeten geven in haar communicatie aan huurder, zodat bij hem begrip had kunnen ontstaan voor de problemen waardoor de herstelwerkzaamheden langer op zich hebben laten wachten dan gehoopt.



Het gedeelte dat niet gegrond is hangt samen met de complexiteit van de lekkage en de niet-meewerkende houding van de onderburen van huurder tot het doen verhelpen van de lekkage.

Voor het overige meent de commissie dat de verhuurder er goed aan doet de tijdens de zitting gedane toezegging tot het plaats laten vinden van een overleg tussen haar en huurder op korte termijn in gang te zetten, hetgeen naar haar mening zal bijdragen aan herstel van de onderlinge relatie.

*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, 8 april 2025  
Verzenddatum, 21 april 2025