



Advies 202538

Wasseenaarsche Bouwstichting

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 14-02-2025 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

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

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over schimmel en vocht in de woning die al zeven jaar aanwezig is.

Verhuurder reageert niet op de klachten.

Sinds 2023 zijn er ook meldingen over een lekkend dak. Twee keer heeft huurder het laminaat moeten vervangen. De radiator wordt ook niet warm.

Verhuurder komt langs als gebreken worden gemeld en probeert ze te verhelpen. Echter, de lekkage lijkt dan ergens anders weer tevoorschijn te komen.

Na de lekkage is er nog schimmel. De schimmel wordt bestreden met antischimmel middelen, maar komt telkens terug.

Verhuurder erkent dat er sinds 2023 meldingen zijn. Er is een vochtrapport uit 2025. Daarin is te lezen dat er een groot verschil is tussen de binnen- en buitentemperatuur. Dat kan de schimmel veroorzaken. Het advies van verhuurder aan huurder was om meer te ventileren.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Er komen regelmatig medewerkers van verhuurder of aannemer bij huurder thuis, maar na een paar uur komt het vocht weer terug. De lekkage is nog steeds aanwezig.
- Huurder heeft een condensdroger geleend, maar gebruik daarvan kost veel energie.
- Er wordt telkens gemeld aan huurder dat contact wordt opgenomen, maar er wordt daarna niet gereageerd richting huurder.
- Huurder ervaart erg veel stress door de situatie.
- Huurder stookt erg goed. Het vochtprobleem is alleen in de slaapkamer aanwezig.
- Dagelijks heeft huurder een raam een half uur open en de condensdroger gaat dan ook aan.
- In maart 2022 was de eerste melding van de lekkage. Lange tijd daarna is er geen lekkage meer geweest. In februari 2025 is de lekkage weer begonnen op dezelfde plaats. Er is nu een lekkage op de dakkapel.
- Na 14 februari 2025 heeft huurder nog wel meerdere keren gereageerd richting verhuurder. Op 16 februari 2025 heeft huurder nog gemaild aan verhuurder, maar geen antwoord ontvangen.



- Huurder is blij met verhuurder maar op sommige momenten krijgt huurder geen antwoord. Ook zegt verhuurder dat er geen lekkage is.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De woningen zijn in 2021 overgenomen van Vestia. Huurder heeft altijd een vast huurcontract gehad.
- In 2024 zijn er geen reparatieverzoeken geweest.
- Op 13 februari 2025 heeft verhuurder met huurder het laatste contact gehad. Ook is toen opdracht gegeven voor het maken van een vochtrapport. Uit dat rapport blijkt dat huurder onvoldoende ventileert.
- De melding uit 2022 was ging over een lekkage in de slaapkamer. In 2022 is het zink van het dak vervangen. Daarna heeft verhuurder meerdere meldingen ontvangen van huurder. Er is schimmel behandeld, echter het vochtprobleem kwam terug. Er bleek een gat in de dakisolatie te zitten. Dat is inmiddels hersteld. Verhuurder gaat ervan uit dat het probleem nu is opgelost.
- Verhuurder heeft telkens contact gehad met huurder en gereageerd op de meldingen van huurder.
- Verhuurder weet niet welke condensdroger huurder heeft want er zijn zeer veel soorten. Als huurder stookt, wordt er geen vocht opgenomen door de condensdroger.
- De klacht is ingediend in februari 2025. Een andere collega heeft na die melding nog contact gehad met huurder en is langs geweest. De conclusie was dat huurder niet (voldoende) stookt.
- Er is verhuurder niet bekend of er mechanische ventilatie aanwezig is in de woning.
- Eind 2022 (melding van schimmel) en begin 2023 (lekkage) is alleen gekeken en is niets gedaan. De meldingen zijn doorgestuurd naar de aannemer.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder gedurende een lange periode meerdere meldingen heeft gedaan over lekkage in een slaapkamer waarop door verhuurder niet voortvarend en met onvoldoende resultaat is gereageerd;
- huurder klaagt over schimmelvorming in de slaapkamer;
- verhuurder een vochtrapport heeft laten opstellen door een extern deskundige waaruit blijkt dat huurder de luchtkwaliteit in de woning kan verbeteren door meer te ventileren;



3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie is van oordeel dat de klacht **gegrond** is voor het niet tijdig en effectief oplossen van de lekkage.

De commissie is van oordeel dat:

- dienstverlening ook inhoudt dat reparatieverzoeken / meldingen van storingen en gebreken tijdig en effectief worden opgevolgd;
- op 14 februari 2025 verhuurder geen opvolging heeft gegeven aan de herstelwerkzaamheden die zij heeft uitgevoerd en niet heeft gecontroleerd of het probleem daadwerkelijk verholpen was. Uit het vochtrapport van Vehoec van 17 februari 2025 is op te maken dat in die periode er nog een lekkage in de woning was;
- ook na het indienen van een filmpje van huurder, dat gemaakt is op 14 februari 2025 en waaruit blijkt dat op die datum nog steeds de druppels langs de dakkapel liepen, verhuurder niet ter plaatse is geweest om de situatie te beoordelen.

De commissie adviseert verhuurder om:

- alsnog te controleren of het probleem is verholpen;
- na verloop van tijd na te gaan dat niet opnieuw schimmel ontstaat.

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.

Namens de behandelende kamer,

Dit advies is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van het gegeven advies zal 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 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, 22 april 2025

Verzonden, 5 mei 2025