



Advies 202547

Staedion

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 5 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 heeft sinds oktober 2022 last van lekkages in haar woning, wat gevolgschade aan haar laminaat teweeg heeft gebracht. Voor de lange doorlooptijd tot het doen verhelpen van de lekkages wil huurder graag een huurverlaging of een passende compensatie ontvangen.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals dat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op de verzochte huurcompensatie en/of een (schade)vergoeding. De commissie is volgens haar klachtenreglement namelijk niet bevoegd daar een uitspraak over te doen.

Huurder gaf aan in de veronderstelling te zijn met de Huurcommissie te maken te hebben. Na uitleg door de voorzitter heeft huurder aangegeven de hoorzitting doorgang te laten vinden naar het dienstverleningsaspect van verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ervaart al 2,5 jaar overlast en wil de financiële tegemoetkoming wel genoemd hebben. Zij acht dit namelijk passend gegeven de situatie.
- Hoewel huurder van mening is dat verhuurder daadkrachtig heeft opgetreden en voor een nieuwe badkamer heeft gezorgd, zij daar wel op achteruit is gegaan. Het bad is namelijk verwijderd.
- Huurder licht toe dat veel werklieden de afgelopen periode bij haar langs zijn geweest. Het bad is twee keer open gemaakt, de cv is nagekeken, nieuwe kitranden zijn aangebracht, maar niets hielp de lekkage te doen verhelpen. Recent is uiteindelijk besloten de badkamer te renoveren waarmee de lekkage zou zijn opgelost.
- De gevolgschade van de lekkage begon aan de muur, en daarna ook in het washok waarna afgelopen februari 2025 het laminaat omhoog is gekomen.
- Huurder geeft aan dat het laminaat weghalen een optie was in het droogproces, maar zij wel eerst wilde weten wie de nieuwe vloer ging vergoeden. Daarvoor moest zij



wachten op een reactie van haar inboedelverzekering, wat enige tijd op zich liet wachten. Inmiddels heeft haar verzekering de schade vergoed en binnen nu en een maand wordt nieuw laminaat gelegd. Daarmee is het probleem van de ontstane gevolgschade opgelost.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder erkent de lange doorlooptijd en licht toe dat dit verband hield met een leidinglekkage, wat inmiddels is verholpen. Wel zijn er enkele opleverpunten. Hiervan is melding gemaakt bij de aannemer en deze worden op korte termijn opgepakt.
- Tot het laten verwijderen van het bad licht verhuurder toe dat huurder daartoe de keuze om het bad al dan niet te laten verwijderen. Het verwijderen is in overleg met huurder gedaan.
- In het verlengde van de plaatsgevonden renovatie van de badkamer heeft verhuurder heeft de bergingskast van huurder als een extra service aangepakt. Daarbij waren tevens bouwdrogers geplaatst. In februari 2025 is vastgesteld dat de vochtwaardes aanzienlijk waren gedaald.
- Bij het droogproces is huurder geadviseerd om het laminaat te verwijderen, zodat ook de vloer goed kon drogen. Dit advies is om moverende redenen niet opgevolgd door huurder.
- Verhuurder geeft aan dat meerdere collega's met het probleem bezig zijn geweest. Zij kan niet achterhalen waarom het zo lang heeft geduurd voordat het daadwerkelijk probleem in kaart is gebracht tot het oplossen daarvan.
- Verhuurder geeft verder aan dat wanneer huurder een nieuwe lekkage constateert, zij verhuurder hier direct van op de hoogte moet stellen. Verhuurder kan dan het proces tot reparatie vervolgens in werking zetten.
- Een compensatie wijst verhuurder van de hand.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op een langdurige lekkage en daaruit voortvloeiende gevolgschade aan het laminaat van huurder;
- de lekkage inmiddels lijkt te zijn verholpen door verhuurder;
- huurder in het proces om moverende redenen een advies van verhuurder om het laminaat (deels) weg te halen tot het goed doen opdrogen van de vloer niet heeft opgevolgd;
- huurder in zijn algemeenheid over de dienstverlening tevreden is, ook al hebben de eerder door verhuurder ondernomen acties de lekkage niet direct verholpen;
- verhuurder met zoveel woorden heeft aangegeven dat de doorlooptijd van het gehele traject mogelijk sneller had gekund;
- verhuurder denkt dat de lekkage definitief is verholpen, maar mocht later na een gedane melding door huurder blijken dat dit niet het geval is, zij opnieuw actie zal ondernemen.



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 datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat verhuurder er goed aan doet vinger aan de pols te houden voor de nog openstaande opleverpunten in de badkamer van huurder en daarnaast in contact te blijven met huurder tot vaststelling van het definitief hebben verlopen van de lekkage.

Ter volledigheid geeft de commissie mee dat zij van mening is dat een gang door huurder naar de Huurcommissie openstaat, nu de verhuurder daar in haar e-mail van 25 maart 2025 aan heeft gerefereerd met de mededeling een uitspraak van die instantie op te zullen volgen.

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.

Namens de behandelende kamer,

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, 29 april 2025
Verzenddatum, 12 mei 2025