



### **Kern van het advies**

De klacht is ongegrond.

---

## **1. Verloop van de procedure**

### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 22 maart 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

Huurder ondervindt overlast van schimmel(vorming) naar aanleiding van een plaatsgevonden lekkage. Daarnaast meent huurder dat verhuurder zijn onderhoudsplicht niet nakomt in relatie tot een door huurder van de vorige bewoner overgenomen zelf aangebrachte voorziening (kortweg: ZAV).

*Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt 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 verzochte schadevergoeding en/of verhuiskostenvergoeding. Dit omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.*

*Verder wordt door de voorzitter aangegeven dat huurder zich voor het AVG-gerelateerde deel dient te wenden tot de Autoriteit Persoonsgegevens.*

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat er al meerdere jaren sprake is van terugkerende lekkages die niet goed worden opgelost. De lekkage is daarbij afkomstig van het dak(raam).
- Huurder heeft op een gegeven moment zelf het raam laten vervangen en de kwestie verder opgepakt met haar verzekeraar. Daarop zijn de lekkages gestopt.
- Na verloop van tijd kwam er vocht door de buitenmuur. Na vele verzoeken vanuit huurder is de buitenmuur hierop geïmpregneerd. Klager weet niet zeker of het probleem daadwerkelijk is opgelost, omdat er opnieuw kleine plekken (vocht en/of schimmel) zichtbaar zijn geworden op de muur. Er zitten veel scheuren in de muren en aan de buitenkant zit heel veel mos.
- Er staan nu geen (onderhouds)meldingen open, want daar heeft huurder antwoord op gehad.
- De zolder is verbouwd met een verlaagd plafond door de vorige bewoner. Er is een vaste trap naar de zolder. Beide betreffen een ZAV. Huurder moet volgens verhuurder het onderhoud van de zolder en trap zelf oppakken. Huurder is het daar niet mee eens en meent dat verhuurder daar verantwoordelijk voor is.



- Huurder geeft verder aan dat de communicatie met verhuurder slecht is. Pas na het indienen van een klacht is er een mogelijkheid tot contact met verhuurder.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- In relatie tot de lekkage op zolder geeft verhuurder aan dat deze inmiddels is verholpen en dat nadien een vochtmeting is uitgevoerd. Daarbij zijn er geen afwijkende vochtpercentages vastgesteld.
- Wat betreft de zolder zelf, betreft dit geen verblijfsruimte. Voor de inrichting hiervan is door de vorige bewoner een ZAV aangevraagd, ziend op onder meer de betimmering daarvan en een geplaatste Velux dakraam. Bij mutatie van de woning heeft huurder voor de overname hiervan getekend.
- Bij de bezichtiging worden zaken doorgelopen en op de inventarisatielijst gemeld. Daaronder vallen ook de ZAV's op de zolder. Onderhoud daarvan dient huurder zelf te (laten) doen. Dat staat ook vermeld op de inventarisatielijst. De woning is verhuurd met de melding dat de zolder geen verblijfsruimte betreft.
- Verhuurder geeft verder aan alle binnengekomen meldingen van huurder te hebben afgehandeld.
- Verhuurder herkent zich voor het overige niet in de slechte communicatie naar huurder toe. Er vindt namelijk altijd een tijdige terugkoppeling plaats vanuit verhuurder aan huurder.

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

#### Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over:
  - het in ogen van huurder gebrekkige onderhoudsverplichting van verhuurder;
  - het onvoldoende opvolgen van daaraan gerelateerde meldingen door verhuurder en de communicatie daarover en
  - verschil van inzicht over wie verantwoordelijk is voor het onderhoud aan de zolder en wat erbij hoort.
- verhuurder heeft toegelicht dat huurder verantwoordelijk is en blijft voor het te plegen onderhoud aan de zolder en wat erbij hoort, omdat het om een ZAV gaat;
- verhuurder heeft toegelicht dat uit de voorwaarden voor een ZAV volgt dat een huurder verantwoordelijk is voor het daaraan te plegen onderhoud en bij mutatie deze verplichting overgaat op de nieuwe huurder;
- verhuurder te kennen heeft gegeven goed op de door huurder gedane meldingen te hebben gereageerd en ook binnen een kort tijdsbestek;
- verhuurder voor het overige heeft gemeld dat de lekkage inmiddels is verholpen, waarbij uit een nadien verricht onderzoek naar vochtwaarden niet is gebleken dat sprake is van een situatie die enige opvolging vereist.

## **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, de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar in het kader van haar dienstverlening verwacht mag worden.

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, 20 mei 2025  
Verzenddatum, 2 juni 2025