



Advies 202563

Stedelink

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 12 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 online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Op 27 november 2024 heeft huurder een klacht ingediend en gevraagd om een oplossing. De klacht gaat over vochtproblemen in de woning van huurder, die sinds 2016 spelen. Huurder heeft gevraagd om financiële compensatie; echter, de klachtencommissie is niet bevoegd hierover een uitspraak te doen. Dit is vooraf duidelijk gecommuniceerd. Er is een overzicht opgesteld van de momenten waarop huurder de situatie heeft gemeld bij verhuurder. In december 2024 heeft verhuurder laten weten de kruipruimte en kieren in de vloer te zullen dichten. Vooralsnog lijkt het erop dat deze werkzaamheden nog niet zijn uitgevoerd.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Sinds 2016 klaagt huurder over vochtproblemen in de woning. De vloer is voortdurend vochtig en de woonbeleving wordt als onaangenaam ervaren. Hoewel regelmatig medewerkers van de verhuurder zijn komen kijken, zijn tot op heden geen structurele werkzaamheden uitgevoerd welke de problemen hebben opgelost. In de woning zijn zelfs naaktslakken aangetroffen.
- Er is op de plint van de keuken tape aangebracht om het probleem met de naaktslakken aan te pakken. Dit heeft echter niet geholpen. De tape is daarnaast slordig aangebracht.
- In de afgelopen maanden heeft verhuurder korrels en schuim aangebracht in de woning. Ook is de vloer in de woonkamer deels opgehaald en zijn er werkzaamheden verricht. Helaas hebben ook deze maatregelen geen verbeteringen opgeleverd.
- Het huidige vochtpercentage in de woning ligt boven de 65%. Een gezond binnenklimaat moet een percentage tussen de 40 en 65% hebben. De metingen worden verricht met een apparaat dat door verhuurder is geplaatst.
- Huurder wil dat het vochtgehalte in de woning wordt teruggebracht naar een normaal niveau. Dit is nodig om verdere overlast, zoals de aanwezigheid van naaktslakken, te voorkomen. Daarnaast ervaart huurder sinds enige tijd gezondheidsklachten in de vorm van piepende longen, wat voorheen niet het geval was.



- Volgens huurder zijn de vochtproblemen begonnen na de vervanging van de kozijnen in 2008. Daarna zijn de problemen verergerd.
- Huurder heeft contact opgenomen met de inboedelverzekeraar. Dit om te informeren naar de mogelijkheden voor een schadevergoeding. De verzekeraar heeft gezegd dat de schade, gelet op het verstreken aantal jaren, is verjaard. Zij kunnen daarom niets voor huurder betekenen.
- Huurder benadrukt dat er goed wordt geventileerd in de woning; de ventilatieroosters staan voortdurend open.
- Huurder vindt het onacceptabel dat het probleem al negen jaar duurt zonder dat verhuurder een structurele oplossing biedt. Het woongenot is volgens huurder al jaren verminderd.
- Huurder geeft aan het niet eens te zijn met de aanpak en de reactie van verhuurder. De uitgevoerde werkzaamheden waren beperkt van aard. Ze hebben het probleem niet opgelost.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder zegt dat hij in de afgelopen week bij huurder op bezoek is geweest. Dit om de problemen opnieuw te bekijken.
- Tijdens dit bezoek is een vochtmeter geplaatst. Ook is afgesproken dat huurder de vochtmeter in de gaten houdt. Zodra het vochtgehalte stijgt, dient huurder dit te melden. Verhuurder zegt dat het buiten momenteel erg vochtig is. Daardoor kan het vochtgehalte in de woning tijdelijk iets hoger uitvallen dan normaal.
- Verhuurder heeft tijdens zijn bezoek geen gevolgschade in de woning gezien.
- De eerder aangebrachte tape wordt vervangen door plinten. Hierover zijn al afspraken gemaakt met huurder. Daarnaast wordt de keuken gecontroleerd op de aanwezigheid van naaktslakken.
- Naast de vochtproblematiek heeft huurder ook melding gemaakt van achterstallig schilderwerk en een kraan in het toilet die aangepast moet worden. Verhuurder heeft deze punten uitgezet. Hij verwacht dat deze werkzaamheden op korte termijn worden opgepakt.
- Verhuurder merkt op dat gemaakte afspraken meerdere keren zijn afgezegd door huurder. Verhuurder is van mening dat er van beide kanten fouten zijn gemaakt in de communicatie.
- Volgens verhuurder is het vochtprobleem beperkt tot de woning van huurder. Omliggende woningen hebben geen vergelijkbare klachten.
- In 2016 zijn al klachten gemeld over een vochtige vloer. Daarna heeft een technische inspectie plaatsgevonden. De geconstateerde gebreken zijn daarna verholpen.
- Bouwkundig is de woning volgens verhuurder in goede staat. De woning voldoet aan de geldende eisen, is goed te ventileren en kan voldoende worden verwarmd.
- Verhuurder blijft de situatie in de gaten houden en is van mening daadwerkelijk alles te hebben gedaan wat binnen zijn macht ligt om het probleem op te lossen.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- Huurder al lange tijd vochtproblemen ervaart in de woning. In de loop van de jaren heeft huurder hier verschillende keren melding van gemaakt. De meest recente melding is van 27 november 2024.
- Verhuurder heeft de toegezegde werkzaamheden inmiddels uitgevoerd.
- Verhuurder een vochtmeter heeft geplaatst om het effect van de getroffen maatregelen na te gaan.
- Huurder desondanks weinig vertrouwen heeft dat de vochtproblemen tot het verleden behoren.
- Verhuurder heeft toegezegd de situatie te blijven volgen tot en met het eerstvolgende stookseizoen.
- Kieren in de keuken van huurder zijn afgeplakt met tape. Verhuurder heeft gezegd dit geen goede oplossing te vinden. Daarom heeft verhuurder inmiddels opdracht gegeven om de keukenplint te laten vervangen.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is waar het gaat om de doorlooptijd tussen de melding door huurder, het moment waarop verhuurder huurder heeft bezocht om de situatie te bekijken, de door verhuurder toegezegde werkzaamheden en de daadwerkelijke uitvoering daarvan.

De commissie is van oordeel dat:

- de corporatie niet adequaat heeft geacteerd op de melding van 24 november 2024;
- verhuurder inmiddels wel de toegezegde maatregelen heeft toegepast en de uitwerking daarvan blijft monitoren;
- verhuurder er goed aan doet om huurder actief te blijven informeren over deze monitoring en over de nog uit te voeren werkzaamheden aan het keukenblok van huurder.

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 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, 15 juli 2025
Verzenddatum, 31 juli 2025