



Advies 202566

De Goede Woning

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 6 mei 2025 een klacht van huurder om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

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

Huurder meldt dat het in haar woning continue koud is. Er hangt ook een rioollucht in de woning, maar huurder weet niet precies waar die lucht vandaan komt. Verhuurder heeft meerdere malen huurder laten weten hier niks aan te kunnen of willen doen. Hier is huurder het niet mee eens.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder kampt al langere tijd met tochtproblemen in de woning. Huurder heeft hierdoor ook medische klachten.
- Verhuurder zegt dat de tochtstrippen het probleem zijn en dat deze vervangen moeten worden. De aannemers zeggen dat het aan het kozijn ligt. Dat is verouderd.
- Huurder heeft meerdere meldingen gedaan van de rioollucht die uit de meterkast komt. Huurder heeft hierover een telefoongesprek gehad met verhuurder. Deze zei dat de inspectie aan de buitenkant van de woning gedaan is, maar huurder geeft aan dat het probleem in de woning zit.
- Huurder heeft verhuurder meerdere malen gevraagd langs te komen. Dit opdat zij kan aanwijzen en laten zien wat de problemen zijn. Verhuurder gaat hier niet op in.
- Er is naast de aannemer niemand van verhuurder in de woning komen kijken.
- De correspondentie van verhuurder met huurder verloopt moeizaam. Huurder zegt dat zij geen terugkoppeling of reacties van verhuurder heeft ontvangen.
- Door verhuurder is geadviseerd dat huurder gordijnen moet ophangen. Dat helpt de tocht tegen te houden. Huurder is echter astmatisch en kan hierdoor geen gordijnen in haar woning hebben.
- Voor de rioollucht is geen oplossing gevonden, behalve het afgebroken pijpje. Dit is wel opgelost. De overige burens ervaren deze lucht ook. Het wordt voor nu nog niet opgelost door verhuurder.
- De toegangsdeur naar de binnenplaats is nog niet gerepareerd. Iedereen heeft daardoor vrije toegang naar de binnenplaats. Klachten daarover worden volgens huurder ook niet adequaat opgepakt. Er gaan weken of zelfs maanden overheen.
- Huurder zegt dat de door verhuurder opgestelde checklist nooit naar haar gestuurd is. Daar komt bij dat ze nooit gevraagd hebben of en hoe ze ventileert. Daar kan verhuurder dus geen mening over hebben.



- Huurder heeft een eigen warmtevoorziening in de woning. Huurder verwarmt de woning wel, maar moet maximaal stoken om het rond de 20-21 graden Celsius te krijgen. Er komt kou binnen aan de voorkant via de kozijnen of iets dergelijks. Huurder stelt dat het aan de voorkant niet winddicht is.
- Huurder wil graag weten waarom verhuurder niet om tafel gaat met huurder en haar burens. Dan kunnen ze gezamenlijk kijken hoe dit voor eens en altijd opgelost kan worden. Dat is voor beide partijen de meest logische oplossing, aldus huurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

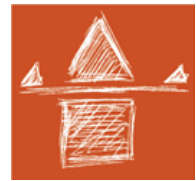
- Verhuurder geeft aan dat huurder in 2018 in de woning is komen wonen. De eerste melding is gedaan in 2023. Daarna is gelijk een aannemer gestuurd door verhuurder. De aannemer kon niks vinden en heeft toch de roosters schoongemaakt. De kosten daarvan zijn normaal voor huurder zelf. Dit omdat het onder kleine herstelwerkzaamheden valt.
- De meldingen die ingediend worden via de website moeten eerst verwerkt worden. Standaard komt binnen vier uur na de melding iemand langs om te kijken.
- De aannemer heeft werkzaamheden uitgevoerd die normaal voor de huurder zelf zijn. Om huurder tegemoet te komen heeft verhuurder deze kosten op zich genomen.
- Verhuurder vindt dat altijd adequaat gereageerd wordt naar huurder toe. Na een melding wordt binnen vijf werkdagen een aannemer gestuurd. Mocht dit niet lukken dan wordt telefonisch contact opgenomen met huurder.
- Verhuurder laat weten dat ondanks de medische toestand van huurder toch echt geadviseerd wordt om raambekleding aan te brengen om de koudeval te beperken.
- Verhuurder de door huurder ervaren kou wijt aan bewonersgedrag.
- De aannemer heeft de mechanische ventilatie niet nagekeken. Hij heeft alleen gekeken naar de meldingen die door huurder zijn ingediend.
- Verhuurder vindt dat op alle ingediende meldingen van huurder actie ondernomen is. Er is meer gedaan dan gebruikelijk om huurder tegemoet te komen. Wat nu nog resteert aan problemen, is voor huurder zelf. Verhuurder heeft het idee dat huurder het antwoord van verhuurder niet accepteert.
- De meldingen over de riolering zijn via de website ingediend. Die worden gelijk doorgezet naar de aannemer. Daar heeft de verhuurder tot op zekere hoogte niks mee te maken.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over tocht, kou, en een rioollucht in de woning van huurder en daardoor derving van het woongenot van huurder;
- huurder vindt dat verhuurder niet, dan wel te laat op haar schriftelijke meldingen heeft gereageerd;
- huurder graag overleg met verhuurder wil over de gedane meldingen en gebreken die zij ervaart;
- huurder een compensatie van verhuurder wil, maar de Klachtencommissie hier geen uitspraken over kan doen aangezien zij daartoe niet bevoegd is. Huurder is hiervan op de hoogte gesteld voor de hoorzitting.
- verhuurder stelt dat hij altijd adequaat heeft gereageerd op de reparatieverzoeken van huurder, maar het dossier in een aantal gevallen wat anders laat zien;



- verhuurder vindt dat hij meer heeft gedaan dan wat van hem verwacht mag worden bij het oplossen van de meldingen van huurder;
- verhuurder aan huurder heeft voorgesteld om gordijnen op te hangen om de ergste kou tegen te gaan.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld. Zij is van oordeel dat de klacht **gedeeltelijk gegrond** is. Dat deel is de opvolging door verhuurder van e-mails en reparatieverzoeken over de door huurder ervaren problemen in de woning. Daar waar de huurder verzoekt om compensatie voor gemaakte huur- en stookkosten is de Klachtencommissie niet bevoegd; en kan daarom niet gegrond worden aangemerkt.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder bij klachten over kou en vocht in de woning eerst alle andere oorzaken uit te sluiten en pas dan te kijken naar bewonersgedrag. In dit geval moeten dus de bouwkundige en installatietechnische aspecten voldoende worden onderzocht. Het is zaak de resultaten daarvan terug te koppelen aan huurder. De Klachtencommissie wijst in dit verband op de handreiking voor aanpak van vocht en schimmel van Aedes.

De commissie verzoekt 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, 1 juli 2025
Verzenddatum, 16 juli 2025