



Advies 202573

Poort6

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 9 juni 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

De klacht gaat over een recent geplaatste keuken waar schade aan is ontstaan verband houdende met het los laten van de melaminelaag en het scheef hangen van de deuren.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Er heeft een inspectie van de keuken plaatsgevonden door de verhuurder en de keukenleverancier Bruynzeel. Daarbij werd huurder verteld dat te veel water wordt gebruikt.
- Niet alleen de onderkasten hebben schade, maar ook de bovenkasten. De melaminelaag laat los op de naden. Huurder vindt het ondeugdelijk materiaal.
- Huurder wordt verweten de keuken niet goed te gebruiken. Hij is het daar niet mee eens. Hij wenst herstel van de keuken op kosten van verhuurder.
- Verhuurder heeft huurder verteld dat er over de type geplaatste keuken verder in het gebouw of complex waar huurder woont geen klachten zijn van andere huurders.
- Huurder wilde graag een andere keuken. Ze kregen de gelegenheid die te laten plaatsen, gezien de leeftijd van de keuken (> 20 jaar). De oude keuken had geen melaminelaag. Melamine is erg kwetsbaar materiaal. Er breken ook snel stukken af.
- Huurder heeft snel na plaatsing van de keuken contact opgenomen met het aannemersbedrijf om de scheef hangende deuren te melden. Het duurde lang voordat er antwoord kwam.
- Als het bewonersgedrag zou zijn, dan had huurder zelf alles gerepareerd.
- Er is ook waterschade aan de bovenkastjes. Dat, zo werd gesteld, komt dan wellicht door de wasem bij het koken. Echter, de afzuigkap staat dan gewoon aan.
- Huurder onderhoudt zijn woning erg goed. Hij heeft altijd netjes gecommuniceerd. Verhuurder heeft altijd huurder de schuld gegeven. Hij heeft nooit in oplossingen gedacht.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Een keuken van een dergelijke leeftijd kan bij normaal gebruik niet zulke schade hebben. Dit zou wellicht pas na 20 jaar het geval kunnen zijn.



- Verhuurder plaatst 300 keukens per jaar. Hij ziet dergelijke gebreken nooit na anderhalf jaar. Dit type keuken is al 20 keer geplaatst. Buiten deze keukens vertonen de overig door verhuurder geplaatste keukens geen gebreken.
- Op de foto's van kort na de plaatsing ziet alles er goed uit. Deze zijn ook aan het dossier toegevoegd. Alle deuren hangen recht en niets is kapot.
- In dit geval is het verhuurder duidelijk dat de schade door niet goed gebruik is veroorzaakt. Het is te wijten aan bewonersgedrag. Daardoor komt huurder niet in aanmerking voor garantie of vervanging.
- In de spoelkast is aanzienlijke waterschade te zien. Er is wellicht een ongeluk met water geweest. Een keuken kan niet tegen een enorme hoeveelheid water.
- Als er echt iets structureel mis zou zijn aan de keukens, zou verhuurder daar garantie op hebben. De firma Bruynzeel stelt dat de keukens verkeerd wordt gebruikt. Ook het scheefhangen toont aan dat er verkeerd gebruik is. Verhuurder wil desgewenst de deuren wel recht hangen.
- Als een jaar na vandaag de keukens nog slechter is en gebruik niet meer goed mogelijk is wordt wellicht de keukens vervangen. Daarvoor moet wel de oorzaak worden vastgesteld. Van daaruit wordt dan gekeken naar een oplossing. Als blijkt dat het een kwaliteitsprobleem is, moet de keukens worden vervangen. Om dieper in te gaan op de oorzaak, zou wellicht aanvullend onderzoek moeten plaatsvinden.

2. Beoordeling van de klacht

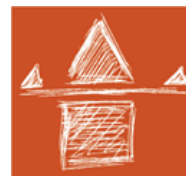
Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de door huurder gemelde slechte staat van de recent bij hem geplaatste keukens;
- huurder van mening is dat:
 - de kwaliteit van de geplaatste keukens ondermaats is; en
 - het niet van een huurder (en van een consument in het algemeen) verwacht mag worden dit te accepteren;
- huurder overmatig watergebruik bestrijdt en de keukens gebruikt, waar een keukens voor bedoeld is;
- huurder geen vergelijkbare klachten heeft ervaren bij de vorige keukens die ongeveer 20 jaar is meegegaan;
- huurder graag wil dat verhuurder overgaat tot herstel van de schade zonder dat hem daarvoor kosten in rekening gebracht worden;
- verhuurder vindt dat de schade veroorzaakt wordt door bewonersgedrag dan wel wijt aan een plaatsgevonden lekkage, wat huurder overigens ontkent;
- verhuurder in het verlengde van het voorgaande geen aanspraak kan maken op de garantie van Bruynzeel en eventueel herstel daarom voor rekening van huurder komt;
- verhuurder meldt dat bij geplaatste vergelijkbare keukens geen soortgelijke klachten zijn gemeld door bewoners.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.



De commissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de oorzaak van de ontstane schade aan de keuken van huurder onvoldoende duidelijk door verhuurder in kaart is gebracht. Het is de commissie is niet duidelijk of de ontstane schade het gevolg is van bewonersgedrag dan wel een plaatsgevonden lekkage; mede gezien in het licht van het tegenspreken hiervan door huurder.

In het verlengde hiervan adviseert de commissie verhuurder om een technisch onderlegde partij (zo nodig werkzaam bij Bruynzeel zelf) in te schakelen om:

- naar de staat van de keuken te laten kijken; en
- een rapport uit te laten brengen over de oorzaak van de ontstane schade, inclusief een te geven advies tot mogelijke opvolging hiervan.

Op basis van het rapport kan verhuurder tot eventueel in te zetten vervolgactie overgaan.

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, 12 augustus 2025
Verzenddatum, 1 september 2025