



Advies 202592

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 17 juni 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder heeft een klacht ingediend over meerdere openstaande reparatieverzoeken. Het betreft onder andere een aanhoudende lekkage in de badkamer, waarbij nog onduidelijk is wat de exacte oorzaak is. Daarnaast zijn de keukenkastjes defect en functioneert de afzuigkap niet naar behoren. Huurder geeft aan dat, ondanks gemaakte afspraken, de verhuurder herhaaldelijk in gebreke is gebleven wat betreft het nakomen van de reparatieverzoeken.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder woont sinds 2016 in de woning en ervaart dat het telkens lange tijd duurt voordat klachten worden opgelost.
- De lekkage in de badkamer is uiteindelijk verholpen, maar de gevolgschade aan het plafond in de keuken is tot op heden niet hersteld.
- Er staan reparatieverzoeken nog open, waaronder die over defecte keukenkasten en een niet goed functionerende afzuigkap.
- Huurder voert herhaaldelijk discussie over wat onder de verantwoordelijkheid van verhuurder valt en wat zij zelf moet vervangen, wat leidt tot vertraging in de afhandeling van de reparatieverzoeken.
- Huurder heeft meerdere keren telefonisch contact opgenomen met verhuurder, terugbelverzoeken ingediend en met opzichters gesproken, maar voor oplossingen zijn niet gezorgd.
- De afzuigkap is weliswaar vervangen, maar de afvoerbuis blijkt nooit te zijn aangesloten op de ventilatie; deze kwestie is volgens huurder nog steeds niet opgelost.
- Wat betreft de keuken heeft huurder een brief ontvangen waarin wordt voorgesteld de keuken te vervangen, onder de voorwaarde dat zij een vergoeding moet betalen voor het eerder dan gepland vervangen van de gehele keuken.
- Huurder stelt dat zij geen volledige keukenvervanging wenst, maar slechts een nieuw keukenkast.
- Zij wil dat haar klachten serieus worden genomen en dat deze adequaat en tijdig worden opgepakt.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat bij de afzuigkap niet was aangesloten op het ventilatiekanaal en begrijpt niet waarom dit nog niet is gebeurd. In het systeem van verhuurder staat dat er een garantieorder is aangevraagd, maar deze is vervolgens weer geannuleerd. Verhuurder is er daarom vanuit gegaan dat de afzuigkap naar behoren functioneert.
- In de zienswijze heeft verhuurder uiteengezet welke acties er de afgelopen jaren zijn ondernomen. Verhuurder erkent dat de keukenkwestie niet goed is opgepakt en dat hier beter op gelet had moeten worden.
- De keuken betreft een projectkeuken en staat geregistreerd als onderdeel van de verhuur. Pogingen om de type van de losse keukenkast te achterhalen zijn tot op heden niet geslaagd. Omdat dit type keuken niet meer leverbaar is, is besloten huurder te informeren dat vervanging van één deur enkel mogelijk is door plaatsing van een geheel nieuwe keuken. Voorkomen wordt hiermee dat er een kleurverschil ontstaat voor huurder.
- Verhuurder heeft een voorstel gedaan om de keuken vervroegd te vervangen met een afkoopsom van € 90,- per resterend jaar en dat maal vier (wat is afgezet tot de gemiddelde levensduur van 20 jaar), met mogelijkheid tot overname van de apparatuur.
- Ten aanzien van de badkamer is bevestigd dat deze onder de verantwoordelijkheid van verhuurder valt. Een toezegging is gedaan dat de gevolgschade vanuit de badkamer naar het plafond boven de keuken zal worden hersteld. Verhuurder komt hier zo spoedig mogelijk op terug.
- Verhuurder stelt dat binnen de mogelijkheden is gehandeld, maar erkent dat de afhandeling van de keukenkwestie te lang heeft geduurd en betreurt dit. Volgens verhuurder is de schade aan de keuken niet zodanig dat deze onbruikbaar is, met uitzondering van de afzuigkap. Over de afzuigkap is aangegeven dit op te zullen volgen.
- Huurder heeft het voorstel tot afkoop van de keuken afgewezen, waarmee verhuurder naar eigen zeggen in een lastige positie verkeert. Indien huurder alsnog akkoord gaat met de voorgestelde afkoopsom, kan de keuken alsnog worden vervangen.
- Verhuurder is ervan uitgegaan dat na het bezoek van de reparateur de klacht was afgehandeld. Toen huurder opnieuw een melding deed, is daar helaas niets mee gedaan. Verhuurder heeft hiervoor geen verklaring, anders dan de veronderstelling dat de problemen al verholpen waren.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de in ogen van huurder gebrekkige en ontoereikende dienstverlening van verhuurder;
- huurder meerdere reparatieverzoeken heeft ingediend bij verhuurder, maar deze worden niet of onvoldoende opgevolgd, waardoor bepaalde zaken tot op heden niet volledig zijn opgelost en afgehandeld;
- huurder wenst dat verhuurder de nog openstaande punten op zo kort mogelijke termijn oppakt en herstelt;
- huurder aangeeft dat verhuurder er in de toekomst goed aan doet meldingen tijdig op te pakken en het proces actief te blijven volgen totdat de werkzaamheden daadwerkelijk zijn afgerond;
- verhuurder erkent dat de communicatie rondom sommige meldingen van huurder beter en sneller had moeten verlopen;



- verhuurder desondanks van mening is dat hij zorgvuldig heeft gehandeld met betrekking tot de ontvangen meldingen, waarbij wordt opgemerkt dat verhuurder bij de opvolging van bepaalde zaken mede afhankelijk was van door hem ingeschakelde derde partijen;
- tijdens de zitting verhuurder heeft aangegeven de nog openstaande punten op te zullen pakken, hoewel hij ten aanzien van de keuken geen andere oplossing ziet dan vervanging van de gehele keuken of niets doen, omdat de functionele staat van keuken nog goed is.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht is gelegen in de (gebrekkige) communicatie tussen verhuurder en de door haar ingeschakelde partijen enerzijds en de communicatie tussen verhuurder en huurder anderzijds. Dit heeft met name bijgedragen aan de langere doorlooptijd van de door huurder gedane reparatieverzoeken.

Voor het overige geeft de Klachtencommissie verhuurder in overweging om, na daartoe het intern overleg te hebben gevoerd, te bezien of coulance kan worden toegepast ten aanzien van het vervangen van de keuken(kasten) en huurder daarover op korte termijn uitsluitel te geven.

De Klachtencommissie verzoekt verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de Klachtencommissie.

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, 16 september 2025
Verzenddatum, 6 oktober 2025