



Advies 202594

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 8 juli 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 ervaart overlast door een stijgend grondwaterpeil in de berging, wat leidt tot schimmelvorming en gevolgschade aan zijn eigendommen. Volgens huurder is de oorzaak van de overlast te wijten aan achterstallig onderhoud waar verhuurder voor verantwoordelijk is.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De klachten zijn begonnen in oktober 2023 en tot op heden nog niet verholpen.
- Volgens verhuurder zouden er werkzaamheden zijn uitgevoerd, maar huurder is hiervan niet op de hoogte. Ondanks meerdere verstuurde e-mails en gepleegde telefoontjes door huurder, is er tot nu toe geen actie ondernomen door verhuurder.
- Huurder is van mening dat verhuurder nalatig blijft in de verplichting die hij heeft tot het (doen) verhelpen van de door huurder ondervonden overlast in zijn berging.
- In de berging van huurder zit alles onder de schimmel, van de kinderwagen tot de fietsen van zijn kinderen. Alle spullen moeten eerst worden schoongemaakt voor gebruik. Er zijn ook spullen weggegooid.
- Een inspecteur van zijn inboedelverzekering heeft de situatie beoordeeld en als abnormaal bestempeld.
- Huurder geeft aan dat het voor hem praktisch onmogelijk is om de berging leeg te halen of de spullen elders onder te brengen ten aanzien van de door verhuurder uit te voeren werkzaamheden. Huurder vindt dat verhuurder hierin geen actie onderneemt. Te meer vanwege de lange doorlooptijd van zaken.
- Volgens huurder is de situatie sinds 2023 ongewijzigd en doet verhuurder geen moeite om mee te denken over een oplossing voor de (tijdelijke) opslag van zijn spullen buiten zijn berging. Bij het vinden van een oplossing licht huurder toe bereid te zijn mee te werken aan het leeghalen van zijn berging.
- Huurder ziet geen oplossing meer en heeft het gevoel dat verhuurder weigert mee te denken. Huurder geeft aan zich hierdoor niet gehoord te voelen door verhuurder.
- Vooral de schimmelproblematiek in de berging is ernstig. In de zomer heeft huurder alles schoongemaakt, maar na zijn vakantie was alles opnieuw beschimmeld.
- Bij hevige regenval stijgt het grondwater in de berging. Huurder vreest dat dit in de herfst en winter alleen maar erger zal worden.



- Buren van huurder ondervinden ook hinder van grondwater, maar in veel mindere mate. Als het water in de algemene ruimte wordt weggezogen, verdwijnt het bij hen wél. Bij huurder blijft het echter staan vanwege een opstapje in zijn berging.
- Eén buurman heeft in 2023 ook ernstige overlast gehad van grondwater en daarvoor een vergoeding ontvangen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder heeft meerdere meldingen ontvangen van bewoners binnen het complex waaruit blijkt dat er sprake is van wateroverlast in de bergingen. Er zijn twee typen geveldoorslag geconstateerd: één inpandig en één extern.
- Er is grondwateroverlast gemeld in het bergingsgedeelte. De ernst van de overlast verschilt per berging; het kan dus voorkomen dat de situatie bij de ene huurder ernstiger is dan bij de andere.
- Verhuurder erkent dat er door interne miscommunicatie te lang is gewacht met het aanpakken van het grondwaterprobleem van deze huurder. Tegelijkertijd benadrukt verhuurder dat niet alle overlast te voorkomen is, aangezien grondwaterproblematiek een bekend en hardnekkig probleem is in Den Haag Zuidwest.
- Een externe partij heeft een schouw uitgevoerd in de bergingen. De berging van huurder kon niet worden beoordeeld, omdat deze te vol was.
- In de communicatie met huurder is aangegeven dat het noodzakelijk is om de berging leeg te halen voordat werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd. Deze verantwoordelijkheid ligt volledig bij huurder.
- Huurder weigert de berging leeg te maken, waardoor het voor verhuurder onmogelijk is om de benodigde werkzaamheden uit te voeren.
- Daarnaast is vastgesteld dat huurder inboedel opslaat die niet geschikt is voor deze ruimte, zoals kwetsbare spullen die gevoelig zijn voor schimmel.
- Verhuurder is van mening dat hij correct heeft gehandeld en geeft aan dat verdere afhandeling van de situatie alleen mogelijk is met medewerking van huurder.
- Andere huurders in het complex hebben wel meegewerkt aan de voorgestelde maatregelen, waarna hun problemen zijn opgelost.
- Verhuurder heeft geadviseerd om gebruik te maken van stellages en raadt af om kwetsbare spullen, zoals kinderwagens, in de berging te plaatsen vanwege het risico op schimmelvorming.
- Verhuurder geeft aan graag herstelwerkzaamheden uit te laten voeren in de berging van huurder, zoals eerder is gedaan in de algemene bergingsruimte, zij het dat dit alleen mogelijk is als de huurder de berging vooraf leegmaakt.
- Hoewel dit nog niet eerder is aangeboden, geeft verhuurder op een gestelde vraag van de commissie aan dat de mogelijkheid bestaat om pallets aan te bieden om de opgeslagen spullen van de grond te houden. Daarnaast geeft verhuurder aan mee te willen denken in een oplossing tot tijdelijke opslag van de spullen van huurder.
- Tot slot heeft verhuurder huurder geïnformeerd over de regels omtrent wat wel en niet in de berging opgeslagen mag worden, en verwacht dat huurders hierin hun eigen verantwoordelijkheid nemen.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op ondervonden gevolgschade in de berging van huurder, veroorzaakt door het stijgende grondwaterpeil;
- huurder hierover meerdere meldingen bij verhuurder heeft gedaan, maar dit voor hem niet tot het gewenste resultaat heeft geleid;
- voor zover de oplossing vereist dat de berging wordt leeggemaakt, huurder heeft aangegeven dat de verantwoordelijkheid hiervoor, mede vanwege de lange doorlooptijd van de kwestie en persoonlijke omstandigheden, bij de verhuurder zou moeten liggen;
- tijdens de zitting huurder heeft verklaard bereid te zijn tot medewerking, mits verhuurder enige vorm van ondersteuning biedt bij de opslag van zijn eigendommen;
- huurder eveneens tijdens de zitting heeft aangegeven zich niet gehoord te voelen door verhuurder, mede gelet op de langdurige afhandeling van de kwestie;
- verhuurder heeft erkend dat hij mogelijk sneller had kunnen reageren op de eerste melding van huurder, maar dat deze door een interne fout niet correct in het systeem is geregistreerd;
- in algemene zin verhuurder stelt dat hij adequaat heeft gereageerd op alle meldingen van huurder, waarbij meerdere keren opdrachten zijn uitgezet bij onderaannemers om het probleem te verhelpen;
- tijdens de zitting verhuurder zich bereid heeft getoond om mee te denken over een passende oplossing, zowel ter vermindering van de overlast in de berging als met betrekking tot het tijdelijk elders opslaan van de eigendommen van huurder.
- verhuurder heeft benadrukt dat de medewerking van huurder essentieel is voor het vervolgtraject;
- ten slotte verhuurder heeft verklaard dat, voor zover de reeds uitgevoerde werkzaamheden niet tot het gewenste resultaat leiden, hij bereid is om passende vervolgacties te ondernemen.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

De Klachtencommissie merkt ten overvloede op dat, hoewel zij begrip heeft voor de persoonlijke situatie van huurder, het in het belang van een voortvarende afhandeling van de kwestie is dat huurder zijn medewerking verleent aan de door verhuurder uit te voeren werkzaamheden in zijn berging. In het verlengde daarvan acht de commissie het wenselijk dat verhuurder de tijdens de zitting gedane toezegging nakomt om intern te bespreken of en in hoeverre maatwerk kan worden toegepast in de specifieke situatie van huurder.



De Klachtencommissie verzoekt de 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.

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