



Advies 202607

Ressort Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 9 september 2025 een klacht van huurder met de vraag 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 schade als gevolg van het niet tijdig vervangen van de kitranden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft melding gemaakt van de schade als gevolg van slechte kitranden. De kitranden zijn vervangen maar er waren al vochtplekken ontstaan op de muur in huiskamer.
- Huurder is door verhuurder verwezen naar haar inboedelverzekering. De verzekeraar van huurder heeft gemeld dat zij niets konden uitbetalen omdat het een onderhoudskwestie betrof.
- De Huurcommissie gaf aan dat eerst de Klachtencommissie moest worden ingeschakeld.
- Huurder is alleenstaand en heeft geen kennis van kitranden. Hierdoor heeft huurder het gebrek niet eerder kunnen constateren en een melding gemaakt van lekkage.
- Huurder is van mening dat de kitranden één keer in de vijf jaar moeten worden gecontroleerd door verhuurder. Het is niet duidelijk wanneer het voor de laatste keer is gedaan.
- Huurder kan zich niet herinneren of er in 2022 een brief is verstuurd door verhuurder voor een controle/opname van de woning.
- Na de melding door huurder is er tot twee keer toe niet geconstateerd waar de lekkage vandaan kwam. Uiteindelijk werd geconstateerd dat het de kitrand in de douche betrof. Drie weken na de melding kwamen medewerkers van Ressort Wonen voor de eerste keer kijken aldus huurder.
- Huurder dacht eerst dat de lekkage uit de wc kwam. Echter, huurder heeft geen technische kennis en kon dat niet beoordelen.
- De schade in de woning wordt erger, het behang laat los en er komen zwarte stipjes op de muren. De financiële situatie maakt dat huurder het financieel niet kan oplossen.
- De geschatte kosten voor vervanging van het behang in de woonkamer zijn geraamd op € 1.500,--.



Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een schadevergoeding, omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het vervelend voor huurder dat deze hinder en schade heeft ondervonden van een lekkage. Maar verhuurder benadrukt dat binnen twee weken de oplossing is gebracht door in de doucheruimte opnieuw te kitten.
- Er ligt een betonnen vloer in de badkamer en het is lastig te zeggen hoe lang het heeft duurt voordat het water door de vloer is gesijpeld. Op 30 oktober is de melding door huurder gedaan en op 15 november is het gebrek opgelost. Op 8 november was het eerste bezoek bij huurder.
- De woning is overgenomen van Vestia en in beginsel zijn er veel controles uitgevoerd bij huurders. Collega's zijn meerdere keren langs geweest bij huurders in die week en alle huurders die niet thuis waren hebben een briefje in de brievenbus gekregen. Er zijn meerder pogingen gedaan om huurders te contacteren.
- Er waren bij de controle niet veel gebreken te zien in de woning van huurder. Een kitrand kan helaas te allen tijde verslechteren en gaan lekken.
- Verhuurder is niet automatisch aansprakelijk als de verzekeraar niet uitkeert.
- Als er stucwerk van plafonds afkomt lost verhuurder dat op. Gevolgschade van lekkages wordt niet vergoed tenzij verhuurder zelf of een door hem ingehuurd aannemer door een leiding heen boort.
- Betonnen muren moeten uit zichzelf drogen en bij natte gipswanden komt er een droger te staan.
- Als een kitrand zwart wordt of er een naadje ontstaat zou een huurder kunnen bellen om te vragen te komen kijken.
- Het gebrek is opgelost en als huurder behangt en saust is het weer in orde. Verhuurder benadrukt dat huurder hier zelf verantwoordelijk voor is.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over schade als gevolg van het niet tijdig vervangen van de kitranden;
- huurder van mening is dat verhuurder elke vijf jaar de kitranden moet controleren;
- huurder stelt dat verhuurder bij overname van de woning een onderhoudscontrole had moeten uitvoeren;
- verhuurder stelt dat bij het in het bezit krijgen van de woning medewerkers meermaals zijn langs geweest om de woningen te inspecteren. Bij de huurders die niet thuis waren is een bericht achtergelaten voor het maken van een afspraak;
- verhuurder hierop geen reactie van huurder heeft gekregen;
- verhuurder adequaat heeft gereageerd op de melding van de lekkage en deze binnen twee weken heeft hersteld;
- verhuurder aangeeft voor dergelijke gevallen afhankelijk te zijn van een tijdige melding van huurder;
- verhuurder van mening is niet aansprakelijk te zijn voor de gevolgschade aan het behang.



3. Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden in het kader van zijn dienstverlening.

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, 21 oktober 2025
Verzenddatum, 5 november 2025