



Advies 202609

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 29 april 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

Sinds geruime tijd (wat teruggaat tot september 2023) maakt huurder meldingen over een lekkage in de kruipruimte van haar woning. Huurder wil dat opgelost hebben. Dit geldt ook voor de daarmee gepaard gaande gevolgschade die zij ondervindt aan muren.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Nadat huurder de zienswijze had ontvangen en de datum van de hoorzitting bekend was, heeft verhuurder gebeld met huurder voor het maken van een (vervolg)afpraak om de noodzakelijke herstelwerkzaamheden uit te voeren.
- Huurder heeft vaak gebeld naar verhuurder, maar wordt nooit teruggebeld. Pas bij escalatie naar de klachtencommissie is verhuurder in actie gekomen.
- Er is een opzichter bij huurder langs geweest met de opdracht om in de kruipruimte te komen kijken. Er zijn foto's gemaakt, maar huurder mocht die niet op dat moment zien. Op de foto's was zeer slecht leidingwerk te zien.
- Huurder heeft last van (optrekkend) vocht in de muren, op deuren en op kozijnen.
- Ter compensatie heeft huurder een bedrag van € 500 uitgekeerd gekregen voor het verwijderen van het laminaat in de ruimten waar de werkzaamheden zullen gaan plaatsvinden. Dat is volgens huurder niet genoeg. Huurder ging akkoord met dat bedrag voor de werkzaamheden in die betreffende ruimten; specifiek de slaapkamer en gang.
- Huurder heeft geen inboedelverzekering.
- Ten aanzien van de beschadigde deuren licht huurder toe dat dit samenhangt met een eerder plaatsgevonden brand in de woning. Daarop is alles opnieuw geverfd en zijn de deuren behandeld met speciaal brandwerend materiaal. In eerste instantie werd gezegd dat ze zouden worden vervangen, maar daarna is afgesproken dat ze hersteld zouden worden.
- De afspraak voor het te maken kruipluik staat voor nu op 27 november a.s. Huurder heeft geen aanvullende actie(s) willen ondernemen in afwachting van de hoorzitting en het uit te brengen advies door de klachtencommissie.
- Huurder betwist dat de lange doorlooptijd aan haar te wijten is. Tijdens de zomerperiode is geprobeerd om met huurder een afspraak te maken, alleen was zij toen met vakantie.



- Huurder wil het gehele laminaat vergoed krijgen. De wanden zouden ook worden geschilderd en schimmelvrij worden gemaakt. Dat heeft huurder zwart op wit staan. De kozijnen hebben ook vochtschade. Zij wil dat ook dit punt wordt opgepakt door verhuurder.

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 hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een verzochte huurcompensatie en/of een schadevergoeding, omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het probleem is nog niet opgelost. Er zit een scheur in de standleiding. De toegang tot die standleiding is erg lastig en daarom moet er een tweede kruipluik worden gemaakt. Dat zal in een betonnen vloer moeten worden gemaakt, wat dateert uit bouwjaar 91-93.
- Het laminaat moet worden verwijderd en daar is een vergoeding voor aangeboden. De afgesproken vergoeding van € 500 is in april 2025 aan huurder overgemaakt. De slaapkamer, waar het gat voor de te realiseren kruipluik komt, is ongeveer 8 tot 10 m² groot. De vergoeding is een totaalprijs voor het (laten) verwijderen van het laminaat en de aanschaf van nieuw laminaat.
- Er is een werkbond voor onze aannemer aangemaakt ten behoeve van de plaats te vinden herstelwerkzaamheden voor 27 november a.s.
- Vanaf 14 juli wordt er contact gezocht met huurder om het laminaat te verwijderen, zodat er een afspraak voor de plaats te vinden herstelwerkzaamheden kan worden gepland. Er is zeer veel contact opgenomen met huurder. De vakantieperiode heeft er ook nog tussen gezeten. Wegens geen gehoor kent deze kwestie een lange doorlooptijd.
- Het lakken van de binnendeuren is uit coulance aangeboden.
- Het is verhuurder niet geheel duidelijk wat er tussen september 2023 en juli 2025 (zijnde de periode waar volgens huurder de klacht naar teruggaat) is gebeurd. Er is geen correspondentie uit die periode gevonden.

De voorzitter meldt dat de klachtencommissie geen onderzoek naar de vloer zal doen. Hij adviseert partijen om de gemaakte afspraak voor 27 november aanstaande vooral door te laten gaan. Het advies van de klachtencommissie zal daar geen invloed op hebben, en zal, zoals eerder aangegeven, over het dienstverleningsaspect van verhuurder gaan.

- Op de ter verduidelijking gestelde vraag van de commissie in relatie tot de standleiding en de doorlooptijd van het traject geeft verhuurder aan dat dit mogelijk zou kunnen worden aangemerkt als een gebrek.
- Het plan van aanpak ligt al klaar. Firma Koestr, die de opdracht namens verhuurder gaat uitvoeren, weet waar het kruipluik moet komen.
- Er is nog niet bekend hoe lang de werkzaamheden zullen gaan duren. Naar verwachting zullen de werkzaamheden vijf werkdagen in beslag nemen.
- Het laminaat zag er goed uit en zou hergebruikt moeten kunnen worden.
- Verhuurder vindt het spijtig dat het allemaal zo lang heeft geduurd.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de lange duur van de plaats te vinden herstelwerkzaamheden ten aanzien van een lekkage van de standleiding en de daarmee gepaard gaande gevolgschade die dat heeft voor huurder;
- huurder sinds september 2023 diverse meldingen bij verhuurder heeft gemaakt van vochtproblemen in de woning;
- huurder pas medio 2025 concrete communicatie heeft gehad met verhuurder over dit probleem;
- verhuurder in de periode 2023 tot medio 2025 niet heeft kunnen aantonen dat hij de meldingen van huurder heeft opgepakt en/of heeft onderzocht;
- verhuurder in 2025 uiteindelijk actief met de klacht aan de slag is gegaan;
- verhuurder na onderzoek heeft geconstateerd dat sprake is van een lekkage aan de standleiding en dat voor de plaats te vinden reparatie een kruipluik gemaakt moet worden in een slaapkamer;
- huurder, wegens de plaats te vinden herstelwerkzaamheden, een deel van het laminaat dient te verwijderen en nadien opnieuw zal moeten (laten) leggen;
- huurder voor het te verwijderen en opnieuw (laten) leggen van het laminaat een volgens verhuurder passende vergoeding heeft ontvangen;
- verhuurder in de afgelopen periode regelmatig contact heeft gezocht met huurder voor het maken van een afspraak, wat inmiddels is gelukt en gepland staat voor later deze maand.

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 is van oordeel dat, gelet op de omstandigheden van dit geval, de lange doorlooptijd aan verhuurder is te wijten. Verhuurder had de klacht eerder moeten opvolgen op basis van de terugkerend bij hem gedane meldingen door huurder. Het had op de weg van verhuurder gelegen om de gedane meldingen zo snel mogelijk op te pakken, te onderzoeken en, zo nodig, te (laten) verhelpen.

Voor het overige is de commissie van mening dat verhuurder er goed aan doet om bij of na afloop van de uit te voeren herstelwerkzaamheden vast te (doen) stellen of er sprake is van een gebrek en of sprake is van schade die door dat gebrek is veroorzaakt en dat aan verhuurder is toe te rekenen, en zo ja, intern te bespreken of een aanvullende tegemoetkoming aan huurder gepast is.

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, 18 november 2025
Verzenddatum, 26 november 2025