Advies 202617
Staedion

Kern van het advies
De klacht is gegrond.

---

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht
De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 20 oktober 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
Het laminaat van huurder is beschadigd geraakt door een lekkage vanuit de badkamer. Huurder geen onkostenvergoeding van verhuurder ontvangt voor het vervangen van het laminaat want verhuurder zegt niet aansprakelijk te zijn voor de schade.

Korte samenvatting standpunt huurder
- Huurder meldt dat een lekkage in de badkamer heeft plaatsgevonden. Daardoor is laminaat in haar woning bol gaan staan.
- Huurder heeft verhuurder direct geïnformeerd, maar volgens huurder werd hier niet op gereageerd.
- Huurder heeft daarop haar verzekering gebeld. Deze heeft laten weten dat de schade niet onder de dekking valt. Huurder is geadviseerd de schade bij verhuurder te verhalen, omdat die hiervoor verantwoordelijk zou zijn.
- Door het bolstaande laminaat kunnen deuren niet of moeilijk worden geopend.
- Er is tevens schade zichtbaar aan de gangzijde van de woning, ter hoogte van de doorgang naar de woonkamer.
- Huurder verwacht dat verhuurder de schade aan het laminaat vergoedt. Omdat er geen drempels aanwezig zijn, gaat het om de gehele verdieping.
- Volgens huurder is iemand namens verhuurder langs geweest. Deze persoon zou slechts enkele seconden binnen zijn geweest. Dat is volgens huurder onvoldoende om een juiste beoordeling te maken.
- Huurder benadrukt dat in haar badkamer geen loszittende tegels of andere gebreken zichtbaar waren.
- Huurder stelt dat de badkamervloer ergens in de afgelopen tien jaar is vervangen.
- Huurder vindt dat de lekkage komt doordat de tegels in de badkamer niet goed gelegd zijn. Dat werd ook bevestigd door twee personen die namens verhuurder een inspectie uitvoerden.
- De situatie levert huurder veel stress op. Dat komt tot uiting in een te hoge bloeddruk. Zij voelt zich verdrietig en niet serieus genomen door verhuurder. Dat ervaart zij als zeer kwalijk.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat de problemen het gevolg zijn van slijtage aan het voeg- en kitwerk. Voor het melden daarvan is huurder zelf verantwoordelijk. Daarom is verhuurder niet aansprakelijk voor deze schade.
- Verhuurder weet niet welke werkzaamheden in het verleden precies zijn uitgevoerd in de woning van huurder. Het systeem gaat slechts vijf jaar terug. Het vervangen van de badkamervloer heeft in ieder geval niet in die periode plaatsgevonden.
- Omdat de voegen in de badkamer niet goed waren, is besloten de gehele vloer te vervangen. Verhuurder heeft ervoor gekozen, hoewel hij de badkamervloer nog niet oud vindt, de vloer te vervangen in plaats van uitsluitend de voegen te herstellen.
- Verhuurder legt uit dat na een melding een inspectie wordt uitgevoerd, waarna op basis van deze bevindingen actie wordt ondernomen.
- Verhuurder kan niet achterhalen wie nu de beslissing heeft genomen om de vloer volledig te vervangen en om welke reden.
- Volgens verhuurder is destijds een melding gedaan van een probleem met de riolering; na een huisbezoek bleek er iets anders aan de hand te zijn. Toen is besloten de vloer te vervangen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over gevolgschade aan het laminaat van huurder, ontstaan door een lekkage vanuit de badkamer;
- huurder stelt dat de lekkage het gevolg is van een verkeerd gelegde badkamervloer;
- huurder de schade heeft gemeld bij de inboedelverzekering, maar deze heeft laten weten dat de schade niet onder de dekking valt;
- huurder daarop verhuurder aansprakelijk heeft gesteld voor de ontstane schade;
- volgens huurder twee personen, die namens verhuurder een inspectie uitvoerden, hebben vastgesteld dat de vloer verkeerd is gelegd;
- verhuurder de aansprakelijkstelling heeft afgewezen;
- verhuurder stelt dat de schade hem niet is te verwijten;
- volgens verhuurder de lekkage wordt veroorzaakt door slijtage van het voeg- en kitwerk in de badkamer en niet door een verkeerd geplaatste vloer;
- verhuurder vindt dat huurder zelf verantwoordelijk is voor de gevolgschade.

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 constateert dat verhuurder:

- vindt dat de verwijderde vloer van de badkamer niet oud was;
- desondanks heeft besloten de volledige dekvloer en tegelvloer te vervangen, waarmee de lekkage verholpen is;
- volgens zijn website alleen een keuken/badkamer/toilet (geheel of gedeeltelijk) laat vervangen als de technische staat niet goed meer is.

Met het volledig vervangen van de vloer bevestigt verhuurder volgens de commissie dus impliciet het verhaal van huurder dat bij het vervangen van de badkamervloer fouten zijn gemaakt. Anders zou verhuurder volstaan met het vervangen van voeg- en kitwerk. Dat dit niet is gebeurd, houdt volgens de commissie in dat de badkamervloer wel degelijk gebreken vertoonde die aan verhuurder verwijtbaar zijn. Daarom vindt de commissie dat verhuurder ten onrechte de verantwoordelijkheid voor de gevolgschade heeft afgewezen.

De commissie adviseert verhuurder om de aansprakelijkheid voor de gevolgschade alsnog te accepteren en de schadeclaim van huurder te heroverwegen.

De commissie 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.

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, 25 november 2025
Verzenddatum, 2 december 2025