



Advies 20621

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 13 augustus 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

Wegens het eerder niet hebben doorlopen van de interne klachtenprocedure bij verhuurder, is de klacht van huurder pas op 29 oktober 2025 door de Klachtencommissie verder in behandeling genomen.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht ziet op de verzochte verduidelijking door huurder ten aanzien van het begrip verdieping en woonlaag, wat verband houdt met de door huurder veronderstelde verplichting van verhuurder tot het plaatsen van een lift in het appartementencomplex van huurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder is van mening dat hij op de derde woonlaag woont, wat de tweede verdieping van het appartementencomplex betreft.
- De discussie met verhuurder over het verschil tussen een verdieping en woonlaag is eerder dit jaar ontstaan naar aanleiding van de bezorging van een televisie bij huurder. Volgens de bezorgdienst woont huurder namelijk op de derde verdieping en niet de tweede.
- Er is huurder verteld dat het gebouw dateert uit 1959 en volgens het destijds geldende bouwbesluit de plaatsing van een lift niet verplicht is bij een gebouw met vier etages. Huurder is het hier niet mee eens en is van mening aanspraak te kunnen maken op een huurverlaging wegens het ontbreken van een lift in het appartementencomplex.
- Huurder licht toe dat hij binnenkomt op de begane grond. Dat heeft huurder als een verdieping te gelden. Kijkend naar het gehele appartementencomplex, zou het complex om die reden vijf verdiepingen hebben. En in het verlengde hiervan zou daarom de plaatsing van een lift verplicht zijn voor het appartementencomplex.
- Hoewel verhuurder tweemaal hierover het gesprek is aangegaan met huurder, ter toelichting en verduidelijking van de situatie, blijft huurder bij zijn standpunt en is hij het niet eens met het besluit van de verhuurder.

Voor de volledigheid merkt de voorzitter op dat de reikwijdte van 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 huurverlaging en/of een schadevergoeding, omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder licht de situatie toe en geeft aan dat huurder op de derde woonlaag van het appartementencomplex woont. Dit betreft de tweede verdieping en staat als zodanig ook vermeld in zijn huurovereenkomst.
- Verhuurder geeft aan dat het voor de puntentelling van de woning (refererende aan de hoogte van de huur) het niet uitmaakt of huurder op een andere woonlaag zou wonen. De verzochte huurverlaging is om die reden dan ook niet aan de orde.
- Het appartementencomplex is gebouwd volgens het destijds geldende bouwbesluit. Hierin is geen verplichting opgenomen ten aanzien de aanwezigheid van een lift.
- Er is huurder hierover meerdere keren uitleg gegeven, maar huurder blijft zeggen dat het niet klopt en wil hier graag uitsluitsel over ontvangen door een derde.
- Er zijn geen andere bewoners in het complex aanwezig met dezelfde klacht als huurder.
- Verhuurder beschikt over de destijds afgegeven vergunning voor de bouw van het appartementencomplex.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de door huurder gezochte verduidelijking over het verschil in het begrip verdieping en woonlaag en in het verlengde daarvan de vraag of er al dan niet een lift vereist is in het appartementencomplex van huurder;
- huurder hierover meermaals contact heeft opgenomen met verhuurder, zonder dat huurder, naar zijn mening, het gewenste antwoord hierop heeft ontvangen;
- verhuurder heeft aangegeven dat het pand dateert uit 1959 en conform het destijds geldend bouwbesluit is gebouwd;
- verhuurder heeft toegelicht adequaat te hebben gereageerd op de door huurder gestelde vragen, waaronder het voeren van persoonlijke gesprekken met huurder op kantoor daarover.

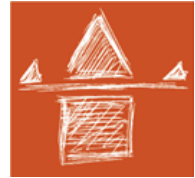
3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder voldoende duidelijk heeft gemaakt dat het ontbreken van een lift in het appartementencomplex van huurder in lijn is met het destijds geldend bouwbesluit.

In het verlengde hiervan kan verhuurder dan ook niet verplicht worden een lift aan te brengen in het appartementencomplex van huurder.

Voor het overige is de commissie van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.



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, 17 december 2025
Verzenddatum, 28 december 2025