



Advies 202636

Rijswijk 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 26 oktober 2026 een klacht van huurder met de vraag 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

De klacht gaat over de staat van de door huurder geaccepteerde woning aan de XXXX.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft de woning via urgentie gekregen, maar deze woning bleek achteraf niet bewoonbaar volgens huurder.
- Huurder wil graag compensatie voor de geleden schade. De klacht waar de Klachtencommissie zich over moet buigen is het feit dat de woning niet bewoonbaar zou zijn, aldus huurder.
- Huurder heeft de woning aanvaard omdat haar urgentie zou eindigen en verhuurder bij de oplevering van de woning zou hebben aangegeven dat de problemen en gebreken in de woning in 2 tot 3 dagen zouden zijn verholpen. In werkelijkheid bleken de problemen veel groter te zijn.
- Huurder is het oneens met het standpunt van verhuurder dat de woning in goede staat verkeerde vanwege o.a. de ernstige lekkages aan het dak, de rioollucht en het ontbreken van een gasaansluiting.
- De houtenvloer van de woning bleek ook niet egaal, waardoor deze niet geschikt was voor het door huurder gewenste pvc laminaat.
- Huurder vindt dat zij niet goed geïnformeerd is over de staat van de woning.
- Huurder heeft contact opgenomen met Stedin voor de gasaansluiting maar Stedin gaf volgens huurder aan niets te kunnen doen.

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 eventuele schadevergoeding, omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Huurder heeft de woning bezichtigd in het bijzijn van verhuurder. De woning is verduurzaamd en er moesten nog enkele reparaties aan het dak worden uitgevoerd.



- Op 17 juli 2025 is het huurcontract getekend. Huurder gaf aan geen bezwaar te hebben tegen de reparaties, omdat huurder zelf ook nog acht weken op vakantie zou gaan.
- De nog uit te voeren werkzaamheden zouden ongeveer twee dagen duren. De werkzaamheden duurden echter langer. Hierover is via e-mail geprobeerd contact te leggen met huurder, vanwege haar afwezigheid gedurende de vakantie.
- De woning is niet gasloos, maar er is elektrisch koken aangebracht. De vorige bewoner bleek echter afgesloten van het gas vanwege wanbetaling.
- Bij Stedin kan alleen een huurder zelf een gasaansluiting aanvragen en dat is huurder ook aangegeven. Daarom moest huurder zelf zorgdragen voor de gasaansluiting en heeft verhuurder wel direct aangeboden de eventuele kosten te dragen voor het opnieuw aansluiten van de gasaansluiting.
- Na het ondertekenen van het contract werd pas bekend dat het gas was afgesloten.
- De vloer zou niet voldoen volgens huurder en er is samen met huurder gekeken of die wel voldoet aan de normen. Er is gemeld dat de vloer voldoet aan de basiskwaliteit die verhuurder hanteert. Huurder wilde pvc aanbrengen maar daar is de vloer niet voor geschikt. Huurder moet dan zelf egaliseren. De trap zou ook niet voldoen volgens huurder, maar ook die voldeed. Andere vloerbedekking, zoals laminaat of vinyl, kon wel worden geplaatst. Dat is huurder allemaal gemeld bij de bezichtiging.
- In de woning is wat stank blijven hangen door de lange leegstand. Er is onderzoek gedaan maar er was geen gebrek aan de riolering.
- Verhuurder heeft huurder vervolgens ook voor een afspraak op kantoor uitgenodigd, omdat hij merkte dat huurder aanhoudend problemen aankaarte. In dit gesprek is overeengekomen dat verhuurder een andere passende woning zou aanbieden. In de tussentijd zou huurder ook nog een wisselwoning krijgen, totdat deze nieuwe woning beschikbaar zou zijn.
- Doordat het lastig was om contact met huurder te leggen heeft verhuurder pas op 26 september een aanbod voor een nieuwe woning kunnen doen. Huurder heeft deze woning de week erna bezichtigd en geaccepteerd.
- De wisselwoning is door huurder bewoond vanaf begin november 2025 tot aan 23 december 2025.
- Eind december 2025 is huurder naar haar nieuwe woning gegaan.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over staat van de door huurder geaccepteerde woning aan de XXXX;
- huurder van mening is dat de woning niet voldoet aan de kwaliteit die huurder verwachtte en niet over een gasaansluiting bleek te beschikken;
- verhuurder aangeeft dat huurder de woning heeft geaccepteerd en dat deze voldoet aan de basiscriteria die gelden voor een woning van dit bouwjaar (1926);
- verhuurder aangeeft dat verhuurder geen gasaansluiting kon verzorgen en dat dit aan huurder was, evenals de afwerking van de woning;
- verhuurder naar aanleiding van de klachten huurder heeft uitgenodigd op kantoor in aanwezigheid van een tolk om de klachten te bespreken en uiteindelijk een aanbod heeft gedaan voor een nieuwe woning;



- verhuurder naar aanleiding van de lekkage huurder eveneens een tussenwoning heeft aangeboden om de tijd tot oplevering van de nieuwe woning te overbruggen.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder in deze specifieke situatie van het geval, met het aanbieden van zowel een wissel- als nieuwe woning, zelfs meer heeft gedaan dan wat in het kader van een goede dienstverlening van hem mag worden verwacht.

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 20 januari 2026
Verzenddatum, 4 februari 2026