



Advies 202638

Staedion

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 6 november 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder. Na het hebben doorlopen van de interne klachtenprocedure bij verhuurder is de klacht van huurder op 31 december 2025 in behandeling genomen.

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 ziet op schimmel(vorming), tocht en overmatige vocht in de woning. Dit heeft naar de mening van huurder geresulteerd in gevolgschade aan de keuken, wat volgens verhuurder wordt betwist en gerelateerd wordt aan bewonersgedrag.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Volgens huurder gaan de bij verhuurder gedane meldingen terug tot februari 2021.
- Als gevolg van de schimmel(vorming), tocht en overmatige vocht in de woning ervaart huurder gezondheidsproblemen. Huurder wil met zoveel woorden graag dat verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt en de problemen die hij ervaart oplost.
- Naar de mening van huurder is de ondervonden gevolgschade aan het kozijn (en met ventilatieroosters), de verwarming, de douchekast en keukendeuren niet te wijten aan zijn handelen (lees: bewonersgedrag).

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- In de loop van 2021 is verhuurder bij huurder langs geweest. De schade aan de in 2017 nieuw geplaatste keuken (wegens mutatie) is volgens verhuurder veroorzaakt door bewonersgedrag. Keukens hebben bij normaal gebruik een levensduur van 20 jaar. Het is verhuurder niet bekend wat de staat van de oude keuken in 2017 was. Voor de overig door huurder ondervonden problemen is huurder tips gegeven hoe de woning schoon te houden.
- Er is huurder destijds aangeboden een vervangend keukenkast te plaatsen voor € 113,00. Dat wilde huurder niet accepteren.
- Verschillende advocaten en instanties zijn in de tussentijd betrokken geweest bij de kwestie. Er is huurder telkens gemeld dat het vocht, de schimmel(vorming) en de beschadigingen door bewonersgedrag worden veroorzaakt.
- De kast in de badkamer is door vocht (wegens het ontbreken van een douchewand) beschadigd geraakt. Deze kast is eigendom van huurder. Om die reden kan verhuurder hier verder niets mee doen.



- Gebleken is dat de ventilatieroosters in de ramen dicht waren getapet. Deze zijn nagekeken en werken inmiddels weer naar behoren.
- Het probleem van de lekkende radiator is inmiddels ook opgelost.
- In de woning was er bij de scharnieren van een draaikiepraam roest te zien. De oorzaak was condensvorming, wat verband hield met onvoldoende ventilatie.
- Na het bezoek aan de woning met de advocaat zijn er zaken uitgezet. Huurder was telefonisch zeer lastig te bereiken. Het heeft wellicht langer geduurd dan wenselijk. Er zijn nadien geen brieven of e-mails verstuurd ter herinnering.
- Na de eerdere meldingen werden telkens andere zaken toegevoegd door huurder. Het betrof eerst de keuken en de badkamer. Daarna de roosters en de radiatoren. Reparatieverzoeken werden uitgezet bij de aannemer. De werkzaamheden van de aannemer hebben langer geduurd dan wenselijk. Hier had huurder wellicht anders over geïnformeerd moeten worden.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over schimmel(vorming), tocht en overmatig vocht in de woning;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- huurder sinds lange tijd meermaals onderhoudsmeldingen voor dezelfde zaken heeft gemaakt bij verhuurder, alsook bij andere instanties;
- huurder graag ziet dat verhuurder op korte termijn de voor hem nog openstaande punten oppakt en verhelpt;
- huurder vindt dat de oorzaak van zijn meldingen geen verband houdt met bewonersgedrag;
- verhuurder vindt dat hij zorgvuldig en adequaat op de terugkerende door huurder gedane meldingen heeft gereageerd;
- verhuurder heeft toegelicht dat de gemelde punten die niet samenhangen met bewonersgedrag van huurder zijn opgepakt en inmiddels zijn afgerond;
- verhuurder voor de overige punten heeft toegelicht dat hij daar geen aanvullende opvolging aan geeft, omdat hij zich daar niet verantwoordelijk voor acht, anders dan een eerder gedane toezegging aan huurder tot het tegen geringe kosten kunnen vervangen van een bovenkast van de keuken;
- verhuurder bij eerder door huurder gedane meldingen en bij een plaatsgevonden huisbezoek diverse adviezen aan huurder heeft gegeven om schimmel en/of vochtvorming in de woning te kunnen voorkomen dan wel tegen te kunnen gaan met daarbij behorende schoonmaakadviezen;
- verhuurder vindt dat bij het verhelpen van de lekkage aan de radiator door hun onderhoudspartij het contact met huurder eerder tot stand had kunnen laten komen door na telefonisch gedane pogingen een andere contactmogelijkheid te zoeken.

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, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige vindt de commissie dat verhuurder er goed aan doet om in de toekomst bij uit te voeren onderhoudswerkzaamheden waar geen telefonisch contact kan worden gekregen met betrokken huurders, alternatieve contactmogelijkheden te benutten.

De commissie verzoekt verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

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 3 februari 2026
Verzenddatum, 16 februari 2026