



Advies 202650

Woonbron

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 2 december 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de 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

Er zijn tegels en voegen kapot in het toilet. Huurder wil graag de wc-ruimte opnieuw betegeld hebben. Verhuurder heeft aangegeven alleen de kapotte tegels en voegen te willen herstellen.

De voorzitter meldt dat er een dag voor aanvang van de hoorzitting nog stukken zijn ingediend door huurder. De stukken zien op onder meer meldingen van loszittende tegels in het toilet verspreid over een aantal jaren. De voorzitter deelt mee dat oudere stukken uit het verleden (ouder dan één jaar) niet worden toegevoegd aan het dossier.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder woont al twintig jaar met veel plezier in de woning.
- Al vanaf het begin van de huurperiode is er veel tocht in het toilet en huurder ervaart dat als niet prettig. Het toilet grenst aan de buitenmuur.
- Huurder heeft verhuurder gevraagd om uit coulance alle tegels en de voegen te vervangen in het toilet en hoopt dat de klachtencommissie hem hierbij kan helpen.
- Het toilet is al veertig jaar oud.

De voorzitter meldt dat de Klachtencommissie geen bemiddelende rol heeft en alleen een uitspraak zal doen over de dienstverlening. Heeft verhuurder gedaan wat hij in het kader van een goede dienstverlening moet doen? Een verhuurder herstelt zaken die niet goed zijn. Verhuurder is tevens aan het onderzoeken wat er gaat gebeuren inzake de verduurzaming en de woningen zullen wellicht de komende jaren worden gerenoveerd.

- Er wordt al een tijd gemeld dat de woning zal worden verduurzaamd, maar huurder weet niet op welke termijn.
- Huurder vindt het niet prettig om nog jaren met verschillende kleuren tegels in het toilet te blijven zitten.
- Huurder heeft de vervangende tegels niet gezien en er ook niet naar gevraagd. Huurder weet dan ook niet precies hoe groot het kleurverschil zal zijn met de huidige tegels.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over het vervangen van kapotte wandtegels en voegwerk in het toilet, waarbij de nieuwe aan te brengen tegels een andere kleurstelling hebben dan de bestaande;
- huurder niet akkoord is met deze afwijkende kleurstelling;
- huurder eigenlijk vindt dat verhuurder alle tegels van het toilet dient te vervangen. Dit mede uit coulance vanwege de lange duur van de huurovereenkomst, zij woont er immers al 21 jaar;
- huurder nog geen kennis heeft genomen van de mate van kleurverschil tussen de huidige en de nieuwe tegels;
- verhuurder heeft aangegeven bereid te zijn de kapotte tegels en voegen te vervangen maar niet bereid te zijn het gehele tegelwerk te vervangen omdat dat niet noodzakelijk is volgens verhuurder.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder in dit geval heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden in het kader van een goede dienstverlening.

De Klachtencommissie adviseert verhuurder de kapotte tegels en voegwerk te vervangen zoals afgesproken.

De Klachtencommissie 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, 17 februari 2026
Verzenddatum, 9 maart 2026