



Advies 202653

Vidomes

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 29 december 2025 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 vocht- en schimmelproblemen in de woning. Er is een aannemer door verhuurder naar huurder gestuurd en die meldde dat de problemen worden veroorzaakt door bewonersgedrag. Huurder vindt dat er te weinig onderzoek is gedaan naar de oorzaak van de problemen en wenst dan ook een onafhankelijk onderzoek.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Er is een aantal jaar geleden een meting verricht aan de mechanische ventilatie door de firma Breijer. Daarbij is geconstateerd dat de mechanische ventilatie goed werkte.
- Er is heel veel condens in de woning en er hangen zelfs druppels aan het plafond. De vochtproblemen doen zich vooral voor in de badkamer en de slaapkamer.
- Huurder heeft een luchtontvochtiger gekocht en gebruikt deze in de badkamer. Het apparaat geeft geen vochtigheidspercentage aan.
- De ventielen van de ventilatie zijn een paar jaar geleden schoongemaakt maar niet door huurder zelf. In de huurvoorwaarden staat dat huurders deze zelf moeten schoonhouden.
- Huurder ventileert goed in de woning en de mechanische ventilatie staat volgens huurder altijd aan.
- Huurder wilde eerst met verhuurder spreken alvorens met de firma Breijer een afspraak te maken voor de mechanische ventilatie. De firma Breijer heeft aangegeven dat huurder de afspraak weigerde, maar dat is niet het geval volgens huurder.
- Er is een aannemer bij huurder langs geweest die de badkamer heeft bekeken. De aannemer gaf huurder aan dat hij wederom een afspraak moest maken om terug te kunnen komen.
- Huurder ontving van verhuurder een brief waarin werd gemeld dat de oorzaak van de vochtproblemen bewonersgedrag is.
- Een schoonmaakbedrijf heeft de woning een aantal jaar geleden schoongemaakt maar het probleem is niet aangepakt en nu zijn de problemen weer terug.
- Huurder heeft een servicecontract met verhuurder.



- Huurder wil een onafhankelijk onderzoek naar de oorzaak van de problemen. De mechanische ventilatie is destijds goed bevonden en huurder denkt niet dat het probleem door een niet goed functionerende mechanische ventilatie komt.
- Huurder woont in de woning sinds oktober 2019 met drie personen.
- Huurder wil graag weten wat het advies van de Klachtencommissie wordt en vindt het jammer dat het allemaal op deze manier loopt.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over enerzijds de dienstverlening van verhuurder en anderzijds schimmelvorming in de woning;
- huurder erover klaagt geen antwoord te krijgen van verhuurder op zijn vraag waarop verhuurder baseert dat de vocht- en schimmelproblematiek wordt veroorzaakt door bewonersgedrag;
- huurder zich op het standpunt stelt dat de vocht- en schimmelproblematiek niet wordt veroorzaakt door bewonersgedrag maar een andere oorzaak heeft die door verhuurder moet worden onderzocht en verholpen;
- huurder tijdens de zitting heeft aangegeven dat de mechanische ventilatie naar behoren werkt maar ook heeft gezegd de ventielen niet te hebben schoongemaakt na de laatste inspectie door de aannemer een aantal jaren geleden;
- verhuurder een aannemer heeft langs gestuurd die bij een inspectie in de woning heeft geconcludeerd dat er geen sprake is van een bouwkundig gebrek maar dat de vocht- en schimmelvorming wordt veroorzaakt door bewonersgedrag;
- verhuurder heeft aangeboden om naar de mechanische ventilatie te kijken maar dat dit nog niet is gebeurd omdat huurder eerst antwoord wil op zijn vraag hoe verhuurder tot de conclusie komt dat de problemen worden veroorzaakt door bewonersgedrag.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie acht de klacht gegrond voor zover deze betrekking heeft op het feit dat verhuurder niet heeft gereageerd op het verzoek van huurder om antwoord te geven op de vraag waar verhuurder de conclusie op baseert dat de vocht- en schimmelproblemen worden veroorzaakt door bewonersgedrag.

Voor zover de klacht betrekking heeft op de vocht- en schimmelproblematiek in de woning acht de Klachtencommissie deze ongegrond. Door het langs sturen van een aannemer voor een inspectie in de woning en het aanbod om naar de mechanische ventilatie te kijken heeft verhuurder gedaan wat van hem verwacht mag worden in het kader van het verhelpen van de vocht- en schimmelproblemen.

De Klachtencommissie adviseert huurder om mee te werken aan een onderzoek naar de mechanische ventilatie om alle onduidelijkheid daarover uit te sluiten.

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



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