



Advies 202655

De Goede Woning

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 6 januari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

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 gaat over de werkzaamheden aan de buitenkant van de woning in combinatie met de vervanging van de luchtroosters. Huurder vond die twee zaken tegelijkertijd uitvoeren niet handig omdat er daardoor schade is ontstaan.

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 de verzochte schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Het gaat huurder om meerdere klachten. Het complete huis zat binnen onder het bouwstof tijdens en na de werkzaamheden. Het heeft huurder veel tijd gekost om dat weer op te ruimen.
- Huurder heeft daar meldingen van gemaakt bij verhuurder, maar het duurde lang voordat er reactie kwam van verhuurder.
- Huurder verwijt verhuurder dat het zo lang duurde. Huurder vindt het onacceptabel dat er niets mee is gedaan door verhuurder.
- Via het juridisch loket is huurder geadviseerd een schadevergoeding bij verhuurder neer te leggen. Daarop kwam pas de eerste reactie van verhuurder.
- Het lijkt alsof verhuurder alles naast zich neerlegt en geen verantwoordelijkheid neemt. Huurder wenst een excuus van verhuurder.
- De gladde antisliplaag moet slijten om minder glad te zijn en de roosters moeten gebruikt worden zodat ze beter gaan werken, is huurder verteld. Huurder vindt dat een rare situatie.
- Huurder heeft samen met een buurvrouw de eerste e-mail opgesteld richting verhuurder. Er kwam wel een reactie maar die was niet inhoudelijk, alleen een bevestiging van ontvangst.
- De werking van de ventilatie is zo basaal dat er niets aan hoeft te worden uitgelegd. Het is een simpel schuifje. Veel gebruik ervan zou de werking makkelijker maken, werd huurder verteld.



- Er is aan de mechanische ventilatie niets gedaan. De ventilatie zou gekoppeld worden aan de mechanische ventilatie.
- Er is een nieuw afzuigstelsel geïnstalleerd met een kleine luchttoevoer in de badkamer. Sindsdien is er meer schimmel in de badkamer.
- Huurder is blij met de gemaakte excuses van verhuurder tijdens de hoorzitting.
- Op de klachten is wel adequaat gereageerd en naar oplossingen gezocht. Het is fout gegaan toen huurder werd verteld dat er naar de toekomst moet worden gekeken en fouten helaas gemaakt zijn, maar niet meer terug te draaien zijn.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het spijtig dat huurder zo veel last heeft ervaren van de werkzaamheden en biedt daar excuses voor aan.
- Het eerste signaal van huurder kwam pas nadat de werkzaamheden afgerond waren. Als dit eerder was gemeld, had verhuurder er iets mee kunnen doen.
- Bij een volgend traject kan hij er dan wellicht voor zorgen dat zaken anders aangepakt worden.
- Dat de slijtage van het rooster de werking ervan makkelijker zou maken is niet bekend bij verhuurder en hij herkent zich niet in die opmerking.
- De koppeling van het rooster aan de mechanische ventilatie is uitgelegd aan huurder, maar op een onjuiste manier geformuleerd in de brief.
- Een aantal werkzaamheden is tegelijkertijd uitgevoerd in en aan de woning. Oude ventilatieroosters zijn verwijderd tegelijkertijd met het uithakken van de voegen. Dat heeft ervoor gezorgd dat er veel stof de woning binnen is gekomen. In een ideale situatie horen die werkzaamheden niet tegelijk gedaan te worden. Het gat van het rooster heeft meer dan een dag opengelegen. Als huurder het eerder had gemeld had verhuurder wellicht actie kunnen ondernemen.
- In een nieuwsbrief, die één keer per kwartaal verschijnt, worden generiek onderwerpen aangesneden. Ook over de wisseling van seizoenen worden tips en tricks gegeven inzake schimmel.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de overlast en schade als gevolg van het uitboren van de voegen van het gebouw terwijl de nieuwe roosters op dat moment nog niet waren aangebracht;
- huurder niet tevreden is met de aangebrachte verbeteringen aan zijn woning;
- tijdens de hoorzitting huurder heeft aangegeven dat zijn klacht zich toespitst op de overlast en mogelijke gevolgschade die hij heeft ervaren van het stof in zijn woning;
- huurder verwachtte erkenning en excuses van verhuurder voor de overlast die hij heeft ervaren, omdat verhuurder daarmee zijn verantwoordelijkheid zou tonen;
- verhuurder tijdens de hoorzitting zijn excuses heeft gemaakt voor de overlast die huurder heeft ervaren en aangegeven heeft hieruit lering te trekken voor de toekomst;
- verhuurder stelt dat hij een melding van de overlast graag zo spoedig mogelijk had willen vernemen, zodat hij passende maatregelen had kunnen treffen.



3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is wat betreft de uitvoering van de werkzaamheden in opdracht van verhuurder.

De Klachtencommissie is van oordeel dat de werkzaamheden in opdracht van verhuurder niet zorgvuldig zijn uitgevoerd nu de ruimte van de roosters openstond terwijl de voegen van het gebouw werden uitgeboord.

De Klachtencommissie stelt vast dat verhuurder hiervoor excuses heeft gemaakt tijdens de hoorzitting.

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, 3 maart 2026
Verzenddatum, 17 maart 2026