



Advies 202656

Rondom Wonen

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 12 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

Huurder ervaart overlast van graankevers in de woning. Deze overlast is ontstaan nadat er in de woning van huurder werkzaamheden zijn uitgevoerd. Er bleek een doorgang vanuit de garagebox onder huurders woning te zijn waardoor de kevers in de woning van huurder konden komen. Huurder vindt dat verhuurder nalatig is geweest wat betreft de uitvoering van bouwkundige aanpassingen tijdens de verduurzamingswerkzaamheden en zich niet houdt aan zijn eigen beleidsregels en de coördinatie en communicatie.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Tijdens de renovatie is er veel fout gegaan bij de verduurzaming.
- Bij de oplevering van de woning was verhuurder niet aanwezig hoewel huurder dat wel had verzocht. Er zijn nog steeds problemen aanwezig inzake de werkzaamheden van de verduurzaming. Huurder heeft nog niet-afgehandelde punten.
- Er is huurder gemeld dat het niet is vast te stellen dat de kevers in de woning zijn gekomen door de werkzaamheden.
- De doorgangen van de oude cv-installatie zijn dichtgemaakt, maar sommige gaten niet en daardoor konden de kevers naar binnen.
- Op 19 september 2025 heeft huurder verhuurder aangeschreven over de handhaving van de regels dat garages niet gebruikt mogen worden door bedrijven. Er is huurder gemeld dat het werd onderzocht door verhuurder. Echter, verhuurder handhaaft haar eigen beleid niet.
- Huurder ruikt ook verfluchten in haar woning vanuit de garagebox onder haar woning, evenals de geluidsoverlast van steigers die worden verplaatst.
- Er is huurder telefonisch gemeld dat de bestrijding van de kevers voor rekening van huurder zelf komt. Huurder moest een medewerker contacten, echter die was 6 weken op vakantie. Huurder heeft daarop gevraagd om een vakman naar de beestjes te komen laten kijken.
- De kevers zaten overal in de woning en huurder heeft dan ook gevraagd om een vervangende woning, maar zij heeft op dat verzoek nooit een reactie ontvangen.
- Na bestrijding van de kevers bleven ze toch terugkomen.
- Huurder had graag een opzichter thuis gehad die de situatie zelf kon beoordelen.



- Huurder heeft contact gehad met de Woonbond en die meldde dat de eigenaar van de garagebox geen partij is in deze zaak maar dat verhuurder dat is. De huurders van de garageboxen zijn veelal geen huurders van bovengelegen woningen van verhuurder.
- Huurder heeft wel contact gehad met de huurder van de garagebox om in zijn garagebox te mogen kijken naar de beestjes.
- Huurder heeft altijd met plezier in de woning gewoond en eerder nooit overlast ervaren.
- Huurder heeft een ander verwarmingssysteem en andere ventilatie in de woning gekregen, maar er zijn nog steeds problemen met de werking ervan.
- De ventilatie unit is eraf gehaald en huurder heeft gezien dat het gat niet gevuld is met brandwerend materiaal. Het afdekplaatje is niet teruggeplaatst, maar het gat is gevuld met cement.
- Er is elke dag contact geweest met verhuurder; huurder nam zelf contact op.
- Het bestrijdingsbedrijf heeft gemeld dat het 100% zeker was dat de bron van de keveroverlast in de ondergelegen garagebox was.
- De woonbond heeft geadviseerd een advocaat in de arm te nemen.

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 zienswijze verhuurder

- Het probleem lijkt zich toe te spitsen op een bouwkundig gebrek. Er is geconstateerd dat er geen brandwerend vulmiddel is gebruikt waarna het afdekplaatje er weer op gekit is.
- De uitvoering is wellicht niet helemaal goed gegaan, maar het zou 100% gedicht moeten zijn.
- Er is vrijwel elke dag contact geweest tussen huurder en verhuurder. Dat is niet uit coulance geweest, maar uit vanzelfsprekendheid.
- Er is begrip getoond door de opzichter en verhuurder is het niet eens met de stelling dat de communicatie slecht was of is.
- Er staat nog een afspraak met de installateur inzake de verwarming en het vocht in de woning. Dit probleem was opgelost maar kwam weer terug.
- De Woonbond zegt iets anders dan de huisjurist van verhuurder inzake de ongediertebestrijding. Verhuurder is van mening dat ongediertebestrijding voor rekening is van huurder.
- Het is verhuurder niet van iedereen bekend wie de garageboxen huurt.
- Verhuurder gaat navraag doen om te kijken of er iets gedaan kan worden aan de geluidsoverlast van de steigers.
- De huurder van de garagebox met het visvoer heeft de huur inmiddels opgezegd.
- De aannemer heeft een afdekplaatje aangebracht op springen. Het was wellicht niet goed dicht gekit, maar helaas is dat nu niet meer na te gaan.
- De brandwerende vulling ontbrak in de gaten en het afdekplaatje zorgt voor de afdichting. De vulling zorgt alleen voor de brandwerendheid. Er zijn meerdere plekken waardoor de kevers naar binnen konden komen. Verhuurder ziet dit niet als een gebrek.
- De bron van de kevers kwam mogelijk uit de ondergelegen garagebox, maar het is niet met 100% zekerheid vast te stellen. De kevers zijn ook gezien aan de buitenkant van het gebouw.



- Het kan ook toeval zijn dat nu ineens na verduurzaming die kevers binnenkwamen. Het is ook niet zeker dat ze afkomstig waren vanaf het visvoer uit de garagebox onder de woning van huurder.
- Het is niet bekend of er andere huurders overlast van de kevers ervaarden.
- Er is huurder verteld dat er geen andere woning beschikbaar is.
- Er is huurder verteld zelf voor bestrijding van de kevers te moeten zorgen en dat heeft huurder gedaan. Verhuurder beaamt dat wonen in een woning met kevers niet prettig is voor huurder.
- Het verrast verhuurder dat huurder zich niet serieus genomen voelt. Uit coulance is de rekening van de bestrijding betaalt door verhuurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over nalatigheid van verhuurder met betrekking tot een bouwkundig gebrek, het niet handhaven van regels met betrekking tot verhuur van de garageboxen en slechte communicatie en coördinatie;
- huurder stelt dat de overlast van de insecten veroorzaakt werd door een grote hoeveelheid visvoer in de garagebox onder haar woning en dat deze in huurders woning konden komen door een onvoldoende dichting van een voormalige opening voor de verwarmingsinstallatie;
- huurder stelt dat dit bouwkundige gebrek is ontstaan tijdens de verduurzaming van de woningen;
- huurder stelt dat deze opening na het ontstaan van de overlast is gedicht met cement;
- huurder stelt dat er sprake was van eenzijdige communicatie vanuit haar en dat verhuurder onvoldoende reageerde;
- huurder heeft verzocht om een vervangende woning omdat de kevers bewoning onmogelijk maakten;
- huurder stelt dat het niet is toegestaan dat de garageboxen worden gebruikt voor bedrijfsmatige activiteiten, maar dat verhuurder hierop niet handhaaft;
- verhuurder stelt dat in de opening inderdaad brandwerend materiaal ontbrak en dit nadien is aangebracht;
- verhuurder ontkent echter dat dit de oorzaak van de keveroverlast was;
- verhuurder stelt dat de bron van de keveroverlast ook niet met zekerheid is vast te stellen en wijst daarbij ook op de aanwezigheid van kevers op de buitenmuur van het gebouw;
- verhuurder stelt dat huurders volgens vast beleid van verhuurder zelf verantwoordelijk zijn voor het bestrijden van insecten in het geval van overlast;
- verhuurder op grond van deze argumenten aansprakelijkheid voor de overlast heeft afgewezen;
- verhuurder stelt dat hij uit coulance en betrokkenheid de kosten voor de bestrijding heeft vergoed en contact heeft gehad met huurder tijdens de overlast;
- verhuurder stelt dat hij alleen reactief handhaaft op zijn regelgeving met betrekking tot het verbod op bedrijfsmatige activiteiten in de kelderboxen.



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 het in eerste instantie niet volledig afdichten van de opening.

De Klachtencommissie is van oordeel dat de klacht wat betreft het overige **ongegrond** is.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder tekort is geschoten in het volledig dichten van de opening. Er is echter niet met zekerheid vast te stellen dat wanneer deze opening er niet was geweest de kevers ook niet in de woning waren binnengedrongen.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de aanwezigheid van kevers in een garagebox wanneer dit veroorzaakt wordt door het handelen of nalaten van de huurder van de garagebox.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder voldoende zorgvuldig heeft gecommuniceerd rondom de overlast en heeft gedaan wat van hem in het kader van een goede dienstverlening verwacht mag worden.

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