



Advies 202648

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 29 december 2025 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 staat van de woning bij oplevering. Sommige problemen zijn opgelost. Echter, de aansluiting van de vloer en de tochtstrip moeten nog worden verholpen.

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 haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een verzochte schadevergoeding, omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De opleverpunten zijn gemeld op 16 december 2025. In een later stadium heeft huurder ze wederom gemeld omdat de klacht niet in behandeling was genomen.
- Op 22 december heeft huurder wederom gebeld en werd haar verteld dat er pas in januari een afspraak kon worden gemaakt omdat de opzichter niet beschikbaar was.
- De oude woning van huurder moest 12 januari 2026 worden opgeleverd.
- Er zijn door verhuurder zaken onzorgvuldig afgehandeld waardoor er voor huurder kosten zijn ontstaan die ze anders niet had gehad. Huurder wil die kosten terugkrijgen van verhuurder.
- De scheuren in de wanden heeft huurder zelf hersteld en de vader van huurder heeft de vloer zelf gelegd.
- De vakman wilde de vloer niet leggen vanwege hoogteverschil.
- Huurder woont op dit moment wel in de woning.
- Huurder wil erkenning van verhuurder.
- De aannemer heeft aangegeven dat de vloer moest worden geëgaliseerd. Op de website van verhuurder staat dat daar toestemming voor moet worden gegeven.
- Er is door huurder vaak gelegenheid gegeven aan verhuurder om de planning te geven of een vervangende opzichter te sturen. De inhoudelijke beoordeling heeft te wensen over gelaten en huurder vraagt de commissie of de kosten nu redelijk zijn.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Tijdens het kerstreces kwam de melding van huurder binnen.
- Het heeft een aantal dagen geduurd voordat er contact is geweest met huurder. De melding van huurder kon vanwege de verwerking van het nieuwe huurcontract nog niet direct goed in het systeem worden geregistreerd.
- De afspraak kon pas na twee weken worden gemaakt.
- Er zijn punten afgehandeld maar de vloer moet nog worden afgewerkt evenals de tochtstrip.
- De vloer kan een klein hoogteverschil hebben, dat is acceptabel.
- De muren zijn bij oplevering behangklaar, maar er kunnen kleine luchtbelletjes in zitten evenals kleine krimp-scheuren. In de aan huurder uitgereikte brochure wordt vermeld dat huurders dat zo nodig zelf moeten aanpakken.
- Het direct sauzen van muren houdt in dat er oneffenheden zichtbaar blijven. Een nieuwbouwwoning moet veel vocht ventileren. Het advies is dan ook om later de wanden te bekleden.
- Alle werkzaamheden die huurder zelf doet in de woning moeten wel worden gemeld bij verhuurder. Voor grote zaken zou een opzichter langs kunnen komen. Om vloeren te egaliseren is een melding bij verhuurder genoeg.
- Tijdens het kerstreces worden spoedmeldingen zoals lekkages wel opgepakt. Tussentijds wordt echter wel geprobeerd huurders waar mogelijk te helpen.
- Verhuurder vindt het vervelend dat het zo lang heeft geduurd en dat de woning anders is opgeleverd dan huurder zou hebben gewild.
- Verhuurder ziet geen aanleiding voor een schadevergoeding.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over de oplevering en afhandeling van de nieuwbouwwoning;
- huurder stelt dat de woning niet geschikt was voor gewoon gebruik vanwege meerdere gebreken: niet behangklare wanden en ondeugdelijk aansluiting bij de balkondeur;
- huurder stelt dat zij niet tijdig haar oude woning kon verlaten vanwege het onvoldoende afhandelen door verhuurder van de gebreken in en rondom het kerstreces;
- huurder hierdoor de afwerking van de wanden en het egaliseren van de vloer voor eigen rekening heeft genomen;
- huurder vraagt om vergoeding van de kosten en erkenning van de situatie;
- verhuurder heeft aangegeven dat hij de klacht niet direct in behandeling kon nemen vanwege de verwerkingstermijn van het nieuwe huurcontract;
- verhuurder stelt dat hij vanwege het kerstreces niet in de gelegenheid was om de door huurder genoemde punten te beoordelen en zo nodig af te handelen; verhuurder beroept zich hierbij op overmacht vanwege de beperkte beschikbaarheid van de aannemer;
- verhuurder stelt dat ten aanzien van de wanden en het egaliseren van de vloer geen sprake was van een gebrek en verwijst hiervoor naar de opnamestaat en de brochure;



- verhuurder stelt dat hij daags na het kerstreces gelijk actie heeft ondernomen op de nog openstaande punten, te weten aansmeren van de vloer bij de balkondeur en het later herstellen van de tochtstrip;
- verhuurder erkent dat de situatie misschien niet volledig aan de verwachtingen van huurder voldeed, maar hij wijst een door huurder gevraagde schadevergoeding af.

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 begrijpt dat de situatie lastig was voor huurder in haar planning van de verhuizing.

De commissie is echter van oordeel dat:

- Verhuurder voldoende heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden in het kader van zijn dienstverlening.
- Conform de opnamestaat en de brochure er geen sprake is van een gebrek wat betreft de wandafwerking en het egaliseren van de vloer.
- Verhuurder de vloerafwerking bij de balkondeur en de tochtstrip voldoende heeft verholpen.

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, 10 februari 2026
Verzenddatum, 26 februari 2026