



Advies 202666

Staedion

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 22 januari 2026 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.

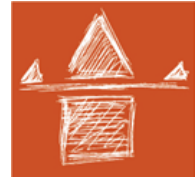
Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over het niet door verhuurder aangepakte gevolgschade die huurder heeft ondervonden naar aanleiding van een plaatsgevonden (woning)brand in het complex van huurder.

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 verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een eventueel verzochte huurcompensatie en/of een (schade)vergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Door een ontstane (woning)brand bij de onderburen is roet- en rookschade ontstaan aan de muren, het plafond, de deuren en kozijnen in de woning van huurder. Huurder heeft meerdere malen hier een melding van gemaakt bij verhuurder tot het aan laten pakken van deze gevolgschade.
- Terugkijkend naar het moment dat huurder de woning ging betrekken, waren de muren in de woning niet netjes opgeleverd. Zo waren er ook gaten zichtbaar. Huurder heeft uit kostenefficiëntie zonder overleg met verhuurder besloten spachtelputz op de muren aan te brengen.
- Huurder wil dat verhuurder de deuren, de muren, de kozijnen en het plafond herstelt.
- Huurder beschikte eerder over een inboedelverzekering. Vanwege een op enig moment ontstane betalingsachterstand is de verzekering van huurder opgezegd als gevolg waarvan huurder niet verzekerd bleek te zijn voor het schadevooral.
- Huurder heeft alles in de woning zelf gereinigd. Huurder is van mening dat dit eigenlijk door een specialist moet worden schoongemaakt door middel van een grondige reiniging en geurbehandeling. Hoewel aan huurder eerder het aanbod door verhuurder is gedaan om de gevolgschade, op de behandeling van de muren na, te laten herstellen is huurder niet op ingegaan. Dit omdat huurder ook wil dat de muren door verhuurder worden aangepakt. De geboden compensatie door verhuurder acht



huurder niet passend in vergelijking tot de offerte die zij heeft inwonnen bij een derde partij tot het uit laten voeren van de herstelwerkzaamheden.

- Het gebouw wordt binnen een paar jaar gesloopt en het gaat huurder erom dat er in die jaren gezond moet kunnen worden geleefd in de woning.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

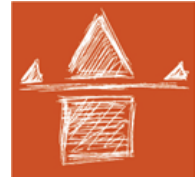
- In zijn algemeenheid wordt de gevolgschade die verhuurder ondervindt aan zijn bezit via de verzekeraar in kaart gebracht en wordt het opstal vervolgens hersteld. Gevolgschade aan inboedel wordt vanuit de verzekeraar van verhuurder niet vergoed. Dat valt buiten zijn opstalverzekering. Ook de door huurder aangebracht spachtelputz valt buiten de opstalverzekering van verhuurder, omdat het formeel kwalificeert als een zelf aangebrachte voorziening (ZAV).
- Er is huurder voorgesteld om alles schoon te laten maken door de werkzaamheden namens de verhuurder uit te laten voeren door een professionele derde. Er is huurder aangeboden de gehele woning schoon te maken, inclusief het schoonmaken en sauzen van het plafond maar exclusief de wanden. Huurder is niet op dit aanbod ingegaan.
- Als alternatief is huurder aangeboden een passende vergoeding aan te bieden voor de uit te voeren werkzaamheden, zodat huurder zelf voor een oplossing kan zorgen.
- Verhuurder is nog steeds bereid om de genoemde werkzaamheden op te laten pakken.
- Verhuurder hanteert geen coulanceregeling voor niet verzekerde huurders.
- Verhuurder is niet op de hoogte hoe de staat van de muren waren voordat de (woning)brand uitbrak. Huurder heeft daar geen melding van gedaan. Muren worden als uitgangspunt bij mutatie behangklaar opgeleverd.
- Voor de uit te voeren werkzaamheden hoeft huurder de woning niet uit. Echter, de ruimtes waar gewerkt moet worden, moeten wel helemaal leeg zijn zodat alles toegankelijk is en er geen schade kan ontstaan aan de eigendommen van huurders. In overleg kan hier een afspraak over worden gemaakt.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de niet door verhuurder aangepakte gevolgschade die huurder heeft ondervonden naar aanleiding van een plaatsgevonden (woning)brand in het complex van huurder;
- huurder graag ziet dat verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt tot herstel van de woning tot de staat die de woning had voor de plaatsgevonden brand; specifiek zal dit volgens huurder moeten bestaan uit het aan laten pakken van de muren, het plafond, de deuren en kozijnen;
- huurder tijdens de zitting heeft toegelicht niet over een inboedelverzekering te hebben beschikt op het moment dat de schade zich heeft voorgedaan als gevolg van de brand;
- verhuurder heeft aangegeven bereid te zijn de nodige schoonmaakwerkzaamheden uit te laten voeren door een door hem in te schakelen derde partij;
- verhuurder in het geval huurder niet voor de genoemde oplossing zou willen kiezen, een passende vergoeding heeft voorgesteld wat in lijn is met wat als gebruikelijk kan worden gezien in vergelijkbare omstandigheden;



- verhuurder heeft aangegeven dat de door huurder aan de muren van de woning aangebrachte spachtelputz als een ZAV (zelf aangebrachte voorziening) heeft te gelden en de inboedelverzekeraar de verantwoordelijke partij is tot het eventueel opvolgen van schade daaraan; het vormt in zoverre geen onderdeel van de opstal waar verhuurder diens opstalverzekering voor zou kunnen aanspreken;
- verhuurder voor het overige heeft toegelicht een gelijke handelswijze te hebben gehanteerd bij andere betrokken huurders in het complex van klager.

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, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige is de Klachtencommissie van mening dat verhuurder er goed aan doet het tijdens de hoorzitting gedane aanbod om de gevolgschade te laten herstellen door een door hem in te schakelen derde partij opnieuw aan huurde voor te leggen. Indien passend dient daarbij maatwerk te worden toegepast, met name in het geval van het bestaan van een eventuele taalbarrière. Bij akkoord van de huurder wordt van de verhuurder verwacht dat hij op korte termijn de benodigde vervolgacties in gang zet.

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

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, 7 april 2026
Verzenddatum, 20 april 2026