



Advies 202668

Arcade Wonen

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 4 januari 2026 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.

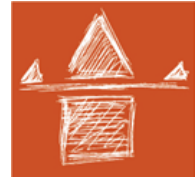
Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over een vloer die op twee plaatsen beschadigd is geraakt. De schade is ontstaan doordat er in de vloer is gezaagd om kruipluiken te creëren voor onderzoek naar vochtproblemen. Huurder heeft verhuurder verzocht om een schadevergoeding omdat haar was toegezegd dat ontstane schade vergoed zou worden. Huurder heeft het verzoek afgewezen en huurder doorverwezen naar haar inboedelverzekering. Na afwijzing van de schademelding door de inboedelverzekeraar heeft huurder zich wederom gemeld bij verhuurder voor schadevergoeding, welk verzoek verhuurder heeft afgewezen.

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

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er is destijds een opdracht uitgezet om onderzoek te doen in de kruipruimte door Cauberg Huijgen. Het ventilatiesysteem is opnieuw ingeregeld, het ventilatiekanaal in badkamer is dichtgezet en de thermostaat is verplaatst.
- Bij de vochtmelding van huurder was het niet bekend of in de woning van huurder een kruipluik aanwezig was. Er lag overal pvc op de vloer. Huurder wist ook niet of er een kruipluik aanwezig was. Er is een kruipluik gemaakt bij de keukendeur en het andere luik is in overleg gemaakt onder het bankstel. Huurder heeft daar akkoord voor gegeven. Huurder geeft nu echter aan geen toestemming te hebben gegeven.
- Onder de grond zijn er compartimenten aanwezig die verhinderen dat er naar een andere ruimte kan worden gekeken om te zien of er een kruipluik aanwezig is. Niet kan worden uitgesloten dat zich geen kruipluik in de woning bevond.
- Huurder heeft de afwijzing van haar inboedelverzekeraar overgelegd aan verhuurder. Verhuurder weet niet of die correspondentie in het dossier aanwezig is. Verhuurder wil dit wel nakijken maar zal in ieder geval niet de volledige vloer van 100 m² vergoeden. Een schadevergoeding voor de volledige vloer vindt verhuurder onredelijk.



- Huurder heeft de vloer zelf voorzien van duct tape vanwege vocht en kou. Verhuurder geeft aan dat de kruipluiken netjes zijn uitgezaagd en teruggelegd, waardoor deze wegvallen in de vloer en geen verdere afwering noodzakelijk is. Voor de keukendeur heeft verhuurder wel een deurmat verstrekt welke over het kruipluik kan worden gelegd.
- Huurder geeft aan dat iemand haar heeft toegezegd dat de volledige vloer vergoed zou worden. Verhuurder kan niet achterhalen of die toezegging daadwerkelijk is gedaan aan huurder. Er is hierover niets schriftelijk vastgesteld.
- Verhuurder vindt dat verhuurder heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden. De plaatsen van de luiken zijn strategisch gekozen en zoveel mogelijk uit het zicht.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de weigering van verhuurder om een vergoeding te geven voor de beschadigde vloer;
- huurder stelt dat de vloer onherstelbaar beschadigd is en vervanging van de vloer de enige oplossing is;
- verhuurder de vloer op twee plekken heeft ingezaagd om twee kruipluiken aan te brengen;
- dit nodig was om de vochtproblemen in de woning te onderzoeken;
- verhuurder naar aanleiding van de vochtklachten direct onderzoek heeft ingesteld;
- verhuurder daarvoor het bureau Cauberg Huygen heeft ingeschakeld en het door dat bureau gegeven advies heeft overgenomen;
- verhuurder genoodzaakt was om in de kruipruimte te kijken en daardoor genoodzaakt was twee kruipluiken aan te brengen, wat weer betekende dat de pvc-vloer ingezaagd moest worden;
- verhuurder de uitgezaagde vloer op de aangebrachte kruipluiken heeft teruggeplaatst.

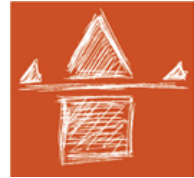
3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder heeft gedaan wat onder de gegeven omstandigheden van hem verwacht mag worden in het kader van een goede dienstverlening.

Huurder heeft niet aannemelijk gemaakt dat verhuurder haar een toezegging heeft gedaan dat zij een vergoeding zou krijgen voor de vervanging van de vloer.

De Klachtencommissie merkt ten overvloede op dat van vervanging van de vloer geen sprake kan zijn aangezien de aangebrachte kruipluiken bereikbaar moeten blijven en hier derhalve geen nieuwe vloer overheen mag worden gelegd.



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, 31 maart 2026
Verzenddatum, 21 april 2026