



## Advies 202675

Staedion

---

### Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

---

### 1. Verloop van de procedure

#### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 5 maart 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

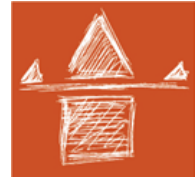
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

#### Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over de lange doorlooptijd en gebrekkige communicatie bij het verhelpen van een lekkage in de badkamer, waarbij afspraken herhaaldelijk niet zijn nagekomen en huurder langdurig overlast en verminderd woongenot heeft ervaren, terwijl er ook nu nog werkzaamheden openstaan.

#### Korte samenvatting standpunt huurder

- Er is sprake geweest van een langdurige lekkage in de badkamer, dat teruggaat tot november 2024. Het heeft lang geduurd voordat de oorzaak volledig werd vastgesteld en is verholpen door verhuurder.
- Volgens huurder is de lekkage na de eerste reparatie niet verholpen. Daardoor was een tweede reparatie nodig en moest de vloer twee keer worden opgebroken.
- Huurder meldt dat hoewel de lekkage inmiddels is verholpen, er nog steeds werkzaamheden openstaan die door de verhuurder zijn toegezegd om te verhelpen.
- Door de lekkage is volgens huurder aanvullende schade ontstaan aan de woning. Daaronder vallen verzadigde muren, lekkage naar de meterkast en storingen in de elektra. Huurder ervaart hierbij ook gevaarlijke situaties. Dit geldt vooral de combinatie van vocht en elektriciteit. Daar is volgens huurder niet passend en snel genoeg door verhuurder op gereageerd.
- Volgens huurder staan nog diverse herstelwerkzaamheden open. Het gaat onder andere om het repareren van scheuren in muren en plafond, het afwerken van het trapgat en herstel van sluitwerk.
- Huurder stelt dat het hersteltraject traag en onvolledig verloopt. Gemaakte afspraken, zoals terugbelverzoeken, worden structureel niet nagekomen. Meerdere keren heeft huurder tevergeefs gewacht op de aannemer. Dat heeft geleid tot verlies van verlofdagen en de nodige frustratie bij huurder.
- Huurder heeft voortdurend zelf contact moeten zoeken met verhuurder, zonder voldoende resultaat. Huurder ervaart de communicatie met zowel verhuurder als de aannemer als slecht. Huurder voelt zich niet serieus genomen. Hij heeft het vertrouwen in verhuurder en de aannemer verloren.



- Huurder vindt dat zijn woongenot aanzienlijk is aangetast. Hij heeft op eigen initiatief langere tijd de badkamer niet of nauwelijks gebruikt. Dit om verergering van de lekkage te voorkomen.
- Huurder benadrukt dat de gevraagde compensatie niet gericht is op materiële schade, maar op het verminderde woongenot. Hij ziet een huurverlaging daarom als een redelijke tegemoetkoming.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

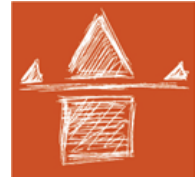
- Verhuurder erkent dat het proces niet vlekkeloos is verlopen. Er was sprake van een complexe situatie met meerdere lekkages, zowel in de dekvloer als in de betonvloer. Dat heeft de doorlooptijd van de afhandeling beïnvloed.
- Verhuurder heeft de eerste lekkage verholpen door renovatie van de badkamer. Later is een tweede lekkage in de betonvloer vastgesteld. Dat heeft de doorlooptijd verlengd.
- Volgens verhuurder zijn meldingen steeds passend opgepakt door het inschakelen van de aannemer.
- Verhuurder verklaart dat communicatie en planning in het standaard proces grotendeels via de aannemer verloopt. De verhuurder is daardoor niet altijd direct betrokken bij de uitvoering.
- Klachten over communicatie, zoals het niet nakomen van afspraken, zijn volgens verhuurder niet bij hem bekend gemaakt. Daardoor kon hier niet eerder op worden gehandeld.
- Verhuurder verklaart dat de doorlooptijd van het herstel, gezien de complexiteit van de situatie en de aanwezigheid van meerdere oorzaken, verklaarbaar is.
- Schade aan de woning (opstal) is volgens verhuurder hersteld of wordt nog hersteld. Deze schade valt binnen zijn verantwoordelijkheid.
- Afwerkingswerkzaamheden, zoals schilderwerk en kleinere herstelpunten, zijn voor een deel uit coulance aangeboden, maar vallen volgens verhuurder niet onder zijn onderhoudsverplichting. Na ontvangst van een schadeclaim van € 2.500 heeft verhuurder besloten om coulancewerkzaamheden tijdelijk stop te zetten en zich te beperken tot de reguliere verplichtingen. De claim van huurder is afgewezen, omdat volgens verhuurder geen sprake is van nalatig handelen. Lekkages in leidingen in betonvloeren zijn niet te voorziene technische defecten.
- Verhuurder maakt onderscheid tussen opstal (voor rekening van verhuurder) en inboedel (voor rekening van huurder). Schade aan inboedel dient via de eigen inboedelverzekering van huurder te worden afgehandeld.
- Verhuurder meldt dat uit deze situatie lering is getrokken. Deze gebeurtenis is daartoe intern en met de aannemer besproken.
- Over de nog openstaande punten, zoals het herstel van het sluitwerk, meldt verhuurder bereid te zijn deze alsnog te beoordelen en indien nodig te herstellen. Niet alle punten waren eerder al bij hem bekend.

## **2. Beoordeling van de klacht**

### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de lange doorlooptijd van het herstel van de gemelde lekkage, evenals de door huurder ervaren gebrekkige communicatie vanuit zowel de verhuurder als diens aannemer;



- huurder contact heeft opgenomen met verhuurder om een lekkage verholpen te krijgen, waarvan de oorzaak niet eenvoudig te vinden was en het oplossing daarvan complexer van aard is gebleken;
- de lange doorlooptijd en de herhaaldelijk niet nagekomen afspraken met de aannemer een aanzienlijke impact hebben gehad op de huurder, resulterend in verminderd woongenot en het moeten opnemen van verlof door huurder;
- huurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat er nog enkele zaken zijn die nog opgelost moeten worden door verhuurder;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat de doorlooptijd te maken heeft gehad met de complexiteit van de lekkage, maar ook het gegeven dat verhuurder afhankelijk is geweest van de beschikbaarheid en planning van zijn aannemer;
- verhuurder vindt het nodige te hebben gedaan en passend te hebben gehandeld;
- verhuurder nog openstaande punten heeft toegelicht en bereid is om deze, al dan niet uit coulance, op te pakken;
- verhuurder deze situatie als een intern leermoment beschouwt.

### 3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid van de klacht zich toespitst op de ineffectief plaatsgevonden communicatie gedurende het hersteltraject tussen verhuurder, diens aannemer en huurder. Het had op de weg van verhuurder gelegen hier anders in te acteren.

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder er goed aan doet om:

- uitgezette opdrachten bij door hem ingeschakelde aannemers en de bijbehorende communicatie periodiek te monitoren en waar nodig richting huurder actie te ondernemen; dit vooral in complexe situaties vergelijkbaar met die van huurder;
- de tijdens de zitting toegezegde acties om nog openstaande punten op korte termijn op te pakken echt vorm te geven.

Voor het overige vindt de Klachtencommissie de klacht ongegrond.

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

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.



---

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, 28 april 2026  
Verzenddatum, 11 mei 2026