



## Advies 202692

Staedion

---

### Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijke gegrond.

---

### 1. Verloop van de procedure

#### Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 31 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 oplevering van de oude en nieuwe woning, de lange doorlooptijd bij het verstrekken van een nieuwe sleutel van het buitenhek en het niet tijdig oplossen van gemelde opleverpunten in de huidige woning.

#### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat verhuurder zich niet heeft gehouden aan gemaakte afspraken rondom de mutatie van zowel de oude als de nieuwe woning, met name met betrekking tot het (laten) verwijderen van de vloer.
- Huurder geeft aan dat hij de vloer in de oude woning zelf heeft verwijderd, omdat hem is meegedeeld dat de woning leeg moest worden opgeleverd en dat anders kosten in rekening zouden worden gebracht.
- Huurder stelt dat hij in de nieuwe woning verplicht was de aanwezige vloer over te nemen. Huurder vindt dit onterecht, nu hij in de oude woning de vloer juist moest verwijderen en hij er de voorkeur aan had gegeven om ook in de nieuwe woning een eigen vloer te plaatsen.
- Huurder geeft aan dat er bij de nieuwe woning sprake was van meerdere gebreken bij oplevering en dat het contact met verhuurder hierover moeizaam verliep. Zo werd hij vaak niet teruggebeld door verhuurder. De woning is geaccepteerd in de staat van oplevering, maar dit is onder tijdsdruk door omstandigheden aan zijn zijde gebeurd en niet omdat de woning volledig in orde was. Sommige gebreken kwamen ook pas later aan het licht.
- Huurder stelt dat bij oplevering is toegezegd dat een ontbrekende sleutel van het buitenhek nog zou worden geleverd, maar dat deze pas eind april is ontvangen, zonder duidelijke terugkoppeling over de vertraging.
- Huurder stelt dat de wanden niet geschikt waren om direct te behangen, terwijl hij dit wel had gewild en dat hiervoor eerst onderhoud nodig was. Huurder heeft de kosten voor het laten stuken zelf betaald.
- Huurder stelt dat hij in eerste instantie niet op de hoogte was van de garantietermijn van drie maanden en daarom meldingen via de voor hem gebruikelijke wijze heeft gedaan, zonder te weten dat dit volgens de verhuurder niet de juiste werkwijze was. Een van de meldingen die hij via het portaal heeft gedaan werd ook daadwerkelijk opgepakt. Huurder



geeft aan dat hij, nadat hem de verwachte handelwijze duidelijk werd, ook telefonisch contact heeft gezocht.

- Huurder stelt dat er momenteel nog openstaande punten zijn, waaronder een niet goed functionerende vaatwasser in de keuken en een ontbrekende stopcontact in de badkamer.
- Huurder vindt dat verhuurder zich, ondanks de acceptatie van de staat van de woning, aan zijn eigen regels en verantwoordelijkheden moet houden. Hij verwacht van verhuurder dat deze terugkijkt op het proces, beoordeelt of er correct is gehandeld en alsnog de openstaande gebreken oppakt en oplost.

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder is het slechts deels eens met de conclusie die huurder trekt.
- Wat betreft het leeg op laten leveren van de oude woning (daarmee refererend aan het verwijderen van de pvc-vloer) geeft verhuurder aan dat hij conform zijn beleid heeft gehandeld. Voor de nieuwe woning geldt dat huurder de woning in de bezichtigde staat heeft geaccepteerd, inclusief de vloer die er ten tijde van de bezichtiging in lag. Huurder heeft daarvan vooraf verhuurder niet gevraagd de pvc-vloer te laten verwijderen.
- Verhuurder kan zich niet vinden in het standpunt van klager dat niet duidelijk is geweest waar opleverpunten na het betrekken van de nieuwe woning gemeld hadden moeten worden. Dit is hem namelijk meermaals meegedeeld.
- Verhuurder heeft beleid dat wanden bij mutatie behang klaar moeten worden opgeleverd. Hierin bestaan diverse kwaliteitsniveaus. Staedion hanteert een basiskwaliteit van B2 niveau, zijnde behang klaar. Dit houdt in dat er kleine onregelmatigheden of boorgaten in de wanden mogen zitten die de huurder kan dichten. Een hogere, sausklaare afwerking is voor rekening van huurder.
- Volgens verhuurder werd de afhandeling van divers door huurder wisselend gedane meldingen bemoeilijkt. Het gebruik van het verkeerde kanaal heeft daaraan bijgedragen. Dit geldt ook voor de bereikbaarheid van huurder zelf.

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

#### Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over de oplevering van de oude en nieuwe woning, de lange doorlooptijd bij het verstrekken van een nieuwe sleutel van het buitenhek en het niet tijdig oplossen van gemelde opleverpunten in de huidige woning;
- huurder over de genoemde klachten meermaals melding heeft gemaakt bij verhuurder en daarvan tot op heden nog twee punten open heeft staan die huurder graag opgelost wil hebben door verhuurder;
- huurder ten aanzien van het betrekken van de nieuwe woning stelt niet op de hoogte te zijn geweest van een garantieperiode van 3 maanden en de wijze waarop meldingen in dat kader gedaan moeten worden bij verhuurder;
- huurder van mening is dat verhuurder met twee maten meet in relatie tot de afwerking ten aanzien van de oplevering van de woning bij naaste burens van huurder;
- huurder graag ziet dat verhuurder lering trekt voor de toekomst;
- verhuurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;



- verhuurder wat betreft de staat van oplevering bij mutatie van een oude woning heeft aangegeven conform zijn beleid te handelen;
- verhuurder zich niet kan vinden in de alle door huurder gemaakte meldingen, omdat verhuurder heeft aangegeven dat elke huurder bij het betrekken van een nieuwe woning wordt gewezen op een garantieperiode van 3 maanden en de daarbij behorende contactgegevens waar een huurder melding kan doen bij opleverpunten, die vervolgens door verhuurder kunnen worden opgepakt;
- verhuurder, gezien de vele meldingen van huurder, niet direct het overzicht heeft gehad van openstaande punten;
- verhuurder wat betreft de kwaliteitseisen van de woning conform zijn beleid handelt, specifiek geldt ten aanzien van de wanden dat deze behang klaar dienen te zijn en dat de woning volgens die normen is opgeleverd.

### 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 lange duur van de eerder gemelde en nog openstaande punten aan verhuurder. Specifiek gaat het bij het eerste punt om de nagestuurde sleutel van het buitenhek. Bij het tweede punt gaat het om de wandcontactdoos in de badkamer, waarvan de opdracht tot aansluiting daartoe eerder was gegeven aan de aannemer, en tevens het niet functioneren van de vaatwasser in de keuken van huurder.

De Klachtencommissie is van mening dat verhuurder er goed aan doet om de openstaande punten op korte termijn te (laten) verhelpen.

Voor het overige is 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.

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, 9 juni 2026  
Verzenddatum, 26 juni 2026