



Advies 202699

Stedelink

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 17 december 2025 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 heeft betrekking op de communicatie en dienstverlening van verhuurder rondom een badkamerrenovatie na een lekkage. Huurder stelt dat hij hierdoor een tijdelijke woning heeft moeten zoeken en hiervoor kosten heeft gemaakt. Daarnaast vindt huurder dat verhuurder onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden.

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

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat hij vooraf onvoldoende is geïnformeerd over de gevolgen van de werkzaamheden voor het gebruik van de woning.
- Huurder stelt dat hij op basis van de planning en informatie van omwonenden verwachtte dat de woning tijdens de werkzaamheden niet bewoonbaar zou zijn.
- Huurder stelt dat hij vooraf telefonisch met een medewerker van verhuurder heeft gesproken, die hem heeft verteld dat de werkzaamheden ongeveer twee werkdagen zouden duren, terwijl de renovatie uiteindelijk tien werkdagen in beslag nam volgens de planning.
- Huurder geeft aan dat hij vanwege zijn persoonlijke omstandigheden en de medische situatie van haar partner niet in de woning kan verblijven tijdens de renovatie.
- Huurder geeft aan dat hij hierover meerdere malen contact heeft opgenomen met verhuurder en daarbij ook heeft geïnformeerd naar de mogelijkheid van een vervangende woning.
- Huurder stelt dat verhuurder geen alternatieven heeft aangeboden en hem heeft verwezen naar zijn verzekeraar.
- Huurder geeft aan dat hij voor € 630,- een vervangende woning heeft geregeld en dat deze kosten niet zijn vergoed door verhuurder.



- Huurder stelt dat de werkzaamheden hebben geleid tot aanzienlijke overlast, waaronder stof in de woning en het verplaatsen van de inboedel uit de badkamer, zoals de wasmachine en kasten.
- Huurder geeft aan dat hij na de oplevering zelf werkzaamheden moest verrichten, waaronder schoonmaakwerkzaamheden en het terugplaatsen van alle spullen.
- Huurder stelt dat hij zich gedurende het gehele traject niet serieus genomen heeft gevoeld door verhuurder.
- Huurder stelt dat verhuurder onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn persoonlijke situatie en de medische omstandigheden van haar partner.
- Huurder ziet graag compensatie voor de kosten die hij noodgedwongen heeft moeten maken.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat de badkamerrenovatie noodzakelijk is geweest vanwege een lekkage als gevolg van defecte leidingen onder de badkamervloer.
- Verhuurder geeft aan dat al vooraf bekend was dat de renovatie niet langer dan tien werkdagen zou duren en dat dit met huurder is besproken.
- Verhuurder geeft aan dat in mei 2025 een huisbezoek heeft plaatsgevonden waarbij de werkzaamheden en planning zijn toegelicht.
- Verhuurder stelt dat aan huurder is uitgelegd dat een inboedelverzekeraar kan beoordelen of sprake is van een onbewoonbare woning en of vervangende huisvesting noodzakelijk is. Daarbij heeft verhuurder aangegeven dat het niet de verantwoordelijkheid van verhuurder is om in deze situatie vervangende woonruimte aan te bieden.
- Verhuurder geeft aan dat de woning tijdens de renovatie niet als onbewoonbaar wordt beschouwd.
- Verhuurder stelt dat bij badkamerrenovaties in de meeste gevallen geen vervangende woonruimte wordt aangeboden en dat dit onderdeel is van het beleid.
- Verhuurder geeft aan dat de kosten van de door huurder gehuurde vervangende woning niet voor rekening van verhuurder komen.
- Verhuurder stelt verder dat vooraf geen afspraken of toezeggingen zijn gedaan aan huurder over het huren van de woning waarvan huurder nu de kosten vergoed wil hebben.
- Verhuurder geeft aan dat de renovatie conform planning is uitgevoerd en dat de oplevering met huurder is besproken.
- Verhuurder stelt dat schade aan zaken zoals behang en andere onderdelen van de inboedel via de inboedelverzekering dient te worden afgehandeld.
- Verhuurder stelt verder dat na de afhandeling van de werkzaamheden gedurende langere tijd geen nieuwe meldingen van huurder zijn ontvangen, totdat een klacht werd ingediend bij de KCWZH.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de vergoeding van een tijdelijke woning ten tijde van de badkamerrenovatie;
- huurder stelt dat het voor hem niet mogelijk was om in de woning te blijven ten tijde van de badkamerrenovatie die 10 werkdagen duurde, ook door de medische situatie van de partner van huurder;



- huurder aangeeft dat hij voorafgaand aan de renovatie diverse keren telefonisch contact heeft gehad met verschillende medewerkers van verhuurder over de renovatie en de mogelijkheid tot een vervangende woning;
- huurder stelt dat hij heeft aangegeven dat hij een vervangende woning nodig had en dat verhuurder hiervoor naar de inboedelverzekering heeft verwezen;
- huurder na afloop van de renovatie de factuur voor het huren van een tijdelijke vakantiewoning bij verhuurder heeft ingediend;
- verhuurder stelt dat hij voorafgaand aan de renovatie een gesprek heeft gevoerd met huurder over het verloop van de renovatie en daarin ook heeft genoemd dat hij niet voor een vervangende woning zal zorgdragen;
- verhuurder heeft huurder daarvoor naar zijn inboedelverzekering verwezen; dat de inboedelverzekering het verzoek heeft afgewezen doet hieraan niet af;
- verhuurder stelt dat het algemeen beleid is dat er geen vervangende woning wordt aangeboden ten tijde van een badkamerrenovatie;

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 begrijpt dat de situatie ingrijpend was voor huurder, maar verhuurder heeft geen verplichting om zorg te dragen voor een vervangende woning tijdens een badkamerrenovatie.

De Klachtencommissie is van oordeel dat daarbij komt dat huurder vooraf geen goedkeuring van verhuurder heeft gekregen voor de kosten van een vervangende woning en verhuurder hiervoor nadien niet aansprakelijk kan worden gesteld.

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, 7 juli 2026

Verzenddatum, 15 juli 2026