



Advies 202703

Hof Wonen

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 20 mei 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

Huurder is het er niet mee eens dat hij de kosten moet dragen voor het verwijderen van vloerbedekking die hij aan het einde van de huurovereenkomst heeft laten liggen. Niet alleen dat hij de kosten moet dragen maar ook dat deze kosten hoger zijn dan bij de voorinspectie aangegeven, vindt huurder onacceptabel.

Samenvatting klacht huurder

- Na de huuropzegging door huurder heeft een voorinspectie plaats gevonden.
- Door verhuurder werd aan huurder gecommuniceerd dat de betreffende gelegde vloerbedekkingen verwijderd dienen te worden.
- In het voorinspectierapport heeft verhuurder aangegeven wat de kosten zouden zijn voor de huurder als hij niet zelf de vloerbedekking verwijderde maar de verhuurder dat moest doen bij de eindinspectie.
- Huurder heeft de vloerbedekking niet verwijderd.
- Na de eindinspectie zijn kosten voor het verwijderen in rekening gebracht. Deze kosten zijn hoger dan verhuurder in het voorinspectierapport heeft aangegeven.
- Verhuurder heeft geconstateerd dat de vloeren op een dusdanige zodanige manier waren verlijmd dat de kosten hoger uitvielen dan in eerste instantie was gecommuniceerd aan huurder.
- De eindinspectie heeft plaatsgevonden zonder aanwezigheid van huurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Huurder wilde uitsluitend de kosten voor de sleutels betalen en geen andere kosten.
- Aan de huurder is uiteindelijk een lager bedrag in rekening gebracht dan het bedrag dat oorspronkelijk na de eindinspectie aan kosten was opgegeven.
- Huurder is een voorstel gedaan om de kosten te delen, maar ook daarmee ging huurder niet akkoord.
- Verhuurder is van mening dat hij in deze situatie alles heeft gedaan wat redelijkerwijs van hem kon worden verwacht.
- Huurder heeft de reactie aan verhuurder via de Klachtencommissie ingediend en niet rechtstreeks bij verhuurder. Met het gedane schikkingsvoorstel beschouwt verhuurder de interne klachtenprocedure als afgerond.



- Een voorinspectie heeft als doel de (voormalige) huurder te informeren over de werkzaamheden die nog moeten worden uitgevoerd, zodat bij de eindinspectie aan alle gemaakte afspraken is voldaan.
- De klacht is ingediend door de zoon van huurder. Er was een opnamestaat opgesteld, waartegen huurder destijds geen bezwaar heeft gemaakt.
- Er is aanvankelijk van uitgegaan dat de vloer eenvoudig verwijderd kon worden. Tijdens de werkzaamheden bleek echter dat de vloer was verlijmd, waardoor de verwijderingskosten hoger uitvielen.
- Huurder was niet aanwezig bij de eindinspectie. De kosten kunnen bij een eindinspectie afwijken van de kosten (zowel in het voordeel als in het nadeel van de huurder) die tijdens de voorinspectie zijn genoemd, omdat tijdens een voorinspectie minder kritisch wordt beoordeeld.
- Bij de eindinspectie bezoekt ook de aannemer de woning. De woning wordt beoordeeld op de basiskwaliteit, waarna een offerte voor de herstelkosten wordt opgesteld.
- Het komt voor dat huurders aangeven de werkzaamheden alsnog zelf uit te voeren, maar daarvan was in dit geval geen sprake.
- Nadat het eind inspectierapport aan huurder was verzonden, heeft de verhuurmakelaar contact opgenomen met huurder. Huurder gaf aan de kosten niet te willen betalen, maar wilde de werkzaamheden ook niet zelf uitvoeren.
- In het eindinspectierapport staan andere bedragen vermeld dan de bedragen in het voorinspectierapport. Verhuurder begrijpt dat dat bij huurder tot tegengestelde verwachtingen kan hebben geleid. Huurder heeft echter ook niet aangegeven de op het rapport van de voorinspectie vermelde kosten te willen betalen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over dat huurder het niet eens is met de kosten die gepaard gaan met het verwijderen van de vloeren uit de woning, zoals blijkt uit het eindinspectierapport;
- huurder aangeeft dat de kosten lager waren in het voorinspectierapport;
- huurder aangeeft dat hij niet aanwezig heeft kunnen zijn bij de eindinspectie;
- huurder aangeeft dat hij niet in de gelegenheid is gesteld om na de eindinspectie de vloer zelf te verwijderen;
- verhuurder in het voorinspectierapport heeft aangegeven wat de kosten zullen zijn voor het verwijderen van de zijvloer;
- verhuurder bij de voorinspectie onvoldoende heeft onderzocht op welke wijze de vloeren aan de daaronder liggende vloer was bevestigd;
- verhuurder in het voorinspectierapport zonder voorbehoud heeft aangegeven wat de kosten zullen zijn indien huurder de vloeren niet zelf verwijdert;
- verhuurder bij de eindinspectie heeft geconstateerd dat de vloer verlijmd was waardoor de verwijderingskosten hoger waren;
- verhuurder die hogere kosten ook in rekening heeft gebracht bij huurder;
- verhuurder huurder in de gelegenheid heeft gesteld om na de eindinspectie de vloeren zelf te verwijderen maar dat huurder dit aanbod niet heeft geaccepteerd;
- verhuurder nog een schikkingsvoorstel aan huurder heeft gedaan maar dat huurder dat voorstel ook niet heeft geaccepteerd.



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 huurder voldoende gelegenheid heeft gehad om de betreffende vloer na de voorinspectie en de eindinspectie te verwijderen maar dat huurder bewust ervoor heeft gekozen dat niet te doen. Dat betekent dat huurder de kosten moet dragen die met die verwijdering gepaard gaan.

De Klachtencommissie vindt echter dat huurder alleen de kosten moet betalen die in het voorinspectierapport staan. Die kosten staan zonder voorbehoud aangegeven en daarop mocht huurder dus vertrouwen. Het voorbehoud dat op pagina 3 van het voorinspectierapport staat opgenomen, te weten dat kosten van eventuele gebreken die tijdens de voorinspectie niet konden worden geconstateerd in rekening worden gebracht als deze niet zijn hersteld, ziet niet op de situatie van verhuurder. De Klachtencommissie vindt dat verhuurder bij de voorinspectie namelijk had kunnen constateren op welke wijze de vloeren waren bevestigd op de daaronder liggende vloer. De Klachtencommissie vindt dat hier geen sprake is van een onvoorzienne situatie.

De Klachtencommissie verzoekt 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, 14 juli 2026
Verzenddatum, 21 juli 2026