



Advies 202704

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 27 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

De klacht gaat over de door huurder ondervonden vocht-, schimmel- en stankoverlast in de woning van huurder als gevolg van lekkages, en over de wijze waarop verhuurder de oorzaak en gevolgen daarvan heeft aangepakt.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat sinds mei 2026 sprake is van ernstige vochtproblemen in de woning. De vloer en het vinyl waren nat, onder het vinyl ontstond schimmel en ook het bed, de kasten en de berging voelden vochtig aan, met stankoverlast tot gevolg.
- Volgens huurder bevond zich een aanzienlijke hoeveelheid water in de kruipruimte. Een bouwdroger bood geen structurele oplossing zolang het water niet werd weggepompt; pas na herhaald aandringen zou uit een rookproef zijn gebleken dat een leiding of riool een grote scheur vertoonde.
- Huurder verwijt Verhuurder dat niet voortvarend en onvoldoende zorgvuldig is gehandeld. Toegezegde terugbelafspraken, controles en bezoeken zouden niet zijn nagekomen, terwijl de opzichter volgens huurder moeilijk bereikbaar was en Arcade en de aannemer onvoldoende met elkaar afstemden.
- Huurder betwist dat zij onvoldoende medewerking heeft verleend of personen de toegang heeft geweigerd. Zij stelt dat de bouwdroger in overleg is verwijderd, dat zij steeds toegang heeft gegeven en dat zij vanwege persoonlijke omstandigheden niet zelf het vinyl kon verwijderen of meubels kon verplaatsen.
- Huurder brengt haar gezondheidsklachten en de gezondheidsklachten van haar huisdier in verband met de vochtige woning. Daarnaast stelt zij schade te hebben geleden aan onder meer het vinyl, de vloer, het behang, de plinten en delen van haar inboedel.
- Huurder verlangt dat de oorzaak van het vochtprobleem definitief wordt verholpen, het water uit de kruipruimte wordt verwijderd en de woning volledig wordt gedroogd en schimmel- en stankvrij wordt gemaakt. Ook verlangt zij een passende oplossing voor de ontstane schade en de wijze waarop zij is behandeld.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder zegt dat een hoofdwaterleiding was gesprongen. Voor herstel moest het water van het gehele complex worden afgesloten. Hierdoor duurde het herstel twee weken.
- Verhuurder stelt dat daarnaast een defecte condens afvoer van de cv-ketel is hersteld.
- Verhuurder heeft de woning driemaal onderzocht. Na het verwijderen van de geplaatste bouwdroger zijn bij de laatste melding geen verhoogde vochtwaarden vastgesteld.
- Verhuurder stelt dat het drogingsproces tijd kost. Herstel was tijdens het drogen nog niet mogelijk. Een verdere schadeopname zou plaatsvinden nadat de woning droog was.
- Verhuurder heeft geen aangetaste meubels, stank of schimmelvorming aangetroffen. Verhuurder heeft enkel vouwen in het vinyl gezien. Hij heeft het advies aan huurder gegeven om deze bij de inboedelverzekeraar in te dienen.
- Verhuurder was tijdens de hoorzitting nog niet op de hoogte van de vergoeding van €120 door de inboedelverzekeraar. Hij is niet van plan deze vergoeding aan te vullen, omdat ook hij de dagwaarde zou hanteren. Verhuurder is verder bereid aantoonbare opstalschade te herstellen.
- Verhuurder zegt dat er geen rioolbreuk bij de woning is. Er is wel een breuk in de hemelwaterafvoer aan de andere kant van het complex. Deze veroorzaakt volgens verhuurder geen stank in de woning.
- Verhuurder stelt dat de bouwdroger ongeveer twee weken had moeten blijven staan. Huurder heeft deze na één dag op laten halen. Verhuurder heeft hierover verschillende verklaringen ontvangen.
- Verhuurder bevestigt belangrijke communicatie per e-mail om te voorkomen dat huurder de situatie anders interpreteert.
- Verhuurder stelt dat huurder op sommige dagen veel meldingen verstuurt. Het klantcontactcentrum neemt de oproepen aan en laat terugbelverzoeken achter. Verhuurder kan gezien de hoeveelheid meldingen niet op elke melding persoonlijk en inhoudelijk reageren.
- Verhuurder en de aannemer hebben aan huurder uitgelegd wat het probleem inhield, welke werkzaamheden nodig waren en welke termijn daarbij hoorde. Ook is gevraagd welke concrete oplossing huurder verwacht. Daarop kwam geen inhoudelijke reactie van huurder.
- Verhuurder stelt dat ventilatiegaten eerder als mogelijke oplossing zijn genoemd omdat werd gedacht aan een hoge grondwaterstand. Nadat de oorzaak van het vocht duidelijk werd, bleken ventilatiegaten niet nodig.
- Verhuurder erkent dat eerder bij de burens had kunnen worden onderzocht of daar een lekkage aanwezig was. Dan was de gesprongen leiding eerder ontdekt. Volgens verhuurder is de schade niet groter geworden nu dit niet is gedaan.
- Verhuurder vindt dat alles is gedaan om huurder te helpen. Hij begrijpt niet waar de ontevredenheid van huurder precies vandaan komt.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over vochtoverlast vanuit de kruipruimte van de woning van huurder die voor problemen heeft gezorgd en gevolgschade heeft meegebracht in de woning van huurder;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder tot aanpak en het verhelpen van de oorzaak;
- huurder vindt dat verhuurder zich onvoldoende heeft ingespannen om te reageren door hem gezocht contact, wat de nodige frustraties bij huurder heeft veroorzaakt;
- huurder graag ziet dat verhuurder de ontstaande verhelpt;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- verhuurder vindt dat de lekkage binnen een relatief korte termijn is verholpen, waarbij de doorlooptijd verband hield met het gegeven dat het probleem de hoofdwaterleiding van het gehele appartementencomplex betrof en de overige bewoners eerst over het afsluiten daarvan moesten worden geïnformeerd;
- verhuurder stelt bij huurder te zijn langs geweest voor opname van eventuele schade, maar geen schade heeft waargenomen, deze ook niet door huurder is aangewezen anders dan de vouwen in de vinylvloer van huurder;
- verhuurder geen schimmelvorming heeft aangetroffen in de woning en ook geen stankoverlast heeft waargenomen;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat voor zover de huurder schade heeft zij deze kan melden bij verhuurder, waarnaar verhuurder hier verder naar zal kijken.

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 vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

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, 21 juli 2026
Verzenddatum, 5 augustus 2026

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland
Postbus 610
3300 AP Dordrecht
085-2100244 | www.kcwzh.nl