



Advies 202707

Ressort 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 3 juni 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 status van oplevering van de woning en de afhandeling van reparatieverzoeken.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld meldt de voorzitter dat deze zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Op de door de verhuurder aangeboden vergoeding wordt niet ingegaan. De Klachtencommissie is namelijk op grond van haar reglement niet bevoegd daarover een uitspraak te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder zag bij de bezichtiging van de aangeboden woning dat sprake is van nicotinevervuiling, maar verwachtte deze zelf te kunnen verwijderen zodra hij in de woning zou wonen.
- Volgens huurder bleek de vervuiling veel omvangrijker dan verwacht. Deze was aanwezig in de badkamer, het toilet, de technische ruimte, de WTW-filters en achter de cv-plaat. Oppervlakken plakten en onderdelen waren sterk verkleurd. Er was zelfs sprake van chemische verontreiniging.
- Volgens huurder moet verhuurder van de vervuiling op de hoogte zijn geweest door eerder verrichte werkzaamheden in de woning.
- Huurder vindt dat onvoldoende ondersteuning is geboden bij het schoonmaken. Pas na zijn meldingen zijn de badkamer en het toilet chemisch gereinigd en zijn onderdelen vervangen.
- Huurder zegt dat de WTW-unit vanaf het begin veel geluid maakte. De eerste melding hiervan is in februari gedaan.
- Huurder stelt dat er meerdere contacten en bezoeken zijn geweest, lange tijd geen herstel heeft plaatsgevonden. Door de geluidsoverlast heeft hij de WTW-unit uitgezet.
- Op 18 februari werd het probleem volgens huurder erkend en werd herstel toegezegd. Op 26 februari werd wel de cv-installatie gerepareerd, maar niet de WTW-unit.
- Op 15 maart begon de WTW-unit volgens huurder te stinken en te roken. Daarna schakelde hij deze uit veiligheidsoverwegingen uit en maakte opnieuw melding.



- Huurder zegt dat de nieuwe WTW-unit op 21 april werd geplaatst en op 23 april werd aangesloten. De nieuwe WTW-unit functioneerde echter niet correct. Dat kwam doordat slangen verkeerd om waren aangesloten.
- Huurder heeft dit zelf hersteld. Daarvan heeft hij melding gemaakt bij de contactpersoon en de installateur. Volgens huurder functioneerde de installatie na het omdraaien van de slangen wel naar behoren.
- Huurder vindt dat de problemen eerder hadden kunnen worden vastgesteld. De totale afhandeling heeft onnodig lang geduurd.
- Huurder stelt dat hij de eerste drie maanden niet volledig gebruik heeft kunnen maken van de woning. Dit terwijl hij wel de volledige huur moest betalen. Het herstelproces kostte volgens hem te veel tijd. De aangeboden compensatie van een halve maand huur vindt hij daarom onvoldoende.
- Huurder heeft vooraf gevraagd of een eigen keuken geplaatst mocht worden. Hij begreep dat dit met toestemming mogelijk was. Volgens huurder werd het verzoek eerst afgewezen en later tijdelijk goedgekeurd. De keuken is inmiddels geplaatst, maar huurder vreest dat deze bij het einde van de huurovereenkomst moet worden verwijderd.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat op het acceptatieformulier staat dat huurder twee dagen bedenktijd heeft. In die periode kan huurder zonder gevolgen van de woning afzien.
- Verhuurder meldt dat huurder bij het ondertekenen van het huurcontract en de staat van de woning geen opmerkingen heeft gemaakt.
- Verhuurder erkent dat de woning bij oplevering niet de staat heeft die hij wenselijk vindt. De woning had beter moeten worden opgeleverd.
- Verhuurder zegt dat na de melding aanvullende schoonmaak- en herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Verhuurder stelt dat de WTW-unit gekoppeld is aan de cv-ketel. Door de geldende eisen mag de installateur van de mechanische ventilatie geen werkzaamheden aan deze gekoppelde installatie uitvoeren zonder het vereiste CO-certificaat.
- Verhuurder meldt dat het onderhoud van de cv-ketel en de WTW-unit eerder bij één gecertificeerd bedrijf lag. Later is het over twee bedrijven verdeeld.
- Verhuurder erkent dat het proces sneller had verlopen als vooraf duidelijk was geweest hoe de installatie was opgebouwd en welke installateur bevoegd was om eraan te werken.
- Verhuurder heeft de werkwijze na deze situatie aangescherpt, zodat bij een volgende storing anders wordt gehandeld.
- Verhuurder heeft uit coulance een vergoeding van een halve maand huur aangeboden. Huurder heeft dit voorstel niet geaccepteerd.
- Verhuurder vindt de hoorzitting niet terecht, omdat de herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd en een redelijk coulancevoorstel is gedaan.
- Verhuurder stelt dat voor de keuken tijdelijke toestemming is verleend. De reden is dat de keuken extra woningwaarderingpunten en mogelijk een hogere huurprijs kan opleveren. Onderhoud komt voor rekening van huurder.
- Verhuurder beoordeelt aan het einde van de huurovereenkomst opnieuw of de keuken kan blijven zitten. In beginsel kan, tenzij een nieuwe huurder de keuken en de bijbehorende verantwoordelijkheid overneemt, verwijdering worden verlangd.
- Verhuurder zegt dat in de praktijk in de meeste gevallen de keuken aan het einde van de huur kan blijven staan. Hij kan dit op voorhand echter niet beloven.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder gemelde opleverpunten en reparatieverzoeken en de doorlooptijd van de afhandeling daarvan;
- huurder verhuurder verwijt dat de woning, met de mate van nicotineaanslag in de woning, verhuurd is;
- huurder vindt dat de doorlooptijd van de vervanging van de WTW-unit buitensporig is en deze korter had gekund wanneer verhuurder eerder had opgetrokken met de ingeschakelde onderhoudspartijen;
- huurder graag verduidelijkt ziet wat de tijdelijke toestemming voor een nieuwe zelf geplaatste keuken inhoudt;
- verhuurder de situatie betreurt, maar vindt vanuit zijn dienstverlening het noodzakelijke te hebben gedaan;
- verhuurder over de nicotineaanslag zegt dat dit punt achteraf gezien door hem vóór verhuur had moeten worden aangepakt;
- verhuurder de doorlooptijd van de maatregelen voor WTW-unit wijt aan een ongelukkige samenloop van omstandigheden, waarbij tijdens de hoorzitting is toegelicht dat dit ook verband hield met de bevoegdheid van de onderhoudspartijen;
- verhuurder het zelf aangebrachte voorzieningenproces voor keukens heeft toegelicht en stelt in deze zaak te handelen conform zijn beleid.

3. Conclusie en advies

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

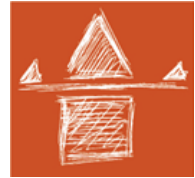
De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid ziet in de eerste plaats op de staat waarin de woning aan huurder is verhuurd, in het bijzonder op de aanwezige nicotineaanslag. Daarnaast is de Klachtencommissie van oordeel dat het herstel van de WTW-unit, gelet op de door huurder ondervonden problemen en gebreken, onnodig lang op zich heeft laten wachten.

Het had het op de weg van verhuurder gelegen om de nicotineaanslag vóór de ingangsdatum van de huurovereenkomst te laten verwijderen. Ook had verhuurder zich voldoende rekenschap moeten geven van de samenstelling en technische complexiteit van de WTW- en cv-installatie in de woning. Verhuurder had erop moeten toezien dat de ingeschakelde onderhoudspartijen over de benodigde deskundigheid beschikten om de problemen binnen een redelijke termijn te onderzoeken en te verhelpen. Deze omstandigheden kunnen daarom aan verhuurder worden toegerekend.

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.



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