



Advies 202710

Woonbron Delft

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 22 september 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder. Wegens een eerder gemaakte gang naar de Huurcommissie, wat uiteindelijk niet heeft geleid tot de inhoudelijke behandeling van de klacht wegens het niet voldoen aan de daarvoor geldende formaliteiten, is de klacht van huurder pas op 16 maart 2026 door de Klachtencommissie verder in behandeling genomen.

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 staat van de woning bij oplevering en de afhandeling van meerdere door huurder bij verhuurder gemelde (reparatie)verzoeken.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder stelt dat de woning bij aanvang van de huur vanaf september 2025 in een gebrekkige staat verkeerde en volgens haar nog niet geschikt was voor bewoning. Zij stelt dat vóór verhuur onvoldoende controle en herstel had plaatsgevonden.
- Huurder erkent dat verhuurder nadien diverse werkzaamheden heeft laten uitvoeren, maar betwist dat daarmee alle door haar gemelde gebreken volledig en deugdelijk zijn hersteld. Zij stelt dat een deel van de punten is blijven openstaan.
- Volgens huurder betroffen de resterende klachten onder meer de trap en het trappengat, vloeren en draagbalken, muren, verwarming en andere onderhouds- en herstelpunten in de woning.
- Huurder heeft daarnaast melding gemaakt van muizenoverlast en mogelijke asbesthoudende materialen op zolder. Volgens haar waren deze punten na eerdere werkzaamheden nog niet afdoende onderzocht of opgelost.
- Huurder stelt dat de behandeling en communicatie gedurende het traject moeizaam verliepen en dat zij herhaaldelijk zelf contact heeft moeten zoeken voor duidelijkheid over de voortgang en uitvoering van werkzaamheden.
- Door de volgens haar gebrekkige oplevering en vertraagde afhandeling stelt huurder extra kosten en schade te hebben geleden, waaronder dubbele woonlasten, kosten voor ingehuurde aannemers en inkomstenverlies.
- Huurder verlangt uiteindelijk dat wordt vastgesteld welke gebreken nog daadwerkelijk openstaan en dat deze deugdelijk worden hersteld.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder erkent dat de klacht een lange doorlooptijd heeft gekend.
- Verhuurder zegt dat naar aanleiding van de meldingen van huurder meerdere werkzaamheden zijn uitgevoerd. Volgens verhuurder zijn er een groot aantal (herstel)punten opgepakt tussen november 2025 en april 2026.
- Verhuurder stelt dat alle bekende en door huurder gemelde punten en gebreken zijn onderzocht en waar nodig hersteld.
- Verhuurder meldt dat de woning bij aanvang van de huur is opgeleverd conform het opleverproces en betwist dat sprake was van een onbewoonbare woning.
- Nadat huurder zich liet bijstaan door een advocaat, is afgesproken dat de communicatie over een en ander via de advocaten van partijen zou verlopen.
- Verhuurder meldt dat in februari 2026 voor het laatst contact heeft plaatsgevonden tussen de advocaten.
- Verhuurder zegt dat door de advocaat van huurder sindsdien geen aanvullende klachten of openstaande punten meer zijn gemeld.
- Uit recente navraag door de advocaat van verhuurder bleek dat de advocaat van huurder niet bekend was met de bij de Klachtencommissie ingediende klacht.
- Volgens verhuurder zijn in een later stadium, na het betrekken van de woning, aanvullende meldingen gedaan, waarna ook daarvoor opdrachten zijn uitgezet en werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Verhuurder stelt dat een deel van de uitgevoerde werkzaamheden uit coulance is verricht en verder ging dan de reguliere onderhoudsverplichtingen van verhuurder.
- Verhuurder zegt dat geen nieuwe meldingen meer zijn ontvangen nadat de laatste herstelwerkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Verhuurder stelt dat, naar aanleiding van het uitblijven van nieuwe meldingen en het stilvallen van het contact tussen de advocaten, de indruk is ontstaan dat huurder tevreden was met de uitgevoerde werkzaamheden.
- Tijdens de hoorzitting heeft verhuurder zich bereid verklaart een laatste controle van de woning uit te voeren. Dit om na te gaan of er nog openstaande punten zijn en om de kwestie zorgvuldig af te ronden. Verhuurder geeft er de voorkeur aan hierover afstemming te laten plaatsvinden via de advocaat van huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over een divers aantal (oplever)punten die door huurder zijn gemeld na het betrekken van de woning;
- huurder hier meermaals terugkerende en wisselende meldingen van heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder stelt dat niet alle gemelde punten zijn opgepakt en graag ziet dat dit alsnog wordt gedaan door verhuurder;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegelicht dat alle bij hem bekende (oplever)punten en (reparatie)verzoeken zijn afgerond;
- verhuurder heeft gemeld vanuit zijn dienstverlening en uit coulance aanvullende werkzaamheden voor zijn rekening te hebben genomen, hoewel de verantwoordelijkheid voor meerdere punten bij huurder ligt;



- verhuurder verder heeft toegelicht dat ondanks dat huurder de zaak onder de aandacht van onafhankelijke instanties heeft gebracht, het hem niet heeft weerhouden de nodige acties uit te zetten en op te volgen;
- verhuurder om de spanning met huurder te verminderen overeen is gekomen dat contact en reparatieverzoeken via de advocaten te late verlopen, waarbij verhuurder sindsdien geen nieuwe meldingen van de advocaat van huurder heeft ontvangen;
- verhuurder tijdens de hoorzitting heeft toegezegd nog een laatste maal contact op te nemen met de gemachtigde van huurder voor het in kaart brengen van openstaande punten om deze, voor zover hij de verantwoordelijkheid daarvoor heeft, op te pakken.

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.

Voor het overige vindt de Klachtencommissie dat verhuurder er goed aan doet om de tijdens de zitting gedane toezeggingen op korte termijn op te volgen en, indien nodig, aanvullende vervolgacties in gang te zetten.

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, 11 augustus 2026
Verzenddatum, 21 augustus 2026