



202713 Advies

Rijswijk 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 2 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 wijze waarop verhuurder is omgegaan met het verzoek van huurder om maatwerk bij de oplevering van de woning na het overlijden van haar naaste, in het bijzonder ten aanzien van het achterlaten en overnemen van roerende zaken.

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 verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een verzochte huurcompensatie, compensatie van servicekosten en/of een schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen. Huurder dient zich daarvoor te wenden tot de Huurcommissie ofwel de kantonrechter.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder is gedurende het gehele proces duidelijk en transparant geweest in haar communicatie naar verhuurder.
- Huurder heeft de woning nog twee maanden langer aangehouden om een goede overdracht mogelijk te maken. De periode tussen de opzegging van de huur en de ingangsdatum van het nieuwe huurcontract bedroeg ongeveer tweeënhalve maand.
- Huurder wilde graag in contact komen met de nieuwe bewoners om de overname van roerende zaken te bespreken en heeft hierover veelvuldig met verhuurder gecommuniceerd. Verhuurder wilde echter dat de woning werd opgeleverd en dat alle zaken uit de woning werden verwijderd.
- Later is gebleken dat de nieuwe huurder graag de kasten, de vloer en de planten had overgenomen. Hierdoor is onnodig veel waarde verloren gegaan. Verhuurder heeft niet meegewerkt aan de mogelijkheid om de vloer te laten liggen. Er was volgens huurder slechts sprake van een zeer klein gaatje in de vloerbekleding.
- Huurder vindt het geen valide argument van verhuurder dat de nieuwe huurder niet met de overname van spullen kon worden belast, omdat deze nog bezig was met verbouwwerkzaamheden.



- De situatie heeft huurder veel stress en zorgen opgeleverd. Huurder wil daarom naar de toekomst toe graag dat bij mutaties door verhuurder beter rekening wordt gehouden met de specifieke omstandigheden van een situatie. De communicatie vanuit verhuurder ervaart zij als niet netjes en onvoldoende zorgvuldig. Zij wil graag weten welke rechten huurders in dergelijke situaties hebben en welke mogelijkheden er zijn.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het betreft een zorgcomplex waar de woningen worden verhuurd aan geschikte kandidaten die bij de zorgorganisatie op de wachtlijst staan. De zorgorganisatie draagt kandidaten voor aan verhuurder en verzorgt ook de bezichtigingen. Dit is een andere procedure dan bij een regulier verhuurproces.
- Verhuurder is niet aanwezig bij deze bezichtigingen, omdat dit een aangelegenheid is tussen de vertrekkende en de nieuwe huurder.
- De eerste kandidaat die voor de woning was aangedragen, heeft uiteindelijk afgezien van de woning. Vervolgens moest een nieuwe kandidaat worden gezocht.
- Er is gecommuniceerd over de mutatie en de oplevering van de woning. Dit is tevens schriftelijk bevestigd aan huurder. Het is vervolgens aan de opzichter om te bepalen welke zaken in de woning mogen achterblijven. De verhuurder wil ook onnodige kapitaalvernietiging voorkomen en laat bijvoorbeeld regelmatig vloeren liggen. Als de nieuwe huurder de vloer uiteindelijk niet wil behouden, wordt deze alsnog door verhuurder zelf verwijderd. In dit geval heeft de opzichter de vloer echter afgekeurd en aangegeven dat de vloer moet worden verwijderd; de vloer was namelijk beschadigd. Verhuurder heeft naar eigen zeggen duidelijk gecommuniceerd over de verwachtingen. Verhuurder is van mening dat huurder deze verwachtingen gedurende het proces meerdere malen heeft aangepast. Zo blijkt ook uit de eerst gestuurde mail van huurder na bevestiging van de huuropzegging met het bericht dat huurder de woning volledig conform de eisen van verhuurder zal opleveren.
- De gordijnrails en gordijnen mochten uit coulance voor de nieuwe huurders blijven hangen. Verhuurder hoeft hiervoor geen vergoeding te betalen, omdat verhuurder deze zaken niet overneemt.
- Volgens het beleid van verhuurder heeft een huurder tot het einde van de huurovereenkomst de gelegenheid om met de nieuwe huurder afspraken te maken over eventuele overname van zaken. Als er op dat moment nog geen nieuwe huurder is, dient de woning conform de opleverstaat te worden opgeleverd.
- De huurovereenkomst van de uiteindelijke nieuwe bewoners is ingegaan in juni 2026. Dit was na de beëindiging van de huurovereenkomst van de vertrekkende huurder.
- Wanneer de vertrekkende en nieuwe huurder onderling overeenkomen dat bepaalde zaken worden overgenomen, keurt verhuurder dit in principe goed. De betreffende zaak wordt dan aangemerkt als een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) en wordt in het huurcontract opgenomen. De overname wordt tevens vermeld op het overnameformulier.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht gaat over verzocht toe te passen maatwerk door verhuurder na opzegging van de huur wegens overlijden van haar vader en in dat kader het achterblijven van roerende zaken;
- huurder diverse malen contact heeft gezocht en overeenstemming heeft geprobeerd te vinden met verhuurder over de achter te blijven roerende zaken en de mogelijke overname daarvan door de nieuwe huurder;
- doordat de nieuwe huurder niet tijdig is gevonden, huurder kosten heeft moeten maken tot het grotendeels laten verwijderen van nog economisch intact zijnde roerende zaken, waarvan huurder vindt dat gezien de omstandigheden dit heeft geleid tot een ongewenste kapitaalvernietiging;
- huurder tijdens de zitting heeft aangegeven dat zij nadien de nieuwe bewoners heeft gesproken en deze hadden aangegeven de eerder verwijderde roerende zaken graag te hebben overgenomen;
- verhuurder zijn beleid bij een huuropzegging en eventueel ter overname aangeboden roerende zaken heeft toegelicht;
- verhuurder heeft toegelicht geen partij te zijn in de onderling tussen de oude en de nieuwe huurder overeen te komen afspraken voor de eventueel over te nemen goederen;
- verhuurder verder heeft toegelicht een kleinere rol te hebben bij het aandragen van een nieuwe huurder voor het desbetreffende complex, omdat daar een derde partij bij betrokken is en verhuurder daarvan afhankelijk is;
- verhuurder heeft aangegeven dat, omdat er geen nieuwe huurder is gevonden voor einde van de huurovereenkomst van huurder, hij conform zijn beleid huurder heeft verzocht de woning in de staat op te leveren zoals is bevestigd bij de voorinspectie, met uitzondering van de uit coulance overeengekomen achter te blijven roerende zaken.

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 verhuurder overeenkomstig haar beleid en algemene huurvoorwaarden heeft gehandeld en, 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, 1 september
Verzenddatum, 15 september