



202719 Advies

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 25 maart 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 ontstane gevolgschade wegens een gesprongen leiding dat verband hield met een montagefout onder het keukenaanrecht van huurder en de lange doorlooptijd inzake de afwikkeling daarvan.

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 schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen. Huurder dient zich daarvoor te wenden tot de kantonrechter.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Ongeveer een maand geleden heeft huurder een schrijven ontvangen van verhuurder waarin is aangegeven dat de gevolgschade zal worden hersteld en dat nog wordt bekeken of er een vergoeding kan worden toegekend voor de spullen die schade hebben opgelopen.
- Wat dat laatste betreft, heeft de inboedelverzekeraar van huurder diens claim afgewezen. Dit omdat de daaraan onderliggende oorzaak verband houdt met een montagefout, wat als zodanig ook in een schrijven is erkend door verhuurder. Het is redelijk verhuurder hier zijn verantwoordelijkheid neemt en huurder schadeloos stelt.
- Huurder heeft ongeveer tien maanden moeten wachten om tot dit punt te komen. Huurder heeft zonder succes terugkerend meldingen gedaan bij verhuurder. De belangrijkste vooruitgang is ontstaan nadat huurder contact heeft opgenomen met de gemeente. Naar aanleiding daarvan heeft verhuurder gereageerd.
- De herstelwerkzaamheden moeten nog worden uitgevoerd. De aannemer moet nog contact opnemen met huurder om de schadeherstelwerkzaamheden in te plannen. De lekkage is inmiddels wel verholpen.
- Huurder waardeert het dat er inmiddels weer communicatie met verhuurder is. Huurder wacht nu af totdat de aannemer contact opneemt om de uitvoering van de herstelwerkzaamheden in te plannen.



- Huurder ziet op dit moment geen aanleiding om verdere vervolgstappen te zetten bij de Klachtencommissie, aangezien verhuurder heeft aangegeven de gevolgschade te zullen herstellen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er is gedurende een langere periode onvoldoende capaciteit geweest bij verhuurder om zaken tijdig op te pakken. Hierdoor is de communicatie naar huurder toe onvoldoende geweest.
- Verhuurder heeft een consultant aangesteld die sinds afgelopen juni bij de casus is betrokken geraakt en deze heeft de openstaande zaken inmiddels opgepakt.
- Het beschadigde laminaat zal worden vervangen. Er wordt nog onderzocht of er sprake is van verdere schade aan persoonlijke eigendommen, aangezien verhuurder hier op dit moment nog geen volledig zicht op heeft.
- Verhuurder is niet op de hoogte van de afwijzende claim van de inboedelverzekering van huurder. Desondanks zegt verhuurder toe wel bereid te zijn om dit op basis van de beschikbare stukken opnieuw te beoordelen. Verhuurder verwacht in dat kader van huurder een onderbouwde schadeclaim te ontvangen zodat deze verder in behandeling kan worden genomen door verhuurder.
- De opdracht aan de aannemer is begin juli 2026 verstrekt. Mogelijk is er door de zogenoemde bouwvak vertraging ontstaan. Verhuurder zal dit nader onderzoeken. De verwachting is dat er binnen twee weken een afspraak tussen de aannemer en huurder wordt ingepland. Verhuurder zal hierover contact opnemen met de aannemer.
- Verhuurder vindt de klacht van huurder terecht. Inmiddels zijn zowel de communicatie als de personele bezetting bij verhuurder verbeterd.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op ontstane gevolgschade naar aanleiding van een plaatsgevonden montagefout onder het keukenaanrecht van huurder en de lange doorlooptijd inzake de afwikkeling daarvan;
- huurder meermaals en terugkerend contact heeft opgenomen met verhuurder tot het maken van een afspraak voor de afhandeling van de ontstane gevolgschade, maar deze tot op heden niet heeft plaatsgevonden;
- huurder voor wat betreft het financieel aspect heeft aangegeven dat zijn inboedelverzekeraar zijn claim heeft afgewezen wegens een plaatsgevonden montagefout en dat als zodanig ook expliciet door verhuurder is erkend;
- huurder graag ziet dat de openstaande punten op een zo kort mogelijke termijn worden opgepakt en verhuurder daar zijn verantwoordelijkheid in neemt;
- verhuurder te kennen heeft gegeven dat wegens personele krapte binnen de organisatie de meldingen van huurder een langere doorlooptijd hebben gekend;
- verhuurder ten aanzien van de op te pakken zaken heeft aangegeven deze voor zijn vakantie in gang te hebben gezet, maar er niet van de op de hoogte is geweest dat deze nog niet zijn uitgevoerd door de aannemer en daarvan heeft aangegeven dit op te zullen volgen;
- verhuurder ter zitting heeft aangegeven opnieuw naar de ingediende schadeclaim te zullen kijken en daar vervolgens op terug te zullen komen bij huurder; wel is het daarvoor vereist



dat huurder de eerder opgevraagde aanvullende documentatie en onderbouwing alsnog aan verhuurder levert.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zicht toespitst op de lange doorlooptijd tot het oppakken, het uit laten voeren en afwikkelen van het plaatsgevonden schadevoorval in de woning van huurder en de daarmee samenhangende gevolgschade. Naar de mening van de Klachtencommissie had het op de weg van verhuurder gelegen hier adequater in te handelen en periodiek te monitoren in hoeverre de door hem ingeschakelde derde partij(en) daar opvolging aan hebben gegeven. Naar de toekomst toe doet verhuurder er goed aan hier oog voor te hebben binnen de organisatie.

Voor het overige is het naar het oordeel van de Klachtencommissie gewenst dat verhuurder op korte termijn opvolging geeft aan de tijdens de zitting gedane toezegging en ervoor waakt dat deze binnen een redelijk tijdsbestek wordt uitgevoerd.

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 2026
Verzenddatum, 15 september 2026