



Advies 202720

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 5 januari 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 het al dan niet goed functioneren van de mechanische ventilatie. Volgens huurder voldoet deze niet en is er schimmel ontstaan.

Huurder wil daar graag compensatie voor hebben.

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 de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op de verzochte huurcompensatie en/of een schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft inmiddels al twee jaar te maken met schimmelproblemen in de badkamer.
- In de badkamer is meerdere malen opnieuw geschilderd. Ondanks deze werkzaamheden keert de schimmel telkens terug. Huurder heeft zelf aanzienlijk geïnvesteerd in de badkamer, maar de ruimte verkeert inmiddels in een zeer slechte en ontsierende staat.
- Door verhuurder zijn meerdere malen toezeggingen gedaan om de problemen op te lossen. Tot op heden is hier echter onvoldoende actie op ondernomen. In juli 2025 heeft verhuurder een voorstel gedaan voor een huurkorting van 60%.
- Huurder heeft de klacht bij de Huurcommissie destijds ingetrokken, omdat verhuurder had aangegeven dat er op die manier een compensatie kon worden geboden. Verhuurder heeft de geboden compensatie echter nooit aan huurder uitgekeerd.
- Huurder heeft inmiddels juridische bijstand ingeschakeld. De advocaat van huurder is van mening dat huurder recht heeft op een compensatie voor de langdurige problemen.
- Huurder heeft nooit concrete adviezen of instructies van verhuurder ontvangen over het op de juiste wijze ventileren van de badkamer. Huurder ventileert de woning en



de badkamer naar eigen zeggen voortdurend en goed. Er staat altijd een raam en een deur open en de ramen staan gedurende de dag ook open. Huurder betwist dan ook uitdrukkelijk dat de schimmelproblemen het gevolg zouden zijn van onvoldoende ventilatie.

- Verhuurder heeft aanvankelijk aangegeven dat de mechanische ventilatie naar behoren functioneerde. Later is echter gebleken dat de ventilatie niet goed werkte. De opzichter is bij huurder langs geweest en heeft vastgesteld dat een onderdeel van het ventilatiesysteem moest worden vervangen.
- De schimmel is eerder tijdelijk verdwenen, maar komt steeds opnieuw terug.
- In juli 2025 heeft verhuurder een voorstel gedaan voor een huurkorting van 60%. Huurder heeft dit voorstel op 16 juli 2025 geaccepteerd, zowel telefonisch als per e-mail.
- De firma X is bij huurder langs geweest en heeft aangegeven dat de ventilatie niet goed functioneerde.
- Ook na 15 juli 2025 heeft huurder meerdere malen bij verhuurder gemeld dat het ventilatiesysteem niet naar behoren functioneerde en dat de schimmelproblemen aanhielden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder heeft in beginsel veel gedaan om de symptomen van de schimmelproblematiek te bestrijden.
- De mechanische ventilatie is gecontroleerd en functioneert naar behoren. Er zijn geen technische gebreken vastgesteld.
- Ondanks de genomen maatregelen bleven de schimmelproblemen bestaan. Naar aanleiding hiervan heeft de firma XX onderzoek uitgevoerd. Ook daarbij zijn geen technische gebreken aan de installatie vastgesteld. Om die reden is het eerder gedane voorstel ingetrokken. De firma X heeft aangegeven dat er tijdens het onderzoek met de apparatuur is geslept, waardoor mogelijk onjuiste meetwaarden zijn ontstaan.
- Op basis van de uitgevoerde onderzoeken lijkt het erop dat het ontstaan en/of voortduren van de schimmelproblematiek samenhangt met het bewonersgedrag.
- Huurder kan zich te allen tijde opnieuw melden wanneer sprake is van een gebrek. Een dergelijke melding zal door de verhuurder worden opgepakt en beoordeeld. De laatste melding van de huurder dateert van mei 2025. Verhuurder geeft aan dat op meldingen van de huurder altijd zal worden gereageerd.
- Zowel de firma X als de firma XX hebben aangegeven dat de ventilatie-installatie naar behoren functioneert.
- Verhuurder zegt toe dat de opzichter de woning opnieuw zal bezoeken om de werking en het juiste gebruik van de ventilatie te bespreken. Daarbij zal een duidelijke instructie over het correct ventileren worden gegeven. Tevens zal worden gecontroleerd of de ventilatie op de juiste wijze wordt gebruikt. Na een bepaalde periode zal opnieuw worden beoordeeld wat de situatie bij de huurder is.
- Verhuurder zal contact opnemen met de medewerker die destijds het voorstel voor een vergoeding heeft gedaan, om hierover nadere duidelijkheid te verkrijgen.
- De opzichter heeft huurder destijds mondeling instructies gegeven over het goed ventileren van de woning. Waarschijnlijk is daarbij geen schriftelijke instructie overhandigd. Verhuurder zal deze instructie alsnog aan huurder verstrekken.



- Naar aanleiding van de vraag van de voorzitter over de e-mail van de huurder, waarin huurder aangeeft akkoord te gaan met de voorgestelde huurkorting van 60%, zal verhuurder dit in het systeem nader onderzoeken. Op 15 juli 2025 is het voorstel aan huurder gedaan, met het verzoek om uiterlijk 18 juli 2025 te reageren.
- De firma X heeft op 20 juli 2025 aangegeven dat de ventilatie niet volledig aan de eisen voldeed. Vervolgens heeft de firma XX de ventilatie-installatie weer werkend gekregen.
- Verhuurder geeft aan dat de aangeboden vergoeding is komen te vervallen, omdat uit nader onderzoek is gebleken dat de mechanische ventilatie voldoet.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op schimmelvorming in de badkamer;
- huurder stelt dat de mechanische ventilatie niet voldoet en er nog steeds sprake is van schimmelvorming;
- huurder stelt dat hij op een juiste manier ventileert;
- verhuurder huurder een compensatie heeft aangeboden in de vorm van huurvermindering met het verzoek dat huurder een eerder gestarte procedure bij de Huurcommissie zou intrekken;
- huurder dit aanbod heeft aanvaard, maar dat verhuurder dit naderhand eenzijdig heeft ingetrokken omdat hij van mening was dat toch geen sprake was van een technisch gebrek;
- huurder stelt geen instructies van verhuurder te hebben ontvangen over het ventileren van de woning;
- huurder stelt dat hij sinds juli 2025 herhaaldelijk meldingen heeft gemaakt over de schimmelvorming bij een medewerker van verhuurder en dat deze klachten niet zijn opgepakt;
- verhuurder stelt dat uit onderzoek is gebleken dat de mechanische ventilatie voldoet;
- verhuurder er daarnaast op wijst dat tijdens het onderzoek van firma X de apparatuur door huurder zou zijn verplaatst waardoor geen juiste meting kon plaatsvinden;
- verhuurder stelt dat de schimmelvorming is te wijten aan bewonersgedrag;
- verhuurder stelt dat sinds juli 2025 geen meldingen meer geregistreerd zijn bij hem over de schimmelvorming
- verhuurder ter zitting heeft toegezegd dat een opzichter nogmaals zal langskomen om instructies over het ventileren te geven.

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 is van oordeel dat onvoldoende is vastgesteld dat er sprake is van een goed werkende mechanische ventilatie doordat het onderzoek van firma X dateert van na de reparatie van firma XX en door firma X is vastgesteld dat de mechanische ventilatie onvoldoende werkt. Daarnaast zijn geen gegevens overgelegd waaruit blijkt dat firma XX de door firma X aanbevolen werkzaamheden naderhand heeft uitgevoerd



De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder tekort is geschoten in de dienstverlening naar huurder onder meer door het ontbreken van instructies ten aanzien van het ventileren van de woning en het eenzijdig intrekken van het aanbod van de compensatie nadat deze door huurder al was geaccepteerd binnen de daarvoor gegeven termijn.

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, 8 september 2026
Verzenddatum, 28 september 2026