



Advies 202722

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 9 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 het uitblijven van een oplossing voor keukenkastjes die van de muur zijn afgevallen. Huurder wil dat er nieuwe kastjes worden geplaatst.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Midden in de nacht zijn de keukenkastjes naar beneden gevallen. Huurder werd hierdoor wakker en is vervolgens naar de schade gaan kijken.
- Huurder geeft aan graag een nieuwe keuken te willen en ziet af van een schadevergoeding.
- De foto's van de schade in het dossier zijn in de ochtend gemaakt.
- De keukenkastjes zijn door verhuurder opgehaald. Huurder heeft tot op heden nog geen nieuwe kastjes ontvangen.
- Huurder stelt dat verhuurder heeft verklaard dat huurder de kastjes zelf naar beneden zou hebben laten vallen.
- De strip waaraan de kastjes bevestigd waren, zit nog in de muur. Mogelijk heeft schimmelvorming de kastjes aangetast.
- Huurder heeft in eerste instantie toestemming gekregen om nieuwe kastjes te ontvangen.
- Huurder geeft aan niet voor de kastjes te willen betalen, ook niet gedeeltelijk. Huurder vindt het zeer kwalijk dat hij ervan wordt beschuldigd dat de kastjes door zijn toedoen van de muur zijn gevallen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder heeft de situatie beoordeeld; een opzichter heeft bij huurder de situatie beoordeeld en geconcludeerd dat er sprake is van bewonersgedrag.
- De kastjes liggen met de deurtjes naar boven, zoals op de foto's te zien is. Verhuurder vindt dit een ongebruikelijke situatie en ziet daarom geen aanleiding om de schade te vergoeden.
- Huurder is aangeboden om drie nieuwe kastjes te laten plaatsen. De kosten hiervan zijn echter voor rekening van huurder. Verhuurder heeft hierop nog geen reactie van huurder ontvangen.
- De opzichter heeft aangegeven dat er geen sprake kon zijn van een technisch gebrek waardoor de kastjes van de wand zijn gevallen.



- Verhuurder zal niet zonder meer nieuwe kastjes kosteloos laten plaatsen wanneer sprake is van bewonersgedrag. Op dit moment is bij verhuurder niet bekend waarom de kastjes zijn meegenomen.
- Op dit moment is nog niet bekend wat de exacte kosten van de nieuwe kastjes zullen zijn. Verhuurder is inmiddels drie keer bij huurder langs geweest om een aanbod te bespreken.
- Er kan opnieuw een aannemer en een opzichter bij huurder langsgaan om te beoordelen wat er mogelijk is. Het volledig vergoeden van de kosten uit coulance behoort echter niet tot de mogelijkheden.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het uitblijven van een oplossing voor keukenkastjes die van de muur zouden zijn gevallen;
- huurder melding heeft gedaan van de afgevallen keukenkastjes en daar foto's van heeft gemaakt;
- verhuurder naar aanleiding daarvan onderzoek heeft gedaan naar de oorzaak van het vallen van de keukenkastjes;
- verhuurder heeft geoordeeld dat niet aannemelijk is geworden dat de schade het gevolg is van achterstallig onderhoud aan de zijde van verhuurder;
- verhuurder de keukenkastjes heeft meegenomen en heeft besloten om het verzoek om herstel en renovatie af te wijzen;
- verhuurder huurder een offerte heeft gestuurd voor het herstel en aan huurder heeft meegedeeld dat de kosten voor zijn rekening komen; huurder heeft op dat aanbod niet gereageerd;
- huurder tijdens de zitting heeft aangegeven dat hij verschillende berichten heeft ontvangen van verhuurder over het wel of niet herstellen van de schade;
- huurder ontkent dat het aan bewonersgedrag heeft gelegen dat de keukenkastjes van de muur zijn gevallen.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat niet is vastgesteld dat de schade het gevolg is van bewonersgedrag van huurder. Verhuurder heeft eerst op de hoorzitting zijn standpunt kenbaar gemaakt dat de schade het gevolg is van bewonersgedrag van huurder. Door dit pas op de hoorzitting en niet eerder naar huurder te doen, is verhuurder tekortgeschoten in zijn communicatie en dienstverlening.

Als gevolg hiervan kan de Klachtencommissie niet beoordelen of de schade het gevolg is van achterstallig onderhoud of bewonersgedrag. Verhuurder dient daarom nader onderzoek naar de oorzaak van de schade.



De Klachtencommissie adviseert verhuurder het initiatief te nemen om in gesprek te gaan met huurder om zo tot een voor beide partijen acceptabele oplossing te komen. Gedurende de zitting heeft huurder bijvoorbeeld voorgesteld om de kosten voor het plaatsen van nieuwe kastjes te delen.

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, 15 september 2026
Verzenddatum, 30 september 2026