



Advies 202724

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 11 mei 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 de melding en afhandeling van waterschade in de kelderbox heeft opgepakt. Huurder stelt dat ondanks herhaalde meldingen en klachten onvoldoende opvolging en terugkoppeling heeft plaatsgevonden en de schadeafhandeling is blijven liggen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Op 27 augustus 2025 constateerde huurder vocht in de kelder. Op 28 augustus 2025 heeft zij hiervan melding gemaakt bij verhuurder. Tijdens de oplevering van de woning is de kelder niet geïnspecteerd.
- In de kelder was volgens huurder sprake van een ernstig vochtprobleem. Hierdoor zijn meerdere persoonlijke eigendommen van huurder, waaronder persoonlijke eigendommen met emotionele waarde, ernstig beschadigd geraakt. Huurder heeft hiervan foto's gemaakt en deze aan verhuurder verstrekt.
- De schade is tevens bij de verzekeraar gemeld. De bewindvoerder van huurder heeft het verdere contact met de verzekeraar onderhouden. Voor de beoordeling van de schade was aanvullende informatie van verhuurder nodig over de oorzaak en omvang daarvan.
- Op 19 november 2025 heeft huurder een officiële klacht ingediend bij verhuurder. In februari en maart 2026 heeft zij opnieuw klachten ingediend. Hierop heeft huurder geen reactie ontvangen.
- Op 21 april 2026 zou iemand namens verhuurder naar het nieuwe adres komen om de schade te beoordelen. Huurder heeft de hele ochtend op het nieuwe adres gewacht, maar er is niemand gekomen om de kelder te bekijken. Nadien kreeg zij te horen dat er niemand naar het nieuwe adres zou komen. Dit was echter wel schriftelijk bevestigd.
- Huurder heeft sindsdien niets meer van verhuurder vernomen. Zij wil graag dat een schade-expert de situatie alsnog komt beoordelen.
- Huurder wil de kwestie graag op een correcte manier afronden om zo de kwestie voor zichzelf goed te kunnen afsluiten.
- Huurder is vanwege de emotionele belasting om de dierbare spullen te zien ongeveer twee jaar niet in de kelder geweest. Vanwege de verhuizing moest de kelder echter worden leeggemaakt. Daarbij bleek dat de spullen die op de grond stonden, ernstig nat waren geworden. Huurder heeft alle gemaakte foto's van de schade aan verhuurder verstrekt.



- Het KCC (Klant Contact Centrum) heeft toegezegd dat haar melding zou worden doorgezet. Echter heeft huurder ook hierop geen inhoudelijke terugkoppeling ontvangen.
- Huurder stelt dat vochtplekken zich voornamelijk bevonden aan de zijde van de waterkast. Volgens haar was niet de gehele kelder vochtig, maar waren vooral de vloer en de linkerkant van de kelder erg nat.
- Huurder geeft aan de e-mail van november 2025 niet te hebben ontvangen, wat zag over de afhandeling van de gemelde waterschade in de kelderbox. Alle e-mails die zij ontvangt, bewaart zij. Dat zij bleef klagen is voor haar een aanwijzing dat zij de betreffende e-mail niet heeft ontvangen; anders zou zij haar klacht niet opnieuw hebben ingediend.
- Huurder is van mening dat zij niet netjes en onvoldoende zorgvuldig is behandeld door verhuurder. Zij wil dat verhuurder de klacht alsnog inhoudelijk oppakt, de situatie laat beoordelen en de kwestie op een correctie manier afrondt.

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 zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het spijtig dat de situatie op deze manier is verlopen.
- Op 10 september 2025 heeft huurder een schademelding ingediend in verband met een gesteld plaatsgevonden lekkage en de daardoor ontstane schade. Melding is gemaakt van onder andere een kapotte televisie, schade aan de nageltafel en enkele andere zaken door vocht. Op 11 september 2025 is vervolgens een collega van verhuurder ter plaatse geweest. Tijdens deze inspectie zijn, afgezien van enkele kleine vochtplekken, geen bijzonderheden of noemenswaardige waterschade geconstateerd. Op basis hiervan is het verzoek om schadevergoeding afgewezen.
- Bij de beoordeling zijn foto's van de situatie gemaakt. Verhuurder stelt dat daarop geen actieve lekkage zichtbaar was en dat de geconstateerde situatie minder omvangrijk was dan door huurder werd aangegeven. Ook uit later onderzoek bleek volgens huurder dat de onderzochte kast droog was.
- Op 12 november 2025 heeft een medewerker van verhuurder per e-mail gereageerd en aangegeven dat er geen aanleiding werd gezien om de schadeclaim toe te wijzen. De afwijzing was volgens verhuurder gebaseerd op de beschikbare foto's en bevindingen ter plaatse. Daarmee geeft verhuurder te kennen wel degelijk tijdig op de claim te hebben gereageerd.
- Verhuurder erkent dat de totale doorlooptijd van de afhandeling lang is geweest. Bij een lekkage is het echter van belang dat er direct wordt gehandeld en dat de situatie zo snel mogelijk wordt onderzocht.
- Indien de vochtproblemen het gevolg zouden zijn geweest van grondwater, zou dit volgens verhuurder zichtbaar moeten zijn geweest op de gemaakte foto's. Daarnaast zijn er binnen het gebouw geen andere meldingen van grondwaterproblemen bekend.
- Binnen het complex is nagegaan of er bij andere bewoners sprake was van vergelijkbare vochtproblemen. In de kelders van andere bewoners zijn dergelijke problemen niet geconstateerd.
- Verhuurder begrijpt dat de situatie voor huurder zeer ingrijpend is geweest. Om die reden wil verhuurder de kwestie alsnog met een leidinggevende bespreken, om te bekijken welke mogelijkheden er zijn met betrekking tot een eventuele toekenning van een schadevergoeding.



- Verhuurder kan op dit moment echter niet goed verklaren waarom er na deze afwijzing geen verdere communicatie richting de huurder heeft plaatsgevonden.
- Verhuurder wil opnieuw contact opnemen met de huurder om gezamenlijk tot een passende oplossing te komen. Daarbij wil verhuurder ook bespreken wat de wensen van huurder zijn en welke mogelijkheden er zijn om hieraan tegemoet te komen.

Voor een betere beeldvorming heeft de voorzitter tijdens de hoorzitting beide partijen verzocht om in de loop van die week de door hen gemaakte foto's van de situatie met de Klachtencommissie te delen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de wijze waarop verhuurder de melding en afhandeling van de waterschade en de daarmee samenhangende gevolgschade in de berging van de voormalige woning van huurder heeft opgepakt, waaronder de tijdigheid van opvolging en de communicatie daarover;
- huurder meermaals en terugkerend melding van de gevolgschade en de benodigde opvolging vanuit de zijde van verhuurder bij verhuurder heeft gemeld, zonder dat het uiteindelijk tot het gewenste resultaat heeft geleid voor huurder;
- huurder tijdens de zitting heeft toegelicht en benadrukt dat de gevolgschade een grote emotionele waarde voor haar kent en zij pas tot een goede afsluiting daarvan kan overgaan wanneer verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt tot het oplossen van de kwestie;
- huurder voor het overige tijdens de zitting heeft toegelicht dat verhuurder zonder afmelding niet bij haar langs is geweest voor het opnemen van de gevolgschade; daarbij komt dat huurder op dat moment al ruim een half jaar was verhuisd;
- verhuurder tijdens de zitting heeft toegelicht de melding van huurder pas op 10 september te hebben ontvangen, waarna verhuurder zijn aannemer heeft ingeschakeld tot het opvolgen van de situatie;
- verhuurder over het voorgaande heeft aangegeven dat er niets zou zijn geconstateerd in het verlengde waarvan geen aanvullende acties door verhuurder zijn ondernomen;
- verhuurder tijdens de zitting verder heeft toegelicht van mening te zijn adequaat te hebben gehandeld op de bij hem binnengekomen meldingen, zij het dat hij wel van mening is dat de doorlooptijd korter had gekund;
- verhuurder verder heeft toegelicht dat gezien de blijvend binnenkomende meldingen op 21 april 2026 een opzichter is langs gestuurd voor schadeopname, maar dat deze afspraak niet door is gegaan zonder huurder daarover te informeren vanwege de omstandigheid dat huurder toen al was verhuisd.

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 verhuurder tekort is geschoten in de dienstverlening naar huurder. Hoewel verhuurder naar aanleiding van de schademelding onderzoek heeft verricht en daarop heeft gereageerd, is de verdere opvolging van de herhaaldelijk door huurder gedane meldingen en klachten onvoldoende zorgvuldig en voortvarend geweest.



Naar de mening van de Klachtencommissie had het op de weg van verhuurder gelegen om de verschillende meldingen en klachten beter te coördineren, huurder duidelijker en tijdiger te informeren en gemaakte afspraken na te komen dan wel tijdig te laten weten wanneer deze geen doorgang konden vinden.

De Klachtencommissie vindt dat verhuurder er goed aan doet om de tijdens de zitting gedane toezegging tot intern overleg op korte termijn op te volgen en huurder vervolgens over de uitkomst daarvan te informeren.

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, 21 september 2026