



Advies 2528

Verhuurder

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 8 oktober 2024 een klacht van huurder met het verzoek om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

De huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Sinds 22 mei 2024 ervaart huurder stankoverlast in de slaapkamer. Er is diverse keren door huurder gebeld en gemaïld met de verhuurder en huurder denkt dat zijn klacht niet serieus genomen wordt. In juni 2024 heeft huurder een mail gestuurd om aandacht te vragen voor het probleem en heeft daarbij aangegeven de huur niet meer te willen betalen. In juni 2024 was er al een vermoeden dat het om een dood dier zou gaan die de stankoverlast veroorzaakte. Op 18 juni en 4 juli 2024 is er een camera-inspectie geweest. Daarbij is niets gevonden. Huurder heeft aangedrongen op nader onderzoek. De zaak heeft een tijdje stilgelegen mede door een werkreis van huurder van half juli tot half augustus 2024. Na terugkomst van zijn werkreis heeft huurder aangegeven dat de stank was afgenomen maar al snel kwam hij erachter dat de stank er nog steeds was. Er is een opdracht gegeven aan de firma Rentokil om een en ander verder te onderzoeken wat heeft geresulteerd dat rond 19 september 2024 een groter gat in de muur is gemaakt en dat een dode rat daarbij is aangetroffen. De dode rat is vervolgens verwijderd. Rond 8 oktober 2024 is de muur weer dichtgemaakt. Het probleem van de stankoverlast zou daarmee zijn verholpen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft altijd volledig en op tijd zijn huur betaald via een incasso.
- Op 22 mei 2024 heeft huurder gebeld maar er werd hem verteld dat het geen spoed was.
- Huurder heeft geen serieuze reactie van de verhuurder ontvangen ondanks dat hij bijna dagelijks heeft gebeld met de verhuurder.
- De stankoverlast was heel erg en er werd zelfs gedacht dat de buurman wellicht dood in de woning lag.
- De politie is langs geweest en ze dachten dat huurder mogelijk iemand had vermoord.
- Op 23 mei 2024 zou iemand langskomen bij huurder, maar dat is niet gebeurd.
- Huurder heeft aangegeven dat het probleem tussen de muren zat en dat daar de stank vandaan kwam.
- Vanwege het isolatiemateriaal in de muren kon geen groot gat in de muur worden gemaakt volgens de verhuurder.
- Huurder vindt dat de verhuurder hem behandelde alsof hij een beetje gek was.



- Op 28 juni 2024 heeft huurder aangegeven te stoppen met de betaling van de huur.
- Huurder wil van de commissie een uitspraak dat hij de huur niet hoeft te betalen van die periode.
- Huurder moest voor zijn werk naar Irak en kon dat niet afzeggen en is op 17 juli 2024 vertrokken en kwam op 20 augustus 2024 weer teruggekomen.
- Huurder heeft contact gehouden met de verhuurder en na zijn werkreis leek de stank inderdaad minder maar de kleur van de muur was veranderd.
- Korte tijd later meldde huurder dat de stank toch nog steeds aanwezig was.
- De stank is nu weg en bleek te zijn veroorzaakt door een dode rat op de plek die huurder eerder had aangewezen.
- Begin oktober 2024 is het gat in de muur dichtgemaakt.
- Het probleem heeft vijf maanden geduurd.

De voorzitter geeft aan dat de Klachtencommissie zich op de hoorzitting zal beperken tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of de verhuurder zodanig heeft gehandeld wat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden. Er zal niet worden ingegaan op het verzoek tot huurvermindering, aangezien de Klachtencommissie daartoe niet bevoegd is. Huurder zal zich daarvoor moeten wenden tot de Huurcommissie.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder vindt het vervelend dat huurder zich niet gehoord voelt en dat de dienstverlening niet goed zou zijn en maakt daar excuses voor.
- Er is dagelijks tot wekelijks contact geweest met huurder en er is veel gedaan om het probleem te verhelpen.
- Stankproblemen zijn lastig te achterhalen.
- Er is al die tijd adequaat gehandeld door de verhuurder.
- Een financiële vergoeding en een huurverlaging is niet aan de orde.
- Huurder heeft een huurachterstand en die moet worden voldaan.
- Bij huisbezoek was de geur telkens gemaskeerd en daardoor was de geur lastig waar te nemen.
- Er is huurder gevraagd de geur niet te maskeren.
- Onder de woning van huurder zit een winkel en er werd gedacht dat er in het plafond iets aan het rotten was.
- Er zijn ook andere onderzoeken verricht en daarna werd gedacht dat de geur wellicht uit andere panden afkomstig was.
- Uiteindelijk is de muur geopend bij huurder en is de rat aangetroffen en verwijderd.
- Er worden niet direct muren geopend in woningen want daar is een protocol voor.
- De verhuurder heeft de kleurverandering van de muur niet gezien.
- In die betreffende hoek is wel de camera-inspectie geweest, maar daar kwam niets uit.
- De achterstallige huur moet worden voldaan en pas achteraf kunnen daar wellicht afspraken over worden gemaakt.
- Er is altijd binnen de gestelde termijn gereageerd.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder vanaf 22 mei 2024 stankoverlast heeft ervaren in zijn slaapkamer;
- huurder in de daarop volgende dagen veelvuldig heeft gebeld met de verhuurder om aandacht te vragen voor dit probleem;
- de verhuurder op 11 juni 2024 langs is geweest in de woning van huurder om de klacht te onderzoeken;
- ondanks deze pogingen de verhuurder pas op of omstreeks 18 juni 2024 een camera-inspectie heeft uitgevoerd;
- in verband met een afwezigheid van huurder in de periode van half juli tot half augustus 2024 geen verder onderzoek heeft kunnen plaatsvinden in de woning;
- na terugkomst van huurder de stankoverlast niet was afgenomen;
- uiteindelijk op omstreeks 19 september 2024 een dode rat is aangetroffen achter de muur en is verwijderd;
- de verhuurder op 8 oktober 2024 de muur heeft hersteld;
- de verhuurder heeft aangegeven van mening te zijn dat zij onder de gegeven omstandigheden tijdig heeft gereageerd op de meldingen.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat de verhuurder niet tijdig en adequaat heeft gereageerd op de klacht van huurder hetgeen blijkt uit het feit dat het ongeveer vier weken heeft geduurd voordat de opzichter ter plaatse kwam en dat pas daarna een camera-inspectie heeft plaatsgevonden. Als de verhuurder dit in het begin sneller en serieuzer had opgepakt, was het probleem mogelijk begin juli 2024 al verholpen in plaats van medio september 2024.

De commissie verzoekt de verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

Hoorzitting, 7 januari 2025

Verzenddatum, 23 januari 2025

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.
