



## Advies 202502

Qua 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 30 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

De klacht gaat over het niet goed sluiten van de voordeur en de achterdeur. Deze zijn niet goed afgesteld en daardoor komt volgens huurder veel wind de woning binnen. Huurder ervaart daardoor vermindering van het woongenot. De thermostaat moet vaak hoog worden gezet en het wordt niet warmer dan 22,5 graden Celsius in de woning.

De eerste melding dateert van 5 december 2023 en op 12 december is de opzichter langs geweest bij huurder om de situatie te bekijken. Op 15 december 2023 heeft de verhuurder opdracht gegeven aan de aannemer. De aannemer heeft op 19 december 2023 een afspraak gemaakt voor 21 december 2023. Op 9 januari 2024 is de opzichter langs geweest omdat de deur(en) niet meer goed op slot gingen. Op 14 januari 2024 zijn sluitplaten besteld en deze zijn geïnstalleerd op of omstreeks 1 februari 2024.

Na 15 februari 2024 heeft de verhuurder niets meer vernomen van huurder. De contacten die er zijn geweest naast het oplossen van dit probleem gingen over een compensatie.

### Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder weet de exacte data niet meer maar het speelt al sinds 2019.
- Na de renovatie van 2014 is huurder in de woning komen wonen en verwachtte er fijn te kunnen wonen.
- Volgens huurder is de woning gebruikt als bouwkeet en daardoor is er minder lang en nauwkeurig aan gewerkt met allerlei gebreken als gevolg.
- De constructie in de ondervloer bleek niet goed en de raamklinken vallen er telkens vanaf.
- De betonsluis op de badkamervloer kan niet meer verwijderd worden.
- In 2023 merkte huurder veel tocht bij de voor- en achterdeur waardoor de woning niet warm wordt.
- De onderaannemer was erg onprofessioneel volgens huurder.
- Op een gegeven moment was de tocht iets minder maar toen bleek dat de deuren niet meer op slot konden.
- De aannemer kwam daarop weer terug en heeft geprobeerd de deuren te herstellen.
- De deuren kunnen nu op slot met wat duw en trekwerk.
- Huurder is helemaal niet blij met de situatie, de kou en de onveiligheid.
- Kinderen krijgen de deuren niet op slot.



- Huurder herinnert zich rond februari 2024 nog gemaild te hebben met de verhuurder en te hebben aangegeven dat het probleem nog steeds bestaat.
- Huurder kan dat nakijken en indien gewenst nazenden.
- De laatste e-mail die huurder heeft gehad berichtte dat ze alles zouden nalopen, maar huurder hoorde niets meer en beloftes zijn niet nagekomen.
- Huurder voelde zich niet gehoord en heeft vaak geprobeerd de situatie zelf beter te maken.
- Huurder denkt niet dat er op 21 december 2023 iemand is langs geweest want waarom zou ze anders januari weer een melding hebben gedaan en hebben gemeld dat ze geen huur meer wilde betalen.
- Op 19 december 2023 heeft huurder nog wel een uitgebreide e-mail gestuurd naar de verhuurder waar ze geen antwoord op kreeg.
- Huurder meldt dat ze nooit is gebeld door de heer Den Boer en er is niet gesproken over de roosters.
- Na de werkzaamheden rond 1 februari werkte het nog steeds niet goed maar dat heeft huurder niet gemeld bij de verhuurder.
- De sluitplaten zijn nooit geplaatst.

*(Huurder loopt met haar camera naar de voordeur en de achterdeur en laat de situatie zien aan de aanwezigen)*

#### Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De laatste e-mail dateert van 15 februari 2024.
- Daarna is er geen enkele melding meer ontvangen van huurder anders was er actie ondernomen.
- Op 9 januari 2024 zijn er werkzaamheden verricht om te herstellen.
- Er wordt gewerkt met dezelfde aannemers en onderaannemers en gaat ervan uit dat het vakmensen zijn.
- Er is diverse communicatie met huurder geweest, ook via de e-mail.
- Compensatie is niet op zijn plaats want er is altijd gehandeld zoals het moet.
- Sinds december 2023 heeft huurder pas melding gemaakt van tocht en de vraag is waarom dat niet eerder is gedaan.
- Er is mechanische ventilatie geplaatst in de woning en die staat altijd aan.
- Als de roosters dicht worden gezet, trekt een woning vacuüm en ontstaat er tocht.
- Het is niet zeker of op 15 februari 2024 de woning is doorgelopen door de aannemer, maar daar gaat de verhuurder wel vanuit.
- Er komt geen werkbond terug van de aannemer maar wel een factuur.
- De correspondentie in het dossier is volledig.
- Er wordt nu gebruikgemaakt van terugbelverzoeken om te reageren binnen 48 uur.
- De aannemer heeft gemeld dat het voordeurslot niet goed gefreesd was en daarom moest de andere sluitplaat worden besteld en gemonteerd.
- Op 4 december 2023 was er contact met het secretariaat en is de klacht voor de interne procedure aangemaakt via een meldingsformulier.
- De gehele procedure tot en met het einde was niet zichtbaar maar is nu afgehandeld.
- Na 15 februari is er niets meer vernomen van huurder.
- Op 9 januari 2024 heeft huurder gemeld dat na het bezoek (8 januari 2024) van de aannemer de deuren niet meer op slot konden.
- Op 12 december 2023 zijn er geen werkzaamheden uitgevoerd.
- Op 15 december 2023 is de opdracht aan de aannemer gegeven.



- Het is niet duidelijk wat er op 21 december 2023 is gedaan.
- Op 19 december 2023 is de aannemer langs geweest bij huurder en is de afspraak gemaakt met huurder voor 21 december.
- Op 14 januari 2024 zijn de sluitplaten besteld en deze zijn op 6 of 7 februari 2024 geplaatst.
- Op 8 januari 2024 zijn de deuren hersteld en op 9 januari 2024 heeft huurder gemeld dat de deuren niet op slot konden.
- Bij de zienswijze zit een e-mail van huurder dat ze 21 december 2023 zijn langs geweest.
- De verhuurder constateert op basis van de beelden die huurder tijdens de zitting laat zien, dat de sluitplaten niet geplaatst zijn aan de voordeur.
- De verhuurder betreurt het dat het ontbreken van de sluitplaat niet bekend was en dat huurder dit niet heeft gemeld.

## 2. Beoordeling van de klacht

### Overwegingen van de commissie

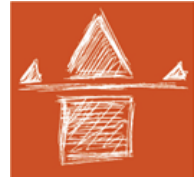
De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het niet goed kunnen sluiten van de voor- en achterdeur van de woning;
- deze klacht op 5 december 2023 door huurder is gemeld bij de verhuurder;
- volgens huurder door deze klacht ook een tochtprobleem bestaat in de woning;
- huurder van mening is dat de verhuurder haar klachten niet serieus heeft genomen en daartoe meermaals contact met de verhuurder heeft opgenomen;
- tijdens de zitting huurder middels haar telefooncamera de situatie ter plaatse heeft laten zien en dat partijen hebben geconstateerd dat bij de voordeur geen sluitplaat was geplaatst;
- de verhuurder in december 2023 verschillende werklieden heeft gestuurd naar huurder om de situatie te bekijken;
- de verhuurder in die periode verschillende werkzaamheden heeft verricht maar dat die niet tot een oplossing van de klacht hebben geleid;
- op 9 januari 2024 de opzichter nogmaals bij huurder is langs geweest omdat de deuren niet goed op slot gingen;
- de verhuurder op of omstreeks 14 januari 2024 sluitplaten heeft besteld;
- de verhuurder deze begin februari 2024 heeft laten plaatsen maar dat tijdens de zitting is geconstateerd dat dit niet op alle deuren is gebeurd;
- na het uitvoeren van deze werkzaamheden de verhuurder op of omstreeks 15 februari 2024 niets meer van huurder heeft vernomen omtrent deze klacht.

## 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, gelet op de periode tussen de melding van de klacht en de afmelding van de klacht door de aannemer (15 februari 2024), deze periode als onevenredig lang kan worden aangemerkt. Het had op de weg van de verhuurder gelegen om eerder, sneller en doortastender te handelen, zeker nu tijdens de zitting is gebleken dat de werkzaamheden waartoe de verhuurder opdracht had gegeven aan de aannemer niet allemaal door de aannemer zijn uitgevoerd. Daarbij heeft de commissie in acht genomen dat



huurder in de periode tussen februari 2024 en november 2024 (datum indiening klacht) zelf ook geen meldingen heeft gemaakt bij de verhuurder omtrent het gebrekkige sluitwerk van de voor- en achterdeur wegens persoonlijke omstandigheden. Deze omstandigheden doen naar het oordeel van de commissie niets af aan de verplichtingen van de verhuurder om een uitgezette opdracht bij een (externe) aannemer nauwlettend te volgen en zich ervan te vergewissen dat die werkzaamheden uiteindelijk ook deugdelijk zijn uitgevoerd.

De commissie acht het (eerder) op de weg te liggen van de verhuurder om navraag te doen bij de door haar ingeschakelde aannemer of de werkzaamheden waartoe de verhuurder opdracht heeft gegeven daadwerkelijk en goed zijn uitgevoerd.

De commissie heeft geconstateerd dat de verhuurder dat niet heeft gedaan.

*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.

---