



Advies 202510
Woonbron Hoogvliet

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 24 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 digitale zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Als gevolg van een plaatsgevonden lekkage is er schade ontstaan in de woning van huurder. Hoewel de schade inmiddels hersteld is, vindt klager dat verhuurder eveneens moet zorgdragen voor een nieuwe vloerbedekking dat eerder beschadigd is geraakt en verwijderd had moeten worden in twee ruimten. Wegens het uitblijven hiervan en de slechte gezondheid van huurder en haar zoontje, verblijft huurder al enige tijd bij haar moeder.

Ter volledigheid maakt de voorzitter een punt aangaande de afbakening van de klacht van huurder. Omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is zich uit te spreken over de toekenning van een eventuele (schade)vergoeding, zal tijdens de hoorzitting het dienstverleningsaspect van de verhuurder centraal staan. In die zin, of de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft als gevolg van een lekkage in de standleiding gevolgschade ondervonden in de slaapkamer van haar zoontje tot aan het toilet beneden.
- De lekkage (met bijbehorende melding bij verhuurder) dateert van 16 februari 2024 en heeft een lange doorlooptijd tot herstel gekend tot mei 2024. Huurder geeft aan niet blij te zijn dat er zolang gewacht is met de herstelwerkzaamheden in haar woning en wil graag van de verhuurder horen waarom dit zo lang geduurd heeft.
- Vanwege de slechte gezondheid van huurder en wegens de vocht en schimmelvorming in de woning heeft huurder zich genoodzaakt gevoelt elders te verblijven.
- Huurder kan niet terug naar haar woning, omdat er in de gang en in de kamer van haar zoontje geen vloerbedekking (vinyl) meer ligt. Deze is verwijderd in verband met de plaatsgevonden herstelwerkzaamheden.
- Gezien de schade aan de inboedel van huurder, heeft huurder haar inboedelverzekering aangesproken. Die heeft slechts de dagwaarde uitgekeerd, zijnde een bedrag van 65,40 euro. Omdat huurder daar geen nieuwe vloerbedekking mee kan kopen en zij de middelen daar eveneens niet toe heeft, heeft huurder de verhuurder daar aansprakelijk voor gesteld.
- Huurder ervaart van het spreekwoordelijke kastje naar de muur te worden gestuurd. Door de verhuurder is zij namelijk naar de VvE (Vereniging van Eigenaren) doorgestuurd voor de verdere afhandeling van de claim. Zij kan zich daarbij niet vinden in de niet-uitkering van een aanvullende vergoeding door de verhuurder en/of de VvE



- Omdat huurder van mening is dat de gevolgschade is ontstaan wegens een technisch gebrek, meent huurder dat de verhuurder daar verantwoordelijk voor is en als zodanig voor de kosten moet zorgdragen tot volledig herstel van de vloeren.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Na de door huurder gedane melding is de technische dienst bij huurder langs geweest en is de lekkage geconstateerd. De standleiding (waarvan het eigendom bij de VvE ligt) grenzend aan de badkamer bleek te zijn gescheurd, waardoor schade in de woning is ontstaan. Deze schade betrof voornamelijk de vloer in de gang en in de slaapkamer. Hierop heeft de verhuurder, los van een mogelijk te voeren discussie met de VvE wie waar verantwoordelijk voor is, firma Berkelaar ingeschakeld om alles te herstellen.
- De VvE-opzichter heeft contact met de huurder opgenomen en wellicht zijn hier de misverstanden ontstaan over de rolverdeling tussen de VvE en de verhuurder. Eventuele misverstanden hebben volgens verhuurder niet geleid tot een langere doorlooptijd in de afhandeling van de schade.
- Verhuurder geeft aan dat de gevolgschade is hersteld, waarbij wordt aangevuld dat de vervanging van de verwijderde vloerbedekking en de daarmee gepaard gaande kosten voor rekening van huurder zelf is.
- In relatie tot het eventueel verhalen van de schade heeft de verhuurder aan huurder en de VvE aangegeven dat de inboedelverzekering van huurder in moet worden geschakeld.
- De verhuurder heeft tijdens de zitting toegelicht dat de huidige staat van de woning niet als onbewoonbaar kan worden aangemerkt, wat betekent dat de huurder haar woning kan betrekken. Het niet hebben van een vloerbedekking in twee ruimten doet daar niet aan af.
- De verhuurder licht verder toe dat zij de VvE nogmaals kunnen vragen naar deze zaak te kijken. Wel meent de verhuurder in zijn algemeenheid gezien alles gedaan te hebben wat van haar verwacht mag worden.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht over de lange doorlooptijd tot het herstel van de gevolgschade naar aanleiding van een plaatsgevonden lekkage in de woning van klager alsook de in ogen van huurder zijnde verantwoordelijkheid van verhuurder tot herstel van de eerder verwijderde vloerbedekking van huurder wegens een niet-kostendekkend ontvangen vergoeding vanuit de verzekeraar van huurder;
- de woning van huurder onderdeel is van een VvE-complex;
- huurder de lekkage op 16 februari heeft gemeld bij de verhuurder, waarna verhuurder direct in actie is gekomen tot het in kaart brengen en achterhalen van de oorzaak van de lekkage om een en ander nadien te kunnen herstellen;
- de oorzaak van de lekkage een gemeenschappelijk gebouwdeel betrof, waar de VvE en niet de verhuurder verantwoordelijk is voor het herstel;
- verhuurder – gezien de urgentie die op dat moment speelde – ervoor had gekozen om de lekkage en de gevolgschade, voor zover verband houdende met haar eigen verantwoordelijkheid, zelf te laten verhelpen;
- de herstelwerkzaamheden in mei 2024 zijn afgerond;
- huurder de verhuurder aansprakelijk heeft gesteld voor de gevolgschade aan haar vloerbedekking, verband houdende met de niet-dekkend ontvangen vergoeding vanuit haar inboedelverzekering;



- verhuurder deze aansprakelijkheidstelling, omdat het een gebouwdeel van de VvE betrof, heeft doorgestuurd naar de VvE-beheerder voor de verdere behandeling daarvan;
- onduidelijk is wat de VvE met de aansprakelijkheidstelling van huurder heeft gedaan;
- de communicatie tussen verhuurder en VvE-beheerder niet tot duidelijkheid bij huurder heeft geleid.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de verhuurder in relatie tot het verhelpen van de lekkage adequaat heeft gehandeld, en wel meteen nadat huurder het gebrek aan haar had gemeld. Gezien de complexiteit van de lekkage, meent de commissie dat de doorlooptijd tot herstel van de gevolgschade niet van een dusdanig aard is dat de verhuurder daarmee te kort is geschoten in haar dienstverlening naar huurder toe.

Hoewel de commissie geen bevoegdheid heeft tot zich uit te spreken over een eventuele toekenning van een (schade)vergoeding, meent zij wel dat de verhuurder in een situatie van aansprakelijkheidsstelling de verantwoordelijke partij is waar huurder zich toe moet richten. Daarmee zeggende dat voor huurder de VvE geen partij is. Huurder huurt immers een woning van verhuurder. Naar de toekomst toe verdient het daarom aanbeveling de communicatie met huurders in VvE-complexen, ook al gaan die over zaken waarvoor de VvE verantwoordelijk is, via de verhuurder te laten lopen en richting huurder duidelijkheid te scheppen met betrekking tot de onderlinge rolverdeling tussen de VvE en de verhuurder.

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

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 04-02-2025
Verzonden op 12-02-2025