



## Verslag 1939

Dit verslag is een weergave van hetgeen in de hoorzitting door aanwezigen is gezegd.  
Over de inhoud van dit verslag kan niet worden gecorrespondeerd.

### Korte omschrijving van de klacht

Tijdens het verwijderen van een verstopping bij de bovenburen is er rioolwaterschade in de woning van klagers ontstaan en de corporatie dient dat te vergoeden.

*De voorzitter heet de aanwezigen welkom en legt uit hoe de werkwijze van de commissie tijdens deze hoorzitting zal zijn.*

### Toelichting op de klacht door de klager

Klager kwam thuis en op dat moment was de dop van de condens afvoer eraf.

*(Er worden foto's bekeken van de situatie).* Met die leiding kun je ontstoppen. Echter, de dop was eraf gekomen en daardoor was er rioolwater in het huis gekomen.

Het rioolontstoppingsbedrijf RRS dat de leiding bij de bovenburen kwam doorspuiten zegt dat de leiding vol zat met vet. De bewoners zijn niet ingelicht bij het doorspuiten. Het was blijkbaar al vaker gebeurd. Ze hadden het moeten melden, vindt klager want dan hadden ze maatregelen kunnen treffen. Ze hebben vrije tijd moeten opofferen en het moeten schoonmaken.

Klager geeft aan dat zij niet het vet in de leiding hebben veroorzaakt, dat waren de bovenburen. RRS is die dag langs geweest bij de bovenburen. Door die druk is bij klager de dop eruit geklapt en het rioolwater eruit gekomen. Op het moment dat klager wist dat het beneden helemaal open lag, liep hij naar buiten en de persoon van RRS reed net weg. De medewerker van RRS zei ook dat de verstopping en het openklappen van de leiding bij klager met elkaar te maken kon hebben. RRS zei zelf dat het niet klopte. Klager weet het verder niet, want hij heeft er geen verstand van. Waarom is het op deze manier aangesloten? Ze hebben zelf gezegd dat het vaker fout is gegaan. RRS zegt dat het een constructiefout is. Als er wordt gezegd dat het een constructiefout is, dan kan klager niet zeggen dat het niet zo is. Klager geeft aan er geen verstand van te hebben.

*De voorzitter meldt dat als het ontstoppingsbedrijf (RRS) zegt dat het een constructiefout is, het daarmee nog geen feit is.*

Er kunnen twijfels zijn, maar er was een verstopping. Het rioolwater komt er dan ergens uit en het had ook in een sifon gekund. De dop vloog eraf en het is al eerder gebeurd. RRS had tegens klagers kunnen zeggen dat er voorzorgsmaatregelen hadden moeten worden genomen.

Als de dop er los opzit, kan het morgen weer gebeuren. De dop zit er los opgedrukt. Er hoeft maar iets druk onder te zitten en dan gebeurt het zomaar weer.

RRS is professioneel genoeg om te bekijken dat er beneden ook een ontstopping zit.

Het is ook al een keer gebeurd bij de vorige bewoners. Waarom is dan niet besloten dat dat punt wordt afgesloten? Is het niet beter om die dop af te sluiten?

RRS heeft zelf aangegeven dat het al eerder was gebeurd. Dus klager vindt het raar dat de corporatie er niets van afweet. De vorige bewoners hebben het wel richting de corporatie gecommuniceerd. Dat staat in een whatsapp.



Vragen van de commissie aan de klager

V: Woont u er met twee personen?

A: Ja, dat klopt

V: Was de woning een tijd lastig bewoonbaar?

A: Ja, dat klopt. Ik kwam om kwart voor vier thuis en toen stond er rioolwater op de vloer. De corporatie kon weinig doen, want RRS was erg druk, zeiden ze. De buurman gaf aan dat ik zelf RRS moest bellen en dat heb ik gedaan. RRS kwam met een waterstofzuiger. Ik weet niet hoe laat de wateroverlast is begonnen. Het water zat ook al onder het laminaat. Twee dagen hebben we met dat rioolwater gezeten. De Blue Groep zei dat we eigenlijk voor onze gezondheid niet in de woning mochten zijn. De dop was van de condens afvoer af en dat is gevaarlijk voor de gezondheid. Ze vertelden ons dat ze niet mochten starten met de werkzaamheden als de dop er niet op zat. Ik heb zelf de dop er weer op gedaan. De vloer moest twee weken drogen.

V: U kon geen verjaardagen vieren in de woning?

A: Er zat geen vloer in. Blue Groep en wijzelf moesten alles schoonmaken. Twee weken hebben we op een grijs betonnen vloer gezeten. Het laminaatbedrijf kon ook niet eerder de vloer leggen. We hebben ook nog met een vochtmeter gemeten en het vochtgehalte was erg hoog.

V: Er stond rioolwater onder de vloer?

A: Ja, op en onder het laminaat. De ruimte van de CV is niet belegd met laminaat.

V: In welke ruimtes stond het water?

A: In de slaapkamer en de gang naar voren, de hal en in de kasten.

V: Heeft u uw inboedelverzekering ingeschakeld?

A: Ja, voor alle gemaakte kosten. Kleding en de materialen hebben we uitbetaald gekregen. Dat verhalen we ook niet op de corporatie. Het gaat om waterkosten, energiekosten en de opgenomen vrije dagen. De verwarming heeft extra aangestaan en we hebben extra water verbruikt. We hebben een vrije aantal dagen ingezet die niet nodig waren.

V: Wat voor soort dop is het?

A: Een RVS dop. Die dop lag op de grond en de Blue Groep zei direct dat we er een foto van moesten maken.

V: Hoe lang woont u in de woning?

A: Sinds april 2016.

Zienswijze van de corporatie

De corporatie geeft aan het een vervelende situatie te vinden. De corporatie heeft een 24-uurs contract met RRS en Rioolpunt.nl. Huurders kunnen daar zelf naar bellen. De corporatie adviseert huurders altijd zelf te bellen.

De corporatie geeft aan het vreemd te vinden dat er werd gezegd tegen klager dat er geen tijd was. De corporatie geeft altijd prioriteit aan lekkages. Een standaardreactie van de corporatie is altijd dat men direct contact moet opnemen met de inboedelverzekering. Dat mist de corporatie een beetje in dit verhaal.

De condens afvoer wordt aangesloten op een standleiding, dat is gebruikelijk. Bij een verstopping zal die hem er ergens uitgooien op een laag punt met de minste weerstand. Bij klager was dat dus in de meterkast.

Het rapport van RRS heeft aangegeven dat de leiding 100% dicht zat met vet in de liggende leiding. Dan wordt er druk opgebouwd. In combinatie met het reinigen van de leiding is er te hoge druk ontstaan en is de dop eraf gesprongen. De corporatie geeft aan dat er geen bouwfout is te vinden. Het is vervelend dat als je dan de eerste woonlaag bent, omdat daar alles als eerste uitkomt. De corporatie geeft aan er alles aan te doen om het te voorkomen, maar vet in het riool mag niet en op die manier blijft het probleem bestaan. De corporatie geeft ook altijd aan bij huurders direct te bellen als men wat hoort borrelen in de leiding. Daarom vindt de corporatie niet aansprakelijk te zijn, ze zijn er echter wel op ingegaan om er samen uit te komen.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

De corporatie heeft voor € 400,00 een coulance voorstel ter finale kwijting zonder erkenning van aansprakelijkheid gedaan en bij klager aangegeven de klacht bij de GCWZH in te trekken. Eerder heeft de corporatie ook nog € 250,00 aangeboden.

De corporatie geeft aan de energiekosten voor de pompen en de drogers te willen vergoeden evenals het waterverbruik. De corporatie geeft aan dat nodig te vinden om uit coulance aan te bieden. Klagers bleven praten over een constructiefout tijdens de bouw.

De corporatie geeft aan dat als bij hen wordt aangegeven door RRS dat er een bouwfout of een constructiefout is, die firma mandaat heeft om het op te lossen. De bewoners kunnen altijd rechtstreeks naar RRS bellen en dan weet de corporatie niet altijd wat er speelt.

*De voorzitter geeft aan dat een eventuele constructiefout in de standleiding niet zomaar kan worden veranderd.*

Die dop is overall in het complex zo aangesloten. Dat is geen gebrek. Het moet de standleiding zijn geweest, het kan niet de condens afvoer zijn geweest. Als er zo'n grote hoeveelheid water uitkomt dan heeft de leiding helemaal vol gezeten. Zonder dat de leiding verstopt zou zitten, kan het bij een niet-gesloten systeem ook lekken. De corporatie geeft aan zich verantwoordelijk te voelen voor de situatie. Als de corporatie van RRS een terugkoppeling zou krijgen om in actie te moeten komen in bijvoorbeeld de riolering, dan krijgen we daar bericht van en een offerte.

Via RRS heeft de corporatie te horen gekregen dat het gebruikelijk is dat die stop op die plek zit. Op het moment dat de standleiding vol zit, kan het er ergens uitklappen, want hij blijft niet vol staan.

De corporatie geeft aan nog een tegenbod te hebben gedaan van € 600,00. Klager wilde dan ook dat het probleem werd opgelost. Dat is verder niet meer besproken.

### Vragen van de commissie aan de corporatie

V: Zit de dop er altijd met een schroefdop op?

A: Nee hoor, dat zeg ik niet. Ik ben wel benieuwd naar deze dop.

V: Kunt u reageren op het feit dat klager vraagt dat het wordt voorkomen dat het niet nog een keer gebeurt?

A: Natuurlijk willen we dat, maar ik kan niet garanderen dat het niet nogmaals gebeurt. Ze zijn de eerste bewoners waar het eruit gaat komen.

V: Het is niet de eerste keer in deze woning, het is al eerder gebeurd. Kunt u er voor zorgen dat het niet een derde keer gebeurt?

A: Natuurlijk kunnen we komen kijken om het op te lossen, maar ik kan niet toezeggen dat het niet nog een keer gebeurt. We hebben geen invloed op de standleiding. Wat huurders in de afvoeren gooien heb ik geen invloed op. We kunnen de veroorzakers aanschrijven en zeggen dat we de kosten zullen doorbelasten. Zo zitten we er ook in. Het is lastig om het te bewijzen. De andere woningen wil ik dan ook controleren om te bekijken of dat wat RRS zegt ook klopt.

V: Heeft u ook al een brief naar andere bewoners gestuurd?

A: Nee, dat hebben we niet. Dit probleem gebeurt in meerdere complexen.

V: Heeft u ook geen brief verstuurd naar de veroorzakers?

A: Nee, iedereen weet toch dat je geen vet in het riool mag gooien. In complexen waar het vaker gebeurt, zou ik zeggen dat we moeten anticiperen. Bij deze bewoners was het niet eerder gebeurd. Wij hebben het niet in het systeem kunnen terugvinden.

V: De vorige bewoner heeft gezegd dat het al een keer eerder is gebeurd?

A: Die melding was bij ons niet bekend. Als de bewoner zelf RRS belt en het regelt met de verzekering, dan weten wij er niets vanaf. In het systeem zagen we er niets van terug.



V: Vindt u dat u van een bedrijf mag verwachten als het al eerder is gebeurd en ze er naar toe gaan, ze voorzorgsmaatregelen hadden moeten treffen bij andere woningen?

A: Ja, als ze het hadden kunnen weten wel, maar als niet kunnen inschatten dat dit zou kunnen gebeuren en de leiding zo verstopt zat, dan niet.

V: Maar als het al eens gebeurd was, hadden er toch voorzorgsmaatregelen getroffen moeten worden?

A: Ja, als het in een bepaalde periode meerdere keren is gebeurd wel. Maar dat is niet het geval. Er is een lezing gevraagd aan RRS en daarin wordt niets gemeld. Ze hebben niet gemeld dat het al eerder was gebeurd.

V: Het is lastig vast te stellen nu RRS er niet is, maar u bent wel verantwoordelijk voor hun handelen.

A: We kunnen hen aansprakelijk stellen als we vinden dat ze nalatig zijn geweest. Dan kunnen we de kosten doorbelasten. In die zin kunnen we hen aansprakelijk stellen als we dat vinden. Maar als we dat niet vinden kunnen we niets doen richting hen, maar kunnen we dat ook niet doen richting klager.

V: Het feit dat u niet op de hoogte bent, betekent niet dat het niet zo is.

A: Nee, maar in de terugkoppeling van RRS hadden we verwacht dat als ze vaker waren geweest, dat wel hadden gemeld. Ik verwacht dan dat ze zeggen dat we op zoek moeten naar een oplossing.

V: U verhaalt de kosten op de veroorzaker als u weet wie het is?

A: Ja, dat kan. De bewijslast is lastig. Het is niet van één keer, men gooit vaker afval in het riool. Het kan van alle bewoners erboven afkomen, het complex is drie verdiepingen hoog.

V: Kunt u reageren ten aanzien van het gedeerd woongenot dat klager heeft ervaren?

A: Ook daarin geldt dat het lastig is of we aansprakelijk zijn, wij menen van niet. Wat doet de inboedel daarin? Als de vloer eruit is, moet je het huis uit. Dat gaat via de inboedelverzekering. Zij zoeken de vervangende woonruimte, daar komen kosten tegenover te staan. We zeggen ook altijd dat men het moet neerleggen bij de inboedelverzekering. Aan de hand daarvan komt er een discussie. We zijn afhankelijk van de inboedelveerzekering die het laminaat eruit moet halen. Die zorgt dat alles droog wordt. Dat deel ligt vaak bij bewoners en daar hebben we weinig invloed op.

V: Dus u vindt dat gedeerd woongenot bij de inboedelverzekering ligt?

A: Nee, niet helemaal. We voelen ons verantwoordelijk, maar tot hoever. Dat neem je mee in een coulancevoorstel. Dat is de afweging geweest.

*Klager geeft aan dat er alleen € 80,00 is geboden en niet € 250,00.*

V: Wat is de overweging geweest dat u alleen water en energie wilde vergoeden?

A: Dat zijn de werkelijke kosten. Onze opzichters hebben de bouwdrogers neergezet.

V: Waarom heeft u dan besloten over te gaan tot een coulancevergoeding in plaats van een vergoeding van de werkelijke kosten?

A: Ze hebben zelf de kosten gesplitst en smartengeld gevraagd. Er was geen sprake van smartengeld. Het verlot is geregeld in de huurvoorwaarden. Soms moet je als huurder ergens voor thuisblijven. Verder was er geen sprake van schade, want alles was geregeld via de inboedelverzekering. Is er dan nog sprake van gedeerd woongenot? Dat ligt eraan. Binnen twee weken moet de vloer droog zijn. De Blue Groep trekt alles eruit en dat valt onder de inboedelverzekering. Via de inboedelverzekering kon er vervangende woonruimte worden gegeven. Dan is er dus geen schade en geen gedeerd woongenot.

V: Waarom dan toch een coulancevergoeding?

A: We wegen alles tegen elkaar af. We zitten hier niet op te wachten, we willen eruit komen. We willen echter geen precedentwerking scheppen. We houden wel of niet aansprakelijk goed gescheiden. Daarom hebben we dat besloten, want volgens mij zit niemand hier op te wachten.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

*De corporatie geeft aan zelf naar de situatie te gaan kijken en te beoordelen wat er daadwerkelijk aan de hand is.*

### Laatste woord door de klager

*Ik snap dat als er iets moet worden gerepareerd, je soms vrij moet nemen. Maar het is niet onze schuld geweest. We hebben overlast gehad en er zijn fouten gemaakt. We moesten extra verlof opnemen, maar dat houdt ook een keer op. Daarom willen we dat ook verhalen op de corporatie. We hopen dat het probleem wordt opgelost.*

*De voorzitter sluit de vergadering. Klagers en medewerkers van de corporatie vertrekken en de commissie start in beslotenheid de beraadslaging over het uit te brengen advies.*