



Advies 202545

De Goede Woning

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 12-03-2025 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 online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart een enorme stankoverlast. De lucht komt uit het riool en is voor huurder dusdanig ernstig dat huurder al enkele maanden een paar dagen per week elders slaapt. Huurder huurt de woning sinds oktober 2019.

De firma RRS is al acht keer langs geweest bij huurder en zij bevestigen dat het probleem uit het riool komt.

Vloeren moeten worden opgebroken is huurder verteld om het probleem verder te onderzoeken. Verhuurder doet niet veel volgens huurder en verwijst naar de vve. Dit duurt al maanden en huurder wenst huur terug.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van de 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. Dit omdat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

De klacht is op 27 november 2024 gemeld. Op 3 januari 2025 is er teruggekoppeld aan huurder. Het probleem lag wellicht aan de standleiding. Die standleiding valt onder de verantwoordelijkheid van de vve.

Verhuurder geeft daarom de melding van het probleem door aan de vve. Op 7 februari 2025 heeft de vve opdracht gegeven aan de firma RRS om het probleem te verhelpen.

Omdat het proces via de vve lang duurde heeft verhuurder op 6 februari 2025 zelf een loodgieter ingeschakeld. Die meldde dat het probleem wellicht te maken had met de mechanische ventilatie. Dat is later bevestigd door dat bedrijf en het probleem is verholpen door verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder



- Huurder heeft zeker 33 keer gebeld met verhuurder. Er zaten zeer grote tussenpozen in de terugkoppeling die hij van verhuurder kreeg. Een afhandelingsijd van november tot maart vindt huurder veel te lang.
- De stank was ondraaglijk. In de lift was die ook te ruiken, een zeer indringende rioollucht.
- Huurder heeft plichten, maar ook rechten en een medewerker van verhuurder heeft huurder geadviseerd om huur terug te vragen.
- De vve is aan zet en dat begrijpt huurder. Verhuurder komt er makkelijk mee weg door te wijzen naar de vve vindt huurder.
- De lucht was ondraaglijk en het woongenot was weg. Er is zeer veel stress voor huurder. Door de situatie heeft ze bijna tweeënhalve maand verbleven bij vrienden en familie.
- De stank is nu weg en het probleem is verholpen. Er was teveel onderdruk in de woning. Daardoor werd de sifon leeg getrokken, zo is huurder verteld. Filters voor de ventilatie zijn vervangen. Ook is uitgelegd hoe er beter met de luchtdruk moet worden omgegaan.
- Huurder heeft altijd zeer fijn contact gehad met verhuurder, maar snapt niet dat dit zo lang heeft geduurd.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder erkent dat laat is teruggekoppeld aan huurder. Er is in de tussenliggende periode wel van alles gebeurd. Er werd, zo bleek achteraf, op de verkeerde plaatsen gezocht naar de oorzaak van het probleem. In een later stadium werd aan de onderdruk gedacht. Uiteindelijk bleek dat het probleem, veroorzaakt door de mechanische ventilatie, te zijn.
- Achter de schermen is constant actie ondernomen. Er is geprobeerd om huurder zoveel mogelijk te informeren. Echter, het heeft langer geduurd dan wenselijk.
- Het ventilatiesysteem werkt ook voor andere woningen. Er zijn door andere huurders geen vergelijkbare meldingen gedaan.
- Verhuurder heeft de rioollucht zelf niet waargenomen, alleen de wijkaannemer.
- Verhuurder vindt het kwalijk dat huurder tweeënhalve maand niet in haar woning heeft kunnen verblijven. De betrokkenheid van de vve heeft zeker bijgedragen aan de lange afhandelingsduur. De vve wilde een rapport van verhuurder voor iets waar de vve zelf voor verantwoordelijk is. Verhuurder wilde huurder niet het slachtoffer laten worden van deze discussie tussen vve en verhuurder. Daarom heeft verhuurder de firma De Haan ingeschakeld.
- Er zijn richtlijnen voor de samenwerking met de vve, maar soms neemt verhuurder zelf beslissingen om in actie te kunnen komen.

Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- Huurder langdurig last heeft gehad van stankoverlast.
- Voor huurder deze overlast reden is geweest gedurende de periode dat deze overlast werd ondervonden zoveel mogelijk ergens anders te verblijven.
- De oorzaak van het probleem pas na geruime tijd is gevonden en verholpen.
- De betrokkenheid van de vve bij deze zoektocht heeft bijgedragen aan de lange afhandelingsduur.
- De terugkoppeling over wat er speelde niet altijd tijdig heeft plaatsgevonden.



2. 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:

- tussen het moment van de melding en de oplossing van het probleem (27 november 2024 en 21 maart 2025) een onredelijk lange periode heeft gezeten;
- deze onredelijk lange periode niet alleen is veroorzaakt door de betrokkenheid van de vve, maar ook is veroorzaakt door gebrek aan snelheid van handelen en terugkoppeling van verhuurder.
- verhuurder veel beter vinger aan de pols had moeten houden voor de afhandeling en huurder tijdig over wat er speelde had moeten informeren.

De commissie adviseert verhuurder om ook als er een vve in het spel is haar volledige verantwoordelijkheid voor de door huurders gedane onderhoudsmeldingen op te pakken. Dit houdt in dat verhuurder zorgt voor tijdige afhandeling en het informeren van huurder.

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

Een kopie van het advies wordt aan huurder verzonden.

Namens de behandelende kamer,

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, 22 april 2025
Verzenddatum, 5 mei 2025