



Advies 202548

Woonforte

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 26-03-2025 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

Er ontstaat bij huurder een groene gloed op het haar na het douchen.

Huurder denkt dat dit komt door koperdeeltjes in het water afkomstig uit de in haar complex gebruikte waterleidingen.

Huurder ervaart dat nergens anders. Daarom denkt huurder dat het probleem in haar woning zit.

Leidingen zijn doorgespoeld en het water is onderzocht. Uit dat onderzoek zijn geen bijzonderheden naar voren gekomen.

Een wateranalyse zou uitgevoerd moeten worden van het warme water uit de douche.

Verhuurder is van mening genoeg te hebben gedaan voor huurder. Buren hebben de klachten die huurder ervaart niet.

Op kleding uit de was is ook geen groene gloed aanwezig.

Verhuurder heeft advies gevraagd aan Kiwa. Kiwa heeft aangegeven dat het probleem mogelijk te wijten is aan de koperen leidingen. Landelijk kunnen deze klachten voorkomen bij mensen met geblondeerd haar.

Leidingen worden niet vervangen aangezien huurder de enige is die klaagt over dit probleem.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder is in deze woning via urgentie gekomen na een vervelende periode.
- Na drie maanden zag huurder de groene gloed op haar haar. Huurder is naar haar kapper gegaan. Deze heeft een stuk van het haar afgeknipt. De kapper zei dat de gloed wellicht door de koperen leidingen werd veroorzaakt.
- Huurder heeft vaak bij familie gedoucht. Dan is de groene gloed in het haar niet aanwezig.
- Huurder heeft alles besproken met verhuurder en ook met andere bewoners. Er is nog iemand op de galerij die de groene gloed ervaart op het haar.
- Anderhalf jaar is huurder al met dit probleem bezig en wil graag in haar woning blijven wonen met haar kinderen.
- Het wassen van het haar met koud water geeft geen groene gloed.



- Huurder kreeg de mening van Kiwa hieromtrent via de mail, maar ze wilde graag telefonisch contact.
- Huurder begrijpt dat het vervangen van koperen leidingen ingrijpend is.
- Huurder heeft vernomen van diverse bedrijven dat er waarschijnlijk teveel koperdeeltjes in de leidingen zitten. Andere huurders hebben daar geen last van. Kunststofleidingen kunnen wellicht een oplossing zijn. Filters op de kraan hebben niet geholpen. Huurder is van mening dat het probleem in de leidingen zit.
- Huurder wil het probleem opgelost hebben en wil het graag verder onderzocht hebben.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Huurder is te allen tijde goed van informatie voorzien.
- Huurder is aangegeven dat het probleem van de groene gloed landelijk voorkomt. Het probleem wordt wellicht gevoed door de koperen leidingen. Het blonderen van het haar in combinatie met koperen leidingen kan het probleem veroorzaken.
- Het is voor verhuurder ondoenbaar om de waterinstallatie in de woning aan te passen.
- Het telkens moeten vervangen van filters brengt een enorme kostenpost met zich mee voor verhuurder.
- De aanschaf van een boiler kan wellicht een ZAV zijn. Dan wordt het een aanpassing op de installatie. Huurder moet dan zelf de kosten betalen. Deze aanpassing moet bij mutatie ook makkelijk weg te halen zijn. Verhuurder weet niet of het in deze specifieke situatie mogelijk is, maar is zeker bereid om naar zulke verzoeken te kijken.
- Aanpassing van de waterinstallatie gaat te ver aangezien die installatie werkt voor het gehele complex.
- De firma Woubrugge heeft aangegeven dat er zowel kunststof en koper aanwezig is in de leidingen. Als een badkamer wordt vervangen komt er kunststof. Echter, de hoofdinstallatie blijft van koper en dan blijft de situatie dus ongewijzigd.
- Verhuurder heeft Kiwa om advies gevraagd. Als het probleem wordt veroorzaakt door de koperen deeltjes in de leidingen betekent dat dat de koperen leidingen moeten worden vervangen als verhuurder zich voor de oplossing verantwoordelijk acht.
- De testen zijn gedaan op koud water. Er is verhuurder niet bekend of op warm water is getest. Verhuurder vindt het nog wel de moeite waard om na te vragen op welke punten is getest.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- huurder klaagt over een groene gloed die over haar haar komt als zij haar haar met warm water in de woning wast;
- Verhuurder verschillende onderzoeken heeft uitgevoerd om te beoordelen of er iets mis is met de watervoorziening in de woning en/of in het gebouw.
- Uit die onderzoeken niet naar voren is gekomen dat hiervan sprake is.
- Het erop lijkt dat hier sprake is van een vervelende en ongelukkige samenloop van omstandigheden, te weten een huurder die het haar blondeert en in een woning woont met koperen leidingen. Verschillende personen / instanties geven aan dat een dergelijk effect (groene gloed) mogelijk ontstaat bij geblondeerd haar en water dat uit koperen leidingen komt.
- Verhuurder niet bij voorbaat negatief staat tegenover een zelf aangebrachte voorziening (ZAV) in de vorm van een elektrische boiler, maar er daarbij wel direct op



wijst dat huurder de kosten daarvoor zelf moet dragen. Deze ZAV wordt als alle andere ZAV's beoordeeld en behandeld.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat:

- de waterinstallatie aan de woning geen gebreken kent en voldoet aan de landelijk geldende normen;
- er sprake lijkt te zijn van een zeer vervelende samenloop van omstandigheden waarbij het geblondeerde haar van huurder en deeltjes van de in de woning aanwezige koperen leidingen mogelijk tot een (chemische) reactie leidt.
- van verhuurder niet kan worden verlangd dat zij deze samenloop van omstandigheden verhelpt.

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, 7 mei 2025