



Advies 202551

Haag 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 25 februari 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. Verhuurder was daarbij zonder kennisgeving afwezig.

Omschrijving van de klacht

Huurder geeft aan dat de klacht betrekking heeft op waterschade ontstaan op 5 oktober 2024 als gevolg van rioolproblemen. Het water is via het toilet en de douche de woning binnengekomen. Er is contact geweest met zowel de verzekering als verhuurder. Verhuurder heeft een onderzoek laten uitvoeren door RRS, waaruit bleek dat het toilet verkeerd was aangesloten. Daarnaast bleken de leidingen tussen de straat en de woning verzakt te zijn en moeten deze worden aangepast. De verzekering gaf aan niet verantwoordelijk te zijn voor de schade. Aanvankelijk gaf verhuurder aan dat hij verzekerd was en het probleem zou oplossen, maar later stelde hij dat huurder aansprakelijk is. Sindsdien heeft huurder niets meer vernomen van verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat verhuurder meerdere malen heeft aangegeven niet verantwoordelijk te zijn.
- Huurder is degene die op de begane grond woont en zij heeft vaker bij verhuurder aangegeven dat de leidingen niet goed meer zijn. Verhuurder gaf hierop aan dat huurder te veel met vet kookt en dat daardoor de leidingen verstopt raken.
- Huurder gebruikt weinig tot geen vet en is van mening dat ook de bovenburen gebruik maken van de leidingen en dat dit dus niet alleen op huurder verhaald kan worden.
- De woning stinkt heel erg, en is volgens de zoon onbewoonbaar. Andere bewoners hebben geen last van de stank geven zij aan.
- Er is een incompleet rapport ontvangen door huurder, verstuurd vanuit verhuurder. In dit rapport staat niet dat er al eerder vochtige doekjes en luiers in het riool gevonden zijn. Omdat huurder op leeftijd is geeft dit duidelijk aan dat zij niet degene is die de leidingen belast.
- De verzekering wil de schade niet vergoeden aan de hand van het RRS-rapport.
- Op 13 december 2024 en op 30 december 2024 is er vanuit huurder contact gezocht met verhuurder, maar hier is verder geen reactie op gekomen vanuit verhuurder.

- Verhuurder heeft ervoor gezorgd dat het aansluitstuk van het toilet als enige is vervangen. Er zijn geen leidingen of rioleringen vervangen.
- Op het moment dat het riool overstroomde is kort erna gezorgd dat de leidingen weer door liepen, maar daarvoor is er een aannemer langs geweest om te kijken wat precies het probleem was. Er is aangegeven dat RRS langs zou komen om dit op te lossen, maar deze belofte is niet nagekomen.
- Volgens huurder is verhuurder laks geweest betreffende het schoonmaken van de woning na de overstrooming. Huurder heeft uren in de woning gezeten met een sterke rioollucht.
- Huurder geeft aan dat de afwezigheid verhuurder aantoont hoe ongeïnteresseerd hij in deze casus is.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de gevolgschade door verstopping in het riool;
- huurder deze overlast de afgelopen jaren meerdere keren heeft ervaren;
- de verzekering in het verleden de schade heeft vergoed, maar op basis van het rapport van RRS deze keer weigert de schade te vergoeden;
- RRS geconstateerd heeft dat er sprake is van een constructief gebrek aan het leidingwerk;
- huurder weerspreekt dat er sprake zou zijn van vetophoping door bewonersgedrag van huurder zelf en merkt op dat er bij eerdere verstoppingen luiers en babydoekjes van andere bewoners in het complex zijn verwijderd;
- huurder zich niet serieus genomen voelt door de houding van verhuurder die niet bij afspraken komt opdagen en niet verschenen is bij de digitale hoorzitting;
- verhuurder de aansprakelijkheid voor de gevolgschade afwijst en de oorzaak van de verstopping wijt aan bewonersgedrag.

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

- uit het rapport van RRS is gebleken dat er sprake is van een constructief gebrek;
- eventueel bewonersgedrag niet herleidbaar is naar huurder;
- verhuurder aansprakelijk is voor de gevolgschade van de verstopping;
- verhuurder tekort is geschoten in zijn dienstverlening door het niet verschijnen op afspraken en bij de digitale hoorzitting.

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.

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, 27 mei 2025
Verzenddatum, 5 juni 2025