



Advies 202568

Woonforte

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 12 mei 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Een derde partij (firma Luijk) heeft in januari 2025 werkzaamheden uitgevoerd in de kruipruimte van huurder. Daarbij is de waterleiding geraakt. Hierdoor is de watermeter verdraaid en gaan lekken. Huurder heeft dit pas in april 2025 ontdekt. Huurder kwam hierachter door onderzoek dat zij deed na de ongebruikelijk hoge verbruiksgegevens van Oasen (de waterleverancier). Ook is het energieverbruik gestegen. Huurder heeft vervolgens de lekkage gemeld bij verhuurder. Die heeft de kwestie opgepakt. Volgens huurder is de schade volledig te wijten aan de derde partij die de watermeter heeft verdraaid bij de werkzaamheden in januari 2025. Huurder vindt daarom dat verhuurder als opdrachtgever verantwoordelijk is voor het vergoeden van de schade.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De werkzaamheden in de kruipruimte zijn uitgevoerd door een professional en een leerling. De leerling is op de watermeter gaan staan.
- De uitvoerende firma Luijk gaf aanvankelijk aan geen schade te kunnen ontdekken. Desondanks merkte huurder een stijging in het waterverbruik. Daarop is ze onderzoek gaan doen. Enkele weken later ontdekte huurder een flinke lekkage in de kruipruimte. Het water liep uit de waterleiding in de buurt van de watermeter.
- Volgens huurder is de firma Luijk verantwoordelijk voor de schade. Niemand anders is onder de vloer geweest. Huurder vindt het gebruikelijk dat een bedrijf in zo'n situatie langskomt om de schade op te nemen en bepaalt of het onder de verzekering valt of niet.
- Verhuurder koos direct de kant van firma Luijk, wat huurder zeer betreurt. Huurder heeft meerdere malen gezegd dat de problemen pas na het bezoek van firma Luijk zijn ontstaan.
- Huurder ondervindt nog steeds hinder van het vocht dat in de kruipruimte is ontstaan en de gevolgschade die dat met zich heeft meegebracht. Niemand heeft huurder gevraagd te bewijzen hoe het probleem is ontstaan en opgelost zou kunnen worden. En dan vooral het financiële gedeelte.
- Huurder heeft geprobeerd de schade te verhalen via haar eigen inboedelverzekering. Deze stelt dat verhuurder verantwoordelijk is.



- Huurder had niet verwacht dat een professioneel bedrijf dat schade veroorzaakt vervolgens geen verantwoordelijkheid neemt.
- Huurder is zelf niet onder de vloer geweest. Zij durft dit ook niet. Huurder is ervan overtuigd dat firma Luijk verantwoordelijk is. Verder heeft immers niemand toegang tot de kruipruimte gehad.
- Het huishouden van huurder bestaat uit haarzelf en twee pubers. Volgens de app van Oasen is de afgelopen negen maanden water verbruikt alsof het huishouden uit vijf personen bestond. Huurder houdt dat niet voor mogelijk.
- Huurder maakt om de twee à drie maanden een foto van de meterstand. Zo ontdekte zij de abnormale stijging in verbruik en daarmee de lekkage.
- Huurder kan zich niet vinden in het standpunt van verhuurder. Zij vindt de hele situatie zeer teleurstellend.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder zegt dat na de eerste melding op 24 april 2025 direct de gebiedsaannemer is ingeschakeld. Die heeft vervolgens een lekkage bij de watermeter hersteld.
- Op basis van terugkoppeling van de aannemer werd geconcludeerd dat de vochtschade beperkt was. Er werd geen vervolgschade verwacht. Daarom is verder geen actie ondernomen.
- Volgens de berekening van verhuurder betekent het verlies aan water dat huurder meldt dat dagelijks zo'n 250 liter moet zijn weggelekt om op het aangegeven bedrag uit te komen.
- Verhuurder heeft contact opgenomen met firma Luijk. Die firma staat in de regio bekend als een betrouwbare partij. Ook verhuurder kent de firma zo. Volgens firma Luijk zou door het hen veroorzaakte zeker zijn gemeld. Zij zeggen geen schade te hebben veroorzaakt. Wel denken ze graag mee over een oplossing.
- Verhuurder merkt op dat, hoewel huurder in januari 2025 getuige is geweest van het incident, het vreemd is dat zij de schade en lekkage pas in april 2025 heeft gemeld. Verhuurder had graag eerder meegedacht over een oplossing. Verhuurder vindt dat huurder al in januari 2025 contact had moeten opnemen in plaats van te wachten tot een tussentijds verrichte opname.
- Verhuurder vindt dat onvoldoende bewijs is aangeleverd om met zekerheid te stellen dat firma Luijk verantwoordelijk is. Huurder heeft niet de afwijzing van haar verzekeraar overgelegd. Als dat wel was gebeurd, dan was de klacht waarschijnlijk ook afgewezen, omdat het door huurder aangeleverde onvoldoende concreet is.
- Volgens verhuurder is bewijs van een onafhankelijke partij nodig. Nu de lekkage is verholpen, kan verhuurder verder niets meer voor huurder betekenen.
- Verhuurder zegt dat niet is gevraagd naar een afwijzing van de inboedelverzekering van huurder.
- Verhuurder benadrukt dat hij als woningcorporatie niet zwart-wit naar situaties kijkt. In dit geval is zeker ruimte voor coulance. Er is volgens verhuurder altijd sprake van maatwerk. Verhuurder wacht het besluit van de Klachtencommissie af en onderneemt indien nodig passende actie.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over een voorval dat heeft plaatsgevonden in de kruipruimte van huurder, waardoor de waterleiding beschadigd is geraakt en huurder gevolgschade heeft ondervonden;
- huurder door het voorval een enorme toename heeft gemerkt in haar water- en energieverbruik die zij wijt aan de beschadigd geraakte waterleiding.
- huurder de aannemer van verhuurder aansprakelijk houdt voor de veroorzaakte schade;
- huurder graag ziet dat verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt en een passende oplossing biedt;
- verhuurder de situatie betreurt, zij het dat hij vindt dat op basis van het door hem verrichte onderzoek niet is komen vast te staan dat de (gevolg)schade is veroorzaakt door de door hem ingeschakelde aannemer;
- verhuurder voor het voorgaande punt met name steunt op de gegeven verklaring door de door hem ingeschakelde aannemer en diens staat van dienst;
- verhuurder te kennen heeft gegeven dat huurder niet of onvoldoende de schadeveroorzakende omstandigheid heeft aangetoond;
- verhuurder voor het overige heeft aangegeven adequaat te hebben gehandeld op de door huurder gedane melding tot het (doen) verhelpen van de lekkage in de kruipruimte;
- verhuurder, afhankelijk van het te geven advies door de Klachtencommissie, bereid is coulanace te betrachten bij de verdere afhandeling van de klacht.

3. Conclusie en advies

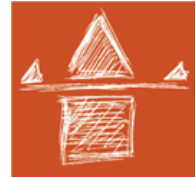
De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is van oordeel dat de klacht **gegrond** is.

De commissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, er geen onomstotelijk bewijs voorhanden is voor het plaatsgevonden voorval in de kruipruimte van huurder. Een aan verhuurder gegeven verklaring vanuit de zijde van de ingeschakelde aannemer maakt dit niet anders. Wel vindt de commissie het door huurder geschetste verhaal plausibel. In het verlengde hiervan adviseert zij verhuurder coulanace te betrachten bij de definitieve afhandeling van de klacht.

De commissie verzoekt 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.

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 juli 2025
Verzenddatum, 7 augustus 2025