



Advies 202601

De Goede Woning

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 11 augustus 2025 een klacht van huurder met de vraag 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. Huurder was echter zonder kennisgeving niet aanwezig bij de digitale hoorzitting.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over meerdere afvoer- / rioolverstoppingen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Het complex waar huurder in woont heeft een VvE.
- Het gehele complex heeft last van verstoppingen.
- Voor het verhelpen van verstoppingen heeft de VvE een serviceabonnement bij de firma RRS. Huurders mogen rechtstreeks contact opnemen met RRS voor het verhelpen van verstoppingen.
- Het duurde voor huurder vaak lang voordat er vanuit RRS reacties op haar meldingen kwamen.
- Huurder wil hiervoor een schadevergoeding van verhuurder. Verhuurder heeft daar een aanbod voor gedaan. Bij de berekening daarvan is gebruik gemaakt van het woningwaarderingssysteem. Huurder is het niet eens met de hoogte van het bedrag, waardoor verhuurder ook niet is overgegaan tot uitbetaling.
- Alles werkt op dit moment weer goed. Als er weer een verstopping is mag huurder i.p.v. een melding bij RRS, rechtstreeks contact opnemen met een en dezelfde medewerker van verhuurder.
- Verhuurder handelt soms, als de situatie daar reden toe geeft, ook op eigen initiatief zonder tussenkomst van de VvE. Verhuurder stuurt in dergelijke gevallen de firma De Haan aan voor complexere situaties.
- Op basis van het rapport is door de firma RRS gemeld dat het om bewonersgedrag gaat. Verhuurder vindt niet dat het probleem door bewonersgedrag is veroorzaakt.
- Alles bij elkaar heeft huurder twee weken last gehad van een lekkage. Bij het kijken naar een eventuele tegemoetkoming gebruikt verhuurder altijd het woningwaarderingssysteem als uitgangspunt. Het gebrekenboek van de Huurcommissie wordt alleen gehanteerd als het om een zaak bij de Huurcommissie gaat.
- Er is helaas nog geen datum bekend wanneer er een structurele oplossing voor de lekkages/verstoppingen zal zijn.

- Sinds het luik bij het bad is dicht gemaakt, krijgt verhuurder geen meldingen meer van huurder.

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 hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op de verzochte huurcompensatie en/of een schadevergoeding. De reden is dat de commissie volgens haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over een rioolverstopping die zich steeds weer voordoet;
- huurder voor de ervaren overlast daarvan een vergoeding eist en vindt dat de geboden vergoeding geen recht doet aan de ernst en de duur van de situatie;
- verhuurder geeft aan dat de situatie veroorzaakt wordt door een bouwkundig probleem dat speelt in het gehele complex;
- de aanpak van dat probleem samen met de VvE wordt opgepakt;
- opeenvolgende meldingen van huurder adequaat door verhuurder zijn opgepakt en hebben geleid tot het verhelpen van de verstopping;
- het verhelpen van de verstoppingen volgens verhuurder feitelijk aan de VvE is;
- omdat de verstoppingen steeds weer terugkomen verhuurder ervoor heeft gekozen de verstoppingen bij huurder zelf en voor eigen rekening te verhelpen, door de inzet van een ander bedrijf.

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat, hoewel de commissie begrip heeft voor de overlast die huurder ervaart door het steeds weer terugkeren van de verstopping, de klacht **ongegrond** is.

De commissie vindt dat verhuurder heeft gedaan wat in het kader van zijn dienstverlening van hem verwacht mag worden.

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, 21 oktober 2025
Verzenddatum, 5 november 2025