



Advies 202662

Staedion

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 30 oktober 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

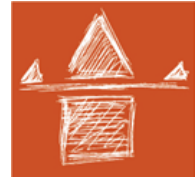
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

De klacht gaat over stinkend water uit de douche en de wasbak, rioolgeur uit de wasbak in de keuken, een vervuild ventilatiesysteem in de badkamer en overlast in de kelderbox als gevolg van een open ventilatiesysteem vanaf het dak. Hierdoor komt er vogelpoep in de kelderbox terecht en vallen er soms dode vogels naar binnen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- In 2019 heeft huurder een verplichte renovatie aan de badkamer ondergaan vanwege een lekkage bij de onderburen. Huurder heeft hiervan zelf geen hinder ervaren.
- Sinds 2023 ervaart huurder ernstige geurklachten in de badkamer. Het water uit de wasbak heeft een vieze geur. Tijdens het douchen komt dezelfde geur vrij en voelt het water volgens huurder kleverig aan.
- Het ventilatierooster lekt en er hangen kalkdruppels aan. Deze veroorzaken blijvende vlekken op de vloer en het glas. Huurder heeft handdoeken moeten ophangen om verdere vervuiling te voorkomen.
- Het ventilatierooster is vervangen. maar binnen een week was deze opnieuw vervuild en in dezelfde staat als voorheen.
- Dunea heeft onderzoek verricht en vastgesteld dat het geleverde water schoon is. Dunea heeft toegelicht dat alle leidingen binnen het complex met elkaar verbonden zijn en dat andere bewoners geen klachten ervaren. Volgens Dunea zou mogelijk een stof die tijdens de renovatie in de leiding is achtergebleven de geur kunnen veroorzaken. Huurder heeft deze bevinding gedeeld met verhuurder.
- Naar aanleiding hiervan is opnieuw wateronderzoek uitgevoerd door een laboratorium, waarbij wederom is geconcludeerd dat de afgenomen watermonsters schoon waren.
- Huurder vindt dat bij beide onderzoeken de verkeerde test is uitgevoerd. Zij geeft aan dat zij weet dat het water schoon is, maar wil dat specifiek wordt onderzocht of er een achtergebleven stof door de renovatie geurproblemen veroorzaakt. Verhuurder heeft aangegeven dat een aanvullende test mogelijk is, maar dat de kosten voor huurder zijn.
- Volgens huurder is niet onderzocht of het water daadwerkelijk kleverig is. De medewerker van het laboratorium zou geen beoordeling van het water hebben uitgevoerd en wist volgens huurder niet welke test hij moest uitvoeren.

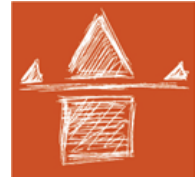


- Verhuurder heeft, volgens huurder, het water niet zelf beoordeeld. Naasten van huurder hebben de kleverigheid van het water wel ervaren.
- Er is geen onderzoek verricht naar de afvoer van de badkamer, terwijl de geur volgens huurder minder wordt als het water langere tijd doorloopt.
- Huurder weet niet of de perlatoren/filters in de kranen zijn vervangen.
- Huurder bevestigt dat de keuken- en badkamerkranen op hetzelfde systeem zijn aangesloten, maar ervaart in beide ruimtes verschillende geuren.
- De mechanische ventilatie werkt automatisch via sensoren; het hoofdsysteem bevindt zich in de berging.
- Huurder woont al 19 jaar in de woning, maar ervaart sinds de verplichte renovatie geen woonplezier meer door de aanhoudende klachten. Zij vermijdt de badkamer en heeft overwogen te verhuizen, maar wijst erop dat een volgende bewoner de klachten ook zal ervaren.
- Huurder ervaart tevens een vogelprobleem in de kelderbox. Door een open ventilatieopening komt er vogelpoep binnen en komen soms vogels vast te zitten, die vervolgens dood worden aangetroffen. Volgens huurder heeft verhuurder de klacht drie keer behandeld, maar er is nog steeds vogelpoep aanwezig.
- Volgens huurder zijn meerdere punten nog steeds niet opgelost: de geur van het water in wastafel in de badkamer; het kleverige water uit de douche en het vervuilde en lekkende ventilatierooster.
- Huurder vindt dat verhuurder nalatig heeft gehandeld. In 2023 zijn meerdere meldingen gedaan, maar huurder kreeg herhaaldelijk te horen dat verhuurder contact zou opnemen, wat volgens huurder niet gebeurde.
- Huurder geeft aan dat het probleem met het water inmiddels al zeer lang voortduurt en dat dit in toenemende mate invloed heeft op haar welzijn. Huurder wenst dat er meer onderzoek wordt gedaan naar de daadwerkelijke oorzaak van de klachten, zodat deze structureel kunnen worden opgelost;
- Huurder stelt het op prijs als verhuurder een vorm van compensatie overweegt.
- Huurder geeft aan dat de bovenburen regelmatig lekkages hebben die zij zelf oplossen, maar dat de gevolgen van deze lekkages wel zichtbaar zijn in haar woning. Huurder heeft dit niet zelf bij verhuurder gemeld; volgens haar hebben de bovenburen dit wel gedaan.

Over de reikwijdte van wat tijdens de zitting zal worden behandeld, geeft de voorzitter aan dat de hoorzitting zich zal beperken 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 en/of een schadevergoeding, omdat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Naar aanleiding van een lekkagemelding van de onderburen is vastgesteld dat er sprake was van lekkage vanuit de leidingen in de badkamer van huurder.
- De leidingen zijn hersteld. Omdat de badkamer ongeveer 20 jaar oud was, heeft verhuurder ervoor gekozen de gehele badkamer te renoveren.
- De kalkdruppels op het ventilatiesysteem werden volgens verhuurder veroorzaakt door een lekkage op het dak. Firma Breeman en DCI Loodgieters hebben dit onderzocht en hersteld. Scheuren en openingen zijn gedicht en verhuurder ging ervan uit dat het probleem hiermee was verholpen en ontving nadien geen nieuwe meldingen.
- De mechanische ventilatiebox bevindt zich in de berging; de leidingen zijn volledig weggewerkt in beton. Volgens verhuurder bestaat er geen verbinding met de



bovengelegen badkamer waardoor vocht via het beton bij het ventiel zou kunnen komen. Eventuele lekkages zouden zichtbaar moeten zijn.

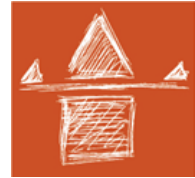
- Het ventilatierooster bevindt zich in het midden van de badkamer, wat volgens verhuurder niet aansluit bij lekkage vanuit een bovenliggende woning.
- Verhuurder is van mening voldoende onderzoek te hebben gedaan naar de waterkwaliteit. Dunea heeft vastgesteld dat het water schoon is en van goede kwaliteit. Op aandringen van huurder heeft verhuurder een aanvullend laboratoriumonderzoek laten uitvoeren. Ook dit onderzoek gaf geen aanwijzingen voor een stank- of kwaliteitsprobleem.
- Verhuurder is van mening aan zijn inspanningsverplichting te hebben voldaan ten aanzien van het waterprobleem.
- Verhuurder meldt geen meldingen van verstoppingen in de badkamer te hebben ontvangen. Alleen in de keuken is eerder een verstopping opgelost door het plaatsen van beluchters. Volgens verhuurder kan een verstopping altijd optreden.
- Indien gewenst kan huurder een extra wateronderzoek laten uitvoeren, maar de kosten zijn dan voor rekening van huurder. Mocht uit dit onderzoek blijken dat er wel een probleem is, dan kunnen de kosten achteraf worden verhaald op verhuurder.
- Verhuurder geeft aan dat er één open kanaal loopt van het dak naar twee kelderboxen, waarop een paddenstoelkap is geplaatst. Vogels konden daarop zitten en naar beneden vallen, waarbij zij in de kelderbox terecht kwamen.
- Verhuurder heeft rondom de kap gaaswerk aangebracht en het probleem met de vogels hiermee opgelost.
- Verhuurder geeft aan dat er nog geen onderzoek is gedaan naar het doucheputje of de sifon van de wasbak. Verhuurder staat ervoor open om dit alsnog te onderzoeken.
- Verhuurder staat ook open voor onderzoek naar beluchting in de badkamer, vergelijkbaar met de keuken.
- Verhuurder stelt voor aanvullend onderzoek te doen naar de afvoer en daarbij ook de kleverigheid van het water mee te nemen.
- Verhuurder geeft aan dat hij de werkzaamheden en de onderzoeken steeds heeft uitgezet bij deskundige derden (loodgieters, dakwerkers, laboratorium) en vertrouwt op hun bevindingen. Wanneer een professional meldt dat een probleem is opgelost, gaat verhuurder ervan uit dat dit juist is.
- Verhuurder heeft geen nieuwe meldingen ontvangen na eerdere werkzaamheden en heeft daarom geen verdere acties ondernomen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op diverse zaken waaronder nu nog de geur en kleverigheid van het water in de badkamer en het vervuilde ventilatiesysteem in de badkamer;
- huurder stelt dat klachten aan het water in de badkamer zijn ontstaan na een verplichte renovatie van de badkamer;
- huurder stelt dat zij deze klachten diverse malen heeft gemeld;
- huurder stelt dat het onderzoek dat heeft plaatsgevonden naar de kwaliteit van het water ontoereikend is geweest;
- huurder stelt dat zij gedurende drie jaar hinder ondervindt van deze en eerdere klachten en dit haar woongenot sterk heeft aangetast;



- huurder stelt dat verhuurder onvoldoende met haar heeft gecommuniceerd naar aanleiding van haar klachtmeldingen en de afhandeling daarvan;
- verhuurder stelt dat hij voortvarend en voldoende heeft gereageerd op de klachten die hij heeft ontvangen van huurder, mede door het inschakelen van diverse deskundige bedrijven;
- verhuurder ten aanzien van het water in de badkamer tijdens de hoorzitting heeft toegezegd nader onderzoek naar de afvoeren en kleverigheid van het water te zullen doen;
- verhuurder stelt dat hij van huurder geen nadere klachtmeldingen heeft ontvangen na de inzet van deskundige bedrijven door verhuurder.

3. Conclusie en advies

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

De klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder tekort is geschoten in haar dienstverlening ten aanzien van de klachten met betrekking tot het water in de badkamer en de mechanische ventilatie en ten aanzien van de communicatie met huurder.

De Klachtencommissie is van oordeel dat nader onderzoek en indien nodig herstel dient plaats te vinden naar aanleiding van de klachten met betrekking tot het water en de mechanische ventilatie.

De klachtencommissie is daarnaast van oordeel dat verhuurder een zorgvuldige terugkoppeling dient te geven naar aanleiding van de afhandeling van de klachtmeldingen, onderzoeken en reparaties.

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

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, 24 maart 2026
Verzenddatum, 1 april 2026