



Advies 202727

Staedion

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 11 juni 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van 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 heeft betrekking op de afhandeling van een verstopping in de woning van huurder, waarbij water vanuit de doucheput de badkamer en uiteindelijk de hal instroomde. Huurder stelt dat verhuurder en de door verhuurder ingeschakelde partij onvoldoende en niet tijdig hebben gereageerd op de meldingen, waardoor de situatie escaleerde en huurder genoodzaakt was zelf een externe loodgieter in te schakelen.

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 verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op een verzochte schadevergoeding, omdat de Klachtencommissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder geeft aan dat er al langere tijd sprake was van terugkerende verstoppingen in de woning en dat de ernstige verstopping het gevolg is van achterstallig onderhoud.
- Huurder geeft aan dat hij op 3 september 2025 meerdere malen contact heeft opgenomen met verhuurder en RRS over de verstopping.
- Huurder meldt dat RRS de melding niet als noodsituatie aanmerkte en dat hierdoor pas twee weken later een reparatieafpraak werd ingepland.
- Huurder stelt dat de situatie in de avond van 3 september 2025 escaleerde doordat water vanuit de doucheput de badkamer en vervolgens de hal instroomde, waardoor risico op verdere waterschade ontstond.
- Huurder geeft aan dat tijdens de verstopping geen gebruik is gemaakt van de douche, wasmachine en andere afvoeren in de woning.
- Huurder geeft aan dat hij RRS duidelijk heeft uitgelegd dat sprake was van een verergerde situatie, maar dat desondanks geen monteur werd gestuurd.
- Huurder stelt dat verhuurder in de avond niet bereikbaar was en dat hij ook via RRS geen hulp kreeg. Hij heeft RRS toen herhaaldelijk gebeld maar de verbinding werd door RRS verbroken.
- Huurder geeft aan dat hij zich hierdoor genoodzaakt voelde zelf maatregelen te nemen.



- Huurder stelt dat hij uiteindelijk een externe loodgieter heeft ingeschakeld op 3 september 2025 om verdere schade en overlast te voorkomen.
- Volgens huurder heeft verhuurder ten onrechte de indruk gewekt dat geen of onvoldoende contact was opgenomen over de verstopping, terwijl huurder stelt hiervan bewijs te hebben.
- Huurder geeft aan dat hij de belgeschiedenis nog met de commissie zal delen.
- Huurder stelt dat verhuurder onvoldoende verantwoordelijkheid heeft genomen voor de afhandeling van de verstopping en de communicatie daarover.
- Huurder verzoekt om vergoeding van de kosten die hij heeft gemaakt voor het inschakelen van een externe loodgieter.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan de situatie voor huurder vervelend te vinden.
- Verhuurder geeft aan dat spoedmeldingen buiten kantooruren worden afgehandeld door RRS en dat meldingen van verstoppingen automatisch naar deze partij worden doorgeschakeld.
- Verhuurder stelt dat huurders bij een noodsituatie gebruik kunnen maken van deze storingsdienst.
- Volgens verhuurder is een wachttijd van twee weken voor het verhelpen van een verstopping niet wenselijk en had de afspraak eerder moeten worden ingepland.
- Verhuurder geeft aan dat tijdens kantooruren geen rechtstreeks contact heeft plaatsgevonden tussen huurder en verhuurder over deze verstopping, waardoor verhuurder niet zelf heeft kunnen ingrijpen of bemiddelen.
- Verhuurder geeft aan dat RRS heeft geregistreerd dat op 3 september 2025 een melding is gedaan van een borrelende afvoer en een lichte verstopping.
- Verhuurder stelt dat later die dag uitsluitend is gevraagd of de reeds gemaakte afspraak vervroegd kon worden.
- Volgens verhuurder is bij RRS niet geregistreerd dat sprake was van een verslechterde situatie of dat water de woning instroomde.
- Verhuurder stelt dat RRS geen melding heeft geregistreerd van telefonisch contact in de avonduren.
- Verhuurder geeft aan dat zowel het algemene telefoonnummer als het telefoonnummer voor spoedmeldingen bereikbaar was, aangezien die avond ook andere meldingen van huurders zijn ontvangen.
- Volgens verhuurder had huurder, indien hij van mening was dat RRS niet afdoende handelde, tijdens kantooruren rechtstreeks contact kunnen opnemen met verhuurder, zodat verhuurder had kunnen bemiddelen.
- Verhuurder geeft aan dat niet kan worden vastgesteld dat zowel verhuurder als RRS op het betreffende moment niet bereikbaar waren.
- Verhuurder stelt dat, indien geen hulp beschikbaar was geweest en sprake was van een acute situatie, het begrijpelijk is dat huurder een externe loodgieter heeft ingeschakeld om verdere escalatie van de situatie te voorkomen.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- klacht betrekking heeft op een rioolverstopping in september 2025;
- huurder stelt dat hij zowel 's morgens als 's middags contact heeft opgenomen via verhuurder met RRS en dat een reparatieafspraak pas na 2 weken kon plaatsvinden;
- huurder stelt dat de verstopping in de avond leidde tot een overstroming en dat hij nogmaals meerdere malen contact heeft opgenomen via de verhuurder met RRS, maar dat de verbinding vervolgens door RRS werd verbroken;
- huurder heeft hierna een derde partij opdracht gegeven tot het verhelpen van de verstopping om verdere gevolgschade te voorkomen en verzoekt om een vergoeding van de kosten hiervoor;
- verhuurder erkent dat een termijn van twee weken voor herstel in het geval van een verstopping te lang is;
- verhuurder stelt dat huurder contact had kunnen opnemen met verhuurder en daarbij de mogelijkheid had een medewerker van verhuurder te spreken, zodat verhuurder had kunnen bemiddelen over de lange wachttijd voor een afspraak bij RRS;
- verhuurder stelt dat hij geen reden heeft om aan te nemen dat RRS in de avond onvoldoende bereikbaar was;
- verhuurder wijst aansprakelijkheid voor de kosten van reparatie door een derde af.

Na de hoorzitting heeft huurder zijn belgeschiedenis overlegd. Hierop is om 21:10 uur één uitgaand gesprek zichtbaar naar het telefoonnummer. De gespreksduur van dit gesprek of de overige door huurder aangevoerde contactmomenten van die avond ontbreken.

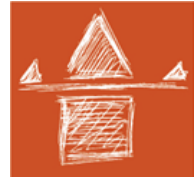
3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie is van oordeel dat huurder met het overleggen van de belgeschiedenis zijn standpunten niet dan wel onvoldoende heeft onderbouwd. Het niet bereikbaar zijn van RRS in de avond is daarmee naar oordeel van de commissie niet aangetoond.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van de dienstverlening verwacht mag worden.

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.

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, 29 september 2026

Verzenddatum, 16 oktober 2026