



Advies 202729

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk niet-ontvankelijk en voor het overige gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 5 juli 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 wijze waarop verhuurder en de door hem ingeschakelde loodgieter RRS zijn omgegaan met terugkerende toiletverstoppingen in de woning van huurder. Huurder stelt dat de afhandeling van de meldingen, de communicatie en de opvolging van het probleem onvoldoende zijn geweest. Daarnaast is het onderliggende probleem pas na lange tijd vastgesteld en opgelost.

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 vanaf januari 2026 sprake was van terugkerende verstoppingen van het toilet en dat hierover meerdere meldingen zijn gedaan.
- Huurder stelt dat verstoppingen telkens werden verholpen, maar dat de onderliggende oorzaak niet werd opgelost.
- Huurder geeft aan dat hij gedurende vijf maanden met dezelfde problematiek te maken heeft gehad en daardoor langdurig overlast heeft ervaren.
- Huurder stelt dat hij regelmatig thuis moest blijven voor afspraken met monteurs en hiervoor tijd heeft moeten vrijmaken.
- Huurder geeft aan dat afspraken meerdere keren niet zijn nagekomen of dat monteurs niet kwamen opdagen.
- Huurder merkt op dat hij zelf herhaaldelijk contact heeft moeten opnemen om informatie te krijgen over de voortgang van de werkzaamheden.
- Huurder stelt dat de communicatie tussen verhuurder en de ontstoppingsdienst onvoldoende was, waardoor belangrijke informatie niet werd doorgegeven.
- Huurder geeft aan dat op 13 maart 2026 een uitgebreid onderzoek heeft plaatsgevonden waarbij foto's en opnames zijn gemaakt van de situatie.



- Huurder geeft aan dat tijdens het bezoek van 13 maart 2026 is aangegeven dat mogelijk sprake was van een probleem met de toiletpot en dat deze informatie aan verhuurder zou worden doorgegeven.
- Huurder geeft aan dat de bevindingen van dit onderzoek niet bij verhuurder terecht zijn gekomen.
- Huurder stelt dat ten onrechte werd uitgegaan van verstoppingen door vochtige doekjes en dat de oorzaak daarom bij hem werd gelegd.
- Huurder geeft aan dat uiteindelijk is gebleken dat het toilet moest worden vervangen vanwege de staat van de toiletpot.
- Huurder merkt op dat de klachten zijn verdwenen nadat de toiletpot is vervangen.
- Huurder stelt dat het probleem veel eerder opgelost had kunnen worden als de onderzoeksresultaten op tijd waren opgevolgd.
- Huurder geeft aan dat hij door de gang van zaken tijd en inkomsten heeft verloren en verwacht hiervoor vergoeding.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan begrip te hebben voor de overlast die huurder heeft ervaren.
- Verhuurder meldt dat de eerste melding in januari 2026 is ontvangen.
- Verhuurder stelt dat iedere melding van huurder in behandeling is genomen en dat steeds een opdracht is verstrekt aan RRS.
- Verhuurder geeft aan dat de gemelde verstoppingen telkens zijn verholpen en dat het toilet daarna weer normaal gebruikt kon worden.
- Verhuurder stelt dat de meldingen in eerste instantie werden beschouwd als reguliere verstoppingen waarvoor ontstoppingswerkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Verhuurder merkt op dat daarom sprake was van afzonderlijke verstoppingen en niet van één voortdurende verstopping.
- Verhuurder stelt dat de bevindingen van RRS via het gebruikelijke registratiesysteem werden teruggekoppeld.
- Verhuurder geeft aan dat in de ontvangen rapportages herhaaldelijk melding werd gemaakt van vochtige doekjes in de afvoer.
- Verhuurder geeft aan dat er op basis van die informatie geen aanleiding was om uit te gaan van een gebrek aan de toiletpot.
- Verhuurder stelt dat geen terugkoppeling is ontvangen waaruit bleek dat vervanging van het toilet noodzakelijk was.
- Verhuurder merkt op dat hij voor de afhandeling van de melding afhankelijk is van de informatie die door RRS wordt aangeleverd.
- Verhuurder geeft aan dat pas op 28 mei 2026 is vastgesteld dat sprake was van ernstige urinesteenvorming en dat vervanging van de toiletpot noodzakelijk was.
- Verhuurder stelt dat na ontvangst van deze informatie direct vervolgstappen zijn gezet om het probleem op te lossen.
- Verhuurder geeft aan dat afspraken met huurders per sms en WhatsApp worden bevestigd en dat medewerkers duidelijk herkenbaar zijn als medewerkers van RRS of van verhuurder.
- Verhuurder stelt dat de door huurder genoemde communicatieproblemen niet herkenbaar zijn op basis van de beschikbare registraties.
- Verhuurder geeft aan gedurende het gehele traject te hebben gehandeld op basis van de informatie die op dat moment beschikbaar was.
- Verhuurder vindt dat daarom geen aanleiding bestaat voor het toekennen van een financiële vergoeding.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op de wijze waarop meldingen van huurder over een verstopt toilet door verhuurder zijn afgehandeld;
- huurder stelt dat hij zeven meldingen heeft gedaan en dat er meerdere bezoeken van RRS hebben plaatsgevonden in de periode van februari tot en met mei 2026, terwijl het probleem bleef bestaan;
- huurder heeft hiervoor meerdere vrije dagen moeten opnemen, terwijl bij sommige afspraken niemand verscheen;
- huurder stelt dat hij hierdoor schade heeft geleden;
- huurder geeft aan dat RRS in maart 2026 heeft aangegeven dat het toilet vervangen moest worden en dat dit uiteindelijk pas in mei 2026 is gebeurd;
- verhuurder stelt dat hij betreurt dat het lang heeft geduurd voordat het probleem werd opgelost;
- verhuurder stelt echter dat telkens adequaat op een melding is gereageerd;
- verhuurder stelt dat hij pas in mei 2026 van RRS de terugkoppeling heeft ontvangen dat de toiletpot vervangen moest worden en dat verhuurder dit vervolgens kort daarna heeft gedaan;

3. Conclusie en advies

De Klachtencommissie heeft de klacht van huurder beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **niet-ontvankelijk** is voor zover deze ziet op de gevorderde schadevergoeding.

Voor het overige is de klacht **gegrond**, omdat het naar oordeel van de commissie te lang heeft geduurd voordat het probleem was verholpen.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder en RRS sneller en adequater hadden kunnen handelen om de klacht en het onderliggende gebrek, bestaande uit de verkalkte en verouderde toiletpot, op te lossen.

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