



Advies 2330

Corporatie: Staedion

Korte omschrijving van de klacht

De klacht heeft betrekking op ervaren geluids- en stankoverlast, het niet adequaat opvolgen (en de daarbij behorende onduidelijkheid) over de door klager bij de corporatie gedane reparatieverzoeken.

Toelichting op de klacht en zienswijze corporatie

Hiervoor verwijzen wij u naar het bijgevoegde verslag van de hoorzitting.

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op ervaren geluids- en stankoverlast, het niet adequaat opvolgen (en de daarbij behorende onduidelijkheid) over de door klager bij de corporatie gedane reparatieverzoeken;
- wat betreft geluids- en stankoverlast, deze mede ziet op de onderburen van klager;
- klager, daar de onderbuurman koper is van het complex, de daarbij behorende meldingen heeft gedaan bij de ODH en politie;
- ingevolge de door klager gedane meldingen, de ODH een geluidsonderzoek heeft laten verrichten bij klager, maar de resultaten van dat onderzoek (en de eventueel daarbij behorende adviezen) niet met klager zijn gedeeld, ook niet met de corporatie;
- van de ervaren stankoverlast eveneens door klager melding is gedaan bij het VvE-bestuur, wat geleid heeft tot een impasse in de door de verantwoordelijke partij te dragen kosten;
- klager daarnaast geluidsoverlast ervaart van zijn directe bovenbuurman;
- naar aanleiding van de door klager gedane meldingen, de corporatie contact heeft gezocht met de bovenbuurman van klager, waarbij wegens de niet toereikende ondervloer is afgesproken dat de corporatie een nieuwe (onder)vloer zal leveren die door de bovenbuurman zelf zal worden gelegd;
- tot op heden de door de bovenbuurman ontvangen (onder)vloer nog niet is gelegd als gevolg waarvan klager nog steeds overlast ervaart;
- klager verder te kennen heeft gegeven openstaande reparatiemeldingen te hebben die nog niet door de corporatie zijn opgepakt dan wel zijn verholpen;
- klager alle onderdelen tezamen bezien kwalificeert als derving woongenot en daarvoor graag schadevergoeding wenst te ontvangen van de corporatie in de vorm van bevrozing van zijn huur dan wel verlaging daarvan;
- de corporatie van mening is adequaat op de klachten van klager te hebben gehandeld;
- tijdens de zitting vast is komen te staan dat de corporatie niet op de hoogte was van het nog moeten witten van het plafond van klager – verband houdende met een eerder plaatsgevonden lekkage –, maar zij te kennen hebben gegeven dit spoedig te zullen oppakken en verhelpen;
- de corporatie heeft aangegeven geen andere meldingen over de slechte staat van de vloerbedekking van de trap uit het complex van andere burens te hebben ontvangen;
- de corporatie heeft aangegeven dat de vloerbedekking technisch in orde is (lees: niet versleten), wat vervanging daarvan zou rechtvaardigen;
- voor zover klager toch een nieuwe vloerbedekking wenst, deze gedeeltelijk voor eigen rekening van klager (maar ook andere huurders uit het complex) komt;



- de corporatie ten aanzien van de te leggen (onder)vloer van de bovenbuurman van klager in de veronderstelling was dat deze al zou zijn gelegd, maar hier geen concrete afspraken over heeft gemaakt met deze bovenbuurman;
- de corporatie wegens het uitblijven van het voorgaande te kennen heeft gegeven contact te zullen zoeken met de bovenbuurman om hem op korte termijn aan te sporen tot het alsnog leggen van de vloer – en zo nodig daartoe gepaste maatregelen zal gaan treffen;
- wat betreft het voorzetraam, de corporatie van mening is dat de vervanging daarvan evenredig ten laste moet komen van klager;
- de corporatie met zoveel woorden heeft aangegeven geen reden te zien tot het toekennen van een schadevergoeding aan klager.

Advies

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **gegrond** is.

De commissie is van oordeel dat:

- in deze specifieke omstandigheden van dit geval, zij van mening is dat de corporatie de klachten van klager niet altijd even adequaat heeft opgevolgd – en dan met name toegespitst op het plaatsen van een nieuwe (onder)vloer door de bovenbuurman van klager en enkele openstaande punten tot afhandeling daarvan;
- de corporatie wat betreft de vervanging van het voorzetraam van klager er goed aan zou doen in gezamenlijk overleg te treden om de mogelijke opties ten aanzien van de te maken kosten – met eventueel een eigen bijdrage vanuit klagers zijde (al dan niet in de vorm van een huurverhoging) –, te bespreken;
- gezien de omstandigheden waar klager in verkeert, de commissie een huurverlaging van 10% van de kale huur gerechtvaardigd acht, en wel met terugwerkende kracht van 1 januari 2023 doorlopende tot het moment van vaststelling door de corporatie van het leggen van de nieuwe (onder)vloer door de bovenbuurman van klager.

Voor het overige merkt de commissie op dat de corporatie er goed aan zou doen notie te maken van de nog openstaande punten en daar de verdere afhandeling daarvan te communiceren aan klager.

De commissie verzoekt de corporatie een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusies van de commissie.



Dit advies van de Klachtencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u 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. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.

Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland,

Hoorzitting, 13 juni 2023
Verzenddatum, 21 juni 2023