

Advies 202521

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 07-11-2024 een klacht van huurder met het verzoek 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 zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

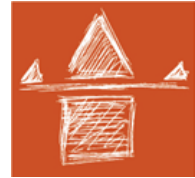
Huurder ervaart sinds januari 2024 van een buurman geluids- en stankoverlast door onder andere schreeuwen, motoren en een zware hasjlucht. De klacht hierover is op 11 september 2024 ingediend bij de verhuurder. De geluidsoverlast vindt zowel overdag als in de avond en nacht plaats. Huurder is van mening dat de verhuurder onvoldoende optreedt tegen de buurman - die ook huurder is - en verwacht van de verhuurder dat er bouwkundige maatregelen worden genomen om de stankoverlast structureel te voorkomen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De woningen zijn heel gehorig en slecht geïsoleerd waardoor er veel geluidsoverlast en stank is.
- Huurder vindt het moeilijk om een klacht in te de dienen over de burens, maar zij heeft dat uiteindelijk wel gedaan en daarna is de politie er ook bij betrokken.
- De mediationgesprekken hebben niet plaatsgevonden, want de buurman is niet verschenen bij twee gesprekken. Wel hebben de mediators hierna contact opgenomen met de buurman.
- De stankoverlast is hierna wel wat verminderd.
- Huurder geeft aan dat ze van de verhuurder bewijzen moest aanleveren voor de overlast.
- Aan de overlast van de geuren heeft de verhuurder niets gedaan.
- De geuren komen niet alleen van buiten naar binnen maar ook door de muren heen naar binnen .
- De aannemer die bij huurder is geweest gaf aan dat hij op dat moment niets voor huurder kon betekenen en heeft geen bouwkundig onderzoek gedaan.
- Er is geen mechanische ventilatie in de woning aanwezig.
- Huurder voelt zich niet gesteund door de verhuurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De verhuurder stelt dat het hier om een geschil tussen twee burens gaat en is daarom van mening dat de oplossing ligt in het mediationtraject.
- De verhuurder stelt dat er voldoende is gereageerd en gehandeld op de klacht. Hetgeen is toegezegd is ook daadwerkelijk uitgevoerd, te weten opstarten mediation en het



inzetten van een aannemer om technisch gebreken te ontdekken die zouden kunnen leiden tot stankoverlast.

- De woning dateert van voor 1900 en zal daardoor wellicht slechter geïsoleerd zijn. Hiervoor moeten andere maatregelen worden getroffen, die pas over 2 à 3 jaar zullen plaatsvinden.
- De aannemer is bij huurder geweest en ook bij de buurman, maar hij heeft geen technisch gebrek geconstateerd en de verhuurder gaat er dan vanuit dat het in orde is.
- De verhuurder zou een aannemer opnieuw de opdracht kunnen geven voor een onderzoek naar de klachten in de slaapkamer.
- Mediation is vrijwillig, maar over dat traject krijgt de verhuurder geen terugkoppeling. Als partijen niet willen meewerken, zal de verhuurder wel actie ondernemen aangezien zij van mening is dat hierin de oplossing ligt.
- De verhuurder gaat ervan uit dat de stankoverlast via de achtertuin de woning binnenkomt bij huurder.
- De verhuurder zegt tijdens de zitting toe een bouwkundig onderzoek in aanwezigheid van een opzichter te laten doen in de woning van huurder.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

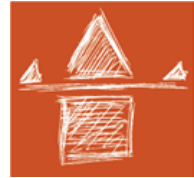
De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op geluids- en stankoverlast van een buurman;
- huurder deze klachten al geruime tijd ervaart, maar dat zij deze na verergering in september 2024 heeft gemeld bij de verhuurder;
- huurder stelt dat er een aannemer bij haar is geweest, maar dat deze geen technisch onderzoek heeft uitgevoerd;
- de buurman bij geen van beide mediationgesprekken is gekomen;
- huurder stelt dat na contact van de mediators met de buurman enige verandering in het gedrag van de buurman is waargenomen, maar dat zij nog steeds overlast ervaart;
- huurder met name de geuroverlast in haar slaapkamer benoemt;
- huurder des te meer hinder van de situatie ervaart omdat zij chronisch ziek is;
- de verhuurder stelt dat zij voldoende heeft gedaan in reactie op de klacht van huurder;
- de verhuurder het met name een situatie tussen twee bewoners acht;
- de verhuurder er vanuit ging dat de overlast met name van buiten naar binnen was en daarmee niet door de muren heen kwam;
- de verhuurder ter zitting heeft toegezegd de aannemer een adequaat technisch onderzoek te laten uitvoeren in aanwezigheid van de opzichter.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat onvoldoende onderzoek heeft plaatsgevonden naar een mogelijke technische oorzaak van de overlast.



De commissie is zich bewust dat sprake is van een oud gebouw, waarbij dergelijke overlast kan voorkomen, maar dat dit in redelijkheid niet betekent dat elke overlast geaccepteerd hoeft te worden.

De commissie adviseert de verhuurder om uitvoering te geven aan de toezegging die zij heeft gedaan tijdens de hoorzitting.

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

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, 4 maart 2025
Verzenddatum, 13 maart 2025