



Advies 202539

Staedion

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 5 november 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds lange tijd geluidsoverlast van zijn directe bovenburen en wil dat dit ophoudt. Vooral omdat de overlast inmiddels is bewezen en als zodanig ook wordt erkend door de verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder licht de situatie toe en geeft aan dat hij het met een aantal door verhuurder aangegeven punten niet eens is. Huurder heeft de verhuurder namelijk altijd zeer duidelijk toegelicht wat de problemen zijn die hij ervaart ter vorming van een dossier naar zijn bovenburen. Hij snapt daarom ook niet waarom verhuurder meerdere huisbezoeken nodig heeft geacht. Goede redenen daartoe ontving hij niet. Volgens huurder draagt een huisbezoek namelijk niet bij aan het oplossen van de problemen die hij sinds januari 2022 ervaart.
- Er zijn perioden geweest dat huurder geen meldingen van overlast heeft gemaakt bij verhuurder, omdat deze hem had toegezegd de vloeren van de bovenburen te zullen controleren. Omdat huurder een aantal maanden niks had gehoord van verhuurder, heeft hij wederom meldingen van overlast gemaakt bij verhuurder.
- Huurder geeft aan in fases overlast te ervaren van de bovenbuurvrouw. Het gaat soms een tijd goed, waarna huurder vervolgens weer ondraaglijk veel overlast ervaart en daar melding van maakt van verhuurder.
- Huurder is van mening dat verhuurder de situatie vertraagt, omdat er weinig tot geen stappen worden ondernomen tegen de bovenbuurvrouw. Het bemoeilijkt de situatie ook dat de bovenbuurvrouw geen Nederlands spreekt. Dat zij vaak de deur niet opendoet maakt de communicatie ook lastig. Ook een andere vorm van communicatie heeft niet geholpen. Zo heeft huurder een aantal brieven in de brievenbus van de bovenbuurvrouw gedaan. Daar is geen reactie op gekomen. Daarna heeft huurder besloten een officiële klacht in te dienen bij verhuurder. Dit traject loopt volgens huurder nu al 18 maanden met weinig tot geen resultaat.
- Er is mediation aangeboden vanuit verhuurder. Huurder heeft ervoor gekozen om hier geen gebruik van te maken. Huurder geeft als reden dat hij in eerste instantie zelf geprobeerd heeft contact te zoeken met bovenbuurvrouw. Hier is zij echter nooit



op ingegaan. Daarnaast was het voor huurder duidelijk dat de vloer niet voldeed – en thans ook nog steeds niet voldoet – aan de eisen die verhuurder op haar website heeft staan. Huurder had de hoop dat als de vloer aangepakt zou worden de overlast zou stoppen. Dit is helaas niet het geval. Huurder ervaart namelijk nog steeds veelvuldig overlast van zijn bovenburen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder geeft aan dat zij in het gehele traject meerdere malen contact heeft gehad met huurder over de geluidsoverlast van de bovenburen. In dat kader heeft zij een stappenplan doorlopen. Gekeken is waar de overlast daadwerkelijk vandaan kwam. Dit bleek te maken te hebben met de (onder)vloer van de bovenburen. Verhuurder heeft daarop gekeken hoe zij met de bovenbuurvrouw mee kon denken tot vervanging daarvan. Dit verliep niet altijd soepel, ook door de taalbarrière.
- Uiteindelijk is de vloer in de maand februari van dit jaar aangepast. Er ligt nu laminaat met een goede ondervloer en daar bovenop hoogpolig tapijt. De overlastmeldingen zijn daarna gestopt tot enkele dagen voor de hoorzitting.
- In het dossier zit een uitgebreide tijdlijn met ondernomen acties. Daaronder ook het inplannen van huisbezoeken bij huurder. Hier zit een persoonlijk aspect aan. Omdat dit destijds door huurder was geweigerd, is er met huurder langere tijd geen contact geweest. Wegens de uitblijvende meldingen door huurder is de situatie bij verhuurder ook aan de aandacht ontschoten.
In dit kader geeft verhuurder verder aan dat huurder niet heeft mee willen werken met het bijhouden van een logboek van de ondervonden overlast. Dit heeft het proces niet makkelijker gemaakt voor verhuurder.
- Verhuurder geeft aan dat zij in het begin geen contact kreeg met de overlastgever. Het vaststellen van overlast wordt door verhuurder in kaart gebracht door het afleggen van huisbezoeken, waarbij gelijk de vloer wordt geïnspecteerd. Dat gaat niet als de overlastgever niet reageert op verzoeken tot het maken van een afspraak.
- De overlastgever houdt zich momenteel aan de regels die zijn opgelegd vanuit verhuurder. Er zou dus momenteel geen overlast meer moeten zijn.
Verder zijn bij omwonenden schriftelijke vragen uitgezet over eventueel ondervonden overlast. Dit buurtonderzoek heeft geen meldingen opgeleverd.
- Verhuurder gaat ervanuit dat als geen meldingen meer gedaan worden, de overlast gestopt is. Als huurders bij verhuurder meldingen doen verwacht zij wel dat medewerking wordt verleend door huurders. Dit om een dossier op te kunnen bouwen richting overlastgever. Als een huurder niet meewerkt, kan er besloten worden dat de klacht niet ernstig genoeg is. Dit kan de reden zijn waarom deze 'case' zolang geduurd heeft.
- Verhuurder geeft aan dat zij alles heeft gedaan wat in haar macht lag om deze situatie zo spoedig mogelijk op te lossen.
- De inzet van bemiddeling en mediation vraag om medewerking van beide partijen. Het is belangrijk om tijdens dit traject naar een passende oplossing voor beide partijen te zoeken, daar afspraken over te maken en deze ook na te leven.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op langdurig ondervonden geluidsoverlast veroorzaakt door de bovenburen van huurder;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder heeft benadrukt dat de gewenste opvolging van deze meldingen een veel te lange doorlooptijd heeft gekend tot het:
 - a) vaststellen van de daadwerkelijk door huurder ondervonden overlast en
 - b) overgaan tot vervanging van de (onder)vloer van de bovenburen;
- hoewel sinds enige tijd een deugdelijke vloer zou zijn geplaatst bij de bovenburen, huurder nog altijd geluidslast ondervindt;
- huurder het standpunt inneemt dat de laminaatvloer er volledig uit had moeten, gezien het beleid van verhuurder;
- verhuurder als beleid heeft (refererend aan het document Kwaliteitseisen harde vloerbedekking) dat wanneer zij klachten krijgt over loop- en leefgeluiden die te maken hebben met harde vloerbedekking, deze door zachte vloerbedekking (lees: tapijt) vervangen moet worden;
- verhuurder naar verloop van tijd heeft vastgesteld dat daadwerkelijk sprake is van overlast en daar vervolgacties voor in gang heeft gezet, zij het dat enkele van deze acties om afstemming met een of meerdere derde partijen vroegen;
- verhuurder aan beide partijen (huurder en overlastgever) mediation heeft voorgesteld, maar huurder daar voorsnog niet aan mee wil werken;
- verhuurder heeft vastgesteld dat de bovenburen van huurder inmiddels wel de voorgeschreven ondervloer hebben aangebracht met daar bovenop tapijt voor extra damping, wat bij zou moeten dragen aan het verminderen van de door huurder ondervonden overlast;
- verhuurder voor het overige heeft toegelicht de inzet van een extern geluidsonderzoek (nog) niet nodig te achten, maar eerst het effect van de huidige getroffen maatregelen af te wachten.

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, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op:

- de lange doorlooptijd van de terugkerend door huurder gedane melding tot het uiteindelijk doen aanpassen van de (onder)vloer bij de bovenburen;
- het gegeven dat verhuurder bij huurder de indruk heeft gewekt conform haar beleid de overlastgever te verplichten het laminaat te vervangen door zachte vloerbedekking (lees: tapijt), maar hier vervolgens van af is gegaan.

De commissie meent dat verhuurder er goed aan doet om actief na te gaan of de huidige getroffen maatregelen de overlast daadwerkelijk heeft weggenomen, zo nodig door de inzet van een externe partij tot het uit laten voeren van een geluidsonderzoek tot vaststelling van



de geluidswaarden en de daarvoor geldende normen – met eventuele opvolging van het daaruit volgend advies.

Daarnaast is de commissie van mening dat huurder er goed aan doet bij nieuwe overlastmeldingen diens medewerking te verlenen aan eventueel vanuit de verhuurder verzochte uitvragen, wat bij kan dragen aan de oplossing van de situatie.

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

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, 29 april 2025
Verzonden, 12 mei 2025