



Advies 202542

Woningbouwvereniging Hoek van Holland

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 05-03-2025 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 online zitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder stelt dat een buurvrouw de schutting die op de gezamenlijke erfgrens zou hebben gestaan zonder overleg met haar heeft afgebroken. Aanleiding daarvoor zou onder andere zijn dat huurder een poster aan de schutting had opgehangen.

Om een erfscheiding te hebben die aan haar wensen voldoet heeft huurder een nieuwe schutting in haar tuin geplaatst en verlangt zij van verhuurder compensatie voor de gemaakte kosten. Dit omdat verhuurder zich onvoldoende zou hebben ingespannen om de zaak op te lossen.

Huurder ondervindt daarnaast op allerlei manieren hinder van het gedrag van haar buurvrouw en verwacht dat verhuurder daarin optreedt.

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

Verhuurder constateert dat de oude erfafscheiding op de erfgrens stond en dus eigendom van beide bewoners was. De schutting behoort niet tot het gehuurde, wat voor verhuurder betekent dat zij in dit conflict geen partij is.

Verhuurder stelt heel veel aandacht te hebben gegeven aan de problematiek die in het verleden en de recente periode heeft gespeeld met huurder.

Conflicten en blijkbaar ook het uitdagen van burens heeft tot politiebezoeken geleid. Huurder voelt zich belaagd door het gedrag van de buurvrouw. Overleg met gemeente en politie heeft helaas niet geleid tot mediation, omdat de buurvrouw niet wilde meewerken.



Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft een poster opgehangen op de schutting en daarna heeft de buurvrouw contact opgenomen met verhuurder. De poster was opgehangen in het open gedeelte van de schutting.
- Verhuurder heeft de erfgrens bepaald en als er iets aan de schutting moet gebeuren dan moet het in overleg met de buurvrouw worden gedaan.
- Huurder heeft het gevoel dat ze nu pas wordt begrepen omdat de pestende buurvrouw een nieuwe buurvrouw aan de andere kant heeft gekregen die ook wordt gepest door haar.
- Huurder ontvlucht vaak haar woning omdat ze het pestgedrag vanwege een medische aandoening niet aan kan. Huurder vindt het een zeer lastige kwestie en deze is erg slecht voor haar gezondheid.
- Huurder vindt dat verhuurder woongenot moet verschaffen.
- In de zomer van 2024 is het gepest begonnen. De buurvrouw heeft tweemaal mediation geweigerd.
- De buurvrouw heeft de schutting helemaal afgebroken en huurder heeft dat aangekaart bij de politie, maar er is helaas niets mee gedaan.
- De gemeente is ook bij huurder thuis geweest en zij meldde dat huurder zich neer moest leggen bij de situatie.
- Huurder wenst excuses van verhuurder over de situatie die nu speelt en niet over de oude situatie.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder begrijpt het gevoel van huurder maar is ook gebonden aan zijn beleid.
- Huurder is geplaatst onder een contract met voorwaarden en dat ging goed.
- Er is uitgelegd dat de schutting een gezamenlijke erfafscheiding is en dat de schutting geen onderdeel is van het gehuurde.
- Er is een hogere schutting geplaatst door de buurvrouw, maar dat heeft het pesten niet gestopt.
- Vanaf midden 2024 zijn er problemen met beide partijen. Er is veel gepraat met partijen, er is bemiddeld en de wijkagent is erbij betrokken. Tevens is de kwestie naar het casusoverleg gebracht bij gemeente Rotterdam en zijn er brieven verstuurd naar de buurvrouw. Huurder heeft een nieuwe schutting geplaatst en deze heeft verhuurder als service vastgezet.
- Mediation is geweigerd door de buurvrouw.
- Er is bij verhuurder inmiddels ook een klacht van de andere buurvrouw ontvangen over de pestende buurvrouw.
- Er is bijna wekelijks juridisch overleg over de situatie. De advocaat van verhuurder heeft ook brieven verstuurd aan de buurvrouw.
- Verhuurder volgt het overlastprotocol. De resterende stappen zijn nog om via de gemeente of de rechter een rechterlijke gedragsaanwijzing te geven. Daarna volgt er een eventuele ontbinding van het huurcontract. Hiervoor is het dan echter wel noodzakelijk dat er een groot inhoudelijk overlastdossier is opgebouwd.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op overlast die huurder ervaart van de buurvrouw op nummer 64;
- huurder stelt dat zij de eerste drie jaar geen problemen heeft gehad met de buurvrouw;
- huurder in de zomer van 2024 een poster heeft opgehangen op de schutting om de prikkels vanuit de tuin van de buurvrouw te verminderen;
- huurder vanaf dat moment overlast en pesterijen ervaart van de buurvrouw;
- huurder verzocht heeft om een vergoeding van de door haar gemaakte kosten en stelt dat verhuurder onvoldoende optreedt tegen de ervaren overlast;
- huurder stelt dat verhuurder pas na het ontstaan van de overlast door nummer 66 van dezelfde buurvrouw haar klachten erkent en meer serieus neemt;
- huurder alle medewerking verleent, maar dat de buurvrouw mediation heeft geweigerd;
- verhuurder stelt dat hij meer dan voldoende inzet en aandacht aan deze situatie heeft gegeven;
- verhuurder stelt dat hij het overlastprotocol volgt en verhuurder hierin al bijna alle stappen heeft doorlopen;
- verhuurder begrip heeft voor de situatie van huurder;
- verhuurder aangeeft dat het lastig is om een sluitend dossier voor een gerechtelijke procedure op te bouwen met de voorliggende pesterijen;
- verhuurder de overlast situatie met de buurvrouw van nummer 66 ook aangrijpt voor dossieropbouw.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat verhuurder datgene doet en heeft gedaan wat van hem in het kader van dienstverlening verwacht mag worden.



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, 6 mei 2025

Verzenddatum, 26 mei 2025