



Advies 202555

Vidomes

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 19 maart 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 digitale hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart sinds enige tijd terugkerende geluidsoverlast. Het is huurder niet duidelijk uit welke woning de overlast komt. Door de terugkerend gedane meldingen en het blijven voortduren van de ondervonden overlast heeft huurder het gevoel niet serieus genomen te worden door verhuurder.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder ondervindt – met name 's avonds – geluidsoverlast. Huurder heeft hier vanaf juli 2023 meldingen van gemaakt bij verhuurder. Niet duidelijk is waar deze overlast vandaan komt. Het vermoeden bestaat dat deze overlast wordt veroorzaakt door de bovenburen van huurder.
- In december 2024 heeft er een geluidsonderzoek plaatsgevonden naar de overlast. Daarvan zou een rapport zijn opgesteld. Huurder heeft hiervan geen terugkoppeling ontvangen van verhuurder. Wel geeft huurder in dat kader aan dat de overlast mogelijk niet waargenomen kon worden, omdat volgens huurder het bij de burens bekend was dat er een geluidsmeting in die periode zou worden uitgevoerd.

De voorzitter geeft aan dat overlastzaken in zijn algemeenheid lastig zijn. Er is last en overlast en de scheidslijn daartussen is erg dun. Last heb je te accepteren van elkaar. Verhuurder heeft een externe geluidsmeting laten verrichten. De normwaarden staan in het daarbij opgestelde rapport benoemd. De conclusie is dat de gemeten waarden binnen de normen vallen. Het lijkt daarmee te gaan om leefgeluiden die moeten worden geduld.

- Huurder heeft voor een periode geen meldingen van overlast gemaakt bij verhuurder wegens ziekte.
- Huurder vindt dat de ondervloer moeten worden nagekeken bij de vermoedelijke overlastgevers in het appartementencomplex. Tot het in kaart brengen van deze overlastgevers, heeft huurder diverse keren briefjes in de brievenbus van bewoners gedaan. Daar is niet op gereageerd.

- Huurder kan de op de zitting gedeelde conclusie van het externe geluidsonderzoek begrijpen. Echter, al vanaf 2023 is huurder bezig met verhuurder zonder dat huurder daar een terugkoppeling van ontvangt van verhuurder. Huurder voelt zich daardoor niet serieus genomen. Dit terwijl door huurder wel telkens meldingen worden gedaan. Huurder vindt dat verhuurder onvoldoende actie onderneemt.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Na meldingen van huurder heeft verhuurder in 2023 een technisch onderzoek uitgevoerd in het toilet van de bovenbuurman. Daarna kwamen de overlastmeldingen van rennende kinderen en het geluid van het op hoge hakken lopen door de woning.
- Verhuurder heeft drie keer een huisbezoek gebracht bij bovenbuurman. Er is geen vloeronderzoek gedaan, want in de woning van de bovenbuurman is geen harde vloer aanwezig. De buurman herkende zich daarbij ook niet in de klacht.
- Uit een uitgevoerd buurtonderzoek door de wijkmeester zijn ook geen klachten aan het licht gekomen. Verder zijn bij verhuurder ook geen andere overlastmeldingen bekend.
- Het resultaat van de externe geluidsmeting is door de verhuurder met huurder gedeeld. Uit dit onderzoek blijkt dat enkel sprake is van te dulden woon- en leefgeluiden. De geluidsmeting is daarbij niet vooraf aangekondigd aan bewoners. Verhuurder heeft daar zelf namelijk geen baat bij. Juist om de overlast in kaart te kunnen brengen. Daarnaast is team woonfraude tweemaal in de avond langs geweest. Zoals aangegeven wordt dat vooraf niet gemeld en achteraf ook niet teruggekoppeld.
- Nadat huurder zelf op onderzoek uit zou gaan, heeft verhuurder niets meer van huurder vernomen.
- Verhuurder geeft te kennen het vervelend te vinden dat huurder geluidsoverlast ervaart. Daarom is het dossier nog niet gesloten. Als huurder daarover opnieuw contact legt met verhuurder, wordt het dossier weer opgepakt.
- Er is regelmatig telefonisch contact geweest met huurder. In de beleving van verhuurder zijn alle nodige stappen gedaan. Als huurder toch de communicatie als gebrekkig heeft ervaren, dan geeft verhuurder aan daar iets mee te moeten en dit intern verder op te zullen pakken.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ondervonden geluidsoverlast, waarvan niet duidelijk is waar die vandaan komt;
- huurder hier vaker meldingen van heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder vindt dat verhuurder onvoldoende actie onderneemt om de overlast in kaart te brengen en de overlast te doen stoppen;
- huurder zich om de door haar ervaren geringe terugkoppeling over de gedane meldingen niet serieus genomen voelt door verhuurder;
- verhuurder laat weten de meldingen van huurder serieus heeft genomen en hij vanuit dat kader de nodige acties heeft uitgezet, daaronder vallende het uitvoeren van een buurtonderzoek en de inzet van een externe deskundige om een geluidsonderzoek te verrichten;
- verhuurder verder heeft gezegd dat niet duidelijk is waar de door huurder ondervonden overlast vandaan komt;

- verhuurder heeft toegelicht dat uit het verrichte geluidsonderzoek is komen vast te staan dat de ervaren overlast is te beschrijven als door huurder te accepteren woon- en leefgeluiden;
- verhuurder zegt geen recente meldingen meer van huurder te hebben ontvangen, maar daarvan stelt die graag te willen ontvangen voor zover huurder nog steeds overlast ondervindt, zodat verhuurder daarmee aan de slag kan gaan;
- verhuurder stelt de uitkomsten van de geluidsmeting wel met huurder te hebben gedeeld;
- verhuurder tot slot meldt geen andere overlastmeldingen van bewoners uit het appartementencomplex te hebben ontvangen.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de verhuurder datgene heeft gedaan wat van haar vanuit haar dienstverlening verwacht mag worden.

Voor het overige merkt de commissie op dat huurder er naar de toekomst toe goed aan doet bij eventueel ondervonden geluidsoverlast melding te maken bij verhuurder, zodat verhuurder daarmee – al dan niet in samenspraak met huurder – aan de slag kan gaan.

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 verhuurder een besluit nemen. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht huurder over het besluit van 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, 20 mei 2025
Verzenddatum, 2 juni 2025