



Advies 202578

Staedion

Secretariaat

Mevrouw C. Dijkman

Kern van het advies

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 18 juni 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 ernstige (geluids)overlast van diens directe bovenburen. Het gaat om harde geluiden, geschreeuw en gebonk. Huurder wil dat dit stopt en verzoekt huurder om actie moet ondernemen.

Omdat huurder afwezig is, geeft de voorzitter, voordat de verhuurder de gelegenheid krijgt haar zienswijze uit te dragen, een korte samenvatting van de klacht.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Er zijn meerdere gesprekken gevoerd met zowel huurder als overlastgever. Ook heeft er een huisbezoek plaatsgevonden bij overlastgever. Daarbij werd door de bovenburen toegezegd rekening te zullen houden met huurder.
- Er liggen speelmatten voor de kinderen op de vloer. Er heeft een vloercontrole bij overlastgever plaatsgevonden. Geconstateerd is dat de ondervloer niet voldeed. De ondervloer is daarom vervangen. Een vloercontrole wordt niet altijd direct gedaan. Verhuurder gaat hiertoe pas over na meerdere ontvangen overlastmeldingen.
- Beide partijen kunnen niet goed met elkaar overweg. Het is een één-op-één situatie. Dat is alleen wel te wijten aan het bouwjaar van het complex en daar kan niet veel aan gedaan worden. De woningen zijn gehorig en daar wordt over geklaagd. Dat is bekend bij verhuurder. De geluiden die men hoort heeft men van elkaar te dulden als woon- en leefgeluiden.
- Een week of vier geleden is bemiddeling aangeboden, net als in 2024. Daar is tot op heden van beide partijen geen reactie op ontvangen. Verhuurder herkent zich daarbij overigens niet dat, zoals huurder zegt, mediation niet zou zijn goedgekeurd.
- De interne klachtenprocedure is doorlopen. Er zijn gesprekken gevoerd met beide partijen om mensen bij elkaar te brengen. De overlastgever was ook positief om tot een oplossing te komen.



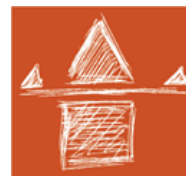
- De meeste communicatie is telefonisch gegaan. Vandaar dat daar niets over staat vermeld in het door verhuurder aangeleverde dossier. Overigens was er ook vaak geen gehoor bij huurder.
- Op het moment dat er weer een melding komt zal verhuurder weer in actie komen. Het heeft volgens verhuurder inderdaad soms te lang geduurd voordat hij met een reactie kwam en beaamt dat de communicatie beter had gekund. Verhuurder vindt de klacht echter ongegrond. Verhuurder vindt namelijk alles wat nodig is geweest te hebben gedaan.
- Er is besloten nog geen geluidsmeting uit te laten voeren, mede vanwege de daarmee gepaard gaande kosten. In het te doorlopen traject is men daar nog niet bij aanbeland. Wellicht dat daartoe kan worden overgaan na het doorlopen van het mediationtraject. Een geluidsmeting kan een onderdeel zijn van de oplossing. Binnen nu en twee maanden kan verhuurder zelf de geluidsmeting aanbieden.
- Er is geen verzoek gedaan om een logboek bij te houden huurder. Verhuurder wil dit nog wel gaan doen in het verdere vervolgtraject.
- Verder is er ook geen buurtonderzoek verricht, al zou dat nog ingezet kunnen worden. De noodzaak was daar ook niet naar. Als er meer mensen overlast ervaren, dan zouden ook andere huurders daarover bij verhuurder klagen. Dat is alleen niet het geval geweest.
- Verhuurder zegt dat huurder overdag slaapt en daardoor een ander leefritme heeft dan zijn bovenburen. Dit kan een reden zijn voor de door huurder ervaren overlast.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ondervonden geluidsoverlast van zijn directe bovenburen;
- huurder hier meermaals melding van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat dit ertoe heeft bijgedragen de overlast te doen stoppen;
- huurder om moverende redenen ervoor heeft gekozen niet aanwezig te zijn bij de hoorzitting;
- huurder vindt dat verhuurder onvoldoende dan wel niet tijdig communiceert en actie onderneemt in relatie tot de door hem gedane meldingen;
- huurder graag wil dat verhuurder op korte termijn actie onderneemt om de ondervonden geluidsoverlast te doen stoppen;
- verhuurder de situatie betreurt, zij het dat hij van mening is te hebben gedaan wat hij heeft kunnen doen om de door huurder ervaren overlast te doen stoppen;
- verhuurder voor het vervolgtraject een mogelijke oplossing ziet in het door huurder en overlastgever gezamenlijk doorlopen van een mediationtraject in het verlengde waarvan dit traject moet leiden tot afspraken waar beide partijen zich aan hebben te houden;
- verhuurder stelt dat voor zover het mediatontraject niet slaagt, hij overig in te zetten acties zal overwegen;
- verhuurder zegt dat de communicatie richting huurder beter en sneller had gekund.



3. Conclusie en advies

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

De commissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gedeeltelijke gegrondheid van de klacht te maken heeft met de communicatie naar huurder. Verhuurder had in de ogen van de commissie beter en tijdiger kunnen reageren op de door huurder gedane meldingen en de te geven opvolging daaraan. Voor het overige is de klacht ongegrond.

In het verlengde van het voorgaande meent de commissie dat verhuurder er goed aan doet gepaste vervolgacties in te zetten bij het eventueel niet slagen van het door partijen te doorlopen mediationtraject.

De commissie verzoekt 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, 12 augustus 2025
Verzenddatum, 1 september 2025