



Advies 202579

Wooninvest

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 27 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 geluidsoverlast van haar bovenbuurvrouw. Verder ervaart huurder ook stankoverlast van haar onderbuurman, die veelvuldig rookt. De tot nu toe door de verhuurder ondernomen acties hebben de overlast niet doen verhelpen.

Daarnaast is klager ontevreden over de afhandeling van gemelde schade aan een deurpost in diens woning, die veroorzaakt is door gebruik van de scooter door de vorige bewoners.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Op 28 mei 2024 is huurder in de woning komen wonen. De voorgaande bewoners hadden de deurposten kapotgereden. Ook was de afzuigkap kapot. Dat is gemeld aan verhuurder en is inmiddels verholpen.
- De rookgeur komt met vlagen binnen. Huurder is hartpatiënt en ervaart door de rookgeur klachten. Huurder zegt dat de nog openstaande reparatiepunten in de woning opgelost hadden moeten worden, voordat zij de woning betrok. Dus niet wanneer zij er al woont. Huurder wordt in haar woongenot aangetast door de geur- en geluidsoverlast. Het stampen van de bovenbuurvrouw dendert door het hele huis. Het gaat soms dagen achter elkaar door. Huurder kan vaak de tv niet horen, omdat dit geluid zo hard is.
- Huurder voelt zich in de steek gelaten door verhuurder. Bewoners pesten haar door leuzen op haar deur te schrijven. Huurder stelt dat zij precies tussen de twee herriemakers in zit.
- Huurder heeft de bovenbuurvrouw aangesproken op de overlast. Zo is zij erachter gekomen dat de bovenbuurvrouw vinyl heeft zonder ondervloer. De onderbuurman rookt ook in de hal. Daardoor komt de lucht ook via de hal bij huurder naar binnen.
- Huurder heeft een advocaat ingeschakeld die verhuurder een brief heeft gestuurd over de overlast. Zij wacht op antwoord van hem. Er is door verhuurder gereageerd op de brief met de stelling dat huurder beter kan verhuizen.
- Verhuurder heeft buurtbemiddeling en mediation aangeboden. Dit heeft huurder geweigerd, omdat zij hier niks in ziet.



- Huurder zegt dat zij niet veel bewoners spreekt. Wel weet zij dat de buurvrouw van haar bovenbuurvrouw hoopt dat die uit haar huis gezet wordt. Dat vindt ze, omdat de bovenbuurvrouw met iedereen ruzie maakt.
- Alle gaten en kieren zijn door verhuurder dichtgemaakt voor de rook. Toch is dit nog niet genoeg. Bij vlagen komt nog rook het huis binnen. Er is geen rooktest gedaan door verhuurder. De advocaat heeft dit gevraagd aan verhuurder, maar dit is niet gebeurd.
- Huurder zegt dat niemand in haar woning een geluidstest heeft gedaan. De overlastgevers worden volgens huurder op handen gedragen.
- Huurder vindt dat verhuurder de zaak omdraait. Er zijn wel degelijk burens met klachten, maar zij durven niet naar verhuurder te stappen, omdat ze bang zijn voor verhuurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Voor de inhoudelijke reactie verwijst verhuurder naar de ingediende zienswijze. Verhuurder geeft verder aan dat niks wordt overtreden wat juridisch aangepakt kan worden. Verhuurder kan niet voorkomen dat huurder zo nu en dan geluids- en rookoverlast ervaart.
- Het contract van de bovenbuurvrouw is een ouder contract. In de algemene voorwaarden die daarbij horen staat niet, wat in de huidige voorwaarden wel staat, dat een ondervloer verplicht is. Verhuurder erkent dat de bovenbuurvrouw een dunne vloer heeft liggen.
- Verhuurder meldt dat er geen overlast is. De klachten hebben betrekking op woon- en leefgeluiden. Daar kan verhuurder niks aan doen. Er zijn geen andere klachten van andere huurders uit het complex bekend bij verhuurder. Dat is gebleken uit een door verhuurder verricht buurtonderzoek.
- Verhuurder zegt het zonde van het geld te vinden om een extern geluidsonderzoek te laten uitvoeren. Dit omdat verhuurder al heeft vastgesteld dat geen sprake is van overlast.
- In de algemene leefruimte mag niet gerookt worden. Dit gebeurt ook niet. Daarnaast zijn de bewoners hier ook van op de hoogte. Echter kan niet worden voorkomen dat eventuele rook uit de woning of vanaf het balkon van de onderbuurman kan drijven. Verhuurder heeft hier de nodige maatregelen tegen genomen door werkzaamheden (lees: het dichtmaken van gaten en het plaatsen van deurstrips) uit te laten voeren in de woningen van huurder.
- Voor het overige is door verhuurder geen bouwkundig onderzoek uitgevoerd. Verhuurder vindt dit gezien de situatie namelijk niet nodig.
- Verhuurder heeft huurder laten weten dat zij de door haar ervaren klachten moet dulden. Verhuurder kan hier verder niks aan doen.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over ondervonden geluidsoverlast veroorzaakt door de directe bovenburen en geuroverlast veroorzaakt door de directe onderbuurman van huurder;
- huurder beide punten meermaals heeft gemeld bij verhuurder;



- huurder tijdens de zitting heeft gezegd dat de situatie tot op heden niet naar tevredenheid is opgelost en in het verlengde daarvan haar woongenot wordt aangetast en graag ziet dat verhuurder direct aanvullende actie onderneemt;
- huurder niet bereid is mee te werken aan buurtbemiddeling en mediation, omdat ze de oorzaak van de geluidsoverlast wijdt aan een missende ondervloer van de bovenbuurvrouw;
- verhuurder begrijpt dat wat huurder ervaart als hinderlijk kan worden ervaren;
- verhuurder vindt adequaat het nodige te hebben ondernomen na de door huurder gedane meldingen;
- verhuurder van mening is dat de door huurder ondervonden geluidsoverlast is te beoordelen als te dulden woon- en leefgeluiden, mede door de uitkomsten van het door verhuurder uitgevoerde buurtonderzoek;
- verhuurder in relatie tot de geuroverlast huisregels heeft en deze worden nageleefd door haar huurders en hij niet kan verbieden dat op het balkon wordt gerookt door huurders;
- verhuurder van mening is dat de overlastkwesties die huurder ervaart mogelijk kunnen worden opgelost door deelname van betrokken partijen aan de eerder door verhuurder voorgestelde buurtbemiddeling en mediation.

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 vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem in het kader van zijn dienstverlening mag worden verwacht.

Voor het overige wil de commissie verhuurder meegeven dat hij er goed aan doet om, als na het doorlopen van het buurtbemiddeling en mediationtraject sprake is van aanhoudend door huurder ervaren overlast en gedane meldingen daarover, een extern geluidsonderzoek uit te laten voeren en op basis van de uitkomsten daarvan, zo nodig, actie te ondernemen.

In het verlengde van het voorgaande doet huurder er goed aan mee te werken aan het door verhuurder ingezette buurtbemiddeling en mediationtraject.

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 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, 22 juli 2025
Verzenddatum, 7 augustus 2025

