



Advies 202589

Haag Wonen

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 17 april 2025 een klacht van huurder met de vraag 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

De klacht gaat over een overlastkwestie tussen huurder en de directe bovenbuurman.

Voor de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld, zegt de voorzitter dat de hoorzitting zich beperkt tot de dienstverlening van verhuurder. Daarbij staat de vraag centraal of verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Daarnaast kan de commissie geen advies uitbrengen over de uitzetting van een huurder uit diens woning. Uitzetting dient met een rechterlijk vonnis te geschieden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder wil met rust worden gelaten door de bovenbuurman. Hij wil niet meer worden lastiggevallen. Huurder wil niet agressief en intimiderend worden benaderd door de bovenbuurman. Dat is al lange periode namelijk wel het geval.
- Huurder probeert de bovenbuurman zoveel mogelijk te ontwijken, maar wordt bij confrontatie met hem (bijvoorbeeld bij het betreden of het verlaten van het appartementencomplex) terugkerend gevolgd door de bovenbuurman. Dit geeft huurder een onveilig gevoel.
- Er is ook politie bij huurder langs geweest. Dit omdat de bovenbuurman valse aangifte heeft gedaan tegen huurder.
- Huurder heeft van andere bewoners geen overlast. Huurder weet niet of andere bewoners last hebben van de bovenbuurman. Het lijkt volgens huurder te gaan om een één-op-één situatie.
- Huurder vindt dat verhuurder meer moet doen aan de situatie. Er wordt in zijn ogen niets gedaan door verhuurder en ook niet gereageerd richting huurder. Ten aanzien van de door verhuurder aangeboden mediation, geeft huurder aan bereid te zijn tot deelname daaraan maar zonder daarbij om tafel te zitten met de bovenbuurman.
- Huurder geniet van de woning en de andere burens. Het woongenot werd minder toen de bovenbuurman er kwam wonen.
- Als er niets verandert in de situatie dan gaat huurder met een jurist kijken welke stappen kunnen worden genomen.



- De eerste melding over de bovenbuurman gaat overigens terug tot februari 2022. Deze melding ging over de agressieve benadering in de lift door deze buurman.
- Huurder heeft geen logboek bijgehouden van de overlast. Via WhatsApp heeft huurder meldingen doorgegeven aan de wijkagent. Een aantal daarvan is doorgegeven aan verhuurder.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het vervelend dat huurder ervaart er alleen voor te staan in deze situatie. Verhuurder vindt dat niet terecht. Verhuurder kan geen schuldige aanwijzen, omdat beide burens over en weer naar elkaar wijzen. Daarbij komt dat geen goed bewijs voor handen is wie als overlastgever is te duiden. Hierdoor kan verhuurder geen juridische stappen ondernemen.
- De bovenbuurman zegt overlast van huurder te ervaren. Hij vindt dat huurder bewoners tegen hem opzet. De bovenbuurman wil echter op zijn beurt eveneens met rust worden gelaten door huurder.
- In juni 2023 heeft verhuurder een overlastmelding ontvangen van huurder. Die is afgedaan als een eenmalig incident.
- In 2024 is verhuurder bij huurder en de bovenbuurman thuis geweest. Vast is komen te staan dat het om een één-op-één situatie gaat. De beschuldigingen gaan over en weer.
- Verhuurder heeft contact gehad met de wijkagent. De wijkagent kan geen schuldige aanwijzen in deze situatie. Verhuurder hoort dus een ander geluid dan dat huurder schetst.
- De eerste stap tot een mogelijke oplossing is om met beide partijen aan tafel te gaan. De bovenbuurman wil wel met huurder aan tafel. Huurder wil dat niet. Daardoor kan verhuurder niet veel meer doen. Een geluidsonderzoek kost veel geld. Voordat tot zo'n onderzoek wordt overgegaan, moeten eerst andere stappen worden doorlopen.
- Mediation zonder dat partijen met elkaar aan tafel zitten, levert veelal niet veel op. Fysiek een gesprek voeren met elkaar leidt hopelijk tot meer wederzijds begrip.
- Er zijn filmpjes over de overlast van huurder door de bovenbuurman aan verhuurder gestuurd. Verhuurder vindt de geluidsopnames van huurder echter ook heftig. De bovenbuurman heeft gezegd huurder met rust te laten.
- Verhuurder vindt de mogelijkheid tot het opleggen van een gedragsaanwijzing aan beide partijen, zoals de voorzitter oppert, geen slecht idee. Het is echter wel een ingrijpende maatregel. Wellicht dat het in een lichtere vorm kan (zoals een convenant) waarin gedragsregels worden opgesteld. Verhuurder zal hier over nadenken.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over ondervonden overlast, wat wordt veroorzaakt door een directe bovenbuurman van huurder;
- huurder hier regelmatig melding van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat de situatie naar tevredenheid is opgelost;
- huurder door het uitblijven van vervolgactie(s) van verhuurder het gevoel heeft niet serieus genomen te worden door verhuurder;
- huurder bereid is mee te werken aan mediation, zij het zonder dat huurder in direct contact komt met de bovenbuurman;



- verhuurder het probleem ziet als een één-op-één situatie;
- verhuurder laat weten het nodige te hebben gedaan, maar niet direct is aan te wijzen wie van de burens als overlastgever kan worden gezien; dit omdat beide burens over en weer over elkaar klagen;
- verhuurder verder meldt in contact te staan met de wijkagent over deze kwestie;
- verhuurder voor eventueel in te zetten vervolgactie(s) zegt dat het noodzakelijk is dat beide burens hun medewerking verlenen aan het mediationtraject;
- verhuurder laat weten dat als het mediationtraject niet slaagt het aan beide partijen opleggen van leef- en gedragsregels kan bijdragen aan mogelijk het herstel van de situatie.

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, verhuurder datgene heeft gedaan wat van hem vanuit zijn dienstverlening verwacht mag worden.

Verder adviseert de commissie verhuurder om het mediationtraject op te starten met afzonderlijke gesprekken. Als het traject niet mocht slagen, adviseert de commissie verhuurder om aan beide partijen leef- en gedragsregels op te leggen tot mogelijk herstel van de situatie.

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.

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, 7 oktober 2025
Verzenddatum, 15 oktober 2025