



Advies 202604

Staedion

Kern van het advies

De klacht is ongegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 30 augustus 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

Huurder ervaart overlast van de mobiele airco van de burens, die uitkomt op het balkon aan de achterzijde van de woning en heeft verhuurder gevraagd op te treden tegen deze overlast. Verhuurder vindt dat van overlast geen sprake is.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft in de stukken gelezen dat zij op de burens zou bonken. Zij vindt het belangrijk om te benadrukken dat zij niet op de muren bonkt.
- Het beleid van verhuurder staat het plaatsen van een airco niet toe zonder toestemming van verhuurder. Burens moeten elkaar ook informeren over de plaatsing. Huurder stelt dat de burens beide niet hebben gedaan. Het beleid geldt volgens huurder ook voor mobiele airco's.
- Huurder heeft geluidsopnames gemaakt van het lawaai dat de airco veroorzaakt. Wanneer de airco aanstaat, hoort huurder constant blazen rondom haar woning.
- Huurder weet niet of andere burens ook overlast ervaren van de airco.
- Huurder heeft de door verhuurder aangeboden buurtbemiddeling geweigerd. Dit omdat de burens haar niet hebben ingelicht over het gebruik van de airco. Huurder staat absoluut niet open voor bemiddeling.
- Huurder heeft voorgesteld de airco naar een andere ruimte in het huis te verplaatsen, maar hier is geen actie op ondernomen.
- Huurder staat ook niet open voor bemiddeling nu blijkt dat voor een mobiele airco geen zelf aangebrachte voorziening (ZAV) hoeft te worden aangevraagd.
- Huurder benadrukt dat alle communicatie met verhuurder zwart op wit moet staan, omdat verhuurder volgens haar snel vergeet wat hij belooft en zegt.
- Op basis van de AVG-privacywetgeving heeft huurder haar contactgegevens laten verwijderen. Verhuurder kan haar daarom alleen per brief bereiken.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder zegt dat het geluid dat de airco produceert niet kan worden aangemerkt als overlast. Verhuurder heeft dit zelf geconstateerd. Het geluid van de mobiele airco wordt



door verhuurder vergeleken met het zoemen van een ventilator. Door de burens zijn aanpassingen gedaan aan de afvoerslang om huurder tegemoet te komen.

- Verhuurder meldt dat een ZAV-aanvraag niet vereist is bij een mobiele airco.
- Een wijkagent is bij het complex langs geweest. Die heeft ook geen geluidsoverlast geconstateerd. Door andere bewoners is ook bij verhuurder geen klacht ingediend over de airco.
- Op 15 september 2025 is voor de tweede keer een huisbezoek uitgevoerd. Daarbij werd geen overlast geconstateerd.
- Verhuurder vindt bemiddeling de juiste manier om het probleem op te lossen. De burens willen geen conflict met huurder. Zij staan open voor bemiddeling. Verhuurder hoopt dat huurder hier ook voor open staat. Dat is tot nu toe niet zo.
- Verhuurder vertelt dat het telefoonnummer en e-mailadres van huurder op haar verzoek verwijderd zijn uit het systeem van verhuurder. Daardoor is communicatie alleen via brieven mogelijk.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

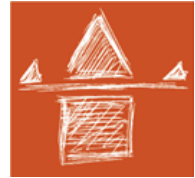
De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ervaren overlast van de mobiele airco van de burens;
- huurder hiervan meerdere meldingen heeft gemaakt bij verhuurder;
- huurder een logboek heeft bijgehouden van de door haar ervaren overlast;
- huurder niet openstaat voor buurtbemiddeling omdat huurder vindt dat:
 - haar burens een ZAV-aanvraag hadden moeten doen en
 - huurder hadden moeten informeren over de mobiele airco;
- huurder verhuurder verwijt dat hij de regels niet handhaaft;
- de oplossing volgens huurder ligt in het verplaatsen van de mobiele airco naar een andere ruimte;
- verhuurder laat weten dat voor een mobiele airco geen ZAV-aanvraag nodig is en hier dus geen regels voor gelden;
- verhuurder op meerdere momenten bij de vermeende overlastgever is langs geweest en geen geluidsoverlast heeft geconstateerd;
- verhuurder bij de wijkagent navraag heeft gedaan en daaruit is gebleken dat er geen klachten van overige burens zijn binnen gekomen;
- verhuurder ook een buurtonderzoek heeft ingesteld en ook daaruit geen andere meldingen naar voren zijn gekomen over de mobiele airco;
- verhuurder op basis van zijn acties heeft geconcludeerd dat het om een één-op-één situatie gaat;
- verhuurder vindt dat in zo'n situatie buurtbemiddeling de juiste manier is om het probleem op te lossen, maar huurder elke vorm van bemiddeling afwijst;
- verhuurder daarom het dossier heeft gesloten.

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 verhuurder gedaan heeft wat van hem verwacht mag worden gezien de omstandigheden van het geval.



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, 14 oktober 2025
Verzenddatum, 29 oktober 2025