



Advies 202623

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: de Klachtencommissie) ontving op 14 oktober 2025 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van de verhuurder.

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 benedenburen. Tot twee keer toe is er mediation ingezet, echter zonder resultaat. Afspraken werden niet nagekomen. Huurder heeft last van de spullen van de burens die in de gemeenschappelijke ruimte staan en heeft ook last van de videodeurbel die door de benedenburen is geplaatst.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De schoenen en de videodeurbel zijn nog steeds niet verwijderd uit de gemeenschappelijke ruimte. Huurder ervaart nog dagelijks overlast daarvan.
- In maart en mei 2025 heeft verhuurder een brief verstuurd aan alle bewoners dat er geen spullen in de openbare ruimtes mogen staan in verband met de (brand)veiligheid.
- In het huurreglement staat dat spullen worden weggehaald als huurders geen gehoor geven aan het weghalen van de spullen. Na een waarschuwing moeten huurders een boete krijgen en huurder vraagt zich af of er boetes zijn uitgedeeld.
- Huurder heeft ook foto's gestuurd naar verhuurder maar zij krijgt nauwelijks reactie. Huurder is gestopt met meldingen maken bij verhuurder en het sturen van foto's, want verhuurder doet er niets mee.
- Door polyneuropathie heeft huurder moeite met lopen, staan en lopen. Het stinkt op de galerij en huurder kan slecht de trap af door de hoeveelheid schoenen. Het is tevens een onveilige situatie want onlangs is er ook al evacuatie aan de overkant geweest i.v.m. een brand. In dergelijke noodsituaties kan huurder slecht naar beneden.
- De foto's van de schoenen die huurder op 25 november 2025 heeft verstuurd aan de Klachtencommissie dateren van 22 november 2025.
- Huurder vindt het vreemd om te horen dat verhuurder twee soorten huurreglementen hanteert. Huurder wil dat het huurreglement van 2023 geldt.
- Huurder kan geen afspraken maken met de burens. Er zijn al veel andere bewoners die mediation met die burens hebben gehad. De burens houden zich niet aan de regels en afspraken naar aanleiding van de eerdere mediations en de situatie is daardoor erg gespannen.
- Huurder is niet bereid om nog deelnemen te nemen aan een nieuw mediation traject.



Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder heeft van de wijkbeheerder vernomen dat er geen schoenen meer in de gang staan. Dat zal een momentopname wellicht zijn geweest. Buiten de werktijd kan de wijkbeheerder echter niet controleren of de regels worden nageleefd.
- De videodeurbel is geplaatst omdat de bewoner zich na een inbraak niet meer veilig voelt. De camera is dusdanig afgesteld dat bij het naar boven en naar beneden lopen geen mensen worden opgenomen. Verhuurder heeft die videocamera voor de buurvrouw afgesteld. De camera hangt hoog en schoenen zijn er niet op te zien.
- In de algemene huurvoorwaarden, versie 2023 of later staat een boetebeding opgenomen.
Dat boetebeding geldt niet voor huurders die vóór april 2023 een huurovereenkomst hebben getekend. In die algemene huurvoorwaarden staat geen boetebeding. Er worden twee hierdoor verschillende algemene huurvoorwaarden gehanteerd.
- Na augustus 2025 heeft verhuurder niets meer van huurder vernomen. De wijkbeheerder gaat wekelijks langs in de portieken omdat verhuurder alert wil zijn op deze casussen.
- Er is eind november 2025 ook een huisbezoek geweest bij de buurvrouw. De schoenen zouden binnengehaald worden werd verhuurder gemeld. Er staan alleen slippers buiten.
- Als de aanwezigheid van schoenen worden geconstateerd kunnen deze eventueel worden verwijderd met de mogelijkheid deze terug te krijgen tegen betaling. Een rechterlijke dwangsom zou kunnen maar een gesprek met de burens zou het ook kunnen laten stoppen.
- De burens geven aan bij verhuurder dat als de schoenen weg zouden zijn huurder ook weer andere dingen gaat doen om de buurvrouw in de gaten te houden. De buurvrouw wil met rust gelaten worden en een gesprek met huurder zou wellicht de rust terug kunnen laten komen.
- Een gedragsaanwijzing is een rechterlijk middel. Mediation in deze casus zou genoeg moeten zijn.
- Hoewel het een VvE-complex betreft, komt wel een wijkbeheerder met regelmaat langs vanwege de problematiek. Bij een complex met koop- en huurwoningen komt er normaliter niet vaak een wijkbeheerder. Het met regelmaat langsturen van een wijkbeheerder kan dus als een extra maatregel worden gezien.
- Mediation kan worden ingezet om de omgangsvorm te verbeteren. Door een conflict over de schoenen zou er een conflict kunnen ontstaan. Er moeten volgens verhuurder afspraken worden gemaakt om de onderlinge verhoudingen goed te houden.
- In augustus 2025 is de laatste melding van huurder ontvangen. Bij elke melding wordt actie ondernomen door verhuurder. Er is huurder gevraagd om te blijven reageren als er schoenen blijven staan.
- De buurvrouw is een redelijke persoon en staat open voor een gesprek en wil de schoenen echt wel binnenzetten. Verhuurder probeert het in der minne op te lossen.
- Boetes mogen alleen door de rechter worden afgegeven. Een gedragsaanwijzing houdt in het wijzen op een laatste kans. In het vervolg moet de rechter worden betrokken.
- De foto's van huurder dateren van voor het huisbezoek aan de buurvrouw.

2. Beoordeling van de klacht



Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over overlast die huurder ervaart van de benedenburen op nummer 55, in het bijzonder door het plaatsen van schoenen in de gemeenschappelijke ruimte, en door het plaatsen van een videodeurbel bij de voordeur;
- huurder in het verleden via mediation afspraken heeft gemaakt om overlast te verhelpen/te verminderen;
- de afspraken uit de mediation niet tot het gewenste resultaat hebben geleid en overlast nog steeds bestaat;
- huurder verschillende meldingen bij verhuurder heeft gemaakt over de door haar ervaren overlast en daarbij regelmatig foto's van de situatie heeft bijgevoegd;
- huurder niet bereid is nogmaals deel te nemen aan mediation;
- verhuurder de klachten in behandeling heeft genomen en via gesprekken met de benedenburen heeft geprobeerd de overlast te verhelpen;
- verhuurder samen met de benedenburen de deurbelcamera zo heeft ingesteld dat mensen die de trap op- en aflopen niet gefilmd worden;
- verhuurder in maart en mei 2025 een brief heeft gestuurd aan alle huurders van het complex waarin is aangegeven dat het niet is toegestaan spullen te plaatsen in de gemeenschappelijke ruimte in verband met de veiligheid van bewoners;
- verhuurder wekelijks een controle heeft uitgevoerd op de naleving van de in de brief genoemde regels maar dat bij de controles niet is geconstateerd dat er schoenen in de gemeenschappelijke ruimte staan;
- verhuurder stelt dat hij geen andere maatregelen kan nemen dan gerechtelijke stappen en dat verhuurder van mening is dat deze zaak zich daar niet voor leent.
- huurder heeft gemeld dat ondanks de controles er nog steeds schoenen in de gemeenschappelijke ruimte staan en dat dit vaak gebeurt na kantooruren.
- huurder foto's in november 2025 van schoenen in de gemeenschappelijke ruimte heeft gestuurd aan de Klachtencommissie.

3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat onder de omstandigheden van dit geval verhuurder naar aanleiding van de klachten van huurder niet voldoende actie heeft ondernomen om de overlast met betrekking tot de schoenen.

De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder – anders dan zij zelf denkt – meer mogelijkheden heeft om de burens van nummer 55 te bewegen geen schoenen meer in de gemeenschappelijke ruimte te laten plaatsen. Verhuurder heeft bijvoorbeeld de mogelijkheid een gedragsovereenkomst te sluiten waarin hij bepaalde verboden formuleert en daarop een boete kan stellen mits de benedenburen daarmee instemmen. In het uiterste geval zou verhuurder zich tot de rechter kunnen wenden omdat het hier een kwestie van naleving van veiligheidsvoorschriften betreft.

Wat betreft de plaatsing van de videodeurbel, vindt de Klachtencommissie dat de klacht **ongegrond** is. De Klachtencommissie is van oordeel dat verhuurder voldoende heeft



gedaan door de videodeurbel zo in te stellen dat andere bewoners in het complex niet zomaar gefilmd worden tenzij voor de deur van de benedenburen staan.

De commissie verzoekt verhuurder een voorziening te treffen met inachtneming van de bevindingen en conclusie(s) van de commissie.

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, 9 december 2025
Verzenddatum, 29 december 2025