



Advies 202625

Kern van het advies

De klacht is gegrond.

1. Verloop van de procedure

Ontvangst klacht

De Klachtencommissie Wonen Zuid-Holland (hierna: Klachtencommissie) ontving op 23 oktober 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

Sinds juli 2024 ervaart huurder geluidsoverlast van de bovenburen doordat hun ondervloer niet aan de eisen zou voldoen.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft sinds september 2023 haar woning betrokken. In februari/maart 2024 is de overlast begonnen. Huurder is nadien naar de bovenburen gegaan om hierover het gesprek aan te gaan. Na een tweede gesprek is de situatie tussen geëscaleerd, wat zelfs heeft geleid tot een handgemeen tussen partijen. Sindsdien is de relatie tussen hen vertroebeld.
- Huurder ervaart veelvuldig heftige woon- en leefgeluiden. Huurder hoort ook veelvuldig boorgeluiden en ervaart dit als getreiter door haar borenvuren.
- Sinds juli 2024 is verhuurder op de hoogte van de onderlinge situatie. Verhuurder gaf telkens aan dat hij niets kon doen, omdat de (onder)vloer van de burens in orde was. Echter wordt acht maanden later gezegd dat de (onder)vloer toch niet zou voldoen.
- In april 2025 heeft er een geluidsonderzoek plaatsgevonden. Toen bleek dat de ondervloer niet deugde. Huurder weet niet wat de verdere stappen daarin zijn, maar wel bleek dat de (onder)vloer van overlastgever erg verouderd was.
- De (onder)vloer is nog niet aangepast, hoewel verhuurder zegt dat de bovenburen dat wel moeten doen. Huurder zou daarover ook op de hoogte worden gehouden.
- Huurder weet niet of andere burens ook overlast ervaren. De onderbuurman heeft wel gezegd af en toe de baby van huurder te horen. Hij ervaart dat niet als overlast.
- Huurder heeft met iemand van verhuurder gesproken over een gepaste tegemoetkoming voor de ondervonden overlast in de vorm van een huurvermindering of een vergoeding. Het was geen prettig gesprek. Huurder vindt zich niet serieus genomen door verhuurder.
- Huurder wil erkenning van de verhuurder als organisatie en niet alleen van de heer Van der Linden.

Voor de volledigheid merkt de voorzitter op dat de reikwijdte van wat tijdens de zitting wordt behandeld zich beperkt tot de dienstverlening van de verhuurder. Daarbij staat de vraag



centraal of de verhuurder heeft gehandeld zoals redelijkerwijs van hem verwacht mag worden. Er wordt niet ingegaan op het gedane verzoek tot de toekenning van een schadevergoeding of de toekenning van een ander woning. De reden hiervan is dat de commissie conform haar klachtenreglement niet bevoegd is daar een uitspraak over te doen.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder vindt het vervelend dat huurder nog steeds overlast ervaart van haar bovenburen.
- Er is onderzoek geweest in de woning van de bovenburen en het bleek een klankkast. Er is sprake van overlast. De (onder)vloer is erg slecht. Het laminaat en de ondervloer moet worden vervangen. Er is door verhuurder aan de bovenburen al goedkeuring gegeven voor de plaatsing van een nieuwe (onder)vloer.
- Er zijn in het verleden stappen gezet om de door huurder ondervonden overlast in kaart te brengen, maar er is slecht geluisterd. Er is niet genoeg gedaan. Verhuurder erkent dat in het verleden slecht is gecommuniceerd door verhuurder. Ook was er miscommunicatie tussen de advocaten van de bovenburen en verhuurder.
- De bovenburen willen hulp bij het leggen van de vloeren. Dat wordt nu geregeld. Er is een ultimatum gesteld voor het vervangen van de (onder)vloer. Gebleken is dat afspraken telkens niet worden nagekomen. Verhuurder houdt in de tussentijd toezicht op het daadwerkelijk (laten) vervangen van de (onder)vloer van overlastgever.
- Verhuurder kan niet uitleggen waarom het onderzoek naar de staat van de (onder)vloer pas na acht maanden heeft plaatsgevonden. Hij vindt dit spijtig.
- Als de ondervloer eind januari 2026 nog niet is vervangen en dit verwijtbaar is aan de tegenpartij, wordt de zaak juridisch weer opgestart. Verhuurder neemt de kwestie zeer serieus. Hij vindt het spijtig dat dit in het begin niet is gedaan.
- Er zijn geen andere burens bij verhuurder bekend die overlast ervaren van de betreffende bovenburen.
- Wellicht dat na vervanging van de (onder)vloer nog bemiddeling op zijn plaats is.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de commissie

De commissie constateert dat:

- de klacht gaat over door huurder ervaren (geluids)overlast, wat afkomstig is van haar directe bovenburen;
- huurder hier sinds halverwege vorig jaar meerdere malen melding van heeft gemaakt bij verhuurder, zonder dat verhuurder daar tijdig actie op heeft ondernomen;
- de (geluids)overlast tot op heden blijft voortduren;
- huurder tijdens de hoorzitting heeft benadrukt dat de communicatie met verhuurder te wensen overlaat; meer specifiek dat deze in de beginperiode is uitgebleven;
- huurder graag wil dat verhuurder zijn verantwoordelijkheid neemt om de ervaren overlast aan te pakken met het oog op het terugkrijgen van haar woongenot;
- huurder voor het overige zegt zich niet serieus genomen te hebben gevoeld door verhuurder in het voortraject;
- verhuurder tijdens de hoorzitting zegt de situatie te betreuren, de ondervonden overlast door huurder te onderkennen en graag ziet dat de overlastgever op korte termijn tot vervanging van de (onder)vloer overgaat;



- verhuurder zich verantwoordelijk voelt voor de slechte communicatie met huurder in het voortraject, zich dit aantrekt en hier naar de toekomst toe lering uit trekt;
- verhuurder zich ervoor inspant de door huurder ervaren overlast door overlastgever te doen stoppen;
- verhuurder, voor zover overlastgever niet binnen de afgesproken termijn tot vervanging van de (onder)vloer overgaat, tot aanvullende acties zal overgaan;
- verhuurder tijdens de hoorzitting verder stelt dat nadat de (onder)vloer door overlastgever is aangepakt, hij passende vervolgacties in werking zal zetten tot herstel van de relatie tussen huurder en overlastgever.

3. Conclusie en advies

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

De commissie is van oordeel dat, gegeven de omstandigheden van het geval, de gegrondheid van de klacht zich toespitst op:

- het voortraject in relatie tot de door huurder gedane overlastmeldingen bij verhuurder;
- de gebrekkige communicatie tussen partijen nadien; en
- het niet adequaat reageren door verhuurder op de door huurder gedane meldingen.

Volgens de commissie had het op de weg van verhuurder gelegen hier adequater en voortvarender mee om te gaan.

Voor het overige meent de commissie dat verhuurder er goed aan doet een concrete termijn voor overlastgever vast te stellen voor het naleven van de verplichting tot het vervangen van diens (onder)vloer. Bij een eventueel uitblijven daarvan ligt het op de weg van verhuurder daar passende maatregelen en opvolging aan te geven.

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, 16 december 2025
Verzenddatum, 29 december 2025