



Advies 202644

DUWO

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 8 december 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 hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw. Voordat de huidige bovenbuurvrouw er kwam woonde huurder die overlast niet. De overlast tast het woongenot van huurder aan. Huurder heeft verhuurder herhaaldelijk verzocht om hiertegen op te treden.

Korte samenvatting standpunt huurder

- De door huurder ondervonden overlast is op 20 maart 2025 gestart. Dat is het moment dat de huidige bovenbuurvrouw in de woning is komen wonen. Huurder ervaart veelvuldig geluidsoverlast van getik, gebonk, een draaiende wasmachine en geluiden van een op de grond spelend kind dat ook door het huis rent. Van de overlast heeft huurder ook geluidsopnamen gemaakt.
- Naar de mening van huurder wordt de geluidsoverlast veroorzaakt door het versterkend effect dat het laminaat heeft in de woning van de bovenbuurvrouw. Hij heeft niets tegen het kind van de bovenbuurvrouw.
- Door meerdere malen naar de bovenbuurvrouw te zijn gestapt om de overlast te melden, heeft de vriend van de bovenbuurvrouw huurder op een gegeven moment bedreigd. De politie is bij de kwestie betrokken geraakt en meldde huurder dat de bovenbuurvrouw had aangegeven dat zij zich bedreigd voelt door huurder.
- Huurder blijft verder terugkerende meldingen doen bij verhuurder van geluidsoverlast en wil dat de geluidsoverlast wordt erkend, zodat hiertegen kan worden opgetreden door verhuurder.
- De geluidsopnamen zijn door huurder met zijn mobiele telefoon gemaakt, specifiek in de avonden, door zijn mobiel tegen het plafond aan te houden.
- Op een gegeven moment is huurder zelf harde muziek gaan draaien als tegenreactie. Ook heeft hij in de avond met een voorwerp tegen het plafond en tegen leidingen getikt. Dit met de hoop dat de overlast zou stoppen.
- Door de ontstane situatie en het effect op zijn en zijn partners' gemoedstoestand wil huurder graag verhuizen naar een andere woning. Recent is gebleken dat hij geen positieve huurdersverklaring zal krijgen bij het reageren op een woning. Dit bemoeilijkt een eventuele verhuizing.



- Huurder accepteert niet dat de door zijn bovenbuurvrouw veroorzaakte geluiden niet als overlast, maar als woon- en leefgeluiden worden beschouwd door verhuurder, welke hij als huurder heeft te accepteren.
- Hoewel huurder is geadviseerd oordopjes te gebruiken door verhuurder, is dat voor hem niet acceptabel. Huurder wil daar in zijn eigen woning niet aan beginnen.
- Huurder ervaart alleen van de bovenbuurvrouw overlast en niet van andere bewoners. Huurder benadrukt dat hij zijn (nacht)rust nodig heeft. Hij werkt als verkeersregelaar en staat veelal vroeg op.
- Huurder staat eventueel open voor mediation met zijn bovenbuurvrouw.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder neemt de klacht van huurder zeer serieus.
- Er is huurder verteld dat het niet mogelijk is om kinderen uit te sluiten bij huisvesting.
- Dat er 60 decibel is gemeld in de zienswijze is incorrect. De ondervloer van de bovenbuurvrouw dempt tot 18 decibel, daar waar wettelijk een demping tot 10 decibel het minimum bedraagt.
- De bovenbuurvrouw heeft zelf een nieuwe (onder)vloer geplaatst bij mutatie. Verhuurder heeft dit gecontroleerd in de woning van de bovenbuurvrouw en heeft daarbij op de zitting de aankoopbon van de (onder)vloer getoond aan de Klachtencommissie.
- Volgens verhuurder bevinden de woningen zich in een oud gebouw (1960) en de woon- en leefgeluiden zijn daardoor harder te horen.
- Met de bovenbuurvrouw heeft verhuurder afgesproken dat na 20:00 uur niet meer de wasmachine mag worden aangezet of het huis mag worden gestofzuigd. Daar is de buurvrouw mee akkoord gegaan en die afspraken zijn ook schriftelijk bevestigd aan de bovenbuurvrouw. Toegelicht is dat huurder niet op de hoogte is geweest van deze afspraak. Die afspraken zijn met de bovenbuurvrouw gemaakt en nadien zijn er geen klachten van huurder bij verhuurder binnengekomen. Als er na 20:00 uur nog geluidsoverlast wordt ervaren door huurder, dan is het goed als huurder dat blijft melden, zodat verhuurder dit kan opvolgen met de bovenbuurvrouw.
- Het gaat volgens verhuurder in casu niet om structureel door huurder ondervonden geluidsoverlast, maar om te accepteren woon- en leefgeluiden. De bovenbuurvrouw voldoet aan de gestelde vereisten.
- De huurdersverklaring, waar huurder aan refereert, wordt opgesteld door de afdeling verhuur. Verhuurder wil ervoor zorgdragen dat alsnog een huurdersverklaring zonder aantekeningen wordt verstrekt aan huurder en zal daar na de hoorzitting een afspraak voor maken met huurder. Dit om bij te kunnen dragen aan de wens van huurder tot een toekomstige verhuizing.
- Ten aanzien van het door verhuurder uitgevoerde onderzoek, is de opzichter bij de bovenbuurvrouw langs geweest om te bekijken hoe de vloer lag en of deze niet tegen de plinten aanlag. Daar bleek geen sprake van te zijn.
- Er zijn geen andere klachten van andere bewoners uit het complex bij verhuurder bekend over de bovenbuurvrouw van huurder.
- Verhuurder denkt niet dat mediation zal werken tussen partijen. De bovenbuurvrouw heeft verhuurder namelijk aangegeven angstig te zijn voor huurder.
- Een externe partij een geluidsonderzoek uit te laten uitvoeren niet gebruikelijk, temeer omdat het ook een zeer kostbare aangelegenheid is. Als de Klachtencommissie vindt dat dit als passend wordt geacht, dan is dat wellicht te overwegen.



2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op door huurder ervaren geluidsoverlast van de bovenbuurvrouw, waar huurder meerdere malen melding van heeft gemaakt bij verhuurder;
- het complex waarin de woning van huurder en die van de bovenbuurvrouw zijn gevestigd dateert uit 1960 en de daarbij behorende akoestiek een andere is dan van woningen van latere datum;
- verhuurder naar aanleiding van de door huurder gedane meldingen onderzoek heeft verricht, waaruit naar voren is gekomen dat de (onder)vloer van de bovenbuurvrouw voldoet aan de wettelijk gestelde normen en om die reden de door huurder ondervonden geluiden hebben te gelden als door huurder te accepteren woon- en leefgeluiden;
- verhuurder met de bovenbuurvrouw heeft afgesproken dat na 20:00 uur geen wasmachine meer mag draaien en dat er niet meer mag worden gestofzuigd; dit ter beperking van het door huurder ondervonden geluidsoverlast;
- huurder ondanks de genoemde afspraak nog steeds geluidsoverlast ervaart van zijn bovenbuurvrouw;
- verhuurder heeft toegelicht dat de situatie tussen partijen één-op-één situatie betreft, daar geen andere bewoners uit het complex overlast ervaart van partijen.

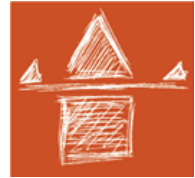
3. Conclusie en advies

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

De Klachtencommissie vindt dat, gegeven de omstandigheden van het geval, huurder op tijd, adequaat en conform haar beleid heeft gereageerd op de meldingen van huurder.

Wel geeft de Klachtencommissie verhuurder in overweging om alsnog een extern geluidsonderzoek te laten uitvoeren. Verhuurder hanteert nu namelijk voor zowel nieuwbouw als bestaande bouw dezelfde normen voor een door huurders te gebruiken ondervloer, terwijl in zijn algemeenheid bekend is dat oudere complexen geluidsgevoeliger zijn en hierdoor eerder sprake kan zijn van overlast. Gegeven die omstandigheden kan het nuttig zijn om onomstotelijk vast te stellen of de veronderstelde woon- en leefgeluiden te dulden zijn door huurder dan wel gekwalificeerd moet worden als overlast. Afhankelijk van de uitkomsten van dit onderzoek kan verhuurder vervolgens bezien of haar beleid op dit punt moet worden aangescherpt, door bijvoorbeeld aanvullende (geluids)eisen op te nemen voor oudere complexen of wellicht zelfs een verbod te overwegen voor het aanbrengen van harde vloeren in dergelijke complexen. Hiermee zou toekomstig overlast voor huurders mogelijk kunnen worden voorkomen.

De Klachtencommissie 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 28 januari 2026
Verzenddatum, 18 februari 2026