



Advies 202680

Vidomes

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 27 januari 2026 een klacht van huurder met de vraag om een advies uit te brengen over een gedraging van verhuurder.

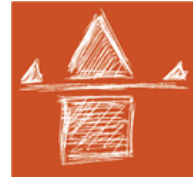
Huurder en verhuurder zijn schriftelijk uitgenodigd voor de behandeling van de klacht van huurder op de (digitale) hoorzitting van de Klachtencommissie.

Omschrijving van de klacht

Huurder ervaart geluidsoverlast door een krakende houten trap en verzoekt de Klachtencommissie om vast te stellen dat sprake is van een gebrek.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Huurder heeft de woning toegewezen gekregen in mei 2025.
- Huurder stelt dat er veel verbouwingen nodig waren voordat zij het huis kon bewonen. Hierdoor heeft huurder de eerste twee maanden nog niet in de woning gewoond.
- Huurder geeft aan dat de krakende trap pas opviel toen zij volledig in het huis ging wonen.
- Huurder ervaart ernstig gekraak van de trap dat hoorbaar is door de hele woning. Huurder geeft aan dat het een open houten trap betreft zonder stootborden en dat meerdere treden kraken.
- Huurder heeft meerdere meldingen gemaakt bij verhuurder. Huurder zegt dat na haar eerste melding een monteur is komen kijken en heeft gezegd niets aan het probleem te kunnen doen.
- Huurder was niet tevreden met de uitkomst en heeft naar aanleiding daarvan een tweede melding gemaakt. Er is opnieuw een monteur gekomen die huurder heeft geadviseerd om kwalitatief hoogwaardige dempers op de trap te plaatsen. Dat heeft niet geleid tot een verbetering.
- Huurder geeft aan dat er nog een monteur is geweest die schroeven in de traptreden heeft aangebracht. Dit leek even de oplossing te zijn.
- Huurder geeft aan dat het probleem elke keer terugkomt en maakt opnieuw een melding.
- Huurder zegt dat er tegen haar werd gezegd dat het geluid bij een houten trap hoort. De monteur adviseerde haar om stootborden te plaatsen.
- Huurder geeft aan dat de burens, met een vergelijkbare trap in een vergelijkbare woning als die van huurder, geen geluidsoverlast ervaren van hun trap. Zij hebben de trap bekleed met tapijt.
- Huurder heeft geen geluidsopnamen gemaakt, maar wel verhuurder uitgenodigd om langs te komen en het gekraak te beoordelen. Deze afspraak is niet doorgegaan omdat de monteur een nieuwe afspraak niet nodig achtte.



- Huurder is terughoudend geweest in het zelf aanpassen van de trap om niet aansprakelijk gesteld te kunnen worden.
- Huurder benadrukt dat het probleem niet door haar is ontstaan, maar al bestond.
- Huurder verwacht dat verhuurder een oplossing zal bieden.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- Verhuurder stelt dat er bij de voor- en eindinspectie geen gebreken met betrekking tot de trap zijn vastgesteld en dat de trap voldoet aan de technische eisen.
- Verhuurder stelt dat de focus bij de inspectie op het technische aspect ligt en niet op de geluidsbeleving.
- Verhuurder geeft aan dat na de melding van de klacht wel naar het geluid is geluisterd en dat er maatregelen zijn getroffen. Verhuurder geeft aan uit te gaan van de expertise van de ingeschakelde monteur(s).
- Verhuurder stelt dat geluiden bij een houten trap niet volledig te voorkomen zijn.
- Verhuurder heeft geen advies gegeven over mogelijke aanpassingen die huurder zelf kan doen aan de trap.
- Verhuurder staat open om een monteur langs te sturen om nogmaals naar een oplossing zoeken, maar kan niet garanderen dat de overlast van het geluid kan worden opgelost.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

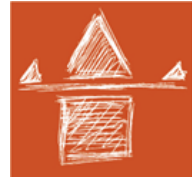
De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op door huurder ervaren geluidsoverlast vanwege het volgens huurder bovengemiddeld kraken van de trap;
- de tot nu toe uitgevoerde werkzaamheden door de ingeschakelde monteur(s) door verhuurder niet het resultaat heeft opgeleverd dat huurder verwacht had;
- de situatie vergelijkbaar is met een doorsnee trap en bij opname en oplevering van de woning geen technische gebreken zijn geconstateerd aan de trap door verhuurder;
- verhuurder bereid is om nogmaals bij huurder langs te gaan om te kijken naar de mogelijkheden tot verbetering.

3. Conclusie en advies

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

Huurder heeft niet aangetoond dat er sprake is van een gebrek (in de zin van artikel 7:204, lid 2, BW). De Klachtencommissie is daarom van oordeel dat verhuurder, door meermaals een monteur langs te sturen bij huurder om te onderzoeken wat het probleem is en door het aanbrengen van schroeven in de traptreden, datgene heeft gedaan wat van hem verwacht mag worden in het kader van zijn dienstverlening.



De Klachtencommissie adviseert verhuurder om uitvoering te geven aan de toezegging om nogmaals te bezien of iets voor huurder kan worden gedaan. Verder adviseert de commissie om aan huurder te vertellen welke maatregelen de huurder zelf kan en mag uitvoeren aan de trap en wel zodanig dat die bij een vertrek van huurder uit de woning niet ongedaan gemaakt hoeven te worden.

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

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, 12 mei 2026
Verzenddatum, 20 mei 2026