



Advies 202705

Ressort Wonen

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 28 mei 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

De klacht gaat over de dienstverlening van verhuurder en heeft betrekking op verschillende aspecten. Het betreft niet zorgvuldig handelen, geen hoor en wederhoor toepassen, intimiderend gedrag, dossiervervalsing, machtsmisbruik en het forceren van een rechtszaak. Tevens weigert verhuurder de partner van huurder in te schrijven als medebewoner.

Korte samenvatting standpunt huurder

- Bij het betrekken van de woning lag er een geluiddempende ondervloer. Na inspectie bleek deze ondervloer niet aan de gestelde eisen te voldoen. Huurder heeft daarop de ondervloer en de daarop liggende vloer vervangen. Vervolgens zijn ook in de slaapkamers en de keuken de ondervloer en de vloer vervangen. Huurder heeft deze vloeren zelf aangeschaft.
- Tijdens een inspectie van de vloeren in de woning is vastgesteld dat de vloer volgens verhuurder eerst niet en daarna toch wel voldeed aan de gestelde eis van een geluidsreductie van minimaal 19 decibel (dB).
- Huurder heeft zorgvuldig onderzocht welke vloer geschikt was. Volgens huurder haalt de gekozen ondervloer een geluidsreductie van “up to” 22 dB, hetgeen volgens haar voldoende is. Huurder stelt dat verhuurder deze vloer heeft goedgekeurd, waardoor zij ervan uitging dat dezelfde vloer ook in de overige ruimtes mocht worden gelegd.
- Verhuurder heeft uiteindelijk aangegeven een proefperiode te willen hanteren om te beoordelen of de vloer in de praktijk daadwerkelijk aan de gestelde geluidsnormen voldoet.
- Er stond een afspraak gepland met de advocaat van verhuurder. Deze afspraak is een dag van tevoren geannuleerd. Vervolgens heeft verhuurder een brief aan huurder gestuurd en huurder schriftelijk gewaarschuwd voor de gevolgen van eventuele overlast.
- Later heeft een gesprek op kantoor van verhuurder plaats gevonden. Verhuurder heeft aangegeven dit uit de hand is gelopen.
- Huurder heeft geprobeerd zo transparant mogelijk te communiceren en is van mening dat er onvoldoende sprake is geweest van hoor en wederhoor.
- In het dossier bevindt zich een brief die volgens huurder onjuist is gedateerd. Huurder heeft verzocht deze fout te corrigeren, maar verhuurder heeft dit niet gedaan. Daarnaast is volgens huurder ook het onderwerp van de brief gewijzigd. Huurder vindt dit opmerkelijk en is van mening dat deze onjuistheden bijdragen aan de gebrekkige communicatie.



- Huurder heeft erkend geluidsoverlast te hebben veroorzaakt, maar heeft tevens aangegeven niet te weten hoe zij deze kon beperken. Huurder had graag eerder vernomen waaruit de geluidsoverlast precies bestond, zodat zij passende maatregelen had kunnen nemen.
- Er is gesteld dat het afgelopen jaar veel ruzies zijn geweest tussen huurder en haar vriend. Huurder heeft aangegeven inmiddels vijf jaar een relatie met haar vriend te hebben. Zij erkent dat er soms sprake is geweest van emotionele situaties, maar heeft ook toegelicht dat zij veranderingen heeft aangebracht in de relatie. Dit heeft zij eveneens aan verhuurder kenbaar gemaakt.
- Huurder heeft een verzoek aan verhuurder gedaan om haar vriend bij haar te kunnen laten inwonen. Dit verzoek is gedaan in een periode waarin er volgens huurder juist weinig ruzies waren. Huurder verzoekt niet om haar partner als medehuurder aan te merken, maar uitsluitend om hem als inwonende op het adres in te schrijven. Zij begrijpt niet waarom verhuurder dit niet toestaat.

Korte samenvatting zienswijze verhuurder

- De geluidsmetingen van de afgelopen drie weken laten een positief beeld zien. De vloer is goedgekeurd en uit de metingen blijkt dat de geluidsoverlast binnen de gestelde normen blijft.
- De onderbuurman heeft zelfs aangegeven de huurder te willen uitnodigen voor een kop koffie.
- De ondervloer was aanvankelijk goedgekeurd, maar lag op dat moment nog niet in de gehele woning. Tijdens de inspectie rezen alsnog vragen over de geschiktheid van de ondervloer. De moeilijkheid bestond eruit dat verhuurder een geluiddempende ondervloer van minimaal 19 dB verlangt en krachtens de specificaties van de ondervloer die huurder had aangeschaft, was de geluidsdemping van die ondervloer maximaal 22dB (in de specificatie stond “up to” 22 dB) Daarom is besloten de situatie gedurende drie weken te monitoren.
- Naar aanleiding van de eerste melding van geluidsoverlast is een gesprek met huurder gevoerd. De inhoud van dit gesprek is eind december 2025 schriftelijk bevestigd. Tijdens het gesprek zijn tips gegeven, de onderlinge conflicten besproken, aandacht besteed aan de huisdieren en is hulp aangeboden bij de verdere inrichting van de woning. Daarnaast is huurder gewezen op de toepasselijke huurvoorwaarden.
- Uit coulance heeft huurder twee maanden de tijd gekregen om een geschikte ondervloer aan te brengen. Dit betekende dat de onderbuurman gedurende die periode de geluidsoverlast heeft moeten accepteren.
- Tijdens de inspectie is vastgesteld dat de vloer niet correct was gelegd en dat de ondervloer niet aan de gestelde eisen voldeed.
- Er is hoor en wederhoor toegepast. Verhuurder heeft op alle correspondentie een reactie van de huurder ontvangen.
- De meldingen van geluidsoverlast door de onderbuurman bleven aanhouden. Naar aanleiding daarvan is aan huurder een waarschuwing gegeven.
- Huurder is samen met meerdere familieleden naar het kantoor gekomen, waarbij de situatie is geëscaleerd. Alleen een hulpverlener of begeleider mocht de huurder voortaan vergezellen.
- Na de escalatie is huurder schriftelijk meegedeeld dat dergelijk gedrag niet wordt getolereerd. Er is destijds bewust voor gekozen om hiervoor geen formele waarschuwing op te leggen.
- Naar aanleiding van deze zaak, zal intern worden besproken hoe duidelijker kan worden gecommuniceerd aan welke eisen een vloer en ondervloer moeten voldoen. Deze



informatie zal bij het aangaan van een huurovereenkomst explicieter aan huurders worden verstrekt.

- De onderbuurman is gevraagd de situatie te blijven monitoren en terug te koppelen in hoeverre de ondervloer het geluid dempt. Daarnaast is het etiket van de ondervloer onderzocht en heeft verhuurder informatie ingewonnen over de ervaringen met dit type ondervloer.
- De aanvraag om de partner als inwonende in te schrijven is destijds afgewezen. Daarbij is nadrukkelijk aangegeven dat dit niet betekent dat een toekomstige aanvraag eveneens zal worden afgewezen. Indien de gemelde overlast, zoals schreeuwen en het hard dichtslaan van deuren, uitblijft, kan een nieuwe aanvraag mogelijk alsnog worden goedgekeurd. De onderbuurman heeft meerdere meldingen van geluidsoverlast gedaan en geluidsopnamen aan de verhuurder verstrekt. Wanneer overlast wordt veroorzaakt door personen die niet op het adres staan ingeschreven, dient verhuurder daarop te reageren.
- In juni 2026 is aan huurder een brief gestuurd waarin aandacht is besteed aan de meldingen van overlast en het onderscheid tussen overlast en normale leef- en woongeluiden.
- Vanwege de destijds ontvangen meldingen van geluidsoverlast is besloten geen toestemming te verlenen voor inwoning van de partner. Daarbij is aan de huurder meegedeeld dat een toekomstige aanvraag mogelijk wel kan worden goedgekeurd, afhankelijk van de omstandigheden.

2. Beoordeling van de klacht

Overwegingen van de Klachtencommissie

De Klachtencommissie constateert dat:

- de klacht van huurder betrekking heeft op verschillende onderdelen van de dienstverlening van verhuurder die hieronder puntsgewijs besproken zullen worden;
- klacht 1 betrekking heeft op de onzorgvuldige wijze waarop verhuurder het dossier van huurder bijhoudt. Huurder wijst op een foutieve datum in een van de door verhuurder gestuurde brieven waarin de datum van X februari 2026 wordt genoemd terwijl dit X januari 2026 had moeten zijn. Voort wijst huurder hier op het punt dat verhuurder in eerste instantie heeft aangegeven dat de door huurder gelegde geluidsisolerende ondervloer niet zou voldoen aan de norm van 19 dB terwijl verhuurder later aangaf dat de vloer wel aan deze norm voldeed;
- klacht 2 betrekking heeft op het niet toepassen van hoor en wederhoor door verhuurder. Huurder verwijst naar de brieven waarin verhuurder aangeeft dat verhuurder overlastklachten heeft ontvangen van omwonenden, bestaande uit, geschreeuw, slaan met deuren en ruzies tussen huurder en haar vriend. Volgens huurder heeft zij niet de gelegenheid gehad om zich hiertegen te verweren;
- klacht 3 betrekking heeft op een door huurder ervaren intimiderende werkwijze die verhuurder hanteert. Huurder onderbouwt deze klacht met de volgende voorbeelden. Verhuurder zegt dat de vloer niet voldoet aan de eisen die verhuurder stelt aan de geluidsisolerende waarden van dergelijke vloeren terwijl de vloer daar wel aan voldoet. Verder heeft verhuurder aangegeven dat bij een volgend gesprek huurder zich niet mag laten bijstaan uitsluitend door een hulpverlener of begeleider. Tot slot geeft huurder als voorbeeld de brief die zij van de advocaat van verhuurder heeft ontvangen in verband met het aanleggen van een geluidsisolerende ondervloer en waarin de advocaat dreigt met een ontruimingsprocedure;
- klacht 4 ziet op de weigering van de verhuurder om de vriend (partner) van huurder zich op het adres in te laten schrijven (waarmee wordt bedoeld de mogelijkheid om de partner



op het adres te laten inwonen). Huurder meent dat het haar niet verboden kan worden om met haar vriend samen te wonen;

- verhuurder enerzijds op verschillende manieren huurder heeft geprobeerd te helpen bij het opstarten in de nieuwe woning, waaronder het geven van adviezen over de ondervloer en andere adviezen die zagen op het voorkomen van overlast;
- verhuurder daarbij anderzijds ook heeft geprobeerd huurder duidelijk te maken dat enige urgentie noodzakelijk was in verband met door omwonenden ervaren overlast;
- de intentie van verhuurder is geweest om huurder te helpen maar ook om huurder te wijzen op de risico's als verhuurder klachten blijft ontvangen over overlast en deze klachten juist blijken te zijn;
- verhuurder daarbij niet de intentie heeft gehad om huurder op onheuse wijze onder druk te zetten.

3. Conclusie en advies

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

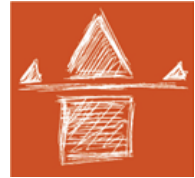
De Klachtencommissie vindt dat de communicatie tussen huurder en verhuurder niet optimaal is geweest maar dat geen sprake is van onzorgvuldige communicatie.

De Klachtencommissie vindt ook niet dat verhuurder het beginsel van hoor en wederhoor niet goed heeft toegepast.

De Klachtencommissie adviseert wel om in de toekomst de communicatie preciezer en genuanceerder te voeren waardoor geen misverstand bestaat over de achterliggende gedachten. Als voorbeeld noemt de Klachtencommissie de "weigering" van verhuurder om de vriend van huurder te laten inwonen. Uit de correspondentie lijkt te volgen dat verhuurder huurder verbiedt om haar vriend te laten inwonen. Zo heeft huurder dat ook opgevat terwijl de bedoeling van verhuurder was om huurder erop te wijzen dat, gelet op de overlastklachten die verhuurder had ontvangen over vele ruzies tussen huurder en haar vriend, die gepaard gingen met schreeuwen en het slaan van deuren, huurder het risico loopt dat zij zal worden aangeschreven door verhuurder in verband met deze overlastklachten. Verhuurder zal dan maatregelen tegen huurder kunnen en misschien wel moeten treffen.

De Klachtencommissie verzoekt 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, 14 juli 2026
Verzenddatum, 21 juli 2026