



Advies 2032  
Stichting DUWO

### **Korte omschrijving van de klacht**

De klacht betreft het ervaren van geluidshinder van de directe bovenburen van de klager wegens (vermeend) gebruik van een ondeugdelijke (onder)vloer – en eveneens op de directe handelswijze van de corporatie.

In verband met de Corona maatregelen en het niet kunnen plaatsvinden van een hoorzitting zijn klager en corporatie akkoord gegaan met enkel een schriftelijke behandeling. Hierna volgt het advies.

### **Overwegingen van de commissie**

De commissie constateert dat:

- de klacht betrekking heeft op het ervaren van geluidshinder van de directe bovenburen van de klager wegens (vermeend) gebruik van een ondeugdelijke (onder)vloer;
- de geluidshinder met name zou worden veroorzaakt door de (spelende) kinderen van de directe bovenburen;
- klager hier in december 2016 voor het eerst melding van heeft gemaakt bij de corporatie en dat nadien herhaaldelijk is blijven doen wegens de blijvend ervaren overlast;
- klager hiertoe de Nederlandse Stichting Geluidshinder (NSG) om advies heeft gevraagd;
- de NSG op basis van de door klager aangedragen feiten en omstandigheden (zonder onderzoek op locatie) tot de conclusie is gekomen dat de (onder)vloer van de directe bovenburen niet voldoet aan de gestelde minimumvereisten voor geluidsdemping (> 10 decibel);
- uit het dossier niet blijkt dat andere burens eveneens geluidshinder ervaren van dezelfde directe bovenburen van de klager;
- de corporatie meerdere malen heeft geprobeerd te bemiddelen tussen klager en de directe bovenburen;
- de corporatie een eigen geluidsmeting heeft verricht, waarbij is geconstateerd en vastgesteld dat het om reguliere leefgeluiden gaat;
- de corporatie bij hoge uitzondering heeft aangeboden de kosten voor een nieuw en deugdelijke (onder)vloer van de directe bovenburen van de klager op zich te nemen;
- het wegens slecht contact met de directe bovenburen lang heeft geduurd voordat de nieuwe (onder)vloer kon worden aangebracht;
- klager een ondervloer heeft aangebracht waarbij de specificatie luidde: reductie van 17 dbA ten opzichte van de benedenburen;
- de corporatie van mening is een buitenproportionele inspanning te hebben geleverd om het conflict tussen de burens op te lossen;
- de corporatie wegens de aanhoudend door de klager ervaren overlast heeft voorgesteld een wijkrechter of een mediator in te schakelen;
- klager van mening is dat het inschakelen van een wijkrechter of een mediator niet zal helpen wegens de niet-bereidheid daartoe van de directe bovenburen;
- de corporatie aan klager heeft meegedeeld de zaak te sluiten;
- klager van mening is dat zijn klacht nog niet is opgelost vanwege de (vermeend) blijvende ondeugdelijkheid van de geplaatste (onder)vloer.



## Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland

De Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland heeft de klacht van XXXX beoordeeld en is tot het oordeel gekomen dat de klacht **ongegrond** is.

- De commissie is van oordeel dat de ervaren geluidshinder van met name de (spelende) kinderen in principe tot de normale leefgeluiden behoort;
- De commissie is van oordeel dat de bovenburen uit mogen gaan van de specificatie die bij de ondervloer werd meegeleverd, zijnde te voldoen aan een ondervloer die aan de voorwaarden voldoet.

*Dit advies van de Geschillencommissie is niet vatbaar voor bezwaar of beroep. Op grond van dit advies neemt uw verhuurder een besluit. Tegen dat besluit staat op grond van deze klachtenprocedure geen bezwaar of beroep open. Mocht u 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. Zie daarover <https://www.huurcommissie.nl/procedure>. Ook kunt u mogelijk een vordering instellen bij de kantonrechter.*

Geschillencommissie Wonen Zuid-Holland,

De heer H. Zwartkruis  
Voorzitter