

## VAN KLACHT NAAR OVERLAST

Waar mensen naast en met elkaar wonen, kunnen ergernissen ontstaan. Afhankelijk van de onderlinge verdraagzaamheid en wat in een buurt als niet betamelijk gedrag wordt beschouwd, worden de ergernissen klachten. Huurders komen met hun klachten bij de verhuurder en verwachten vaak dat de klachten dan verholpen worden. Soms lukt dat met een enkel gesprek tussen de verschillende partijen. Soms lukt het niet en komen er opnieuw klachten.

Vaak benoemen huurders hun klacht over andere huurders als overlast. En overlast is iets wat niet getolereerd hoeft te worden. Immers, het woongenot wordt daarmee aangetast. De verhuurder heeft wettelijk een onderzoeksplicht en een bemiddelende rol bij het oplossen van een klacht, maar dit moet wel binnen het bereik liggen van de verhuurder. Als de klacht wordt veroorzaakt door een niet-huurder, dan zal de verhuurder de klacht naast zich neerleggen. Maar wanneer is er bij een klacht van een huurder over een andere huurder sprake van overlast. Om dat te weten, bekijken we eerst wat een goed huurder is.

### **Een goed huurder**

Voor elke huurder geldt dat deze volgens de wet zich als goed huurder dient te gedragen. Dat houdt in dat een huurder binnen redelijke grenzen datgene moet doen wat noodzakelijk is om hinder aan omwonenden te vermijden. Als bijvoorbeeld een huurder in het appartement dat hij huurt harde vloerbedekking wenst, dan zal hij in elk geval moeten zorgen dat de ondervloer geluiddempend is. Heeft een huurder een hond die aanhoudend blaft, dan zal hij maatregelen moeten nemen om het blaffen te minderen dan wel te stoppen.

Als een huurder tekortschiet in de verplichting zich als een goed huurder te gedragen, dan levert de huurder juridisch gezien wanprestatie. Dat kan een reden zijn om maatregelen tegen de huurder te nemen.

### **Overlast voldoet aan drie criteria**

Van OVERLAST wordt gesproken bij een ernstige klacht (over geluid, stank of rotzooi rond een woning), die structureel lijkt, dus geregeld terugkeert, en ook recent is. Voldoet een klacht aan deze drie voorwaarden, dan is een verzoek aan de rechter te rechtvaardigen om de huurovereenkomst met de overlast gevende huurder te ontbinden. Een ontbinding van een huurovereenkomst is een zware stap. Geen enkele rechter wijst dit zomaar toe. En zonder schriftelijke getuigenissen van gedupeerde omwonenden (huurders) lukt het vrijwel nooit.

Wanneer is een klacht ernstig te noemen? Deze vraag is niet eenvoudig te beantwoorden. Het hangt af van de klacht en van diegene voor wie de klacht een belemmering betekent in het woongenot.

### **Een kort geding of een bodemprocedure**

Als er sprake is van overlast, dan kan een verhuurder via een kort geding de rechter om ontruiming van de woning verzoeken. De huurovereenkomst blijft bestaan, er moet gewoon huur worden doorbetaald, maar de woning wordt geheel ontruimd.

De rechter verzoeken om de huurovereenkomst met een overlast veroorzakende huurder te ontbinden, is een procedure die in tijd kan oplopen tot soms wel anderhalf jaar. Deze procedure vraagt een gedegen en zorgvuldige voorbereiding.

### **Eerst actie van de huurder en daarna schriftelijk melden van de klacht**

De klagende en gedupeerde huurder moet bij overlast de huurder die de overlast veroorzaakt, duidelijk maken dat hij last heeft van de overlast, en de veroorzaker verzoeken de overlast te beperken of te stoppen. Als dit niet lukt, dan kan de gedupeerde huurder de politie inschakelen.

De verhuurder verzoekt de gedupeerde huurder om van de klacht schriftelijk melding te maken. In de melding staat de naam van de klagende huurder, de naam van de overlast veroorzakende huurder, de aard van de overlast, de datum waarop het plaatsvond en het tijdstip waarop de overlast was of de tijd die de overlast duurde. Deze melding wordt door de klagende huurder ondertekend en ingeleverd bij de verhuurder.

### **Onderzoeksplicht en een bemiddelende rol door verhuurder**

De verhuurder onderzoekt de klacht en informeert bij andere omwonenden naar klachten in de buurt. Van dit onderzoek wordt schriftelijk verslag gemaakt.

Als uit onderzoek blijkt dat er slechts één huurder is die klaagt dan zal de verhuurder met de gedupeerde huurder en de overlastveroorzaker in gesprek gaan.

Ook als er meer dan één gedupeerde huurder is, zal de verhuurder steeds proberen de partijen om de tafel te krijgen. Klachten over overlast nemen vaak al na een of meerdere gesprekken af.

### **De klachten houden aan**

Vanaf de eerste klacht over overlast zal de verhuurder de gedupeerde huurder(s) verzoeken een dagboek bij te houden. Dit kan een schrift zijn waarin in kolommen wordt genoteerd: de datum, het tijdstip of de tijdsduur en de aard van de klacht. Als meerdere gedupeerden een dagboek bijhouden, wordt de objectiviteit voor de rechter vergroot. Omdat in de bodemprocedure de rechter voor de overlast gevende huurder moet kiezen tussen de woning (het gehuurde) en de straat, zal de eisende partij zich terdege moeten voorbereiden voor de rechtszaak.