

Hoe controleer je de servicekosten?

1 juli is niet alleen de datum waarop de huurverhoging ingaat, maar ook de uiterste datum waarop u de afrekening van de

servicekosten moet hebben ontvangen. Ieder jaar zorgt de afrekening weer voor veel discussies en conflicten met de verhuurder.



Veel huurders, vooral in flatgebouwen, betalen servicekosten voor diensten en leveringen door de verhuurder, zoals de huismeester, het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, de glazenwasser of de collectieve stookkosten. Hoe meer gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen er zijn, zoals een collectieve stookinstallatie, liften, trapportalen en galerijen, hoe hoger de servicekosten. Het gaat bij servicekosten om voorschotten die na afloop worden verrekend. Soms krijgt u geld terug, soms moet u bijbetalen. Vooral dat laatste is een bron van problemen: verhuurders brengen te veel in rekening, ze sturen afrekeningen die niet kloppen of ze veranderen zonder inspraak het servicepakket.

Onder 'servicekosten' vallen alle leveringen en diensten door of in opdracht van de verhuurder. Er is daarbij een onderscheid tussen 'woonservice' en 'zorgservice'. Woonservice houdt verband met de bewoning. Wat daar allemaal onder valt, staat in een wettelijke regeling: het *Besluit servicekosten*. Onder zorgservice valt bijvoorbeeld persoonlijke alarmering, medische zorgverlening, huishoudelijke hulp en maaltijdverstrekking. Het onderscheid tussen woonservice en zorgservice is belangrijk, omdat u alleen met geschillen over de kosten van woonservice bij de huurcommissie terecht kunt. Voor geschillen over andere service moet u rechtstreeks naar de rechter. De verhuurder mag alleen de werkelijk gemaakte servicekosten in rekening brengen. De kosten moeten bovendien redelijk zijn. De verhuurder mag geen winst maken. Ook geldt dat alleen leveringen en diensten mogen worden doorberekend, die in het huurcontract staan of op een andere manier schriftelijk zijn overeengekomen. Huurder of verhuurder kunnen het servicepakket dus niet eenzijdig aanpassen. Dat moet in overleg tussen u en de verhuurder gebeuren. Als voor een wijziging veel steun is – van minstens 70 procent van de huurders – zegt de wet dat dit voorstel redelijk is. De minderheid die dat niet vindt, moet dan met de verande-

ring akkoord gaan, tenzij de tegenstemmers op tijd – binnen acht weken – de rechter inschakelen.

De afrekening

De verhuurder moet elk jaar een gespecificeerde afrekening van de servicekosten sturen, uiterlijk vóór 1 juli van het volgende jaar. Van het boekjaar 2016 moet u dus vóór 1 juli 2017 een afrekening hebben gekregen. Daarop moeten alle posten apart staan vermeld. Bovendien moet de verhuurder aangeven hoe de kosten over de woningen zijn verdeeld. De werkelijke gemaakte kosten worden verrekend met de betaalde voorschotten, waarna u moet bijbetalen of geld terugkrijgt. Om te controleren of de afrekening klopt, kunt u inzage vragen in alle facturen, contracten en andere documenten die aan de afrekening ten grondslag liggen. Uw verhuurder is wettelijk verplicht die inzage te geven.

Wat als de afrekening niet klopt? In dat geval moet u eerst bij de verhuurder zijn. Weigert hij fouten te herstellen, verstrekt hij geen afrekening of geeft hij geen inzage in de onderliggende documenten, dan kunt u de huurcommissie en/of de kantonrechter inschakelen. Zolang u geen afrekening heeft ontvangen, kunt u een voorgestelde verhoging van het voorschot weigeren.

Wat als de service niet deugt? Als bepaalde diensten niet (meer) of minder vaak of goed worden geleverd, moet ook dat natuurlijk eerst met de verhuurder worden besproken. Het is verstandig dat de bewo-

ners samen zo goed mogelijk in de gaten houden of ze misschien betalen voor iets wat niet of maar half gebeurt. Soms blijkt bijvoorbeeld dat de verhuurder wel erg dure bedrijven heeft ingehuurd voor schoonmaakwerk, tuinonderhoud of andere service. Dan kunnen huurders, het liefst collectief via een huurdersorganisatie of bewonerscommissie, erop aandringen dat er goedkopere bedrijven worden ingeschakeld die dezelfde of betere kwaliteit leveren.

De belangrijkste servicekosten

Schoonmaak en elektra gemeenschappelijke ruimten

Onder gemeenschappelijke ruimten worden trappenhuisen, liften, portalen, centrale hal, atrium, galerijen en recreatieruimten verstaan. Het schoonmaken in gemeenschappelijke ruimten is voor rekening van de huurders. Als deze werkzaamheden in het takenpakket van de huismeester zitten, zijn de kosten ervan opgenomen in diens salaris en mogen ze niet nog eens apart worden doorberekend. Als de verhuurder de schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten met instemming van de huurders overneemt, mag hij de kosten daarvan doorberekenen via de servicekosten.

De elektriciteitskosten van (de verlichting van) gemeenschappelijke ruimten mogen aan de huurders worden doorberekend. Hieronder vallen de verlichting van de entree, galerijen en/of trappenhuisen en het stroomverbruik van de lift(en), hydrofoor (installatie die zorgt voor druk op de waterleiding), mechanische afzuiging en de stookinstallatie. Steeds vaker komt het voor dat op een flatgebouw GSM-masten staan. Voor de plaatsing ontvangt de eigenaar van het gebouw een vergoeding. De masten zijn meestal aangesloten op de gemeenschappelijke stroomvoorziening, maar deze verbruikte stroom mag niet aan de huurders worden doorberekend. Ook als er sprake is van zonnepanelen op het gemeenschappelijke dak moet de 'opbrengst' in mindering worden gebracht op de gemeenschappelijke elektrakosten. →

“
Om te controleren
of de afrekening
klopt, kunt u
inzage vragen
in alle facturen
“



Dit mag niet in de servicekosten

De verhuurder mag via de servicekosten geen kosten doorberekenen van werkzaamheden die tot zijn plichten als verhuurder behoren, zoals het verhelpen van gebreken aan woningen en het uitvoeren van (periodiek) onderhoud.

Onder de 'verhuurderstaken' (die moeten worden betaald uit de huurprijzen) vallen in ieder geval:

- ✘ (Groot-)onderhoud, waaronder ook dat van de lift, hydrofoor, storkoker, cv-ketel, overige (mechanische) installaties en de gemeenschappelijke ruimten.
- ✘ Aanleg van gemeenschappelijke groenvoorzieningen.
- ✘ Openbaar toegankelijke parkeerplaatsen en bestratingen.
- ✘ Schade in gemeenschappelijke ruimten.
- ✘ Gemeentelijke en andere eigenarenlasten, bijvoorbeeld de onroerendezaakbelasting (ozb).
- ✘ Premie opstalverzekering.

Glazenwassen De kosten voor het glazenwassen komen voor uw rekening als u zelf bij de ramen en kozijnen kunt. Woont u bijvoorbeeld in een flat zonder balkon, waardoor u niet zelf de ramen aan de buitenkant kunt wassen, dan komen de kosten voor rekening van de verhuurder.

Schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen Ook hier geldt het zogeheten 'bereikbaarheids criterium': als u de schoorsteen niet kunt (laten) vegen omdat u bijvoorbeeld het dak niet mag betreden of om een andere reden niet bij de schoorsteen en/of de ventilatie- en afvoerkanalen kunt komen, mogen er geen servicekosten voor in rekening worden gebracht. Bereikbaarheid moet objectief worden opgevat, dus vanuit het perspectief van een (fysiek) gezond persoon. U kunt zich niet beroepen op leeftijd, ziekte of handicap(s).

Tuinen en groenvoorzieningen

De kosten voor het onderhoud van tuinen (privé of gemeenschappelijk) die tot het gehuurde behoren, zijn voor uw rekening. Bijvoorbeeld de kosten voor grasmaaien, onkruid wieden, beplanting, kapotte tegels vervangen, snoeien, sproeien en repareren van schuttingen. Het grotere onderhoud, zoals het rooien van bomen en het ophogen van verzakke tuinen, is voor de verhuurder.

Onderhoud van gemeenschappelijke groenvoorzieningen die een openbaar karakter hebben, mag niet aan de huurders worden doorberekend.

Huismeester De kosten van een huismeester (buurtconciërge of flatwacht) mogen, afhankelijk van zijn activiteiten, deels worden doorberekend via de servicekosten. Werk dat hij doet voor de verhuurder mag niet worden doorberekend. Denk daarbij aan reparaties in gemeenschappelijke ruimten, het bezichtigen van lege woningen met toekomstige huurders of het maken van een opnamestaat bij verhuizing. Voorbeelden van wat wel mag worden doorberekend zijn het schoonmaken van gemeenschappelijke



De verhuurder mag alleen de werkelijk gemaakte servicekosten in rekening brengen en die kosten moeten ook redelijk zijn



ruimten, het ijs- en sneeuwvrij houden van trappen en toegangen en het buiten zetten van vuilcontainers.

Kleine herstellingen De verhuurder mag 'kleine herstellingen' (onderhoudsklusjes die volgens het Besluit kleine herstellingen voor rekening van de huurder zijn) tegen betaling van de huurder 'overnemen' en doorberekenen via de servicekosten. Bijvoorbeeld het repareren van kranen en sloten en het ontstoppen van de binnenriolering. Vaak biedt de verhuurder daarvoor een service- of onderhoudsabonnement aan voor enkele euro's per maand.

(Elektronische) apparatuur Levert de verhuurder diensten waarbij 'roerende' (en dus niet in of aan de woning bevestigde) elektronische (rand)apparatuur wordt gebruikt, bijvoorbeeld voor videobewaking, alarmering of internet, dan mag hij de kosten aan de huurders doorberekenen.

Meubilering en stoffering Soms verhuurt een verhuurder een gestoffeerde en/of gemeubileerde woning. De verhuurder mag voor de meubilering en stoffering

een vergoeding vragen via de servicekosten. Voor het bepalen van de door te berekenen kosten wordt uitgegaan van beschikbare aankoopnota's. Bij het ontbreken van nota's moet de waarde worden geschat. Voor duurzame goederen als boilers, kooktoestellen, diepvriezers en koelkasten wordt meestal een afschrijvingstermijn van tien jaar toegepast. Als u een boiler huurt van de verhuurder, mogen ook de kosten van het 'klein en dagelijks onderhoud' daaraan (jaarlijkse schoonmaak e.d.) aan u worden doorberekend. Maar niet meer dan wat een energiebedrijf in rekening zou brengen als u de boiler daarvan zou huren.



Huurtoeslag voor sommige servicekosten

Voor bepaalde servicekosten kunt u huurtoeslag krijgen. Het gaat om de volgende vier posten, ieder voor maximaal €12 per maand:

- 👍 Schoonmaakkosten voor gemeenschappelijke ruimten.
- 👍 Energiekosten voor gemeenschappelijke ruimten.
- 👍 Huismeesterkosten.
- 👍 Kosten voor dienst- en recreatieruimten.

Deze servicekosten vormen samen met de 'kale' huur de zogeheten 'rekenhuur', die medebepalend is voor de hoogte van de huurtoeslag.

Onderhoud technische installaties

De onderhoudskosten van installaties die 'onroerend' zijn, mogen niet via de servicekosten worden doorberekend. Dat geldt ook voor de kosten van de (verplichte) keuring van technische installaties, zoals liften, collectieve verwarmingsketels, mechanische ventilatie, hydrofoor, zonnecollectoren, alarminstallatie en de huistelefoon of intercom. De elektriciteitskosten mogen wel worden doorberekend. Kosten voor extra of aanvullende service (bijvoorbeeld een 24-uurs onderhoudsservice voor de lift) mogen alleen worden doorberekend als de verhuurder de gemaakte kosten kan aantonen. Het ontlichten, bijvullen van het water of opnieuw opstarten na uitval van een individuele cv-ketel zijn uw verantwoordelijkheid.

Glasschade Het vervangen van gebroken ruiten in uw woning is in principe voor uw rekening. Veel verhuurders bieden een collectieve glasverzekering aan. In dat geval betaalt u via de servicekosten premie aan de verzekeraar. De verhuurder moet elk jaar inzicht geven in de premie van de verzekeraar.

Ontstoppen (binnen)riolering Het schoonhouden en zo nodig ontstoppen van het (binnen)riool is voor uw rekening, voor zover het voor u bereikbaar is. Is dat niet het geval, dan moet de verhuurder betalen. Als de verhuurder het ontstoppen van bereikbare afvoeringen overneemt, mag hij u daarvoor een vergoeding vragen via de servicekosten.

Parkeervoorzieningen De huur van een parkeerplaats is geen onderdeel van de servicekosten. Die kunnen er bijvoorbeeld wel zijn in de vorm van elektracosten, als de parkeerplaats verlichting heeft of een elektrische slagboom e.d.

Stookkosten collectieve verwarmingsinstallatie en warm water

Een grote en vaak lastige servicekostenpost zijn de stookkosten en het warm

Nieuw boek over servicekosten

In de vernieuwde uitgave *Servicekosten van de Woonbond* (nu in boekvorm) leest u alles over servicekosten. Bestelinfo: zie pagina 33.

water bij collectieve verwarmingsinstallaties, bijvoorbeeld in flatcomplexen. In dat geval is (ook) de zogeheten *Warmtewet* van toepassing. De verdeling van de kosten over de woningen kan op verschillende manieren gebeuren. Het eerlijkst is de verdeling op basis van het werkelijke verbruik per woning. Hiervoor moeten in de woningen individuele verbruiksmeters zijn geïnstalleerd. Dat zullen (meestal) Gigajoule (Gj) meters zijn. Zijn deze niet aanwezig, dan worden de kosten op een andere manier over de woningen verdeeld, bijvoorbeeld via kostenverdelers (op de radiatoren bevestigd). Zijn die er ook niet, dan kunnen de kosten worden verdeeld op grond van de oppervlakte of inhoud van de woning (dit heet een kostenverdelersystematiek).

Btw en administratiekosten Als de verhuurder btw heeft moeten betalen, bijvoorbeeld aan het schoonmaakbedrijf of de glazenwasser, mag die btw aan u worden doorberekend. De btw-doorberekening hoeft niet contractueel overeengekomen te zijn. Dit laatste geldt ook voor de administratiekosten over de servicekosten. De verhuurder mag maximaal 5 procent van de door de huurder te betalen servicekosten als administratiekosten in rekening brengen. Alleen voor de verwarmings- en warmwaterkosten (als die plaatsvindt via een gasgestookte installatie) mag dat maximaal 2 procent zijn (als de verhuurder de stookkostenafrekening zelf opstelt) en zelfs maar maximaal 1 procent als de afrekening van de stookkosten is uitbesteed aan een bedrijf, zoals Ista of Techem. Aan administratiekosten mag altijd een minimumbedrag van €7,50 in rekening worden gebracht.