

A man in a blue shirt is cleaning a window with a squeegee in the rain. The rain is falling heavily, creating a blurred background. The man is looking towards the camera.

Servicekosten

De wettelijke regels, de belangrijkste serviceposten en de procedures bij geschillen

(Online) verspreiden is niet toegestaan

Servicekosten

De wettelijke regels, de belangrijkste serviceposten en de procedures bij geschillen

Elfde (geheel herziene) druk, december 2021

Inhoud

1 De wettelijke regels 8

- 1.1 Wat zijn servicekosten? 9
 - Nutsvoorzieningen 9
- 1.2 Hoe zijn de servicekosten wettelijk geregeld? 10
- 1.3 De belangrijkste regels 10
 - Alleen service die is overeengekomen 10
 - Zeventig procent 10
 - Geen kosten die voor rekening zijn van de verhuurder 10
 - Alleen werkelijke en redelijke kosten 11
 - Fondsvorming 11
 - Afrekening 12
 - Bijbetalen of terugkrijgen 12
 - Inzage in de rekeningen 13
 - Nietige bepalingen 13
 - All-inhuur 13
 - Rekenuur en huurtoeslag 13

2 De belangrijkste servicekostenposten 16

- 2.1 Schoonmaak en elektra gemeenschappelijke ruimten 17
- 2.2 Glazenwassen 18
- 2.3 Schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen 18
- 2.4 Groenvoorzieningen 18
- 2.5 Huismeester 18
- 2.6 Huisvuil 19
- 2.7 Kleine herstellingen 19
- 2.8 (Elektronische) apparatuur 20
- 2.9 Roerend goed 20
- 2.10 Onderhoud technische installaties 21
- 2.11 Glasschade 21
- 2.12 Ontstoppen (binnen)riolering 22
- 2.13 Parkeervoorzieningen 22
- 2.14 Stookkosten en collectieve warmtelevering 22
 - Nog even over nutsvoorzieningen 22
 - Stookkosten 23
 - Warmtemeters 24
 - Verdeelsleutel 24
 - Redelijkheidstoets 25
 - Welke warmtekosten mogen wél in de servicekosten? 25
 - Welke warmtekosten mogen niet in de servicekosten? 25
 - Warmte-koudeopslag en andere installaties 26
- 2.15 (Koud) water en elektriciteit 26
- 2.16 Administratiekosten 26
- 2.17 Btw (omzetbelasting) 27
- 2.18 Leegstandderiving 27

3 Servicekosten aanpakken 28

- 3.1 Informatie, overleg en advies over de servicekosten 29
Huurdersorganisatie of bewonerscommissie? 30
- 3.2 Controle (concept) afrekening 30
- 3.3 Besparingsmogelijkheden 31
Inkoop 31
Ontwikkelingen op de energiemarkt 31
- 3.4 Wijziging van het servicepakket 32
- 3.5 Kwaliteit van geleverde diensten 32
Zelfbeheer 33
- 3.6 Je bent de enige die de servicekosten wil aanpakken 33
- 3.7 Tips om servicekosten aan te pakken 33

4 Procederen over servicekosten 36

- 4.1 Alleen bij een geschil 37
- 4.2 Bij de Huurcommissie 37
Eerst een brief 37
Leges 38
Een uitspraak 38
- 4.3 Procedures bij de Huurcommissie 39
Jaarafrekening servicekosten en nutsvoorzieningen 39
Toetsing van de redelijkheid van het voorschot voor individuele nutsvoorzieningen 39
- 4.4 Collectief of individueel procederen? 40
- 4.5 Splitsing all-inhuur 40
- 4.6 Procederen bij de rechter 41
Na een uitspraak van de Huurcommissie 41
Bij een geliberaliseerde huurprijs 42
Over andere kosten dan servicekosten 42
Bij een geldvordering op de verhuurder 42
Bij overige vorderingen op de verhuurder 43

Bijlagen

- 1 Besluit Servicekosten 45
- 2 Relevante artikelen Boek 7 Burgerlijk Wetboek (BW) 47
- 3 Relevante artikelen Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw) 50
- 4 Besluit kleine herstellingen 53
- 5 Sociale huur of vrije sector? 55

(Online) verspreiden is niet toegestaan.

Voorwoord

Een belangrijk onderdeel van de woonlasten zijn de servicekosten. Veel huurders betalen maandelijks naast de kale huur namelijk ook nog een aanzienlijk (voorschot) bedrag voor leveringen en diensten van de verhuurder aan de huurder. Bekende serviceposten zijn elektriciteit en het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, de glazenwasser en de huismeester. Maar ook als de verhuurder onderhoudsklusjes overneemt die (wettelijk) voor rekening van de huurder zijn, zoals het ontstoppen van gootstenen en vervangen van kraanleertjes, levert de verhuurder service waarvan hij – bijvoorbeeld via een service- of onderhoudsabonnement – de kosten aan de huurders mag doorberekenen.

De wet- en regelgeving omtrent servicekosten geldt voor zowel huurders in de sociale (of 'gereguleerde') huursector, als voor huurders in de vrije (of 'geliberaliseerde') huursector. Er zijn wel verschillen in hoe sociale huurders en vrijesectorhuurders de servicekosten aan kunnen pakken. Uiteraard komen die verschillen hier aan bod. Dit boek is dan ook geschikt voor zowel sociale huurders als vrijesectorhuurders en hun organisaties.

Weet je niet (zeker) tot welke groep je behoort? Lees dan eerst Bijlage 5.

Er is voor huurders en hun organisaties alle reden om zich bezig te houden met de servicekosten. Ten eerste omdat het natuurlijk altijd verstandig is goed na te gaan of de in rekening gebrachte kosten correct en terecht zijn. Omdat de servicekosten toch aan de huurders worden doorberekend, houdt de verhuurder vaak weinig of geen inhoudelijke controle op rekeningen en is vaak sprake van oude contracten, historisch gegroeide relaties met veel verschillende leveranciers en niet goed vastgelegde prestaties. Hierdoor zijn de kosten vaak (te) hoog.

Servicekosten zijn in de praktijk een bron van conflicten tussen verhuurder en huurder(sorganisaties). Dit boek geeft de informatie die huurders en hun organisaties nodig hebben om in zo'n conflict goed beslagen ten ijs te komen. Dat is nuttig, omdat geschillen over servicekosten vaak in het voordeel van de huurders uitpakken.

Hoofdstuk 1

De wettelijke regels

In dit hoofdstuk staan de wettelijke regels over servicekosten centraal. Verder komen ook enkele andere aspecten aan de orde die met servicekosten te maken hebben, zoals fondsvorming en huurtoeslag.

1.1 Wat zijn servicekosten?

Dat zijn kosten die de verhuurder naast de huurprijs in rekening brengt voor diensten en service die hij aan de huurder(s) levert omdat ze in het huurcontract zijn overeengekomen. Bijvoorbeeld de kosten voor verwarming, een service- of onderhoudsabonnement, de huismeester, de glazenwasser, het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, het onderhouden van de gemeenschappelijke tuin of het gemeenschappelijke elektriciteitsverbruik. Voor deze diensten betaal je een maandelijks voorschotbedrag. Je verhuurder moet na afloop van ieder jaar dat voorschot verrekenen met de kosten die hij werkelijk heeft gemaakt in dat jaar.

De servicekosten staan in een wettelijke regeling die het *Besluit servicekosten* heet (zie Bijlage 1). De verhuurder hoeft de service of dienst niet zelf te leveren. Dat mag, in zijn opdracht, ook gebeuren door een ingeschakeld bedrijf. De wet erkent alleen leveringen en diensten die 'in verband met de bewoning' staan als servicekosten. Dat zijn onder meer de bovengenoemde voorbeelden, zoals de schoonmaak en elektra van gemeenschappelijke ruimtes, de huismeester en het onderhoudsabonnement. Uit jurisprudentie blijkt dat het begrip 'in verband met de bewoning' breed wordt uitgelegd. Ook zogenaemde communitykosten (kosten die gemaakt worden om een gemeenschap in het gebouw te faciliteren, zoals een gezamenlijke wasruimte) zijn juridisch gezien veelal servicekosten. Diensten en leveringen die niet (rechtstreeks)

met de bewoning te maken hebben, zoals medische zorgverlening, persoonlijke alarmering en maaltijdverstrekking, zijn geen servicekosten.

Of de service en diensten wel of niet in verband staan met de bewoning is belangrijk, omdat alleen een geschil over de hoogte van servicekosten aan de Huurcommissie kan worden voorgelegd. In conflicten over (de hoogte van de kosten van) andere leveringen en diensten moet de rechter om een oordeel worden gevraagd. Dat geldt ook voor conflicten over de kwaliteit van de geleverde service en diensten. De Huurcommissie beoordeelt alleen of de hoogte van de servicekosten redelijk is en niet of tegenover dat bedrag ook de kwaliteit in dienstverlening staat die je mag verwachten.

Overigens kunnen huurders met een zogeheten 'geliberaliseerde' huurprijs (ook wel 'vrijesectorhuurders' genoemd) geen beroep doen op de Huurcommissie. Tenzij dit is overeengekomen in het huurcontract of als zowel huurder als verhuurder dit gezamenlijk aan de Huurcommissie voorleggen. Lees hier meer over in hoofdstuk 4.

Nutsvoorzieningen

Ontvang je gas, elektriciteit en water via je verhuurder én heeft je woning voor dit verbruik een eigen meter? Dan worden dit nutsvoorzieningen (met een individuele meter) genoemd. Voor deze nutsvoorzieningen zijn een aantal regels niet van toepassing, die wel voor andere servicekosten van toepassing zijn. In dit boek gelden de besproken regels voor zowel servicekosten als nutsvoorzieningen. Waar de regels niet van toepassing zijn op nutsvoorzieningen met een individuele meter, wordt dit benoemd. Overigens komen nutsvoorzieningen met een individuele meter weinig voor. Er is wel sprake van bij woningen waarbij de nuts-aansluiting wordt gedeeld door meerdere bewoners, zoals in een studentenhuis.

1.2 Hoe zijn de servicekosten wettelijk geregeld?

De wettelijke regels over de servicekosten zijn te vinden in de artikelen 7:237 lid 3 en 7:259 tot en met 261 van het *Burgerlijk Wetboek* (BW). In Bijlage 2 tref je deze, samen met een aantal andere relevante artikelen, integraal aan.

Deze wet- en regelgeving geldt voor alle verhuurders en zowel voor huurders in sociale of gereguleerde huurwoningen, als voor vrijesectorhuurders.

1.3 De belangrijkste regels

Alleen service die is overeengekomen

Een verhuurder mag alleen servicekosten in rekening brengen voor leveringen en diensten die in het huurcontract of op een andere manier (schriftelijk) tussen huurder(s) en verhuurder zijn overeengekomen. Service die niet tussen beide partijen is afgesproken, mag de verhuurder niet doorberekenen aan de huurders. De verhuurder mag het servicepakket ook niet uitbreiden of inkrimpen zonder daarover overeenstemming te hebben bereikt met de huurder(s). Uitzonderingen op deze regel zijn de administratiekosten en de btw over door 'derden' verleende service. Daarover hoeft de verhuurder het niet eerst met de huurders eens te worden.

Zeventig procent

Als de verhuurder een wijziging in het servicepakket wil doorvoeren, is instemming van 70% of meer van de huurders nodig. Dit geldt voor diensten die alleen

aan een aantal huurders gezamenlijk kunnen worden geleverd. Als het eenvoudig is de beoogde service wel aan de ene en niet aan de andere huurder te leveren, is deze 70%-regel niet van toepassing. Een voorstel van de verhuurder om een levering of dienst aan het afgesproken pakket toe te voegen of eruit te schrappen, wordt wettelijk redelijk geacht als 70% of meer van de huurders daarmee instemmen. Alle huurders, ook degenen die niet hebben ingestemd, zijn dan in principe aan de wijziging en de bijbehorende aanpassing van het voorschotbedrag gebonden.

De huurders die niet met het wijzigingsvoorstel akkoord zijn gegaan, kunnen de redelijkheid van het voorstel, ook al wordt dit gesteund door een meerderheid van minstens 70% van de huurders, nog wel laten toetsen door de rechter. Dat móét(en) de tegenstemmer(s) doen binnen acht weken na de schriftelijke mededeling van de verhuurder dat 70% of meer van de huurders met het wijzigingsvoorstel heeft ingestemd. Doen de tegenstemmers dit niet binnen deze termijn, dan zullen ze de verandering in het servicepakket moeten accepteren.

In zogeheten 'gemengde' complexen, met huur- en koopwoningen onder één gezamenlijk dak, geldt de 70%-regel alleen voor de huurwoningen. Koopappartementen tellen daarin dus niet mee.

Geen kosten die voor rekening zijn van de verhuurder

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

Onder de 'verhuurderstaken' (die dienen te worden betaald uit de kale huuropbrengsten) vallen in ieder geval:

- het (groot-)onderhoud, waaronder 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 onroerendezaakbelasting (ozb);
- premie opstalverzekering;
- beheer en administratiekosten van de woonruimte;
- kosten van de huismeester, voor zover deze werk verricht in het belang van de verhuurder.

Alleen werkelijke en redelijke kosten

De verhuurder mag een voorschot in rekening brengen van de te verwachten servicekosten. Op de jaarlijkse afrekening moeten de werkelijk gemaakte kosten staan; alleen die mogen bij de huurders in rekening worden gebracht. De verhuurder mag op servicekosten dus geen winst maken.

De kosten moeten bovendien redelijk zijn. Is dat niet het geval, dan kunnen huurders de afrekening van de servicekosten – steeds per servicekostenjaar ('boekjaar') – door de Huurcommissie of rechter laten toetsen, met mogelijk verlaging tot gevolg. Zo'n verzoek kan bijvoorbeeld succesvol zijn als de verhuurder hoge schoonmaakkosten in rekening brengt, terwijl er veel minder dan afgesproken wordt schoongemaakt. Als goed is bijgehouden (en gemeld) wanneer de schoonmaker niet is geweest, kan het onredelijk zijn de schoonmaakkosten (volledig) bij de huurders in rekening te brengen.

Als een verhuurder het voorschotbedrag wil verhogen, zal hij een afrekening moeten verstrekken waaruit blijkt dat een verhoging van het voorschot redelijk is. Zolang de

verhuurder dat niet doet, mag de huurder een verhoging van het voorschotbedrag weigeren.

Fondsvorming

Een fonds voor een servicekostenpost is een wat vreemde eend in de bijt, omdat in dat geval niet de werkelijk gemaakte kosten in rekening worden gebracht – terwijl dat een basisregel is –, maar de gemiddelde kosten over een aantal jaren.

Een fonds is, volgens het servicekostenbeleid van de Huurcommissie, onder bepaalde voorwaarden toegestaan voor het ontstoppen van leidingen en de binnenvriolering, het vervangen van lampen in gemeenschappelijke ruimten, het vervangen van gebroken ruiten, schoorsteenvegen, het reinigen van ventilatiekanalen en het schoonhouden van (dak)goten.

De Huurcommissie verbindt aan het toestaan van een fonds als servicekostenpost de volgende voorwaarden, die ook voor vrijesectorhuurders een goede richtlijn zijn:

- de fondsvorming moet tussen huurders en verhuurder overeen zijn gekomen;
- de verhuurder moet inzage geven over de hoogte van het fonds en de betalingen daaruit;
- de bijdrage aan het fonds moet een redelijke vergoeding zijn voor de levering of dienst;
- de omvang van het fonds mag maximaal drie keer de jaaropbrengst zijn;
- de inleg van het fonds mag alleen gebruikt worden voor de betreffende levering of dienst.

Afhankelijk van de omvang van het fonds kan de bijdrage via de servicekosten worden bevroren of verhoogd. De verhuurder mag de bijdrage van de huurders bijvoorbeeld verhogen als na een reeks van jaren blijkt dat de door de huurders betaalde bedragen ontoereikend zijn om de gemaakte kosten te dekken.

Over de redelijkheid van de hoogte van de bijdrage van de huurders aan een fonds kan aan de Huurcommissie of rechter desgewenst om een uitspraak worden gevraagd.

Afrekening

Om te waarborgen dat een verhuurder geen winst maakt op de servicekosten, is hij wettelijk verplicht na afloop van het boekjaar aan iedere huurder een afrekening te verstrekken van de gemaakte servicekosten. Hij moet dit uiterlijk doen vóór 1 juli van het kalenderjaar dat volgt op het kalenderjaar waarop de afrekening van de servicekosten betrekking heeft. Loopt het boekjaar bijvoorbeeld van 1 januari 2021 tot 1 januari 2022, dan moet de huurder de afrekening uiterlijk op 30 juni 2022 hebben ontvangen.

Is de af te rekenen periode geen kalenderjaar maar bijvoorbeeld de periode van mei tot mei? Dan moet de afrekening vóór 1 juli van het jaar dat volgt op het jaar waarin die periode afliep bij de huurders zijn (voor het boekjaar van mei 2021 tot mei 2022 dus uiterlijk op 30 juni 2023).

Is de huurder in de tussentijd verhuisd, dan blijft deze bepaling van kracht en moet ook deze huurder binnen de wettelijke termijn alsnog op zijn nieuwe adres een afrekening ontvangen van de servicekosten voor de periode dat hij zijn 'oude' woning huurde.

Op de afrekening moeten alle posten apart vermeld staan. Bovendien moet de verhuurder aangeven op welke manier de kosten over de woonruimten zijn verdeeld. De afrekening vindt plaats door de werkelijke kosten te verrekenen met de voorschotbedragen. Als uit de afrekening blijkt dat de huurder moet bijbetalen, moet dit binnen een redelijke termijn gebeuren, bijvoorbeeld binnen drie maanden, tenzij het bij te betalen bedrag – bijvoorbeeld door hoge stookkosten na een erg koude winter – erg hoog is. In dat geval zou de verhuurder be-

reid moeten zijn tot een langere termijn en/of een betalingsregeling in termijnen.

Ook de verhuurder moet binnen een redelijke termijn, bijvoorbeeld drie maanden, overgaan tot teruggave van te veel betaalde servicekosten. In de wet staat niet binnen welke termijn moet worden bij- of terugbetaald. Soms is hier in het huurcontract (de algemene voorwaarden) een termijn voor afgesproken. In dat geval geldt de in het contract genoemde termijn.

Sommige verhuurders gaan uit van een minimumbedrag, waaronder ze geen te veel betaalde servicekosten terugstorten (bijvoorbeeld € 2,50 per woning). Het bedrag dat daardoor per huurder 'blijft staan', moet in de afrekening van het volgende jaar worden meegeteld.

Bijbetalen of terugkrijgen

Een vordering tot bijbetaling van servicekosten – omdat de voorschotten in een afgerekend boekjaar niet voldoende zijn geweest om de werkelijk gemaakte kosten te dekken – moet de verhuurder wel op tijd doen. Dat kan gedurende de termijn dat de afrekening ter toetsing aan de Huurcommissie kan worden voorgelegd. Die termijn is 24 maanden na de datum waarop de afrekening aan de huurder moet zijn verstrekt. Een voorbeeld. De afrekening van kalenderjaar 2021 moet uiterlijk op 30 juni 2022 aan de huurder zijn verstrekt. Daarna start de termijn van 24 maanden. Dit betekent dat een vordering van de verhuurder tot bij- of nabetaaling van servicekosten over 2021 na 30 juni 2024 niet meer mogelijk is. Omgekeerd kan de huurder, als die zou ontdekken dat er in 2021 te veel servicekosten zijn betaald en dat het te veel betaalde nog niet door de verhuurder is teruggestort, na 30 juni 2024 ook geen terugbetaling door de verhuurder meer verlangen. Ook vrijesectorhuurders kunnen deze termijnen als richtlijn hanteren, ook al kunnen zij niet naar de Huurcommissie.

Inzage in de rekeningen

Wettelijk uitgangspunt is dat de huurder voor de geleverde service de werkelijk gemaakte en tevens redelijke kosten betaalt. Om dit te controleren is doorgaans inzage nodig in alle rekeningen die ten grondslag liggen aan de afrekening van de servicekosten en in de contracten en werkschrijvingen met derden, bijvoorbeeld met het schoonmaakbedrijf en de hovenier. De verhuurder is verplicht de huurder die inzage te geven, op grond van artikel 7:259 lid 4 bw. Die inzage mag ook op het kantoor van de verhuurder plaatsvinden. Dit recht geldt voor de individuele huurder en niet voor een huurdersvereniging of bewonerscommissie, terwijl die juist meestal actief zijn in het controleren van de stukken. De verhuurder mag deze organisaties uiteraard onverplicht inzage geven in alle documenten die bij de afrekening van de servicekosten een rol spelen. Doet de verhuurder dat niet, dan kunnen de (bestuurs)leden van de huurdersorganisatie of bewonerscommissie, die vrijwel altijd óók individuele huurder van een woning zijn, inzage in de 'boeken' zo nodig op persoonlijke titel afdwingen, op grond van het bovengenoemde wetsartikel.

Nietige bepalingen

Met de regels rond de servicekosten wordt door verhuurders in de praktijk, bijvoorbeeld in het huurcontract, nogal eens de hand gelicht. Huurovereenkomsten worden vaak eenzijdig door de verhuurder opgesteld, met maar al te vaak ongunstige bepalingen over de servicekosten in de algemene voorwaarden. Zo bevatten huurcontracten wel eens de bepaling dat de verhuurder op eigen houtje de geleverde service en dus de servicekosten kan veranderen. Of dat er bepaalde 'niet verrekenbare' servicekosten zijn. Dergelijke bepalingen in het huurcontract zijn niet geldig en huurders kunnen die dus negeren,

ook al hebben ze ervoor getekend. De wettelijke regels gaan voor, ondanks de inhoud van het huurcontract.

All-inhuur

Van een zogenoemde all-inhuur is sprake als de huurder één bedrag betaalt voor zowel huur als servicekosten. De verhuurder heeft in het huurcontract dan geen uitsplitsing tussen beide gemaakt, zodat de huurder niet weet hoe hoog de kale huur is en wat het voorschotbedrag voor de servicekosten is. Deze bedragen zijn dan niet op juistheid te controleren. Om dit probleem op te lossen moet je eerst een voorstel doen aan de verhuurder waarin je de huur opsplijt in kale huur en een voorschot servicekosten. Een dergelijke opsplitsing pakt doorgaans gunstig uit voor de huurder, omdat de wetgever het gebruik van all-inhuur wil ontmoedigen. Lees hier meer over in paragraaf 4.5.

Rekenhuur en huurtoeslag

Sommige servicekosten tellen mee in de vaststelling van de hoogte van de zogeheten 'rekenhuur', een begrip uit de huurtoeslag. De rekenhuur is de kale huur vermeerderd met maximaal € 48,- aan servicekosten. Is de rekenhuur lager dan de liberalisatiegrens of huurtoeslaggrens (in Bijlage 5 lees je wat de liberalisatie- of huurtoeslaggrens is)? Dan kan een huurder toeslag krijgen. Is de rekenhuur hoger? Dan bestaat er geen recht op huurtoeslag. Het gaat om vier in de *Wet op de huurtoeslag* (WHT) genoemde servicekostenposten. Ze worden 'subsidiabele servicekosten' genoemd:

- energiekosten voor het in bedrijf zijn van lift-, ventilatie-, hydrofoor- en alarminstallaties, en van verlichting voor gemeenschappelijk ruimten;

- schoonmaakkosten van de lift en andere gemeenschappelijke ruimten;
- de kosten voor de diensten van een huismeester, flatwacht of buurtconciërge;
- kapitaals- en onderhoudskosten voor dienstruimten en gemeenschappelijke recreatieruimten.

Ieder van deze posten telt mee voor maximaal € 12,- per maand. Vraagt de verhuurder een hoger bedrag voor een van deze posten? Voor de huurtoeslag telt dan toch slechts € 12,- mee. In totaal kan er maximaal € 48,- bij de kale huur worden opgeteld om de rekenhuur vast te stellen. Andere servicekosten, bijvoorbeeld voor het glazenwassen in een flat, tellen niet mee in de rekenhuur.

Dat er huurtoeslag mogelijk is over (een deel van) de servicekosten heeft voordelen. Flats en appartementen met een redelijke huur, maar relatief hoge servicekosten, kunnen zo toch betaalbaar blijven voor huurders met een laag inkomen. De huurtoeslag dekt dan namelijk ook (een deel van) de servicekosten.

Nadelen zijn er ook. Bij duurdere woningen kan de optelsom van kale huur en servicekosten juist voor problemen met betaalbaarheid zorgen. Het kan ertoe leiden dat huurders hogere woonlasten hebben, of zelfs helemaal geen toeslag krijgen. Flats en appartementen kunnen vanwege hun kale huur nog in de sociale sector vallen, maar door de subsidiabele servicekosten toch te duur zijn om toeslag te kunnen krijgen. Want de *kale huur* bepaalt of een woning sociale huur is, de *rekenhuur* bepaalt of er huurtoeslag mogelijk is.

Bijvoorbeeld:

- De kale huur van een flat is € 720,-. Deze huurprijs ligt onder de liberalisatiegrens (€ 752,33, prijspeil 2021). Daarom is het een sociale huurwoning.
- De subsidiabele servicekosten zijn € 36,-. Opgeteld bij de kale huur levert dit een rekenhuur van € 756,- op. Die rekenhuur ligt net boven de liberalisatie- / huurtoeslaggrens. De woning is te duur om nog toeslag te kunnen krijgen.

Wanneer huurtoeslag?

De huurtoeslag is een bijdrage in de huurkosten vanuit de rijksoverheid. Alleen als je een laag inkomen hebt, kom je voor huurtoeslag in aanmerking. De tweede voorwaarde is dat je huurwoning – toen je er voor het eerst ging wonen – een sociale of 'gereguleerde' huurwoning is. Lees meer over wanneer je woning een sociale huurwoning is in Bijlage 5.

Lees meer over de huurtoeslag op:

- www.woonbond.nl/beleid-belangen/huurtoeslag
- www.toeslagen.nl

Hoofdstuk 2

De belangrijkste servicekostenposten

Servicekosten komen het meest voor en zijn meestal het hoogst in appartementencomplexen. Hoe meer sprake is van gemeenschappelijke ruimten en voorzieningen, zoals een collectieve stookinstallatie, liften, trapportalen en galerijen, hoe hoger de servicekosten zijn. In dit hoofdstuk passen de servicekostenposten die in de praktijk het meest voorkomen de revue. Daarbij wordt regelmatig verwezen naar het beleid van de Huurcommissie bij geschillen over de (hoogte van de) servicekosten. Dit beleid is vastgelegd in het *Beleidsboek nutsvoorzieningen en servicekosten* dat een regelmatige update krijgt van de Huurcommissie en te downloaden is op www.huurcommissie.nl. De meest recente versie is van 1 juli 2021. Deze is verwerkt in dit boek.

Vrijesectorhuurders kunnen meestal niet naar de Huurcommissie, maar kunnen het beleid van de Huurcommissie wel als richtlijn aanhouden voor redelijk servicekostenbeleid van hun verhuurder.

2.1 Schoonmaak en elektra gemeenschappelijke ruimten

Onder gemeenschappelijke ruimten worden trappenhuizen, 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. Het 'niet dagelijkse' onderhoud aan de binnen-

en buitenkant van gemeenschappelijke ruimten en aan de voorzieningen daarin (bijvoorbeeld schilderwerk en onderhoud van de installaties) komt voor rekening van de verhuurder.

Het btw-tarief voor het binnen het gebouw schoonmaken is het lage tarief van 9%. Dit geldt ook voor de schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten. Schoonmaakwerkzaamheden buiten het complex vallen onder het 21%-tarief.

De elektriciteitskosten van (de verlichting van) gemeenschappelijke ruimten mogen aan de huurders worden doorberekend. Hieronder vallen de verlichting van de entree, galerijen en/of trappenhuizen en het stroomverbruik van de lift(en), hydrofoor (een installatie die binnen een gebouw of een gebied de waterleiding op druk houdt), mechanische afzuiging en de stookinstallatie. Het elektriciteitsverbruik en de schoonmaakkosten van de lift mogen niet aan beganegrondwoningen worden toebedeeld, tenzij de lift door de huurders van deze woningen gebruikt wordt om naar lager gelegen bergingen en/of parkeerplaatsen te gaan.

Steeds vaker komt het voor dat op een flatgebouw gsm- of umts-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. Wees er daarom alert op dat dit stroomverbruik apart 'bemeerd' wordt en dat dit verbruik op het totaalverbruik in mindering wordt gebracht. Ook worden er steeds vaker zonnepanelen op het gemeenschappelijke dak gelegd. Of de 'opbrengst' daarvan ten gunste moet komen van het gemeenschappelijke elektra-verbruik, hangt van een aantal factoren af. Lees in paragraaf 2.9 meer over zonnepanelen.

2.2 Glazenwassen

De kosten voor het glazenwassen (de buitenkant van de ruiten en kozijnen) komen voor rekening van de huurder voor zover de ramen, kozijnen, deurposten, geveerd houtwerk en andere geveerde onderdelen voor de huurder bereikbaar zijn. Wonen huurders bijvoorbeeld in een flat en hebben ze geen balkon waarvandaan de ramen aan de buitenkant kunnen worden gewassen, dan komt het bereikbaar maken van de ramen voor rekening van de verhuurder en het uurloon van de glazenwasser voor rekening van de huurder. Deze arbeidskosten kunnen via de servicekosten in rekening worden gebracht. Een vaak gehanteerde frequentie voor het glazenwassen is vier keer per jaar.

2.3 Schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen

Het jaarlijks vegen van de schoorsteen is noodzakelijk als het kanaal gebruikt wordt voor het afvoeren van rookgassen van met hout, kolen of olie gestookte installaties. Bij gasgestookte installaties is dit niet jaarlijks noodzakelijk en kan worden volstaan met bijvoorbeeld een tweejaarlijkse controle. Ook hier geldt het zogeheten 'bereikbaarheids criterium': als de huurders de schoorsteen niet kunnen (laten) vegen omdat ze bijvoorbeeld het dak niet mogen betreden of door andere (objectieve) oorzaken niet bij de schoorsteen en/of de ventilatie- en afvoerkanalen kunnen komen, mogen er geen servicekosten voor in rekening worden gebracht.

2.4 Groenvoorzieningen

De kosten voor het onderhoud van tuinen (privé of gemeenschappelijk) die tot het

gehuurde behoren zijn voor rekening van de huurder. Dit betekent dat de kosten voor grasmaaien, onkruid wieden, beplanting en kapotte tegels vervangen, snoeien, sproeien en repareren (en zo nodig verven of beitsen) van schuttingen voor rekening van de huurder zijn. Het grotere onderhoud, zoals het rooien van bomen en het ophogen van verzakte tuinen, komt voor rekening van de verhuurder. Bij een nieuwbouwwoning is de huurder ook verantwoordelijk voor de aanleg van de tuin (egaliseren van de grond, opbrengen van teelaarde, eerste beplanting), maar zijn de kosten voor de aanleg van opritten en toegangspaden én voor het aanbrengen van een 'eenvoudige erfafscheiding' voor rekening van de verhuurder.

Onderhoud van openbare groenvoorzieningen mag niet aan de huurders worden doorberekend. Als het gaat om groen dat voor iedereen toegankelijk is, dat om die reden een openbaar karakter heeft en waarvan de huurders niet het exclusieve gebruik hebben, mogen die kosten niet aan de huurders worden doorberekend. Of en in hoeverre sprake is van een al dan niet openbare groenvoorziening moet blijken uit de omstandigheden ter plaatse.

Ook onderhoudskosten van een zogeheten 'kijktuin' mogen niet aan de huurder(s) worden doorberekend. Tot een kijktuin heeft de huurder namelijk geen toegang (alleen het 'kijkgenot'), dus kan de huurder daar geen (klein) onderhoud doen, zelfs niet als hij dit zou willen.

2.5 Huismeester

De kosten van een huismeester mogen, afhankelijk van de aard van diens activiteiten, deels worden doorberekend via de servicekosten. Werkzaamheden die de huismeester verricht voor de verhuurder komen daarvoor niet in aanmerking. Denk daarbij aan herstelwerk in gemeenschappelijke ruimten, het bezichtigen van lege

woningen met aspirant-huurders of het maken van een opnamestaat bij verhuizing van een huurder. Alleen de activiteiten die de huismeester voor de huurders verricht, mogen via de servicekosten worden doorberekend. Voorbeelden zijn het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, ijs- en sneeuwvrij houden van trappen en toegangen, buiten zetten van vuilcontainers en dergelijke.

Huismeester is de meest gebruikte benaming, maar er komen ook andere voor, zoals buurtconciërge, flatwacht, (bewoners) consulent, enzovoort. De benaming is niet doorslaggevend. Bij de doorberekening van de (service)kosten gaat het erom of er al dan niet ten behoeve van de huurders werkzaamheden plaatsvinden.

Voor de juiste verdeling van de kosten is het gewenst dat de verhuurder en de huurders – bijvoorbeeld in overleg met een huurdersorganisatie of bewonerscommissie – een taakomschrijving voor de huismeester overeenkomen, inclusief een tijdsbesteding (in uren) aan verhuurders- en huurderstaken. Als een taakomschrijving ontbreekt en de huismeester geen 'uren schrijft' is het onduidelijk welke taken de huismeester verricht voor de huurders en welke voor de verhuurder. De Huurcommissie gaat bij het ontbreken van een taakomschrijving uit van een verdeelnorm: 70% van de kosten voor rekening van de huurders en 30% voor rekening van de verhuurder. Afhankelijk van het takenpakket van de huismeester kan van deze norm worden afgeweken. De Huurcommissie hanteert voor het uurtarief van de huismeester een maximum van € 39,- per uur, inclusief btw (prijsspeil 2021).

In grote(re) steden is soms sprake van wijkhuismeesters, buurtconciërges en flatwachten. Gezien het grotere werkgebied hebben zij doorgaans vooral een signalerende rol en zien zij toe op de leefbaarheid (rondslingerend vuil, onderhoud in de gemeenschappelijke ruimten, burenover-

last). Ook dan moet uit de taakomschrijving of, bij ontbreken daarvan, uit de feitelijke werkzaamheden voor de huurders en de verhuurder, het aantal uren en de eventuele verdeling daarvan over meerdere complexen, een redelijke verdeelsleutel voor de kostentoedeling overeen worden gekomen.

2.6 Huisvuil

De kosten voor het legen van een vuilstortkoker mogen aan de huurders worden doorberekend, behalve als dit tot het takenpakket van de huismeester behoort en de huurders daar dus al op die manier voor betalen. Dit geldt ook voor het beschikbaar stellen en buitenzetten van vuilcontainers en het 'vervoeren' van vuilniszakken (bijvoorbeeld van het woningcomplex naar de openbare weg). Als de huismeester vuilniszakken verstrekt, mag de kostprijs daarvan aan de huurders worden doorberekend. Als de verhuurder vuilcontainers huurt, mag hij de huurprijs daarvan doorberekenen. En als de containers zijn eigendom zijn, mag hij de jaarlijkse afschrijvingskosten op basis van de verwachte levensduur van de containers bij de huurders in rekening brengen.

2.7 Kleine herstellingen

De verhuurder mag de 'kleine herstellingen' (de onderhoudsklusjes die volgens het wettelijke *Besluit kleine herstellingen* voor rekening van de huurder zijn; zie Bijlage 4) tegen betaling van de huurder(s) 'overnemen' en voor het uitvoeren daarvan een vergoeding vragen via de servicekosten. Enkele voorbeelden van kleine herstellingen zijn het vervangen van douchegarnituur of kraanleertjes en het ontstoppen van de binnenriolering. Vaak biedt de verhuurder daarvoor een service- of onderhoudsabonnement aan voor gemiddeld enkele euro's per maand. De bijdragen van huurders

hieraan moeten bij de afrekening van de servicekosten worden verrekend met de door de verhuurder daadwerkelijk gemaakte kosten voor de kleine herstellingen, tenzij sprake is van fondsvorming (zie paragraaf 1.3). Er zijn helaas steeds minder woningcorporaties die de kleine herstellingen gratis uitvoeren, dus zonder huurders daarvoor een bijdrage via de servicekosten te vragen. Want dat mag natuurlijk ook.

2.8 (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 van die roerende apparatuur via de servicekosten aan de huurders doorberekenen, bijvoorbeeld 20% per jaar als de levensduur van de apparatuur op ongeveer vijf jaar is in te schatten. En 10% als dat tien jaar is, enzovoort. Na vijf of tien jaar mag voor de rest van de levensduur jaarlijks 20% van de dan vast te stellen tweedehands verkoopwaarde (60% van de oorspronkelijke waarde) van de apparatuur bij de huurders in rekening worden gebracht.

2.9 Roerend goed

In de servicekosten mag een gebruiksvergoeding voor 'roerende zaken' berekend worden. Voor 'onroerende zaken' is dat niet mogelijk. Roerende zaken kunnen weggenomen worden zonder beschadiging van betekenis te veroorzaken aan de zaak of aan de woonruimte, zoals meubilering en stoffering. Soms verhuurt een verhuurder een gestoffeerde en/of gemeubileerde woning.

De verhuurder mag voor de meubilering en stoffering een gebruiksvergoeding vragen via de servicekosten. Ook zonnepanelen kunnen roerend zijn als ze zonder beschadiging van betekenis aan de panelen of het dak weggenomen kunnen worden. Ook dan kan de verhuurder een gebruiksvergoeding bij de huurder in rekening brengen.

Voor het bepalen van de door te berekenen kosten wordt uitgegaan van beschikbare aankoopnota's. Bij het ontbreken van nota's zal de waarde worden geschat. De gebruiksvergoeding moet verder ook afhankelijk zijn van de verwachte levensduur van de zaak. De Huurcommissie gaat over het algemeen uit van een geschatte levensduur van vijf jaar. In dat geval mag jaarlijks 20% van de waarde als gebruiksvergoeding berekend worden. Bij zaken met een geschatte levensduur van tien jaar bedraagt de jaarlijkse gebruiksvergoeding 10% van de waarde.

Over het algemeen gaat de Huurcommissie bij gevelkachels, kleine boilers, geisers en zonnepanelen uit van een geschatte levensduur van tien jaar. Ditzelfde geldt voor huishoudelijke en technische apparaten en laminaat, voor zover deze zaken bestemd zijn voor één woonruimte. De levensduur van overige roerende zaken wordt doorgaans op vijf jaar geschat. De Huurcommissie kan hiervan afwijken en een vergoeding vaststellen die uitgaat van een kortere of langere levensduur. De vastgestelde vergoeding mag voor een periode van vijf of tien jaar berekend worden. Na die periode vindt een nieuwe waardebepaling plaats. De Huurcommissie gaat doorgaans uit van een herwaardering van 60% van de oorspronkelijke waarde. Van deze nieuwe waarde mag vervolgens weer 20% of 10% per jaar in rekening worden gebracht. Als een roerende zaak helemaal geen waarde meer vertegenwoordigt, kan de betalingsverplichting voor de huurder vervallen.

Als de huurder een boiler, geiser of (gevel) kachel huurt van de verhuurder, mogen ook de kosten van het 'klein en dagelijks onderhoud' daaraan (jaarlijkse schoonmaak en dergelijke) aan de huurder worden doorberekend. Leidingen en aansluitpunten van boiler of geiser maken deel uit van het gehuurde; het onderhoud daarvan is voor rekening van de verhuurder. Onroerende zaken kunnen niet weggenomen worden zonder beschadiging van betekenis aan de zaak of de woonruimte. Of ze worden gezien als bestanddeel van de woning, zoals de cv-installatie, radiatoren, inbouwapparatuur en een tegelvloer. De kosten voor deze onroerende zaken maken deel uit van de kale huurprijs en mogen niet via de servicekosten in rekening worden gebracht. Zonnepanelen kunnen ook onroerend zijn, en (letterlijk 'onlosmakelijk') deel uitmaken van de woning. In dat geval betaalt de huurder ervoor via de kale huur.

2.10 Onderhoud technische installaties

De onderhoudskosten van installaties die 'onroerend' zijn en deel uitmaken van de woonruimte of het wooncomplex mogen niet via de servicekosten aan de huurders worden doorberekend. Dat geldt ook voor de kosten van de (verplichte) keuring van technische installaties. De verhuurder heeft immers een onderhoudsplicht voor deze installaties. De meest voorkomende installaties zijn liften, cv- of combiketels, collectieve verwarmingsketels, mechanische ventilatie, hydrofoor, zonnepanelen, alarminstallatie en de huistelefoon of intercom.

De elektriciteitskosten voor het gebruik van collectieve voorzieningen mogen wel aan de huurders worden doorberekend.

Ook de kosten voor extra of aanvullende service (bijvoorbeeld een 24-uurs-meldingservice voor de lift) mogen aan de huurders worden doorberekend. Tenminste als de verhuurder de kosten daarvan via rekeningen of als onderdeel van een onderhoudscontract kan aantonen. Als de verhuurder de totale onderhoudskosten van zo'n onderhoudscontract niet kan specificeren, gaat de Huurcommissie uit van een verdeling waarbij 20% wordt aangemerkt als de kosten voor deze (aanvullende of 24-uurs) service. Alleen deze kosten mogen dan bij de huurder in rekening worden gebracht.

Het ontlichten, bijvullen van het water of opnieuw opstarten na uitval van de individuele verwarmingsinstallatie blijven de verantwoordelijkheid van de huurder.

2.11 Glasschade

Het vervangen van gebroken ruiten in de woning is voor rekening van de huurder, voor zover daaraan geen 'noemenswaardige' kosten zijn verbonden. Ruiten die eenvoudig te vervangen zijn in bijvoorbeeld een binnen- of buitendeur of in een goed bereikbaar raam en waarvan het vervangen geen grote kosten met zich meebrengt, zijn voor rekening van de huurder. Gaat het om een kostbare ruit, een ruit die niet zonder meer door de huurder te bereiken is of een ruit die technisch lastig is te plaatsen, dan zal het vervangen wél noemenswaardige kosten met zich meebrengen. In die gevallen komt het herstelwerk voor rekening van de verhuurder.

Een huurder kan zich individueel tegen glasbreuk verzekeren. Veel gebruikelijker is een collectieve glasverzekering via de verhuurder. In dat geval betaalt de huurder via de servicekosten premie aan de verhuurder, die op zijn beurt betaalt aan de verzekeraar. De verhuurder moet elk jaar inzicht geven

in de door de verzekeraar in rekening gebrachte premie. Bij een collectieve verzekering gaat het dus om het verschil tussen de 'collectieve' en de 'individuele' premie.

Is het glasrisico niet verzekerd, dan zijn er verschillende mogelijkheden:

- De verhuurder kan de reparatiekosten voorschieten en ze na afloop van het jaar met de huurders afrekenen.
- De verhuurder kan via de servicekosten een voorschot vragen en dat na afloop van het jaar met de werkelijk gemaakte kosten verrekenen.
- De verhuurder kan, als dat in het huurcontract is afgesproken, een glasfonds vormen dat wordt gevuld met bijdragen via de servicekosten (lees meer over fondsvorming in paragraaf 1.3).

Welke oplossing ook wordt gekozen, het via de servicekosten gevraagde bedrag is alleen redelijk als het net zo hoog of lager is dan het bedrag dat een huurder kwijt zou zijn aan een individuele glasverzekering.

2.12 Ontstoppen (binnen)riolering

Het schoonhouden en zo nodig ontstoppen van het binnenriool – dit is de riolering binnen de woonruimte – is voor rekening van de huurder, voor zover het binnenriool voor de huurder bereikbaar is. Als de huurder niet zelf bij de verstopte afvoerpijp van gootsteen, douche of wc kan komen, is het verhelpen van de verstopping alsnog voor rekening van de verhuurder. Dat is natuurlijk ook het geval als de verstopping het gevolg is van een verzakte of slecht aangelegde leiding of van een ander mankement aan de woonruimte dat de verhuurder behoort te verhelpen. Van een huurder mag verwacht worden dat hij de wastafelafvoer (zwanenhals of sifon) losmaakt, schoonmaakt en terug plaatst. Deze onderdelen

van de afvoer zijn immers meestal bereikbaar voor de huurder. Als de verhuurder het ontstoppen van deze en andere bereikbare afvoerleidingen overneemt, mag hij de huurder daarvoor een vergoeding vragen via de servicekosten. Het ontstoppen van de riolering vanaf het aansluitpunt in de woning naar buiten toe, is voor rekening van de verhuurder of de gemeente.

2.13 Parkeer-voorzieningen

De verhuurder mag parkeerplaatsen verhuren, als daar het (exclusieve) gebruik van die plek voor de huurder tegenover staat. Meestal is er dan sprake van een apart huurcontract voor de parkeerplek of van een aparte huurprijs voor de parkeerplaats in het huurcontract van de woning. Als in het huurcontract van de woning staat dat de parkeerplaats bij de woning hoort en er wordt geen apart huurbedrag voor de parkeerplaats genoemd, maakt de parkeerplaats deel uit van het gehuurde en is het gebruik ervan verdisconteerd in de huurprijs van de woning. De huur van een parkeerplaats betreft geen servicekosten. Die kunnen er wel aan vastzitten bijvoorbeeld in de vorm van elektracosten als de parkeerplaats verlichting heeft of een elektrische slagboom.

2.14 Stookkosten en collectieve warmtelevering

Nog even over nutsvoorzieningen

Zoals gezegd bestaan de nutsvoorzieningen uit de levering van gas, elektriciteit en water waarvoor de huurder een eigen

verbruiksmeter in de woning heeft. Deze situatie komt vooral voor bij woningen waarbij de nuts-aansluiting wordt gedeeld door meerdere bewoners, zoals in een studentenhuis. De kosten voor het verbruik worden bij de huurder(s) in rekening gebracht via een voorschotbedrag. Ook voor nutsvoorzieningen moet een jaarafrekening worden verstrekt. Vaak komt die tegelijkertijd met de jaarafrekening van de servicekosten. Omdat de afrekenperiode van het energie- of waterbedrijf niet altijd gelijk loopt met de afrekenperiode van de servicekosten, mag de verhuurder gebruikmaken van verbruikspatronen die bij het jaargetijde horen. Op deze rekenmethode gaan we hier verder niet in en verwijzen we naar de betreffende passages in het *Beleidsboek nutsvoorzieningen* en servicekosten dat te vinden is op de website van de Huurcommissie (www.huurcommissie.nl).

Let op: er is géén sprake van nutsvoorzieningen met een individuele meter als er op de radiatoren kostenverdeelmetertjes zitten bij collectieve warmtevoorziening. Dat zijn namelijk geen (individuele) verbruiksmeters, maar kostenverdelmeters. In zo'n geval gaat het dus om servicekosten.

Stookkosten

In veel (en steeds meer) gevallen betalen huurders voor hun stookkosten via de servicekosten. De stookkosten bestaan uit de kosten voor gas, of een andere vorm van energie, zoals warmte. Er is sprake van collectieve warmtelevering bij woningen die geen gas geleverd krijgen om de woning te verwarmen, maar warm water. Dat water kan op verschillende manieren warm gemaakt zijn. In Nederland worden honderdduizenden woningen verwarmd met 'blokverwarming'. Dit zijn appartementencomplexen met een gasgestookte collectieve cv-ketel die veelal in de kelder of een ketelhuis staat. Daarnaast zijn honderdduizenden woningen (naast flats

Warmtekosten en Warmtewet

Als huurders hun warmte ontvangen van externe partijen (vaak stads-warmte), dan ontvangt de huurder een jaarlijkse afrekening direct van die externe partij. Op die situatie is de Warmtewet van toepassing. Over de Warmtewet vind je meer informatie op www.woonbond.nl (zoeken op warmtewet en warmtekosten) en in het Woonbondboek *Warmtekosten* (februari 2020), verkrijgbaar via www.woonbond.nl/webwinkel.

ook eengezinswoningen) aangesloten op een warmtenet. In warmtenetten wordt water verwarmd in een grote centrale en via een leidingstelsel verspreid over een gebied. De oudste vorm van een warmtenet is stadsverwarming die gebruik maakt van 'restwarmte' van de grote industrie. De laatste jaren zijn warmtenetten in opkomst die andere bronnen van warmte gebruiken, namelijk biomassa en warmte-koudeopslag (wko) in het grondwater.

Omdat steeds meer woningen van het gas af gaan, zullen steeds meer huurders te maken krijgen met collectieve warmtelevering. Als huurders hun warmte ontvangen van de verhuurder (al dan niet als eigenaar in een Vereniging van Eigenaren, of als wooncoöperatie), vindt de afrekening van de warmtekosten (voor verwarming en/of warm water) plaats via de servicekosten.

De collectieve warmtekosten moeten op een zo rechtvaardig mogelijke manier worden verdeeld over de woningen in een complex. Dat kan op verschillende manieren. Daarbij is het belangrijk om te weten wat het werkelijke individuele verbruik per

woning is. 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) of op grond van de oppervlakte of inhoud van de woning. Het is vaak wel wenselijk om een deel van de warmtekosten voor leidingverliezen en liggingsfactoren te herverdelen. Zo kun je voorkomen dat de mensen aan de buitenkant van het gebouw alles betalen terwijl de mensen in het midden van het gebouw gratis warmte ontvangen.

Warmtemeters

Voorbeelden van warmtemeting in woningen zijn verdampingsmeters, elektronische meters, radiografische meters en doorstroommeters. Kostenverdelers geven niet het warmteverbruik per woning aan, maar alleen hoeveel meer of minder er is gestookt in vergelijking tot andere woningen. Pas bij de afrekening van de werkelijk gemaakte stookkosten worden de eenheden gekoppeld aan het totale energieverbruik van de verwarmingsinstallatie.

Van belang voor de wijze van doorberekening van de kosten is allereerst de vraag of de warmtemeter een roerende of onroerende voorziening is. Een warmtemeter is onroerend als hij onlosmakelijk aan de verwarming of in de meterkast is vastgekoppeld. Dat is het geval met een doorstroommeter. Bij een onroerende voorziening mogen de aanleg- en onderhoudskosten van de meter niet via de servicekosten worden doorberekend, maar wel via een (tussentijdse) verhoging van de kale huurprijs. De verhoging moet in redelijke verhouding staan tot de kosten van de investering. De kosten van het regelmatig opnemen van de meters, het uitwerken van de gegevens en de verdeling van de stook-

kosten mogen wel via de servicekosten worden doorberekend.

Als de warmtemeter een roerende voorziening is, mogen ook de afschrijvingskosten, gebaseerd op de aanschafkosten en afschrijvingstermijn, via de servicekosten aan de huurders in rekening worden gebracht.

Verdeelsleutel

Een deel van de stookkosten is onafhankelijk van de directe warmtevraag in een woning. Het gaat hierbij vooral om leidingverliezen. Een deel van de stookkosten kan daarom als vaste kosten gelijk over de woningen verdeeld worden, terwijl de rest wordt omgeslagen op basis van de meterstanden per woning. Bijvoorbeeld 35% vaste en 65% variabele kosten. Verplicht is deze afrekenwijze niet. De (overeengekomen) verdeelsleutel kan zo zijn, maar dat hoeft niet.

Ook als huurders geen eigen meter hebben, wordt gebruik gemaakt van een verdeelsleutel tussen vaste (gelijk verdeeld over het aantal woonruimten) en variabele kosten (bijvoorbeeld naar vloeroppervlakte van de woning) en eventuele correctiefactoren.

De verdeelsleutel mag verder ook correctiefactoren bevatten, waarmee de stookkosten van (enkele) 'ongunstig gelegen' woningen in een complex – waar voor dezelfde temperatuur harder moet worden gestookt – kunnen worden gematigd. Die 'stookpiek' wordt dan evenredig toegekend aan de (vele) overige gunstig(er) gelegen woningen.

Een 'redelijke' verdeelsleutel is gebaseerd op objectieve, controleerbare criteria. Voorbeelden zijn het totale verwarmende oppervlak van de radiatoren, de inhoud van de woning in kubieke meters, de oppervlakte van de woning of een combinatie van deze factoren.

Bij twijfels over de gehanteerde verdeelsleutel kunnen sociale huurders de Huurcommissie inschakelen. Er zijn een aantal gevallen waarin de Huurcommissie een eigen verbruiksnorm hanteert om de redelijkheid van (verdeelde) warmtekosten in te schatten:

- de verhuurder levert geen gegevens aan over de werkelijk gemaakte warmtekosten;
- de verhuurder verstrekt op verzoek daartoe geen inspectierapport van de collectieve stookinstallatie;
- het rendement van de collectieve ketel is lager dan 80%.

Redelijkheidstoets

Als het verbruik onredelijk hoog is, denk aan een zeer onrendabele collectieve cv-ketel, of verkeerde metingen, dan kan de Huurcommissie een redelijkheidstoets toepassen op de eindafrekening. Daarbij gaan ze dan uit van gemiddelde energieverbruiken die jaarlijks door het Nibud worden gepubliceerd per type woning. De ligging van de woonruimte (bijvoorbeeld op de begane grond, of onder het dak) speelt een rol bij het gemiddelde verbruik vanwege de isolerende werking van omliggende woonruimten.

Welke warmtekosten mogen wél in de servicekosten?

De verhuurder mag de volgende warmtekosten wel in de servicekosten opnemen:

- de verbruikskosten, bestaande uit een vast en variabel deel;
- de kosten van het regelmatig opnemen van de warmtemeters, het uitwerken van de meetgegevens en de verdeling van de warmtekosten over de woningen (samen de 'administratiekosten'). Als de verhuurder dit allemaal zelf doet, mogen de administratiekosten (inclusief btw) maximaal 2% bedragen van de warmte-

kosten. Besteedt de verhuurder deze werkzaamheden uit aan een bedrijf, dan mag daar maximaal 1% van de warmtekosten voor worden berekend. Daarbij is een bedrag aan administratiekosten van € 7,50 of minder per woning (prijsspeil 2021) altijd toegestaan;

- de elektrakosten en het waterverbruik van de collectieve verwarmingsinstallatie;
- het vastrecht voor de collectieve aansluiting;
- de afschrijvingskosten van de aan de radiatoren bevestigde warmtekostenverdelers. Dit zijn immers geen 'onroerende voorzieningen'. De afschrijvingskosten zijn gebaseerd op de aanschafkosten en afschrijvingstermijn van de meters.

Welke warmtekosten mogen niet in de servicekosten?

De verhuurder mag de volgende kosten niet in de servicekosten opnemen:

- de kosten voor de afschrijving en het onderhoud van de collectieve cv-ketel en de installatie. Deze horen thuis in de huurprijs;
- de aanleg en het onderhoud van warmtemeters die onlosmakelijk zijn verbonden aan de verwarming of vastgekoppeld zijn in de meterkast. Deze kosten horen, als 'onroerende voorziening', thuis in de kale huurprijs (zoals individuele doorstroommeters);
- de kosten van het (droog)stoken van leegstaande woningen;
- de warmtekosten die niet kunnen worden geïnd als andere huurders hun rekeningen niet betalen;
- warmtekosten die mogelijk afkomstig zijn van andere complexen. Als er bijvoorbeeld tien flats bij elkaar liggen met elk een eigen collectieve stookinstallatie, moeten de warmtekosten voor elke flat apart worden verrekend.

Warmte-koudeopslag en andere installaties

Het aantal collectieve cv-ketels (blokverwarming) neemt af, maar door technologische ontwikkelingen is er steeds vaker sprake van andere collectieve installaties zoals warmtekraftkoppeling (WKK), stadsverwarming en warmte-koudeopslag (WKO). In de praktijk leidt dit tot zeer verschillende tarieven en leveranciers.

Soms hebben verhuurders deze installaties ondergebracht in eigen energie bv's.

De Woonbond gaat er vanuit dat als zo'n bv voor 100 procent verbonden is met de verhuurder (zoals een dochterbedrijf) ook alle huurrecht regels gelden, zoals beschreven in dit boek. Hierover lopen ten tijde van het verschijnen van dit boek nog juridische procedures, omdat sommige verhuurders dat liever anders zien.

Warmte-koudeopslag installaties zijn vaak onroerend. Steeds meer huurders krijgen hiermee te maken. Zolang de verhuurder de eigenaar is of de afrekening verstuurt, moet hij zich houden aan de regels met betrekking tot servicekosten. Aanleg, onderhoud of afschrijvingskosten mogen dan niet in rekening worden gebracht.

2.15 (Koud) water en elektriciteit

Als huurders water en elektriciteit via hun verhuurder krijgen en ze hiervoor een eigen verbruiksmeter in de woning hebben, worden de kosten voor deze nutsvoorzieningen apart in rekening gebracht (zie ook paragraaf 2.14).

Maar soms betalen huurders voor hun koud water- en (individuele) elektriciteitsverbruik via de servicekosten. Vooral waterleidingbedrijven in enkele grote(re) steden brengen het (drink)waterverbruik (nog) in rekening bij de verhuurder, omdat niet elke

woning een individuele watermeter heeft. De doorberekening van de waterrekening vindt meestal plaats door deze te verdelen aan de hand van de grootte van de woonruimte of het aantal kamers. In andere gevallen verdeelt de verhuurder het bedrag over het aantal woningen dat op een watermeter is aangesloten.

De kosten van collectief waterverbruik (bijvoorbeeld voor het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, containerruimten of het sproeien van de gemeenschappelijke tuin) mogen over de betreffende woningen worden verdeeld. Als het elektriciteitsverbruik in huis niet via individuele meters per woonruimte kan worden vastgesteld, mogen de kosten voor het elektriciteitsverbruik worden 'omgeslagen' over het aantal woonruimten dat op één meter is aangesloten.

2.16 Administratiekosten

De verhuurder mag administratiekosten die door hemzelf of een ingeschakeld bedrijf (bijvoorbeeld dat de warmtemeting en de stookkostenafrekening verzorgt) worden gemaakt, in verband met het maken van de afrekening, in rekening brengen bij de huurder. Het gaat dan om kosten voor onder andere het boeken en uitsplitsen in diverse posten, de verdeling over de huurders en het verrekenen van voorschotten. Over de doorberekening van deze administratiekosten hoeft de verhuurder niet uitdrukkelijk overeenstemming te bereiken met de huurder. De administratiekosten moeten worden berekend over de werkelijk gemaakte kosten, niet over de voorschotbedragen.

De hoogte van de administratiekosten wordt bepaald door een percentage van de overige servicekosten te nemen. De Huurcommissie staat een vergoeding toe van maximaal 5% van het totaalbedrag van de overige servicekosten, met uitzondering

van de warmtekosten. De administratiekosten over de warmtekosten mogen (inclusief eventuele btw) maximaal 2% van de warmtekosten zijn als de verhuurder de warmtemeting en de afrekening zelf doet. Als de verhuurder het uitbesteedt aan een bedrijf (bijvoorbeeld Ista of Techem) dan bedraagt de maximale vergoeding 1% (inclusief eventuele btw). De Huurcommissie vindt minimaal € 7,50 aan administratiekosten per woning per jaar (voor het verstrekken van de afrekening), ongeacht de hoogte van de servicekosten, toegestaan (prijspeil 2021).

2.17 Btw (omzetbelasting)

Een verhuurder die de door hem te leveren service en diensten uitbesteedt aan een particulier bedrijf, mag de btw die hij daarvoor aan dat bedrijf moet betalen via de servicekosten aan de huurders doorberekenen. Als de verhuurder zelf geen btw over geleverde diensten hoeft te betalen of de btw terug kan krijgen, kan die dus ook niet aan de huurders worden doorberekend.

2.18 Leegstandderiving

Feitelijk hoort 'leegstandderiving' niet in dit hoofdstuk over de belangrijkste servicekostenposten thuis, want het is geen servicekostenpost. Maar omdat hier in de praktijk veel verwarring over bestaat, noemen wij het hier toch expliciet: De verhuurder mag 'mislagen' servicekosten, omdat een woning (tijdelijk) leegstaat, niet bij de (overige) huurders in rekening brengen. De Huurcommissie en de rechter hebben geoordeeld dat servicekosten vanwege deze leegstandderiving niet zijn toegestaan.

Hoofdstuk 3

Servicekosten aanpakken

In dit hoofdstuk komt aan bod wat huurders individueel of gezamenlijk kunnen doen om de servicekosten te controleren en zo nodig aan te pakken. Het gaat daarbij om situaties waarin een verhuurder zich niet aan de wettelijke regels houdt, zoals de afrekening te laat verstrekken. Maar het gaat ook over de mogelijkheden op de servicekosten te besparen.

Natuurlijk kan een individuele huurder actie ondernemen tegen te hoge servicekosten. Maar vaak is het beter dit samen te doen met andere huurders in de buurt of het complex. Het 'doorspitten' van de afrekening is een hele klus en kun je beter samen doen. Bijvoorbeeld met de bewonerscommissie of huurdersvereniging in jouw buurt of complex. Soms is het ook echt noodzakelijk de krachten te bundelen om ervoor te zorgen dat de verhuurder de klachten serieus neemt. Bijvoorbeeld als huurders een uitbreiding van het servicekostenpakket willen of klachten hebben over de kwaliteit van de geleverde diensten.

In dit hoofdstuk gaan we als eerste in op de onderdelen die een bewonerscommissie of huurdersorganisatie kan aanpakken. Op de situatie dat je toch de enige bent die de servicekosten wil aanpakken, komen we aan het eind van dit hoofdstuk terug.

3.1 Informatie, overleg en advies over de servicekosten

Elke verhuurder die in ons land minstens 25 woningen heeft – die hoeven overigens niet bij elkaar te liggen; ze mogen zelfs in andere gemeenten staan – is verplicht met zijn huurdersorganisatie(s) en bewonerscommissie(s) overleg te voeren over alle zaken die voor de huurders van belang zijn, dus ook over de servicekosten. De regels hiervoor staan in de *Wet op het overleg huurders*

verhuurder (kortweg *wohv* of *Overlegwet*). Op grond van deze wet heeft een huurdersorganisatie of bewonerscommissie:

- recht op informatie van de verhuurder over diens plan(nen) om zijn beleid op het gebied van de servicekosten te veranderen;
- recht op overleg met de verhuurder hierover;
- recht op advies: een huurdersorganisatie of bewonerscommissie moet de gelegenheid krijgen om, als ze dat wenst, daarover schriftelijk advies aan de verhuurder uit te brengen.

Om huurders hun wettelijke rechten goed te kunnen laten uitoefenen, moeten verhuurders tijdig voldoende schriftelijke informatie leveren en moeten ze naar behoren – en dus inhoudelijk – op adviezen reageren. Huurdersorganisaties op centraal of overkoepelend niveau, meestal verenigingen of stichtingen die de belangen van alle huurders van een verhuurder behartigen, hebben deze Overlegwetrechten. Maar ook bewonerscommissies en bewonersorganisaties en huurdersverenigingen op complex- of buurtniveau (van minimaal vijf woningen die op de een of andere manier een eenheid vormen) hebben deze Overlegwetrechten.

De centrale huurdersorganisatie heeft echter nog wel één extra recht op grond van de Overlegwet (ten opzichte van bewonerscommissies), namelijk:

instemmingsrecht als de verhuurder van plan is zijn beleid te wijzigen ten aanzien van *de vaststelling van de kosten* voor services. Dit servicekostenbeleid gaat over 'welke posten worden doorberekend en hoe'. Je moet hierbij denken aan:

- Wat zijn (on)bereikbare ramen bij het glazenwassen?
- Welke kosten kunnen ten laste van het glasfonds worden gebracht?
- Op welke wijze krijgen huurders een afrekening van de servicekosten?

- Hoe wordt het voorschotbedrag aangepast?
- Hoe worden bewonerscommissies betrokken bij de jaarlijkse afrekening?

De verhuurder kan wijzigingen van dit servicekostenbeleid niet uitvoeren, zonder instemming van zijn centrale huurdersorganisatie.

Huurdersorganisatie of bewonerscommissie?

Of de centrale huurdersorganisatie of een bewonerscommissie leidend is in het claimen van de andere Overlegwettrechten (recht op informatie, overleg en advies) als het over servicekosten in een bepaald complex gaat, hangt af van de onderlinge afspraken hierover tussen de huurdersorganisatie(s) en verhuurder. De Woonbond adviseert huurdersorganisaties dan ook om af te spreken dat zij altijd de onderliggende bewonerscommissies betrekken als zij een advies gaan uitbrengen over servicekosten.

In elk geval geldt dat een bewonerscommissie (of -organisatie of huurdersvereniging) op complexniveau haar Overlegwettrechten altijd kan claimen als de verhuurder plannen heeft die rechtstreeks te maken hebben met het wooncomplex waarvan zij de huurders vertegenwoordigen. Zoals voornemens van de verhuurder om de samenstelling, het kwaliteitsniveau en de prijs van het dienstenpakket in dat complex te wijzigen.

In de praktijk voert de centrale huurdersorganisatie doorgaans het overleg over het servicekostenbeleid, het beleid van de verhuurder wat betreft de inkoop van services (herziening contracten, aantal leveranciers, meerdere offertes) en de wijze waarop wordt omgegaan met Huurcommissie-uitspraken.

De bewonerscommissie controleert meestal de servicekostenafrekening voor haar complex en de onderliggende documenten daarvan. Ook maakt de bewonerscommissie vaak afspraken over de geleverde kwaliteit van diensten. Daarnaast komen vanuit bewonerscommissies regelmatig concrete ideeën over besparing op de servicekosten en (verbetering van de) kwaliteit. Bijvoorbeeld op basis van ervaringen met andere schoonmaakbedrijven.

3.2 Controle (concept) afrekening

In de praktijk leggen veel verhuurders de servicekostenafrekening in concept aan de bewonerscommissie voor. Deze krijgt dan de mogelijkheid om de afrekening grondig na te pluizen, te vergelijken met vorige jaren (en soortgelijke complexen) en de boeken (rekeningen) te controleren. Sommige verhuurders sturen ook meteen alle onderliggende rekeningen aan de desbetreffende bewonerscommissie.

Het eerste doel van controle is om fouten op te sporen. De kans dat een verhuurder fouten maakt bij de afrekening van de servicekosten is groot, vanwege de vele rekeningen en contracten. Aan de hand van de onderliggende rekeningen en contracten kan de bewonerscommissie uitzoeken of de rekeningen op de juiste woningen zijn geboekt, of creditnota's goed zijn verwerkt en of gewijzigde regelgeving wel is toegepast. Het hanteren van het verkeerde btw-tarief bijvoorbeeld, heeft grote gevolgen voor de schoonmaakkosten.

Het tweede doel gaat over de redelijkheid van de servicekosten. Het is zinvol om na te gaan of de afrekening afwijkt van de begroting en/of van de afrekeningen uit voorgaande jaren. Controleer ook of de kosten eerlijk en correct over de woningen

zijn verdeeld. Zijn er meerdere identieke gebouwen of vergelijkbare wooncomplexen in je buurt? Dan kun je, door de afrekeningen van die complexen met elkaar te vergelijken, uitschieters in één van de complexen in kaart brengen. De bewonerscommissie kan dan op zoek naar verklaringen voor de uitschieters.

De opgespoorde fouten en verschillen kunnen aanleiding zijn tot nader overleg met de verhuurder. Tijdens dit overleg kunnen afspraken worden gemaakt over correctie van de afrekening, benodigde aanpassing van de contracten of van maatregelen aan de installaties. Weigert de verhuurder de afrekening te corrigeren op basis van de opgespoorde fouten? Dan kun je een beroep doen op de Huurcommissie of de kantonrechter (zie verder hoofdstuk 4).

3.3 Besparingsmogelijkheden

Inkoop

Het opmaken en controleren van de servicekostenafrekening is arbeidsintensief en mede daarom niet populair bij zowel de verhuurder als de huurder(s). Omdat vrijwel alle kosten uiteindelijk bij de huurders in rekening worden gebracht, heeft de verhuurder weinig belang bij prijsbewust beleid. Vaak is sprake van gedateerde contracten en historisch gegroeide relaties met leveranciers, met (onnodig) hoge servicekosten tot gevolg. Het goed doorlichten van de inkoop van diensten kan tot grote besparingen leiden, soms van wel 30 tot 50 procent. Bovendien kunnen de te leveren prestaties beter worden vastgelegd. Ook dat komt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede. Huurdersorganisaties doen er dus goed aan bij de verhuurder aan

te dringen op het in kaart brengen van het aantal leveranciers en de looptijd van de verschillende contracten en om afspraken te maken over inkoop in de toekomst. Door regelmatige aanbesteding (bijvoorbeeld eens in de vier jaar) kunnen de kosten marktconform worden gehouden.

Ook schaalgrootte heeft gevolgen voor de kosten. Door met minder leveranciers te werken en grootschaliger in te kopen, kan een verhuurder aanzienlijk besparen op de kosten voor services. Grote verhuurders zouden het aantal leveranciers daarom zoveel mogelijk moeten beperken. Voor kleinere verhuurders kan het aantrekkelijk zijn om bij de inkoop samen te werken met andere verhuurders.

Ontwikkelingen op de energiemarkt

De ontwikkelingen op energiegebied gaan razendsnel. De concurrentie en het aanbod op de energiemarkt nemen toe waardoor voordelen te behalen zijn voor klanten. De servicekostenafrekening kritisch doorlichten op energiekosten, kan daarom tot kostenbesparing leiden.

De vele aspecten van energierekeningen in een wooncomplex, maken de beoordeling van die gegevens echter steeds ingewikkelder. Veel verhuurders besteden de vergelijking van en onderhandeling over energiecontracten dan ook uit aan een gespecialiseerd bedrijf via een 'tender' (aanbesteding).

De Woonbond adviseert bewonerscommissies om op basis van hun informatierecht bij de verhuurder op te vragen wat voor een contract hij heeft voor de levering van aardgas. Welke prijs betaalt de verhuurder en voor hoe lang ligt het contract vast? Op basis daarvan kan een bewonerscommissie beoordelen of het wenselijk is om de verhuurder te bewegen een andere leverancier te vinden.

3.4 Wijziging van het servicepakket

Als huurders een wijziging van het servicepakket willen, kunnen ze dat het beste gezamenlijk aankaarten, via een huurdersorganisatie of bewonerscommissie. Dit geldt ook voor wijzigingen die de verhuurder wil doorvoeren, zowel bij uitbreiding als inkrimping van het pakket.

Hierbij speelt een verschil tussen diensten die de verhuurder alleen aan alle huurders gezamenlijk kan leveren, en diensten die de verhuurder aan elke huurder apart kan leveren. Het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimtes bijvoorbeeld, komt telkens alle huurders gezamenlijk ten goede. Het uitvoeren van kleine herstellingen is een dienst die aan elke huurder apart kan worden geleverd.

Als een verhuurder diensten wil toevoegen of schrappen die alleen aan de huurders gezamenlijk kunnen worden geleverd, is de instemming van 70 procent of meer van de huurders nodig. Die vereiste geldt niet voor wijzigingen van diensten die aan individuele huurders geleverd kunnen worden.

Als 70 procent of meer van de huurders met een wijziging instemt, zijn alle huurders, ook degenen die niet akkoord gaan, in principe aan de wijziging en de mogelijke aanpassing van het voorschotbedrag gebonden. De huurders die niet akkoord gaan, kunnen de redelijkheid van het voorstel nog wel laten toetsen door de kantonrechter.

Dat moet binnen acht weken na de schriftelijke mededeling van de verhuurder dat 70 procent (of meer) van de huurders met het wijzigingsvoorstel heeft ingestemd. Doen de tegenstemmers dit niet binnen deze termijn, dan zullen ze de verandering in het pakket moeten accepteren.

In de praktijk blijkt het lang niet altijd eenvoudig om tot de wettelijk vereiste meerderheid van minimaal 70 procent te komen. Verhuurder en huurdersorganisatie of bewonerscommissie hebben elkaar

vaak nodig om de benodigde ja-stemmen te krijgen. Zij doen er daarom verstandig aan om eerst onderling overeenstemming te bereiken over de beoogde wijziging en de daarmee samenhangende kosten. Daarna kunnen zij eventueel gezamenlijk de individuele huurders benaderen met het wijzigingsvoorstel.

3.5 Kwaliteit van geleverde diensten

Het kan zijn dat huurders ontevreden zijn over de kwaliteit van de geleverde diensten. De ramen worden bijvoorbeeld slecht gewassen, kapotte lampen in het trappenhuis worden veel te laat vervangen of de dakgoten worden minder vaak gereinigd dan is afgesproken. Huurders kunnen deze slechte service bij de verhuurder aankaarten. Om de kwaliteit goed te kunnen beoordelen, is inzicht nodig in het contract tussen de leverancier van de dienst(en) en de verhuurder. Zo zouden bijvoorbeeld de werkschema's van het schoonmaakbedrijf in de gezamenlijke entree moeten hangen. Op die manier kunnen de huurders controleren of het bedrijf zich aan de gemaakte afspraken houdt.

Als je het met de verhuurder niet eens wordt over een oplossing van dit soort klachten, kun je daarvoor niet terecht bij de Huurcommissie. Die doet namelijk alleen uitspraak over de redelijkheid van de hoogte van de kosten en velt geen oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening. Conflicten daarover kunnen eventueel wel worden voorgelegd aan de rechter. In sommige gevallen kan de Huurcommissie overigens wel worden ingeschakeld. Bijvoorbeeld als je duidelijk kan aantonen dat de glazenwasser in plaats van de afgesproken tien keer maar vier keer per jaar de ramen lapt, terwijl de huurders wel voor tien keer betalen.

Zelfbeheer

Een andere oplossing voor klachten over de kwaliteit is de service anders te gaan organiseren. Dit kan ook uitkomst bieden als huurders de kosten van de service te hoog vinden. Bewoners kunnen, al dan niet op initiatief van de bewonerscommissie, bijvoorbeeld zelf een aantal taken op zich nemen, zoals het vervangen van kapotte lampen in de hal, het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimte(n) of het onderhoud van het groen. Als de bewoners met instemming van de verhuurder bepaalde diensten overnemen, zullen klachten over de uitvoering op hun bordje terecht komen. Om die reden kan het verstandig zijn eerst een tijdje proef te draaien en pas definitief op dit zogeheten 'zelfbeheer' over te gaan na een positieve evaluatie van de proef.

Huurders kunnen er ook bij de verhuurder op aandringen dat hij voor bepaalde diensten een ander bedrijf inschakelt. De eerste stap is dan het aanvragen van offertes bij andere bedrijven. Je kunt dit als bewonerscommissie of huurdersorganisatie het beste zelf doen. Belangrijk bij dergelijke voorstellen voor verandering van het servicepakket, is dat ze in overleg met de verhuurder tot stand komen en dat de voor- en nadelen goed tegen elkaar worden afgewogen. Wees voorzichtig met het afstoten van diensten die de werking van een verzekering hebben. Huurders kunnen bijvoorbeeld niet langer willen bijdragen aan de collectieve glasverzekering van de verhuurder. Daarmee besparen ze op de servicekosten, maar individueel kunnen ze bij glasbreuk voor hogere kosten komen te staan.

3.6 Je bent de enige die de servicekosten wil aanpakken

Een gezamenlijke aanpak van de servicekosten is niet altijd mogelijk. Misschien omdat elke woning weer een andere eigenaar heeft, of omdat je de enige in het complex bent die over bepaalde leveringen of diensten ontevreden is. Wat kun je dan doen? Ook als je de enige bent, kun je proberen met de verhuurder over de servicekosten te overleggen. Dat kan mondeling, maar beter is het om dit schriftelijk te doen. Je zet je vragen en opmerkingen op papier (brief en/of e-mail) en vraagt binnen een redelijke termijn om een schriftelijke reactie. Ben je het niet eens met het antwoord van de verhuurder of reageert die helemaal niet, dan kun je je wenden tot de Huurcommissie en/of de kantonrechter in het geval je een vrijesectorhuurder bent. Lees meer over deze procedures in hoofdstuk 4. Huur je van een woningcorporatie, dan kun je ook een oordeel vragen aan de klachtencommissie.

3.7 Tips om servicekosten aan te pakken

- Lees de wetsartikelen over de servicekosten nauwkeurig door (zie Bijlage 1 tot en met 4), met name de artikelen 7:259 tot en met 261 van het *Burgerlijk Wetboek* (BW).
- Verwijs naar de relevante wetsartikelen in je correspondentie met de verhuurder. Bijvoorbeeld naar het recht op inzage in rekeningen en contracten: artikel 7:259 lid 4 BW.

- Hoe vager de omschrijving van een servicekostenpost, hoe meer reden om oplettend te zijn. Vraag de verhuurder in het geval van posten als 'overige (service)kosten', 'diverse kosten hoogbouw', 'personeelskosten', 'kosten directie', 'toezicht', 'lift', 'installaties', 'verhuurdersbijdrage' of 'beheerkosten' altijd om een nadere specificatie daarvan.
- In gemengde complexen, met huurders en eigenaar-bewoners en dus een (of meerdere) Vereniging(en) van Eigenaren (VVE), staan op de servicekostenafrekening soms posten die er –voor de huurders– niet op thuis horen. De servicekosten van eigenaren bevatten namelijk meer posten dan die van huurders, bijvoorbeeld voor de onderhoudsreservering of het onderhoudsabonnement voor de (gemeenschappelijke) installaties. Deze posten mogen niet bij huurders in rekening worden gebracht.
- Vraag meerdere offertes van leveranciers op om te kunnen beoordelen of de prijs van de huidige leverancier nog wel marktconform en scherp is.
- De snelle ontwikkelingen op de energiemarkt maken overstappen op een andere energieleverancier vaak aantrekkelijk.
- Bespaar op energiekosten door gloeilampen in de gemeenschappelijke ruimte(s) te vervangen door ledlampen, bewegingsmelders of lichtsensoren te plaatsen en door radiatorfolie aan te (laten) brengen bij radiatoren aan de buitengevel.

Hoofdstuk 4

Procederen over servicekosten

In dit hoofdstuk komt aan de orde bij welke instantie(s) je terecht kunt in geval van een geschil over de servicekosten.

4.1 Alleen bij een geschil

Basisregel is dat beide partijen, voordat ze het 'hogerop' zoeken, eerst moeten proberen het onderling eens te worden over de servicekosten. Pas als dit duidelijk en aantoonbaar niet mogelijk blijkt, kunnen beide partijen een beroep doen op de Huurcommissie of de kantonrechter. Een conflict is dan, zoals dat in juridische termen heet, een geschil geworden.

Als sociale huurder kun je pas bij de Huurcommissie terecht, als je je bezwaar eerst schriftelijk kenbaar hebt gemaakt bij je verhuurder. Zonder dat, neemt de Huurcommissie je verzoek niet in behandeling. Huurders met een geliberaliseerde huurprijs (zie Bijlage 5) kunnen geen beroep doen op de Huurcommissie in het geval van een geschil over de hoogte van de servicekosten. Zij moeten rechtstreeks naar de kantonrechter, tenzij in hun huurcontract staat dat de Huurcommissie bevoegd is hierover advies uit te brengen. Zo'n advies van de Huurcommissie is ook mogelijk als huurder en verhuurder daartoe gezamenlijk een verzoek aan de Huurcommissie doen (en dit niet contractueel is afgesproken).

4.2 Bij de Huurcommissie

Als de servicekostenjaarafrekening niet juist is, het voorschotbedrag te hoog of als je geen jaarafrekening hebt gekregen, dan kun je als sociale huurder bij de Huurcommissie terecht. Daarbij gelden echter wel een aantal spelregels.

Eerst een brief

Je moet je verhuurder eerst schriftelijk laten weten dat je het niet eens bent met de servicekostenafrekening of het voorschotbedrag (zie kader). In de brief zet je ook wat je redenen daarvoor zijn en dat je in overleg wilt. Je moet je verhuurder dan drie weken de tijd geven om te reageren. Als je verhuurder niet reageert of niet in overleg wil, kun je een procedure 'Jaarafrekening servicekosten en nutsvoorzieningen' starten bij de Huurcommissie. Als de verhuurder wel reageert, dan moet je aantonen dat deze reactie je bezwaren niet heeft weggenomen voordat je de procedure bij de Huurcommissie kunt starten.

Ook als je niet op tijd een jaarafrekening hebt ontvangen (vóór 1 juli; zie paragraaf 1.3), moet je je verhuurder eerst schriftelijk vragen om hem alsnog op te sturen. Reageert je verhuurder niet binnen drie weken op je verzoek? Dan kun je de Huurcommissie inschakelen. Die bepaalt dan hoeveel je moet betalen.

Het geschil over de servicekostenafrekening moet gaan over een bedrag van € 36,- of hoger. Lagere bedragen neemt de Huurcommissie niet in behandeling. Een geschil over de hoogte van het voorschotbedrag voor nutsvoorzieningen moet gaan over een bedrag per maand van € 3,- of hoger.

Modelbrief aan je verhuurder

De Huurcommissie heeft een modelbrief 'Oneens met ontvangen servicekostenafrekening' op haar website beschikbaar. Die kun je invullen en naar je verhuurder sturen als eerste stap. Zie: www.huurcommissie.nl

De procedure bij de Huurcommissie start je door het verzoekschrift 'Jaarrekening servicekosten en nutsvoorzieningen' of het verzoekschrift 'Voorschot nutsvoorzieningen' in te dienen. Lees hier meer over onder paragraaf 4.3.

Leges

Voordat de Huurcommissie een verzoek in behandeling neemt, moeten leges worden betaald. Individuele huurders betalen € 25,- aan leges. Verhuurders betalen € 300,- aan leges. Degene die de procedure start, moet de leges betalen die voor hem van toepassing is. Het is belangrijk dat de initiatiefnemer de leges binnen de vereiste termijn van vier weken betaalt, anders wordt het verzoek 'niet ontvankelijk' verklaard en moet een nieuw verzoek worden ingediend. Degene die de procedure 'wint', ontvangt de betaalde leges terug. De verliezer moet de leges betalen, ook als hij de procedure niet is gestart en dus nog geen leges had betaald. Daarvoor volgt dan alsnog een rekening van de Huurcommissie van € 25,- voor een huurder en € 300,- voor een verhuurder.

Als beide partijen deels gelijk, deels ongelijk krijgen, worden zij beide in de helft van het desbetreffende legesbedrag veroordeeld, dus € 12,50 voor een huurder en € 150,- voor een verhuurder.

Een uitspraak

Om zaken te behandelen vormt de huursommissie meestal een zittingscommissie die bestaat uit een voorzitter, een huurderslid en een verhuurderslid. Een aantal weken na de zitting waarin het geschil wordt behandeld – waarvoor zowel de huurder als de verhuurder worden uitgenodigd – ontvangen beide partijen de uitspraak van de Huurcommissie. Die is

De Huurcommissie

Op www.huurcommissie.nl vind je onder andere uitgebreide uitleg over alle procedures en de onderwerpen waar de Huurcommissie zich mee bezig houdt. De verzoekschriften voor het voeren van een procedure zijn er te downloaden en/of digitaal in te dienen. Je vindt er voorbeeldbrieven om aan je verhuurder te sturen, een antwoord op veelgestelde vragen, de 'Beleidsboeken' van de Huurcommissie en nieuws.

Het landelijke secretariaat van de Huurcommissie is bereikbaar via telefoonnummer 1400. De Huurcommissie is ook schriftelijk te bereiken via Postbus 16495, 2500 BL in Den Haag.

bindend, tenzij huurder of verhuurder het geschil binnen acht weken na de verzenddatum van de uitspraak van de Huurcommissie voorlegt aan de rechter. Tegen de uitspraak van de rechter is in het geval van huurprijzen- en servicekostengeschillen geen hoger beroep mogelijk.

Het is ook mogelijk dat de Huurcommissie je zaak afhandelt met een zogeheten 'voorzittersuitspraak'. Dat is een schriftelijke afhandeling op basis van het dossier, zonder zitting waarin partijen worden gehoord. Als je het niet eens bent met de voorzittersuitspraak, dan kun je 'in verzet gaan' bij de Huurcommissie. Dat moet binnen drie weken na ontvangst van de voorzittersuitspraak. De Huurcommissie zal je zaak dan alsnog met een zittingscommissie behandelen.

4.3 Procedures bij de Huurcommissie

Huurders kunnen bij de Huurcommissie terecht voor de volgende servicekosten-procedures:

Jaarafrekening servicekosten en nutsvoorzieningen (artikel 7:260 lid 1 BW)

Deze procedure wordt verreweg het meest gevoerd bij de Huurcommissie. Meestal is de jaarafrekening van de servicekosten de aanleiding. Aan de Huurcommissie kunnen alleen serviceposten worden voorgelegd 'die verband houden met de bewoning van de woonruimte'.

Deze procedure is van toepassing als sommige kosten niet juist zijn afgerekend of ten onrechte worden opgevoerd. Verder kun je van deze procedure gebruik maken als de verhuurder weigert een afrekening te verstrekken of geen inzage wil verlenen in de aan de afrekening ten grondslag liggende nota's en contracten. In alle gevallen moet je als huurder eerst schriftelijk kenbaar maken aan je verhuurder waar je het niet mee eens bent en verzoeken om aanpassing (zie paragraaf 4.2). Reageert de verhuurder niet binnen drie weken of ben je het niet eens met zijn reactie? Dan kun je de procedure bij de Huurcommissie starten. De Huurcommissie stelt dan een onderzoek in naar de servicekostenposten die je in je verzoekschrift hebt vermeld. Daarvoor vraagt de Huurcommissie ook gegevens op bij de verhuurder. Als deze weigert die te verstrekken, kan de Huurcommissie de te betalen servicekosten op een vast laag bedrag of zelfs op nul vaststellen. Het is belangrijk om de Huurcommissie zo veel mogelijk informatie te geven waaruit blijkt dat de afrekening niet op een goede manier heeft plaatsgevonden.

Je kunt deze procedure voeren tot uiterlijk twee jaar na de datum waarop je de afrekening had moeten ontvangen (bijvoorbeeld bij een afrekening over 2021 die de huurder vóór 1 juli 2022 hoort te ontvangen, dus tot en met 30 juni 2024). Deze termijn is definitief: hierna verklaart de Huurcommissie je verzoek niet ontvankelijk.

Toetsing van de redelijkheid van het voorschot voor individuele nutsvoorzieningen (artikel 7:261 lid 3 BW)

Huurders hebben de mogelijkheid om het maandelijkse voorschotbedrag voor nutsvoorzieningen (met een eigen meter) door de Huurcommissie op redelijkheid te laten toetsen. Dat kan echter alleen met het voorschot voor gas, water en elektra als de woning daarvoor een eigen (verbruiks) meter heeft. Je kunt dus niet de redelijk-

Verzoekschriften

Procedures bij de Huurcommissie start je door het verzoekschrift (een soort formulier) in te vullen dat in jouw situatie van toepassing is. Bijvoorbeeld het verzoekschrift 'Jaarafrekening servicekosten en nutsvoorzieningen – voor huurders' of 'Voorschot nutsvoorzieningen – voor huurders'.

Deze verzoekschriften zijn te vinden onder de knop 'Verzoekschriften' op www.huurcommissie.nl (www.huurcommissie.nl/verzoekschriften). Je kunt een verzoekschrift online invullen en versturen of als pdf downloaden, printen en per post opsturen.

heid laten toetsen van bijvoorbeeld het voorschot voor de schoonmaakkosten of de gemeenschappelijke elektra. De Huurcommissie gaat na of er sprake is van een onredelijk hoog voorschot voor de nutsvoorzieningen. Dat gebeurt door het tussen huurder en verhuurder betwiste voorschot te toetsen aan de te verwachten kosten. Als het voorschot inderdaad aanzienlijk hoger blijkt dan de te verwachten kosten, zal de Huurcommissie een lager voorschotbedrag vaststellen. Het totaalbedrag van de betwiste kosten moet minimaal €3,- per maand bedragen. Is dat niet het geval, dan zal de Huurcommissie het verzoek niet in behandeling nemen. Start deze procedure alleen als het voorschotbedrag aanzienlijk is én echt overduidelijk onredelijk hoog. Een voorschot zal namelijk niet snel als onredelijk hoog worden beoordeeld.

4.4 Collectief of individueel procederen?

In het vorige hoofdstuk is aangegeven dat huurders het beste gezamenlijk kunnen optrekken als het om de servicekosten gaat. Voor veel procedures geldt dat alleen individueel een zaak kan worden aangespannen. De uitspraak van de Huurcommissie of de kantonrechter heeft dan dus alleen betrekking op de huurder die de procedure heeft gevoerd.

In een (zeer) beperkt aantal situaties is het mogelijk met meerdere huurders tegelijk (collectief) een procedure in te dienen, op grond van artikel 9a van de *Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte* (zie Bijlage 3).

In plaats daarvan kan de huurdersorganisatie of bewonerscommissie beter met de verhuurder vooraf schriftelijk afspreken dat een enkele uitspraak geldt voor alle huurders in het complex. Lukt dit niet, dan kan de verhuurder onder druk worden gezet

door de andere huurders op te roepen eveneens een procedure te starten. Soms is de dreiging die hiervan uitgaat voldoende om tot een afspraak te komen of het conflict op een andere manier op te lossen.

4.5 Splitsing all-inhuur

Van een zogenoemde all-inhuur is sprake als de huurder één bedrag betaalt voor zowel huur als servicekosten. De verhuurder heeft in het huurcontract dan geen uitsplitsing tussen beide gemaakt, zodat de huurder niet weet hoe hoog de kale huur is en wat het voorschotbedrag voor de servicekosten is. Deze bedragen zijn dan niet op juistheid te controleren.

De wetgever wil ontmoedigen dat verhuurders gebruik maken van all-inhuurprijzen. Zo kunnen huurders bijvoorbeeld met succes een voorstel tot (huur)verhoging weigeren, zolang de huur en de servicekosten niet zijn gesplitst.

Soms worden servicekosten of nutsvoorzieningen helemaal niet genoemd in je huurcontract, maar krijg je in de praktijk wel aanvullende diensten die bij de bewoning horen, zoals internet of meubilering. Ook in dat geval kan er sprake zijn van een all-inhuur. Wat geldt is de praktijk en niet wat er in je huurcontract staat.

Om het probleem van de niet-controleerbare kale huur en servicekosten op te lossen, kun je op grond van artikel 7:258 *Burgerlijk Wetboek*, de all-inhuur splitsen. Daartoe moet je eerst een schriftelijk voorstel doen aan de verhuurder waarin je de huur opsplijst in kale huur en een voorschot servicekosten. Je kunt daarbij aansluiten op de wettelijk als redelijk bepaalde opsplitsing in 55% (van de all-inprijs) als kale huur en 25% (van de all-inprijs) als voorschot servicekosten. Als ingangsdatum van de splitsing neem je minimaal twee maanden

Voorbeeld splitsing

De all-inprijs is € 1.000 per maand.

De huurder mag maximaal het volgende als splitsing voorstellen:

- Kale huur: € 550,- (55%)
- Voorschot servicekosten: € 250,- (25%)
- Te betalen: € 800,- (i.p.v. € 1.000,-)

na je schriftelijke voorstel. Doe je het splitsingsvoorstel bijvoorbeeld in maart (of dat op 3 maart of op 28 maart is, doet er niet toe) dan is de ingangsdatum op zijn vroegst 1 juni.

Je kunt ook je verhuurder vragen om zelf een opsplitsing te maken en een tegenvoorstel doen als hij hoger gaat zitten dan de 55% voor kale huur en 25% als voorschot servicekosten.

Als de verhuurder niet bereid is mee te werken aan splitsing, of jouw (tegen)voorstel niet accepteert, kun je naar de Huurcommissie stappen en haar vragen het splitsingsvoorstel te beoordelen. Dat kan tot zes weken na de voorgestelde ingangsdatum van de splitsing.

De wetgever heeft een sanctie gezet op all-in verhuur. Dat betekent dat de Huurcommissie de kale huur na splitsing bepaalt op 55% van de all-inprijs en het voorschot servicekosten op 25% van de all-inprijs. Dit is doorgaans ongunstig voor de verhuurder. Ongeacht de hoogte van je all-in-aanvangshuur, kun je deze procedure starten bij de Huurcommissie. Ook als je vermoedelijk in de vrije sector huurt en zelfs als 55% van je aanvangshuur hoger lijkt uit te vallen dan de liberalisatiegrens (€752,33, prijspeil 2021). De redenering is namelijk dat de huurwoning niet geliberaliseerd kan zijn,

als de kale huurprijs niet bekend is. De Huurcommissie is dus altijd bevoegd.

Let op! Bij splitsing van een all-inhuur pakt het voorschotbedrag voor de servicekosten meestal veel te hoog uit, in vergelijking met de werkelijke kosten voor services. Na de splitsingsprocedure kun je daarom de servicekosten jaarafrekening bij je verhuurder opvragen en zonodig een procedure starten om de jaarafrekening te laten toetsen. Op die manier kun je veel van de betaalde voorschotten misschien nog terugkrijgen.

4.6 Procederen bij de rechter

Huurder of verhuurder kunnen in geval van een geschil over de servicekosten ook een beroep doen op de kantonrechter. Hierna vind je een overzicht van de procedures waarvoor je de kantonrechter kunt inschakelen.

Na een uitspraak van de Huurcommissie

Is de huurder of verhuurder het niet eens met de uitspraak van de Huurcommissie, dan kan één van beiden het geschil tot acht weken na de verzenddatum van de uitspraak van de Huurcommissie voorleggen aan de kantonrechter. Beide partijen leveren stukken in en krijgen de gelegenheid op elkaars visie te reageren. De kantonrechter doet op basis daarvan uitspraak. Tegen de uitspraak van de kantonrechter is geen beroep mogelijk.

Overigens kunnen sociale huurders ook direct de kantonrechter inschakelen. Maar in het algemeen is het voor hen aan te bevelen eerst gebruik te maken van de Huurcommissie. Dat is aanzienlijk goedkoper, de Huurcommissie is specifiek be-

doeld en ingericht om onder meer uitspraak te doen in servicekostengeschillen. En de gang naar de rechter kan zo nodig ook na de uitspraak van de Huurcommissie nog worden gemaakt.

Toch kan het in sommige situaties aan te bevelen zijn om wel direct naar de rechter te stappen, bijvoorbeeld als je de verhuurder via de rechter meteen ook wilt dwingen tot terugbetaling. Dat kan verstandig zijn als inmiddels is gebleken dat de verhuurder toch niet terugbetaalt, ondanks een uitspraak van de Huurcommissie in het voordeel van de huurder. In tegenstelling tot de Huurcommissie kan een rechter de verhuurder tot terugbetaling dwingen. Vraag voor je besluit tot een directe gang naar de rechter eerst juridisch advies, bijvoorbeeld bij de [Huurderslijn](#) van de Woonbond.

Bij een geliberaliseerde huurprijs

Vrijesectorhuurders (zie paragraaf 4.1 en Bijlage 5) kunnen geen beroep doen op de Huurcommissie, tenzij dit is overeengekomen in het huurcontract of als huurder en verhuurder dit gezamenlijk aan de Huurcommissie vragen.

Vrijesectorhuurders hebben net als sociale huurders recht op een gespecificeerde jaarlijkse afrekening van de servicekosten en inzage in de onderliggende nota's en contracten als ze de verhuurder schriftelijk om die inzage verzoeken. Ook mogen ze een verhoging van het voorschotbedrag weigeren zolang de verhuurder geen afrekening heeft verstrekt.

Als er een geschil met de verhuurder ontstaat over de hoogte van de in rekening gebrachte servicekosten of het voorschotbedrag voor nutsvoorzieningen kunnen vrijesectorhuurders dat aan de kantonrechter voorleggen, als zij er met de verhuurder niet uitkomen.

Over andere kosten dan servicekosten

Als huurders een geschil hebben met de verhuurder over kosten van leveringen en diensten die wettelijk geen servicekosten zijn, bijvoorbeeld zorgservice als huishoudelijke of medische hulp, persoonlijke alarmering en maaltijdverstrekking, kan dat alleen direct worden voorgelegd aan de kantonrechter. Of de huurprijs is geliberaliseerd of niet, is dan niet van belang.

Bij een geldvordering op de verhuurder

Als een uitspraak van de Huurcommissie over te veel betaalde servicekosten bindend is geworden of de kantonrechter de betalingsverplichting over de servicekosten definitief (in het voordeel van de huurder) heeft vastgesteld, kan de huurder – als de verhuurder niet zelf bereid is tot terugbetaling – bij de kantonrechter een terugvorderingsprocedure starten.

Veel praktischer dan het starten van zo'n terugvorderingsprocedure is natuurlijk het verrekenen met de huurbetaling van wat je definitief van de verhuurder aan servicekosten terug moet krijgen.

Als de zogeheten 'betalingsverplichting' over de servicekosten definitief is – vanaf acht weken na de verzenddatum van de uitspraak van de Huurcommissie of na de uitspraak van de rechter – is het verstandig de verhuurder eerst schriftelijk te sommeren het te veel betaalde binnen een redelijke termijn op je rekening terug te storten. Geeft de verhuurder daaraan geen gehoor, dan kun je overgaan tot verrekening via de huurbetaling.

Het is aan te bevelen in een brief aan de verhuurder precies te vermelden hoe je het te veel betaalde zult verrekenen. Bijvoorbeeld door aan te geven welk bedrag je gedurende hoeveel maanden minder aan huur zal betalen.

Met zo'n brief kun je zo nodig bewijzen dat het om een verrekening van teveel betaalde servicekosten gaat en dat er dus geen sprake is van het opbouwen van een huurachterstand.

Als huurders in de tussentijd een andere eigenaar/verhuurder hebben gekregen, moeten ze zich voor het terugvorderen van te veel betaalde bedragen richten tot de eigenaar/verhuurder die ze in het betreffende servicekostenjaar hadden. Is de overgang van eigenaar tijdens het boekjaar geweest, dan is de nieuwe eigenaar/verhuurder aanspreekbaar op het hele servicekostenjaar waarin hij eigenaar is geworden (dus ook voor het deel van het boekjaar dat hij nog geen eigenaar was).

Gaat het om terugvorderen van te veel betaalde servicekosten van een voormalige verhuurder, dan kun je niet overgaan tot verrekening met de huur die je aan de huidige verhuurder betaalt. Verrekening met de voormalige verhuurder is dan niet mogelijk en om het te veel betaalde terug te krijgen zul je, als de ex-verhuurder weigert terug te betalen, naar de rechter moeten.

Bij overige vorderingen op de verhuurder

Zowel sociale als vrijesectorhuurders kunnen de rechter ook inschakelen om bijvoorbeeld de verhuurder te dwingen alsnog een afrekening te verstrekken, om inzage te krijgen in de onderliggende rekeningen en contracten of om de verhuurder te dwingen gemaakte afspraken over te leveren diensten alsnog na te komen. Vraag altijd eerst juridisch advies, bijvoorbeeld bij de [Huurderslijn](#) van de Woonbond, voordat je de stap naar de rechter zet.

Bijlagen

Bijlage 1

Besluit Servicekosten

Artikel 1

De vergoeding voor de in de bij dit besluit behorende bijlage genoemde zaken en diensten wordt in ieder geval aangemerkt als servicekosten als bedoeld in artikel 237 lid 3 van Boek 7 van het *Burgerlijk Wetboek*.

Bijlage behorende bij artikel 1 van het *Besluit servicekosten*:

1. Warmtevoorzieningen

- a. de levering van elektriciteit, gas, olie en verwarmd water, dan wel een andere vorm van energie voor het verwarmen van de gemeenschappelijke gedeelten;
- b. het gebruik en het aflezen van warmtemeters en verbruiksmeters van de gemeenschappelijke gedeelten.

2. Elektriciteit, gas en water

- a. de levering van elektriciteit, gas en water voor het verbruik in de gemeenschappelijke gedeelten en voor het gebruik van de gemeenschappelijke voorzieningen;
- b. het gebruik en het aflezen van meters, het verwerken van de opnamen van de meters in het overzicht, bedoeld in artikel 259 lid 2 van Boek 7 van het *Burgerlijk Wetboek*, en de overige administratieve werkzaamheden in verband met de toedeling van het verbruik en de verbruikskosten aan de individuele huurders.

3. Roerende zaken

De krachtens de huurovereenkomst mede ter beschikking gestelde roerende zaken in het woonruimtegedeelte van het gehuurde dan wel in de gemeenschappelijke gedeelten, waaronder in elk geval:

- a. roerende apparatuur voor het verwarmen van water;
- b. roerende keukenapparatuur;
- c. roerende kachel;
- d. meubilering, stoffering en overige inboedel.

4. Kleine herstellingen

Het verrichten van kleine herstellingen die krachtens artikel 217 van Boek 7 van het *Burgerlijk Wetboek* of het *Besluit kleine herstellingen* voor rekening van de huurder komen, maar krachtens de huurovereenkomst door de verhuurder ten behoeve van de huurder worden verricht aan het woonruimtegedeelte van het gehuurde of aan de gemeenschappelijke gedeelten en aan de gemeenschappelijke voorzieningen.

5. Huisvuil

Diensten in het kader van afvoer van huisvuil, waaronder in elk geval:

- a. het verstrekken van vuilniszakken aan de huurder;
- b. het in gebruik geven van een vuilniscontainer;
- c. het vervoeren van het huisvuil binnen het complex waarvan de woonruimte deel uitmaakt.

6. Huismeester

In het kader van toezicht, veiligheid en personele ondersteuning bij de bewoning:

- a. het houden van toezicht op het juiste gebruik van de gemeenschappelijke gedeelten door de bewoners, hun bezoekers en derden;
- b. het houden van toezicht op de veiligheid van de tot de woonruimten behorende gehuurde delen en de gemeenschappelijke gedeelten;
- c. het reageren op inbraakalarmering vanuit het woonruimtegedeelte van het gehuurde;
- d. het verspreiden van post;

- e. andere diensten die een goede bewoning voor de bewoners van het woongebouw, waarvan de woonruimte deel uitmaakt, bevorderen, waaronder in elk geval het verrichten van de ten laste van huurders komende kleine herstellingen.

7. Signaallevering

Diensten in het kader van centrale opvang en doorlevering van een signaal voor radio, televisie, computer of andere elektronische apparatuur, waaronder in elk geval:

- a. het in gebruik geven van roerende elektronische apparatuur voor het opvangen en het doorleveren van het signaal;
- b. het verrichten van kleine herstellingen aan de elektronische apparatuur voor het opvangen en het doorleveren van het signaal;
- c. het afsluiten en het in stand houden van het abonnement voor het centraal ontvangen van het signaal ten behoeve van de huurders;
- d. het ten behoeve van de huurders betalen van auteursrechten;
- e. het ten behoeve van de huurders betalen van vastrechtkosten en gesprekskosten van een alarmtelefoon in de lift naar de meldkamer.

8. Elektronische apparatuur

Diensten in het kader van het gebruik van elektronische apparatuur, apparatuur voor videobewaking, voor alarmering en voor datanetwerken, waaronder in elk geval:

- a. het in gebruik geven van roerende elektronische randapparatuur;
- b. het verrichten van kleine herstellingen aan de elektronische apparatuur.

9. Verzekeringen

Het ten behoeve van de huurder deelnemen in een gemeenschappelijke verzekering of het verzorgen van een gemeenschappelijk fonds, waarmee een risico van de huurder wordt gedekt dat tot de verplichtingen van een huurder behoort, mits het afsluiten van de verzekering of het vormen van het fonds een aanwijsbaar voordeel inhoudt voor de huurder, de uitkeringen uit de verzekeringen of de gelden of opbrengsten uit het fonds slechts voor het doel van de verzekering of het fonds worden aangewend en er jaarlijks door de verhuurder rekening en verantwoording wordt afgelegd in het overzicht, bedoeld in artikel 259 lid 2 van Boek 7 van het *Burgerlijk Wetboek*.

10. Gemeenschappelijke ruimten

De in dit besluit bedoelde zaken en diensten ten behoeve van het krachtens de huurovereenkomst gegeven gebruiksrecht van gemeenschappelijke gedeelten.

11. Administratiekosten

De administratiekosten van het verwerken van de opnamen van de meters in het overzicht, bedoeld in artikel 259 lid 2 van Boek 7 van het *Burgerlijk Wetboek*, en de overige administratieve werkzaamheden in verband met de toedeling van het verbruik en de verbruikskosten aan de individuele huurders, alsmede die van de overige in dit besluit bedoelde zaken en diensten.

Relevante artikelen Boek 7 Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 217

De huurder is verplicht te zijnen koste de kleine herstellingen te verrichten, tenzij deze nodig zijn geworden door het tekortschieten van de verhuurder in de nakoming van zijn verplichting tot het verhelpen van gebreken.

Artikel 237

1. In deze afdeling wordt onder prijs verstaan het geheel van de verplichtingen die de huurder tegenover de verhuurder bij of ter zake van huur op zich neemt.
2. Onder huurprijs wordt verstaan de prijs die is verschuldigd voor het enkele gebruik van de woonruimte.
3. In deze afdeling wordt verstaan onder kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter: de vergoeding in verband met de levering van elektriciteit, gas en water voor het verbruik in het woonruimtegedeelte van het gehuurde op basis van een zich in dat gedeelte bevindende individuele meter. Onder servicekosten wordt verstaan de vergoeding voor de overige zaken en diensten die geleverd worden in verband met de bewoning van de woonruimte. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen zaken en diensten worden aangewezen waarvoor de vergoeding moet worden aangemerkt als servicekosten.
4. In deze afdeling wordt onder energieprestatievergoeding verstaan de schriftelijk overeengekomen betalingsverplichting die de huurder met betrekking tot de kosten voor een door de verhuurder gegarandeerde energieprestatie van de woonruimte als gevolg van een combinatie van energiebesparende en energieleverende voorzieningen aan die woonruimte moet voldoen.

Artikel 240

Bij algemene maatregel van bestuur kunnen herstellingen worden aangewezen die moeten worden aangemerkt als kleine herstellingen die krachtens artikel 217 voor rekening van de huurder zijn. Van de krachtens het onderhavige artikel vastgestelde bepalingen kan niet ten nadele van de huurder worden afgeweken.

Artikel 247

De volgende artikelen van deze onderafdeling zijn, behoudens de artikelen 248 lid 3 en 4, 249, 251, 255a, 259, 261 lid 1, 262 en 264, niet van toepassing op een overeenkomst van huur en verhuur, die betrekking heeft op een zelfstandige woning, ten aanzien waarvan bij de aanvang van de bewoning een huurprijs gold of geldt, die, indien nodig herleid tot een bedrag per jaar, hoger is dan het krachtens artikel 3 lid 2 van de *Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte* vastgesteld bedrag, indien

- a. die overeenkomst op of na 1 juli 1994 is totstandgekomen, dan wel,
- b. die overeenkomst betrekking heeft op een woning die is totstandgekomen op of na 1 juli 1989.

Artikel 258

1. Indien de huurovereenkomst meer omvat dan het enkele gebruik van de woonruimte en bij die overeenkomst slechts de hoogte van de prijs en niet die van de huurprijs is vastgesteld, kan de huurder aan de verhuurder een voorstel doen tot vaststelling van de huurprijs en het voorschot van de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter en de servicekosten.
2. Een voorstel als bedoeld in lid 1 moet ten minste twee maanden voor de vastgestelde dag van ingang van de huurprijs en het voorschot van de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter en de servicekosten schriftelijk worden gedaan en dient te vermelden:
 - a. de geldende prijs;

- b. de voorgestelde huurprijs;
 - c. het voorgestelde voorschot van kosten voor de nutsvoor-zieningen met een individuele meter en de servicekosten, en
 - d. de voorgestelde dag van ingang van de huurprijs en het voorschot van de kosten voor nutsvoor-zieningen met een individuele meter en de servicekosten.
3. Indien de verhuurder niet instemt met een voorstel als bedoeld in lid 1, kan de huurder tot uiterlijk zes weken na het tijdstip waarop dit voorstel had moeten ingaan, de huurcommissie verzoeken uitspraak te doen over de redelijkheid van het voorstel. De huurcommissie stelt de huurprijs vast en, voor zover nodig, het voorschot van de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter en de servicekosten.
 4. Indien een overeenkomst tot vaststelling van de huurprijs tot stand komt naar aanleiding van een voorstel daartoe, dat niet voldoet aan lid 1 en lid 2, aanhef en onder b, c of d, blijft de voordien geldende prijs verschuldigd, tenzij blijkt dat de verhuurder niet door het verzuim is benadeeld.
2. De verhuurder verstrekt de huurder elk jaar, uiterlijk zes maanden na het verstrijken van een kalenderjaar, een naar de soort uitgesplitst overzicht van de in dat kalenderjaar in rekening gebrachte kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter en servicekosten, met vermelding van de wijze van berekening daarvan. Indien aan de verhuurder kosten in rekening worden gebracht die niet een kalenderjaar betreffen, maar een andere periode van twaalf maanden, die een boekjaar vormt en in het verstreken kalenderjaar eindigt, neemt de verhuurder de kosten over die andere periode in het overzicht van dat verstreken kalenderjaar op.
 3. Bij beëindiging van de huurovereenkomst heeft het overzicht als in lid 2 bedoeld betrekking op het tijdvak van het kalenderjaar dat op het tijdstip van de beëindiging reeds is verstreken.
 4. De verhuurder biedt de huurder desverzocht de gelegenheid, na verstrekking van het overzicht bedoeld in lid 2, tot inzage van de aan het overzicht ten grondslag liggende boeken en andere bescheiden of van afschriften daarvan.

Artikel 259

1. De betalingsverplichting van de huurder met betrekking tot kosten voor de nutsvoorzieningen met een individuele meter en de servicekosten belooft het bedrag dat door de huurder en verhuurder is overeengekomen. Bij gebreke van overeenstemming belooft de betalingsverplichting met betrekking tot kosten voor de nutsvoorzieningen met een individuele meter het bedrag dat in overeenstemming is met de voor de berekening daarvan geldende wettelijke voorschriften of met hetgeen als een redelijke vergoeding voor de geleverde zaken en diensten kan worden beschouwd, en met betrekking tot servicekosten het bedrag dat bij ministeriële regeling is vastgesteld.

Artikel 260

1. Indien de huurder en verhuurder geen overeenstemming hebben kunnen bereiken over een betalingsverplichting van de huurder met betrekking tot kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter en servicekosten, kan de huurder of verhuurder de huurcommissie verzoeken uitspraak daarover te doen.
2. Het verzoek heeft betrekking op niet meer dan één tijdvak van ten hoogste twaalf maanden voor elke kostensoort waarop het verzoek betrekking heeft. Het verzoek kan worden gedaan tot uiterlijk vierentwintig maanden nadat de in artikel 259 lid 2 genoemde termijn voor het verstrekken van het overzicht door de verhuurder is verstreken.

3. Bij het verzoek neemt de verhuurder de betalingsverplichting van de huurder met betrekking tot de servicekosten op in een bij ministeriële regeling vastgesteld formulier.

Artikel 261

1. Het voorschotbedrag dat de huurder krachtens overeenkomst of rechterlijke uitspraak ter zake van de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter verschuldigd is, mag, tenzij na het ingaan van de huur anders is overeengekomen, slechts worden verhoogd:
 - a. met ingang van de dag, volgend op het einde van de betalingstermijn waarin de overeengekomen uitbreiding van de levering van zaken of diensten heeft plaatsgevonden dan wel met ingang van de betalingsstermijn met ingang waarvan die uitbreiding heeft plaats gevonden;
 - b. met ingang van de dag, volgende op de betalingstermijn, waarin het laatste overzicht, bedoeld in artikel 259, aan de huurder is verstrekt met dien verstande dat elk overzicht slechts eenmaal tot een verhoging mag leiden.
2. De huurder is gebonden aan een wijziging van de levering van zaken of diensten en het daarbij behorende gewijzigde voorschotbedrag, indien die wijziging betrekking heeft op zaken of diensten die slechts aan een aantal huurders gezamenlijk geleverd kunnen worden, en tenminste 70% van die huurders daarmee heeft ingestemd. Een huurder die niet met de wijziging heeft ingestemd, kan binnen acht weken na de schriftelijke kennisgeving van de verhuurder dat overeenstemming is bereikt met tenminste 70% van de huurders, een beslissing van de rechter vorderen omtrent de redelijkheid van het voorstel.

3. Indien het door de huurder verschuldigde voorschotbedrag aanzienlijk hoger is dan de te verwachten kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter, kan de huurcommissie op verzoek van de huurder het voorschotbedrag verlagen tot een bedrag dat in redelijke verhouding staat tot die kosten.

Artikel 262

1. Wanneer de huurcommissie op een verzoek van de huurder of verhuurder als bedoeld in de paragrafen 1 en 2 uitspraak heeft gedaan, worden zij geacht te zijn overeengekomen wat in die uitspraak is vastgesteld, tenzij een van hen binnen acht weken nadat aan hen afschrift van die uitspraak is verzonden, een beslissing van de rechter heeft gevorderd over het punt waarover de huurcommissie om een uitspraak was verzocht.
2. Tegen een beslissing krachtens dit artikel is geen hogere voorziening toegelaten.

Bijlage 3

Relevante artikelen Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte (Uhw)

Artikel 9

1. Een verzoek aan de Huurcommissie wordt schriftelijk ingediend.
2. De Huurcommissie toetst bij aan haar gedane verzoeken of voldaan is aan de voor die verzoeken bij of krachtens titel 4 van Boek 7 van het *Burgerlijk Wetboek*, bij de *Wet op het overleg huurders verhuurder* en bij of krachtens deze wet gestelde voorschriften.
3. In geval van een verzoek als bedoeld in artikel 7:260, eerste lid, van het *Burgerlijk Wetboek* is het verzoek niet-ontvankelijk indien het voorwerp van geschil een bedrag van minder dan € 36 belooft.
4. In geval van een verzoek als bedoeld in de artikelen 7:254, 7:255, tweede lid, 7:255a, derde lid, 7:257, tweede lid, 7:261, derde lid, van het *Burgerlijk Wetboek* is het verzoek niet-ontvankelijk indien het voorwerp van geschil een bedrag van minder dan € 3 per maand belooft.
5. De bedragen, genoemd in het derde en vierde lid, kunnen bij ministeriële regeling hoger of lager worden gesteld.

Artikel 9a

1. Indien binnen een wooncomplex als bedoeld in artikel 1 van de *Wet op het overleg huurders verhuurder* sprake is van gelijklopende of nagenoeg gelijklopende verzoeken kunnen deze door ten minste de helft van de partijen die een woonruimte huren binnen dat wooncomplex of deel van dat wooncomplex collectief worden ingediend. Die partijen

zijn daarbij elk het voorschot op de vergoeding aan de Staat, bedoeld in artikel 7, tweede lid, verschuldigd.

2. Indien het verzoek naar het oordeel van de voorzitter niet voldoet aan de in het eerste lid genoemde vereisten, wordt het verzoek opgevat als per afzonderlijke woonruimte of groep van woonruimten ingediend. Artikel 6, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.
3. De huurcommissie kan ten aanzien van de partijen, bedoeld in het eerste lid, indien die, naar het oordeel van de huurcommissie, gelet op de strekking van het verzoekschrift, de geheel of voor het grootste deel in het ongelijk gestelde partijen zijn, dan wel in ongeveer gelijke mate als de partij die niet de verzoeker is in het ongelijk worden gesteld, afwijken van artikel 7, eerste lid, eerste volzin, voor zover toepassing gelet op het belang dat die volzin beoogt te beschermen naar haar oordeel zal leiden tot een onbillijkheid van overwegende aard.

Artikel 17

1. In geval van een verzoek als bedoeld in artikel 7:258 van het *Burgerlijk Wetboek* oordeelt de huurcommissie dat de voorgestelde huurprijs redelijk is als deze niet lager dan 55% van de overeengekomen prijs en het voorgestelde voorschotbedrag voor de kosten voor nutsvoorzieningen en servicekosten niet lager dan 25% van de overeengekomen prijs is. Indien de huurcommissie van oordeel is dat de voorgestelde huurprijs niet redelijk is, stelt zij deze vast op 55% van de overeengekomen prijs en, voor zover nodig, het voorgestelde voorschotbedrag op 25% van de overeengekomen prijs.
2. Indien de huurcommissie van oordeel is dat niet een huurprijs is overeengekomen, vermeldt zij in haar uitspraak dat de door haar uitgesproken huurprijs en het voorschotbedrag voor de servicekosten in de plaats treden van de overeengekomen prijs met ingang van de eerste dag van de maand, volgend op die waarin het verzoek is ontvangen.

Artikel 17a

1. Ingeval bij een verzoek als bedoeld in artikel 7:249, 7:253, 7:254, 7:255, 7:257, tweede lid, 7:260 of 7:261, derde lid, van het *Burgerlijk Wetboek*, blijkt dat de huurovereenkomst meer omvat dan het enkele gebruik van de woonruimte en bij die overeenkomst slechts de hoogte van de prijs en niet die van de huurprijs is vastgesteld, kan de huurcommissie, voordat een uitspraak wordt gegeven, ambtshalve de huurprijs vaststellen op 55% van de overeengekomen prijs en, voor zover nodig, het voorschotbedrag voor de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter en servicekosten op 25% van de overeengekomen prijs.
2. Artikel 17, tweede lid, is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 18

1. In geval van een verzoek als bedoeld in artikel 7:260 van het *Burgerlijk Wetboek* doet de huurcommissie uitspraak omtrent de betalingsverplichting van de huurder met betrekking tot de servicekosten.
2. De huurcommissie toetst de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter aan de voor de berekening daarvan geldende wettelijke voorschriften en aan de redelijkheid.
3. Indien de verhuurder gebruik heeft gemaakt van het formulier, genoemd in artikel 7:260, derde lid, van het *Burgerlijk Wetboek*, toetst de huurcommissie de servicekosten aan de voor de berekening daarvan geldende wettelijke voorschriften en aan de redelijkheid.
4. Indien de verhuurder geen gebruik heeft gemaakt van het formulier, bedoeld in artikel 7:260, derde lid, van het *Burgerlijk Wetboek*, dan wel indien dat formulier onvolledig is ingevuld, stelt de huurcommissie de servicekosten vast op een bij ministeriële regeling vastgesteld bedrag of indien de zaak of dienst door de verhuurder niet is geleverd op €0.

Artikel 19

1. In geval van een verzoek als bedoeld in artikel 7:261 van het *Burgerlijk Wetboek* doet de huurcommissie uitspraak omtrent de redelijkheid van het voorschotbedrag voor de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter.
2. De huurcommissie beoordeelt of het voorschotbedrag voor de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter, indien nodig herleid tot een bedrag per jaar, in aanzienlijke mate afwijkt van hetgeen in redelijke verhouding staat tot de in het desbetreffende jaar te verwachten kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter. Indien de huurcommissie van oordeel is dat daarvan sprake is, spreekt zij uit welk voorschotbedrag van de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter in redelijke verhouding staat tot de te verwachten kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter.
3. De in het tweede lid bedoelde te verwachten kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter worden gesteld op het bedrag van de kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter, opgenomen in het laatstelijk in de drie voorafgaande kalenderjaren door de verhuurder verstrekte verrekenoverzicht inzake de desbetreffende of soortgelijke serviceposten, verhoogd met het percentage waarmee de consumentenprijsindex voor werknemersgezinnen sedertdien is verhoogd. Indien geen verrekenoverzicht in de in de eerste volzin bedoelde periode is verstrekt, worden bedoelde kosten gesteld op de daarvoor als gebruikelijk aan te merken kosten.
4. De huurcommissie vermeldt in haar uitspraak dat het door haar uitgesproken voorschotbedrag in de plaats treedt van het overeengekomen voorschotbedrag met ingang van de eerste dag van de maand, volgend op die waarin het verzoek is ontvangen.

Artikel 51

In elke na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 7:260, tweede lid, van het *Burgerlijk Wetboek*, ingestelde rechtsvordering ter zake van de vergoedingen, bedoeld in het eerste lid van dat artikel, wordt een uitspraak van de Huurcommissie dan wel beschikking van de rechter omtrent de betalingsverplichting van de huurder met betrekking tot deze vergoedingen overgelegd.

Bijlage 4

Besluit kleine herstellingen

De 'kleine herstellingen' voor rekening van de huurder zijn:

- a. het witten van binnenmuren en plafonds en het schilderen van binnenhoutwerk en zonodig het behangen van de binnenmuren;
- b. de voorbereidende werkzaamheden voor de onder a omschreven werkzaamheden, waaronder in elk geval het plamuren, schuren en opvullen van gaatjes, butsen en geringe (krimp)scheuren;
- c. het vastzetten en vastschroeven van loszittende onderdelen van de woonruimte, waaronder in elk geval loszittende:
 - trapleuningen, deurknoppen en drempels;
 - elektrische schakelaars, wandcontactdozen en deurbellen;
- d. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, vervangen en vernieuwen van bestanddelen en onderdelen van de woonruimte, die gemakkelijk zijn te vervangen en zich binnen het woonruimtegedeelte van het gehuurde bevinden, waaronder in elk geval:
 - kraanleertjes en andere eenvoudig te vervangen onderdelen van kranen;
 - deurknoppen en sloten, hang- en sluitwerk van de deuren en ramen;
 - vloer- en plafondroosters;
 - sleutels van binnen- en buitensloten;
 - garnituur voor douche- en toilet-ruimte;
 - garnituur voor de w.c.;
 - elektrische schakelaars, wandcontactdozen, deurbellen, kabel-, telefoon- en computeraansluitingen en vergelijkbare onderdelen van datanetwerken;
- e. het gangbaar houden, regelmatig controleren van de beweegbaarheid en zonodig oliën en smeren of ontkalken van beweegbare onderdelen, waaronder in elk geval:
 - scharnieren van deuren, luiken en ramen;
 - sloten;
 - kranen;
- f. het treffen van voorzieningen ter voorkoming van (reparatie van) bevroren kranen;
- g. het vervangen van lampen aan de buitenzijde van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en in de gemeenschappelijke (buiten)ruimten;
- h. het vervangen van beschadigde ruiten en ingebouwde spiegels, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn;
- i. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, onderhouden en vervangen van onderdelen van technische installaties, gelegen binnen het woonruimtegedeelte van het gehuurde en daar deel van uitmakend, voorzover deze werkzaamheden onderhoudstechnisch eenvoudig zijn en geen specialistische kennis vereisen, waaronder in elk geval:
 - het ontluichten en bijvullen van het water van de verwarmingsinstallatie;
 - het opnieuw opstarten van de verwarmingsinstallatie na uitval;
 - het vervangen van filters van de (mechanische) ventilatie en het schoonhouden van de roosters;
- j. het aanbrengen en onderhouden van tochtwerende voorzieningen, indien noodzakelijk en voorzover aan deze werkzaamheden geen noemenswaardige kosten verbonden zijn;
- k. het, zonder dat daaraan noemenswaardige kosten verbonden zijn, vervangen en vernieuwen van bestanddelen en onderdelen van de woonruimte welke zich buiten het woonruimtegedeelte van het gehuurde bevinden en die gemakkelijk zijn te vervangen, waaronder in elk geval:

- onderdelen van de brievenbus;
 - onderdelen van de buitenlamp;
 - onderdelen van de carport;
 - onderdelen van de vlaggenstokhouder;
- l. het onderhoud aan tuinen, erven, opritten en erfafscheidingen, zodanig dat deze onroerende aanhorigheden een verzorgde indruk maken, waaronder in elk geval:
- bij eerste bewoning van een woonruimte de tot het woonruimtegedeelte van het gehuurde behorende tuin of erf met uitzondering van de aanleg van opritten en toegangspaden en het aanbrengen van een eenvoudige erfafscheiding;
 - het egaliseren van de tuin en het opbrengen van teelaarde;
 - het regelmatig maaien van het gras;
 - het regelmatig verwijderen van onkruid in de tuin en tussen tegels van opritten, toegangspaden en terrassen;
 - het vervangen van gebroken tegels;
 - het regelmatig snoeien van heggen, hagen en opschietende bomen;
 - het vervangen van beplanting die is doodgegaan;
 - het vervangen van kapotte planken of segmenten van houten erfafscheidingen, het rechtzetten en recht houden van houten erfafscheidingen;
 - indien de erfafscheidingen zijn geverfd of gebeitst: erfafscheidingen regelmatig verven of beitsen;
- m. het zodanig vegen van schoorstenen, afvoer- en ventilatiekanalen, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- n. het schoonhouden en zonodig ontstoppen van het binnenriool tot aan het aansluitpunt vanuit het woonruimtegedeelte van het gehuurde op het gemeenteriool dan wel op het hoofdriool, voorzover deze riolering voor de huurder bereikbaar is;
- o. het schoonhouden en zonodig ontstoppen van de vuilstortkoker en het schoonhouden van de vuilniscontainerruimte, voorzover deze voorziening en ruimte voor de huurder bereikbaar zijn;
- p. het schoonhouden van het woonruimtegedeelte van het gehuurde en van de gemeenschappelijke ruimten;
- q. het wassen en schoonhouden van de binnen- en buitenzijde van de ruiten, kozijnen, deurposten, het geverfde houtwerk en andere geverfde onderdelen, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- r. het bestrijden van ongedierte, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voorzover de aanwezigheid van dit ongedierte geen gevolg is van de bouwkundige situatie van de woonruimte;
- s. het regelmatig schoonhouden van goten en regenafvoeren, voorzover deze voor de huurder bereikbaar zijn;
- t. het regelmatig verwijderen van zwerfvuil;
- u. het verwijderen van graffiti, voorzover daaraan geen noemenswaardige kosten verbonden zijn en voorzover deze graffiti voor de huurder bereikbaar is;
- v. het legen van zink- en beerputten en septictanks.

Bijlage 5

Sociale huur of vrije sector?

Een sociale of gereguleerde huurwoning is een huurwoning die bij aanvang van de huur werd verhuurd voor een huurprijs onder de 'liberalisatiegrens' of ook wel 'huurtoeslaggrens' genoemd. Deze grens wordt door de overheid bepaald en schuift ieder jaar een beetje op. In 2021 is de liberalisatiegrens € 752,33.

Let op: de liberalisatiegrens geldt voor aanvangshuren. Wie al langer huurt betaalt soms meer voor een sociale huurwoning.

Zowel woningcorporaties als andere verhuurders kunnen sociale woningen verhuren. Als je aanvangshuur onder de toen geldende liberalisatiegrens was, huur je in de sociale, door de overheid gereguleerde sector.

De liberalisatiegrens wordt ook wel 'huurtoeslaggrens' genoemd. Huurders in een sociale huurwoning kunnen namelijk aanspraak maken op huurtoeslag, als zij daar op grond van hun inkomen voor in aanmerking komen.

De sociale sector is gereguleerd omdat de overheid een aantal zaken bepaalt die voor de vrije (geliberaliseerde) sector niet gelden. Sociale huurders hebben huurprijsbescherming en de toegang tot de sociale huurwoningen van woningcorporaties is beperkt:

- de rijksoverheid bepaalt jaarlijks het maximale huurstijgingspercentage voor de sociale sector. Een verhuurder mag de huur van een sociale huurwoning dus niet meer verhogen dan jaarlijks door de overheid wordt vastgesteld.

- de huurprijs van sociale woningen is gekoppeld aan het puntenstelsel (officieel 'Woningwaarderingssstelsel'). Het puntenstelsel is een systeem waarmee de kwaliteit van een huurwoning, kamer of woonwagen wordt uitgedrukt in een aantal punten. Aan dit puntental is een maximale toegestane huurprijs gekoppeld. Wat voor ieder puntentotaal de maximaal toegestane huurprijs is, wordt jaarlijks (per 1 juli) door de rijksoverheid vastgesteld. De huurprijs van een sociale huurwoning mag nooit hoger worden dan deze maximale toegestane huurprijs.
- sociale huurwoningen van woningcorporaties zijn alleen toegankelijk voor mensen met een bepaald maximaal inkomen. Deze inkomensgrenzen worden jaarlijks door de rijksoverheid bepaald. Zo moeten woningcorporaties in 2021 minimaal 80% van hun vrijkomende woningen met een huurprijs tot € 752,33 verhuren aan huishoudens met een jaarinkomen tot € 40.024. Ook moeten woningcorporaties 'passend toewijzen' wat betekent dat zij alleen 'betaalbare' woningen mogen verhuren aan de laagste inkomens. Welke huurprijs als 'betaalbaar' geldt schuift ieder jaar een beetje op. Voor commerciële verhuurders (particuliere huisbazen en vastgoedbeleggers) die sociale huurwoningen verhuren, gelden deze regels niet.

Kamerbewoning (officieel 'onzelfstandige woonruimte') kan nooit geliberaliseerd of vrijesectorhuur zijn. Als uit de puntentelling voor onzelfstandige woonruimte blijkt dat je verhuurder te veel huur vraagt, kun je altijd naar de Huurcommissie om je huur te laten verlagen. Ook als je aanvangshuur boven de liberalisatiegrens is. Als je géén eigen voordeur hebt, of een toilet, douche of keuken met andere bewoners deelt, is het onzelfstandige woonruimte.

Wanneer huur ik 'geliberaliseerd'?

In twee gevallen:

- als je op of na 1 juli 1994 een zelfstandige woning bent gaan huren voor een (aanvangs)huur die hoger was dan de toen geldende liberalisatiegrens. Deze grens, tevens de huurtoeslaggrens, wordt ieder jaar vastgesteld. In 2021 is die grens € 752,33;
- als je tussen 1 juli 1989 en 1 juli 1994 een zelfstandige woning bent gaan huren die in die periode als nieuwbouw is opgeleverd, met een (aanvangs)huur die hoger was dan de toen geldende liberalisatiegrens.

Lees voor een toelichting en een overzicht van de (historische) liberalisatiegrenzen het kader op pagina 57.

Wie ben ik?

Twijfel je of je een sociale huurder bent of een vrijesectorhuurder?

Je kunt dat controleren via www.woonbond.nl/huur-ik-geliberaliseerd.

Kan een woning tussentijds geliberaliseerd worden?

Nee. Als je huur aan het begin van de huurperiode niet is geliberaliseerd, kan dat daarna niet meer gebeuren. Ook niet als de huur door huurverhogingen hoger wordt dan de liberalisatiegrens.

Verhuurders mogen de huur van een sociale huurwoning namelijk verhogen tot boven de liberalisatiegrens. Is je huis van hoge kwaliteit met voldoende woningwaarderingpunten? Dan kan de huur na huurverhogingen uitkomen boven de liberalisatiegrens. Maar omdat het huurcontract niet verandert, gelden nog steeds de regels van een sociale huurwoning. Een huurder die recht heeft op huurtoeslag, behoudt dus ook dat recht. Al zul je voor het deel van de huur dat bóven de liberalisatiegrens uitkomt, geen huurtoeslag krijgen.

Verhuis je en komt er een nieuwe huurder in de woning? En is de huur nog steeds boven de liberalisatiegrens? Dan wordt hetzelfde huis voor de nieuwe huurder een geliberaliseerde woning.

Colofon

Servicekosten

De wettelijke regels, de belangrijkste serviceposten en de procedures bij geschillen

Elfde (geheel herziene) druk,
december 2021

Samenstelling

Suzanne Schuitemaker
Max Wondergem
Lone Molenaar

Eindredactie

Agnes Verweij

Foto's

Getty

Drukwerk & afwerking

Veldhuis Media Raalte

Uitgever

Woonbond
Postbus 3389
1001 AD Amsterdam
020 - 551 77 00
www.woonbond.nl

Aanvullingen / opmerkingen

redactie@woonbond.nl

ISBN / EAN

978-90-6965-144-6

NUR

822

© 2021 Woonbond

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door printouts, kopieën, of op welke andere manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



De Woonbond is de landelijke belangenorganisatie voor huurders(organisaties) en woningzoekenden. Ruim 1,5 miljoen leden zijn aangesloten via lokale huurders- en bewonersorganisaties. Zo'n 9.500 huurders zijn persoonlijk lid.

Consulent/adviseurs

Gratis ondersteuning, activiteiten en symposia vanuit drie regiokantoren, voor lidorganisaties van de Woonbond.

De dienstverlening bij het lidmaatschap is niet onbepaald. De Woonbond biedt betaalde dienstverlening voor huurdersorganisaties via consulent/adviseurs, opleiders/trainers en onderzoekers. Woonbondleden krijgen korting.

Huurderlijn

Telefonisch advies. Voor persoonlijke leden en bestuursleden van lidorganisaties.

• 020 - 551 77 55 / ma - do: 10.00 - 13.00;
di: 18.30 - 20.00

Energie besparen

Hulp voor huurders(organisaties) die werk willen maken van energiebesparing in hun woning of straat.

• www.woonbond.nl/energie

Tijdschriften

Huurpeil is het vakblad voor de huursector.

Viermaal per jaar. Gratis voor lidorganisaties.

Huurwijzer is het woonmagazine voor huurders en bewonerscommissies. Viermaal per jaar.

Gratis voor leden/lidorganisaties.

Publicaties

Woonbondpublicaties over een breed scala aan onderwerpen kunt u bestellen in onze webwinkel. Leden krijgen korting.

• www.woonbond.nl/webwinkel

Nieuwsbrieven

Iedereen kan zich gratis aanmelden voor een e-mailabonnement op diverse nieuwsbrieven. Leden hebben meer keuze.

• www.woonbond.nl/nieuwsbrieven

Elfde (geheel herziene) druk • december 2021 • ISBN 978-90-6965-144-6 • NUR 822