

Servicekostenposten

# Focus op je servicekosten

Vóór 1 juli moeten verhuurders een afrekening aan huurders verstrekken waarin staat welke servicekosten zij werkelijk hebben gemaakt.

Voor huurders hét moment om te checken of de servicekosten kloppen. Maar wat zijn servicekosten precies en waarom moet je dat weten?



**E**en belangrijk onderdeel van je woonlasten zijn de servicekosten. Servicekosten zijn de kosten die de verhuurder in rekening mag brengen voor diensten en activiteiten die hij aan de huurders levert. Bekende servicekosten-posten zijn gas en elektriciteit, het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, de glazenwasser en de huismeester. Veel huurders betalen maandelijks naast de kale huur ook nog een aanzienlijk (voorschot)bedrag voor deze servicekosten.

Er is voor jou als huurder alle reden om je bezig te houden met je 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 huurder(s) worden doorberekend, houden verhuurders namelijk vaak weinig of geen inhoudelijke controle op rekeningen. Ook maken verhuurders vaak gebruik van oude contracten, bijvoorbeeld met een schoonmaakbedrijf. Historisch gegroeide relaties met veel verschillende leveranciers en niet goed vastgelegde prestaties, zijn helaas geen garantie voor goede dienstverlening. Bovendien zijn de servicekosten hierdoor vaak (onnodig) hoog.

### **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. 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 instem-

ming van 70% of meer van de huurders nodig. Als 70% of meer van de huurders instemt met het voorstel van de verhuurder om een levering of dienst aan het afgesproken pakket toe te voegen of eruit te schrappen, zijn alle huurders aan de wijziging gebonden. Ook degenen die er niet mee instemden, al kunnen zij dit nog wel aanvechten bij de rechter. Deze 70%-regel geldt overigens voor diensten die alleen aan een aantal huurders gezamenlijk kunnen worden geleverd, zoals schoonmaak van een trappenhuis. 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.

Servicekosten moeten wettelijk gezien 'redelijk' zijn. Een verhuurder mag op servicekosten ook geen winst maken. Als een huurder via het voorschotbedrag meer heeft betaald dan de werkelijk gemaakte kosten, moet de verhuurder met de afrekening dat teveel betaalde terugstorten aan de huurder.

## **// Ook als vrijesectorhuurder heb je recht op een jaarlijkse afrekening van de servicekosten //**

Als de servicekosten niet redelijk zijn, dan kunnen huurders de afrekening van de servicekosten steeds per servicekostenjaar ('boekjaar') laten toetsen. Door de Huurcommissie als je sociale huurder bent. Of door de kantonrechter als je in de vrije sector huurt. Zo'n verzoek om de servicekosten te toetsen, kan bijvoorbeeld succesvol zijn als de verhuurder hoge schoonmaakkosten in rekening brengt, terwijl er veel minder wordt schoongemaakt dan afgesproken. Huurders moeten in zo'n geval goed bijhouden (en melden) wanneer de schoonmaker niet is geweest. →

## **Zonnepanelen, een speciaal geval**

**Zonnepanelen zijn duurzaam en leveren huurders gemiddeld €10,- per maand op. Verhuurders plaatsen graag panelen omdat deze de energieprestatie van een woning vergroten, wat een hogere huur rechtvaardigt.**

Panelen die aan een bestaande woning zijn toegevoegd, worden gezien als 'roerende goederen' en dan mogen hier servicekosten voor worden gevraagd. Zonnepanelen die onmisbaar onderdeel van de woning zijn, zoals in een Nul-op-de-meterwoning, vallen als 'onroerend goed' niet onder servicekosten.

De maximale servicekosten voor zonnepanelen worden bepaald door de Huurcommissie, die daarbij uitgaat van een afschrijf termijn van tien jaar. Woningcorporaties hanteren voor de afschrijving per maand veelal €2,50 per aangebracht paneel. In de vrije sector verschilt dit per huurcontract. Deze afschrijvingskosten worden bij de huurder in rekening gebracht via de servicekosten. De opbrengst van panelen van de verhuurder die op een gemeenschappelijk dak staan, moet in mindering gebracht worden op de servicekosten voor gemeenschappelijke elektra.

## De afrekening

Vóór 1 juli moeten verhuurders een afrekening aan huurders verstrekken waarin staat welke servicekosten zij werkelijk hebben gemaakt. Die afrekening gaat doorgaans over het voorgaande kalenderjaar, in de meeste gevallen over 2020 dus. Maar loopt het boekjaar van je verhuurder bijvoorbeeld van mei 2020 tot mei 2021, dan moet hij de servicekosten-afrekening uiterlijk op 30 juni 2022 verstrekken. Op de afrekening moeten alle posten apart vermeld staan. Om te kunnen controleren dat de verhuurder alleen de werkelijk gemaakte kosten in rekening brengt, hebben individuele huurders het recht op inzage in alle rekeningen en contracten die ten grondslag liggen aan de afrekening van de servicekosten. Je verhuurder is verplicht deze te verstrekken als je daarom vraagt.

In feite worden in de afrekening de werkelijke kosten verrekend met de voorschotbedragen. Dit kan aanleiding geven om het voorschotbedrag voor het volgende jaar te verlagen of verhogen. Verhogen van het voorschot is alleen toegestaan als de verhuurder met een afrekening aantoont dat dit redelijk is.

## Servicekosten in de vrije sector

Voor huurders met een 'geliberaliseerde' huurprijs, gelden dezelfde regels als in de sociale huursector. Ook als vrijesectorhuurder heb je recht op een jaarlijkse afrekening van de servicekosten. En op inzage in de onderliggende nota's en contracten. Je mag ook een verhoging van het voorschotbedrag weigeren zolang er geen afrekening is verstrekt. Het verschil met sociale huurders is dat je niet naar de Huurcommissie kunt stappen. Als er

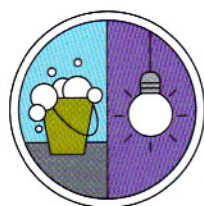
iets niet klopt met de servicekosten en je een geschil hebt met je verhuurder, zal je dat rechtstreeks moeten voorleggen aan de kantonrechter. Overigens kun je als vrijesectorhuurder wél een beroep doen op de Huurcommissie als je dit met je verhuurder afspreekt.

## Check je servicekosten

Voor huurders is de afrekening hét moment om te checken of de servicekosten kloppen. Servicekosten zijn in de praktijk een bron van conflicten tussen verhuurder en huurders en hun organisaties. Geschillen over servicekosten pakken echter vaak in het voordeel van huurders uit. Het helpt dan natuurlijk om als huurder goed beslagen ten ijs te komen. Hieronder zetten we daarom alle servicekostenposten voor je op een rij. Vanaf pagina 14 lees je meer over servicekosten in de praktijk. ←

# De meest voorkomende servicekosten

## Schoonmaak en elektra gemeenschappelijke ruimten



Onder gemeenschappelijke ruimten worden trappenhuizen, liften, portalen, centrale hal, atrium, galerijen en recrea-

tieruimten verstaan. Het schoonmaken van deze ruimten is voor rekening van de huurders. Als deze werkzaamheden in het takenpakket van de huismeester zitten, zijn de kosten ervan opgenomen in zijn of haar salaris en mogen ze niet nog eens apart worden doorberekend. 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. Ook de elektriciteitskosten van (de verlichting van) gemeenschappelijke ruimten mogen aan huurders worden doorbere-

kend. Hieronder vallen de verlichting van de entree, galerijen en/of trappenhuizen en het stroomverbruik van de lift(en), hydrofoor, mechanische afzuiging en de stookinstallatie.

Als er sprake is van zonnepanelen op het gemeenschappelijke dak van een woongebouw, moet de opbrengst daarvan ten gunste komen van het gemeenschappelijke elektraverbruik. Lees hier meer over in het kader over zonnepanelen op pagina 9.

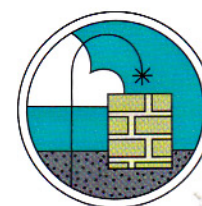
## Glazenwassen



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 komen de kosten daarvan – bijvoorbeeld de huur van een benodigde hoogwerker en het uurloon en materiaal van de glazenwasser – wettelijk voor rekening van de verhuurder. Een vaak gehanteerde frequentie voor het glazenwassen is vier keer per jaar.

## Schoorsteenvegen en reinigen ventilatiekanalen



Ook hier geldt het '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.

## Géén servicekosten

**De verhuurder mag via de servicekosten geen kosten van werkzaamheden aan huurders doorberekenen die tot zijn plichten als verhuurder behoren.**

Deze kosten moeten betaald worden uit de kale huuropbrengsten. Zoals het verhelpen van gebreken aan woningen en het uitvoeren van (periodiek) onderhoud. Ook een aantal andere zaken mogen niet via de servicekosten worden verhaald, zoals zorg.

Deze kosten mogen niet als servicekosten bij huurders in rekening worden gebracht:

- het (groot-)onderhoud, waaronder dat van de lift, hydrofoor, stortkoker, 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;
- leegstandderving: de verhuurder mag 'misgelopen' servicekosten omdat een woning (tijdelijk) leegstaat, niet bij de (overige) huurders in rekening brengen;
- kosten voor zorg, zoals voor maaltijdverstrekking, verpleging en een alarmservice. Deze kosten worden meestal overeengekomen in een apart 'zorgcontract' en mogen niet via de servicekosten worden verhaald.

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 kan bijvoorbeeld een tweejaarlijkse controle volstaan.

### 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 (lees hier meer over vanaf pagina 16).

### Huismeester

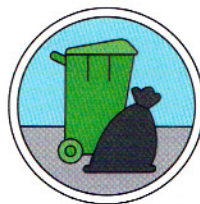


De kosten van een huismeester mogen, afhankelijk van de aard van zijn of haar werkzaamheden, deels worden doorberekend aan huurders

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 nieuwe 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 daarvan zijn het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, ijs- en sneeuwvrij houden van trappen en toegangen en het buiten zetten van vuilcontainers. In grotere 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, burenoverlast).

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.

### 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; 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.

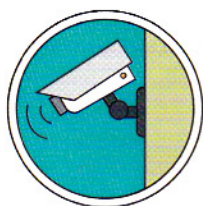
## Kleine herstellingen



De verhuurder mag de 'kleine herstellingen' (de onderhoudsklusjes die volgens het wettelijke

*Besluit kleine herstellingen* voor rekening van de huurder zijn) van de huurder(s) 'overnemen'. Voor het uitvoeren van die kleine herstellingen mag de verhuurder dan een vergoeding vragen via de servicekosten. Voorbeelden van kleine herstellingen zijn het vervangen van gebroken ruiten en het ontstoppen van de binnenriolering. Vaak biedt de verhuurder daarvoor een service- of onderhoudsabonnement aan voor gemiddeld enkele euro's per maand.

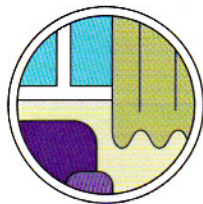
## (Elektronische) apparatuur



Levert de verhuurder diensten waarbij 'roerende' (en dus niet in of aan de woning bevestigde) elektronische (rand) apparatuur wordt

gebruikt, bijvoorbeeld voor videobewaking of internet, dan mag hij de kosten van die roerende apparatuur via de servicekosten aan de huurders doorberekenen. Hij mag bijvoorbeeld twintig procent van de aanschafkosten per jaar in rekening brengen, als de levensduur van de apparatuur ongeveer vijf jaar is. Ook reparaties aan de apparatuur komen voor rekening van de huurder(s).

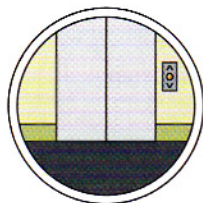
## Meubilering en stoffering



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

stoffering een vergoeding vragen via de servicekosten. Voor duurzame goederen als kachels, boilers, geisers, kooktoestellen, diepvriezers en koelkasten wordt meestal een afschrijvingstermijn van tien jaar gehanteerd. Als de huurder een boiler, geiser of (gevel)kachel huurt van de verhuurder, mogen ook de kosten van het 'klein en dagelijks onderhoud' daaraan (zoals de jaarlijkse schoonmaak) aan de huurder worden doorberekend.

## 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 meest voorkomende installaties zijn liften, cv- of combiketels, collectieve verwarmingsketels, mechanische ventilatie, hydrofoor, zonnecollectoren, alarminstallatie en de huistelefoon of intercom.

De elektriciteitskosten voor het gebruik van deze collectieve voorzieningen mogen wél aan huurders worden doorberekend. Datzelfde geldt voor de kosten voor extra of aanvullende service, zoals een 24-uursonderhoudsservice voor de lift. De verhuurder moet dan wel de kosten daarvan via rekeningen of als onderdeel van een onderhoudscontract kunnen aantonen.

## 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.

## Verder lezen

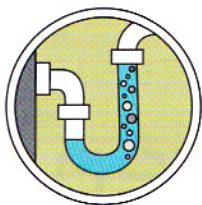
Meer weten over servicekosten? Lees het Woonbondboek *Servicekosten* over de wettelijke regels, alle ins



woonbond

en outs van de serviceposten en de procedures bij geschillen. Kijk op pagina 33 voor prijs en bestelwijze.

## Ontstoppen (binnen)riolering



Het binnenriool is de riolering vanuit de woning tot aan het aansluitpunt op het gemeente- of hoofdriool.

Het schoonhouden

en zo nodig ontstoppen van het binnenriool is voor rekening van de huurder, voor zover het 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.

Als de verhuurder het ontstoppen van bereikbare afvoerleidingen van de huurder overneemt, mag hij daarvoor een vergoeding vragen via de servicekosten. Het ontstoppen van de hoofdriolering (vanaf het aansluitpunt in de woning naar de straat toe) is voor rekening van de verhuurder of de gemeente.

## Parkeervoorzieningen

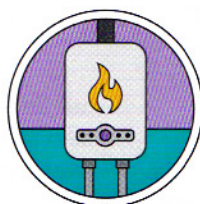


De verhuurder mag parkeerplaatsen verhuren, als daar het (exclusieve) gebruik van die plek voor de huurder tegenover staat.

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 dus geen servicekosten. Maar er kunnen wel servicekosten aan vastzitten, bijvoorbeeld in de vorm van elektrakosten als de parkeerplaats verlichting heeft of een elektrische slagboom.

## Stookkosten collectieve verwarmingsinstallatie en warm water



Als huurders hun warmte ontvangen van de verhuurder, bijvoorbeeld in een flatcomplex, vindt de afrekening van de warmtekosten

(voor verwarming en/of warm water) plaats via de servicekosten. Er is dan een collectieve verwarmingsinstallatie in het gebouw die alle woningen van warmte voorziet.

De verdeling van de kosten over de woningen kan op verschillende manieren gebeuren. Het eerlijkst is de verdeling op basis van het werkelijke individuele verbruik per woning. Hiervoor moeten in de woningen individuele verbruiksmeters zijn geïnstalleerd. Zijn deze niet aanwezig, dan worden de kosten op een andere manier over de woningen verdeeld, bijvoorbeeld via kostenverdeelsters (op de radiatoren) of op grond van de oppervlakte of inhoud van de woning.

## Administratiekosten



De verhuurder mag administratiekosten in rekening brengen bij huurders. Het moet dan gaan om administratiekosten die door de ver-

huurder zelf of door een ingeschakeld bedrijf worden gemaakt voor het maken van de afrekening. Dat gaat om taken als het boeken en uitsplitsen in diverse posten, de verdeling over de huurders, het verrekenen van voorschotten of het verzorgen van de warmtemeting en de stookkostenafrekening.

De hoogte van de administratiekosten wordt gebaseerd op een percentage van de werkelijk gemaakte servicekosten.

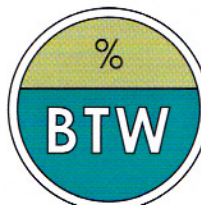
## (Koud) water en elektriciteit



Soms betalen huurders via de servicekosten voor hun koud water- en (individuele) elektriciteitsverbruik. Vooral

waterleidingbedrijven in enkele grote steden brengen het drinkwaterverbruik (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. De kosten van collectief waterverbruik (bijvoorbeeld voor het schoonmaken van gemeenschappelijke ruimten, container-ruimten 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 op één meter aangesloten woonruimten.

## BTW (omzetbelasting)



Een verhuurder die de door hem te leveren service en diensten uitbesteedt aan een particulier bedrijf, mag de BTW die

hij daarvoor 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. ←

## Check je servicekosten

# Samen servicekosten controleren loont

Onterecht hoge energierekeningen of betalen voor gratis openbaar groen. Wie de moeite neemt om servicekosten te controleren en de verhuurder aanspreekt, kan op vaste lasten besparen. John Jacobs

uit Zeist en Elsa Waljaard uit IJmuiden weten dat je samen met medebewoners sterk staat. Dankzij hun inzet daalden in IJmuiden energiekosten en betalen huurders in Zeist niet meer voor openbaar groen.



• Elsa Waljaard deed samen met medehuurlers onderzoek naar hoe energierekeningen tot stand komen.

## Hoge energierekening in zuinig huis

**Haar nieuwe energiezuinige huurappartement in Velsen bevalt Elsa Waljaard goed. Wel schrikt zij van de hoge energierekening. Oorzaak daarvan zijn hoge vaste leveringskosten. Pas na een wetswijziging, gaan haar energiekosten omlaag. Waljaard en andere huurders krijgen geld terug.**

**V**erhuizen van een oud tochtig huis naar een nieuwe comfortabele huurwoning bevalt Elsa Waljaard goed. Vanaf de zevende verdieping geniet zij van een fraai uitzicht over IJmuiden en de nieuwste bouwtechnieken, waaronder een verwarming die gebruik maakt van Warmte Koude Opslag (wko). Bij deze techniek wordt in de zomer haar appartement gekoeld met koud water vanuit de ondergrondse opslag. 's Winters komt er warmte vanuit de wko-installatie.

Op het moment dat Waljaard het huurcontract tekent, zet zij ook een handtekening op de energieovereenkomst. Daarop staat een bedrag van € 150,- voorschot per maand. De helft van dit bedrag gaat op aan vaste leveringskosten, maar dat heeft zij op dat moment niet door. 'Dat bedrag vond ik hoog, maar ik ben zuinig met energie en dacht dat uiteindelijk het voorschotbedrag zou dalen.' Helaas heeft Waljaard het mis. De wko-technologie is door de vaste aansluitkosten duurder dan stoken op gas. Zij ontdekt na drie maanden dat de helft van haar energierekening bestaat uit aansluitkosten voor wko, het zogeheten vastrecht. 'Nu woon ik in een goed geïsoleerde, kleinere woning met een hogere energierekening dan toen ik in een grotere, oudere en tochtige woning zat. Dat was *shocking*', zegt Waljaard.

In 2014 kaart zij samen met andere leden van haar bewonerscommissie de hoge energiekosten aan. Maar in eerste instantie valt er met verhuurder Woningbedrijf Velsen (wbv) niet te twisten over het probleem. 'Ik kreeg de indruk dat ze niks snapten van wko. De techneut die ik steeds sprak, was super bot. "Je moet ramen en deuren dicht houden"', was hun standaard antwoord. Maar daar los je het hoge vastrecht niet mee op', vertelt Waljaard. Samen met medehuurlers zoekt ze hulp. Niet alleen de Woonbond staat haar bij, maar ook de ombudsman. Uiteindelijk heeft een interim-directeur bij het wbv begrip voor het probleem. Zijn voorstel is om de hoge aansluitkosten te verrekenen met de huur, maar dit geldt alleen voor de laagste inkomens. Waljaard en haar medehuurlers stemmen niet in: 'Elk jaar krijg je huurverhoging. En het blijft in deze opzet onduidelijk waar de compensatie voor de aansluitkosten in de huur berekend zit.'

Waljaard laat het er niet bij zitten en doet samen met medehuurlers onderzoek naar hoe energierekeningen tot stand komen. Zij ontdekt dat de wet stelt dat energietarieven 'redelijk' moeten zijn, maar ook dat energiebedrijven maximumprijzen hanteren. Op dat moment worstelen nog zeven andere wooncomplexen in Velsen met het hoge vastrecht en de ingewikkelde regelgeving. 'We hebben toen een stichting opgericht. Wij zijn door heel Nederland getrokken, langs de Consumentenbond geweest en hebben ingesproken bij een sessie in de Tweede Kamer. We hebben ook bij de gemeenteraad van Velsen van ons laten horen.' →

**// Meer betalen voor een kleinere, energiezuinigere woning is shocking //**

### Warmtekosten zijn servicekosten

Verhuurders, Verenigen van Eigenaren (vve's) en coöperatieve (woon)verenigen die (collectieve) warmte leveren aan de bewoners van een complex, vallen sinds 2019 niet meer onder de *Warmtewet*. In die situaties valt de verrekening van de warmtekosten onder de servicekosten van bewoners. Het is gunstig dat huurders via servicekosten betalen voor

hun warmte. Dit garandeert dat alleen de werkelijke verbruikskosten worden betaald. Huurlers kunnen deze kosten controleren met de rekeningen die de verhuurder verplicht ter inzage moet geven. En als de warmtekosten door een slecht werkende installatie onredelijk hoog zijn, kunnen huurlers hiertegen protesteren via de Huurcommissie.



De zaak zit muurvast, totdat de overheid de *Warmtewet* aanpast (zie kader pagina 15). Vanaf dat moment mogen verhuurders geen onderhoud en aansluitkosten in rekening brengen voor wko-installaties. Dankzij die wetsaanpassing wordt duidelijk dat wbv onterecht hoge aansluitkosten in rekening brengt. Waljaard schrijft hun verhuurder gelijk aan, maar stuit op een manager die niet wil meedenken. 'Op onze brieven kregen we pas na drie maanden antwoord. En dan schrijft hij dat wbv de situatie nog moest bekijken. Weer een maand later schrijft hij dat ze de situatie anders zien. En daarmee was voor hem de kous af, maar voor ons niet', aldus Waljaard. De Woonbond attendeert Waljaard op een uitspraak in een rechtszaak waarbij de huurders in een soortgelijke situatie wonen. De huurders overwegen daarom juridische stappen, maar de komst van Pierre Sponselee als nieuwe directeur van wbv verandert dit.

Als gastspreker op het webinar *Gebruikersplatform Bodemenergie* van 9 juni over wko zegt Sponselee dat na een lange discussie de huurders hun gelijk krijgen. Het is immers beter om er samen uit komen. Waljaard is niet blij met deze uitspraak: 'Het beeld ontstaat dat het vooral gaat om huurders die hun gelijk willen halen, maar dat is het punt niet. Het gaat om mensen die letterlijk met een trui aan thuis in de kou zitten, omdat ze de energierekening niet kunnen betalen en dus de kachel uitzetten.' In hetzelfde webinar vertelt Sponselee dat met terugwerken de kracht van huurders worden gecompenseerd vanaf 2019. Onduidelijk is hoeveel geld elke huurder terugkrijgt. Dat verschilt per individueel geval. Wel is duidelijk dat de aansluitkosten met ongeveer € 30,- dalen, de aansluitkosten vallen nu onder servicekosten en halveren daardoor. Waljaard is blij met de uitkomst en denkt dat wbv onder Sponselee meer de dialoog gaat zoeken met huurders. ←

## Servicekosten in de vrije sector

# Wel gelijk, geen geld terug

**Onterecht betalen voor openbaar groen, een huismeester en onduidelijke onderhoudskosten. Huurders in Zeist stapten daarom naar de Huurcommissie. Ze krijgen wél gelijk, maar de verhuurder betaalt niet terug.**

**H**uurders-Commissie Cattenbroeck van het appartementencomplex Cattenbroeck in Zeist dient namens de huurders een bezwaar in tegen de servicekosten. Met het boekje *Servicekosten* van de Woonbond in de hand, hebben zij namelijk ontdekt dat zij onder andere onterecht betalen voor het onderhoud van een openbaar stuk groen. Nederwoon Vastgoedbeheer beheert namens eigenaar Zwanengoed het complex, dat bestaat uit sociale- en vrijesectorhuurwoningen. Alle huurders betalen dezelfde servicekosten. Bestuurslid Jan Jacobs van Huurders-Commissie Catten-

broeck: 'Ik ben geen jurist, maar door het boekje *Servicekosten* ontdekten we al snel dat er veel zaken niet klopten.' Naast de onterechte servicekosten voor openbaar groen, komen ze erachter dat de onlangs aangestelde huismeester pas aangesteld had mogen worden als 70 procent van de huurders van het complex daar mee had ingestemd. 'Die instemming is nooit gevraagd en dus zijn de kosten voor de huismeester onterecht doorgerekend', stelt Jacobs. Ten slotte concludeert de

// Laat de directeur maar voor straf de tuin wieden, misschien leert hij er wat van //



• Huurders in Zeist ontdekten dat ze onterecht betalen voor het onderhoud van een stuk openbaar groen.

Huurders-Commissie Cattenbroeck dat er te hoge administratiekosten voor het gasverbruik worden gerekend. Waar de verhuurder twee procent op de totale kosten incasseert, mag dat hooguit een procent zijn.

Huurders-Commissie Cattenbroeck heeft volgens Jacobs volop pogingen gedaan om de misstanden aan te kaarten bij Nederwoon. 'Maar dan spreek of mail ik met de medewerker van Nederwoon en die bezemt al onze argumenten weg. Er wordt gewoon niet geluisterd.' Aangezien de huurders er niet met de verhuurder uitkomen, stapt de Huurders-Commissie Cattenbroeck naar de Huurcommissie. Deze oordeelt uiteindelijk dat de huurders uit Zeist gelijk hebben en dat zij met terugwerkende kracht vanaf 2017 tot 2018 recht hebben op teruggaaf. Omgerekend ruim €500,- per huurder. Het totaal van onterecht geïncasseerd geld bedraagt ruim €22.000.

### Verzekering betaalt

Zelfs na de uitspraak van de Huurcommissie reageren beheerder en verhuurder niet en wordt het geld niet uitbetaald. 'Toen heb ik aanspraak gedaan op mijn rechtsbijstand en een advocaat ingeschakeld. Die oordeelt dat ik gelijk heb, maar dat de onterecht in rekening gebrachte kosten niet opwegen om een rechtszaak te starten', vertelt Jacobs. Uiteindelijk keert de bijstandsverzekering het bedrag uit dat eigenlijk de verhuurder zou moeten betalen. Volgens Huurders-Commissie Cattenbroeck is het onrechtvaardig voor de huurder en lucratief voor de verhuurder. 'In feite betaalt de verzekering de beheerder en de verhuurder voor het maken van een onjuiste afrekening. Er is geen enkele verplichting of regel waaraan de beheerder of de verhuurder zich hoeft te houden, ook niet voor het achterstallige onderhoud', aldus Jacobs.

'De verhuurder en beheerder weten dat huurders na een tijdje moe worden en het vanzelf opgeven', constateert Jacobs. 'De huurders moeten dan opnieuw maar

## Servicekosten laten toetsen

**Ben je het niet eens met de jaarafrekening van de servicekosten? Vraag dan aan je verhuurder om de jaarafrekening aan te passen. Doe dat altijd schriftelijk met een email of brief.**

### Ben je sociale huurder?

- Wil je verhuurder de jaarafrekening niet aanpassen?
- Draait het geschil om de servicekosten en niet om andere kosten, zoals 'zorgservicekosten' (bijvoorbeeld voor 'tafeltje dekje' en huishoudelijke hulp) of gemeentelijke heffingen?
- Ben je het oneens over een bedrag van €36,- of meer?
- Stel je dit aan de kaak binnen 2,5 jaar na het jaar waarin de servicekosten zijn gemaakt?

Dan kun je de Huurcommissie verzoe-ken om een uitspraak te doen over het bedrag van de jaarafrekening. Deze uitspraak is bindend: de verhuurder moet zich er aan houden, al kan hij naar de rechter stappen als hij het er niet mee eens is.

zien dat zij hun geld terugkrijgen. De beheerder en de verhuurder hoeven niets te doen en zij worden er ook niet toe gedwongen. Zo begint het hele circus weer opnieuw voor de komende jaren met verkeerde afrekeningen. Huurders kunnen op geen enkele wijze zo de onterecht in rekening gebrachte servicekosten terugkrijgen. Als de huurder het teveel berekende bedrag op de huur in mindering brengt, dan zal de beheerder dit later mogelijk op de reeds betaalde borgsom inhouden. De verhuurder en beheerder mogen dit spelletje aan de uitvoerende kant van de regels altijd winnen van de

Je kunt als sociale huurder ook het maandelijkse voorschotbedrag voor gas, water en elektra (als je een eigen meter in je woning hebt) door de Huurcommissie laten toetsen. Kijk voor beide procedures op [www.huurcommissie.nl/verzoekschriften](http://www.huurcommissie.nl/verzoekschriften). Bij zaken over de hoogte van de servicekosten kregen huurders in 2020 in 82 procent van de gevallen gelijk bij de Huurcommissie.

### Ben je vrijesectorhuurder?

- Wil je verhuurder de jaarafrekening van de servicekosten niet aanpassen?

Leg dan je geschil met je verhuurder rechtstreeks voor aan de kantonrechter. Overigens kun je als vrijesectorhuurder wél een beroep doen op de Huurcommissie als je dit met je verhuurder hebt afgesproken.

Heb je geen jaarafrekening ontvangen? Vraag die dan schriftelijk aan bij je verhuurder. Weigert je verhuurder dat? Dan kun je bovenstaande procedures bij de Huurcommissie en de kantonrechter starten.

wetgever. Dit moet stoppen.' Jacobs wil dat het recht zijn beloop heeft en de verhuurder daadwerkelijk wordt bestraft: 'Als ik zes chocoladerepen meeneem uit de supermarkt zonder dat te betalen, is dat gewoon diefstal en moet ik voor de rechter verschijnen en krijg ik een taakstraf, maar de verhuurder kan gewoon onterecht geld bij huurders incasseren zonder bestraft te worden. Ik zou het rechtvaardig vinden als de directeur van Nederwoon Vastgoedbeheer straf krijgt. Laat hem maar in zo'n geel hesje hier met mooi weer de tuin wieden, misschien leert hij er wat van.' ←