

Huurders onvoldoende geïnformeerd over servicekosten

Huurders krijgen onvoldoende informatie over de servicekosten. Een kwart ontvangt zelfs geen jaarlijkse afrekening van deze kosten, terwijl de verhuurders wettelijk verplicht zijn zo'n afrekening te geven.



Huurders horen vóór 1 juli de afrekening te ontvangen

Een peiling onder 501 Woonbond-leden toont aan dat verhuurders hun huurders beter moeten informeren over de servicekosten. Van de huurders van commerciële verhuurders krijgt 29% niet de wettelijk verplichte afrekening. Van de corporatiehuurders mist 19% deze afrekening. Zonder zo'n afrekening kan niet worden vastgesteld of de betaalde voorschotbedragen in lijn zijn met de gemaakte kosten. Een belangrijke regel is dat de verhuurders alleen de werkelijk gemaakte kosten zonder winst mogen doorberekenen aan de huurders.

Kosten zijn lastig te beoordelen

Wie de afrekening wel ontvangt, vindt het vaak lastig om de kosten te beoordelen. Op de vraag of ze goed worden geïnformeerd over de gemaakte servicekosten, zegt slechts 42% van de respondenten volmondig ja. Nee, zegt 49%, en 9% weet het niet. Tekenend is dat veel huurders geen idee hebben of de verhuurder voldoende doet om de kosten laag te houden. Een vijfde (18%) denkt van wel. Een kwart (26%) vindt van niet. En ruim de helft (56%) weet het simpelweg niet. 'Beter overleg met bewoners', antwoordt dan ook de helft (52%) op de vraag wat de verhuurder moet doen om de kosten laag te houden.

Veel voorkomende servicekosten

De servicekosten variëren voor de respondenten van 2 tot 200 euro per maand. Het is uiteraard sterk afhankelijk van de service die de verhuurder levert. De meeste panelleden betalen voor de verlichting van de gemeenschappelijke ruimtes (80% van de respondenten) en voor de schoonmaak van deze ruimtes (73%). Andere veelgenoemde posten zijn de glasverzekering (58%), de lift (39%), de administratie (38%), de glazenwasser (36%), het onderhoud aan de gemeenschappelijke tuin of ander groen (29%), een abonnement voor klein onderhoud in de woning (29%) en een huismeester of wijkbeheerder (28%).

Wisselende kwaliteit

De kwaliteit van de geleverde service verschilt sterk. Als een complex beschikt over een lift, dan werkt deze doorgaans goed. De meeste huurders zijn tevreden. Een vijfde (19%) heeft klachten. Opvallend veel kritiek komt van het kwart van de respondenten met een huismeester of wijkbeheerder. Diens werk valt bij lang niet alle huurders in de smaak. Slechts een op de vijf respondenten is tevreden of zeer tevreden over diens werk. Anderen zijn op z'n best neutraal (32%), ronduit ontevreden (29%) of zelfs zeer ontevreden (18%).

Afrekening vóór 1 juli

Alle huurders moeten jaarlijks vóór 1 juli een afrekening van de servicekosten ontvangen. Hieruit blijkt of de gemaakte kosten overeenkomen met de betaalde voorschotbedragen. Als te veel is betaald, krijgt de huurder geld terug. Als er juist te weinig is betaald, moet de huurder bijbetalen. Bovendien gaan dan ook meestal de voorschotbedragen voor de komende periode omhoog. Zonder jaarafrekening mag de verhuurder de voorschotbedragen niet verhogen.

Misbruik streng bestraft

Misbruik maken van de servicekosten kan per 1 juli streng worden bestraft. Dankzij een lobby van onder andere de Woonbond zijn in de 'Wet goed verhuurderschap' ook de servicekosten opgenomen. Verhuurders die zich niet aan de wettelijke regels houden riskeren een boete tot maximaal € 22.500. Als alles volgens plan verloopt, openen gemeenten in de tweede helft van dit jaar een meldpunt, waar je signalen van slecht verhuurderschap kunt melden.

Bron: Woonwaard
29 juni 2023