

A man in a blue work shirt is cleaning a window with a squeegee. The scene is set in the rain, with water droplets visible on the glass and the man's shirt. The background is blurred, showing a building and some greenery.

Servicekosten

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

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 Schoonmaken 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

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 zogenoemde 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 studentenhuus.

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 trappenhuisen, liften, portalen, centrale hal, atrium, galerijen en recreatieruimten verstaan. Het schoonmaken in gemeenschappelijke ruimten is voor rekening van de huurders. Als deze werkzaamheden in het takenpakket van de huismeester zitten, zijn de kosten ervan opgenomen in diens salaris en mogen ze niet nog eens apart worden doorberekend. Als de verhuurder de schoonmaak van gemeenschappelijke ruimten met instemming van de huurders overneemt, mag hij de kosten daarvan doorberekenen via de servicekosten. 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 trappenhuisen 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 elektraverbruik, hangt van een aantal factoren af. Lees in paragraaf 2.9 meer over zonnepanelen.

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?

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**

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;