Stichting Huurdersbelang Stadswonen

Rotterdam, 11 december 2023

Betreft: Reactie SHS op wijziging Burgerlijk Wetboek en wijziging Besluit servicekosten in verband met de herziening van servicekosten

Stichting Huurdersbelang Stadswonen (SHS) wil met deze reactie op de internetconsultatie 'Wijziging Burgerlijk Wetboek en wijziging Besluit servicekosten in verband met de herziening van servicekosten' uw aandacht vestigen op enkele vraagstukken met betrekking tot servicekosten, specifiek gericht op studenten- en startershuisvesting.

Studentenhuisvestiging en servicekosten

SHS, als huurdersorganisatie, vertegenwoordigt de belangen van meer dan 6.500 studenthuurders en starters die wonen bij de grootste studentenhuisvester in Rotterdam en een van de grotere in Nederland. Daarnaast is SHS dankzij haar samenwerking met studentenorganisaties en haar rol als lokale gesprekspartner in het beleid voor studentenhuisvesting, goed op de hoogte van de uitdagingen waarmee studenthuurders in de stad Rotterdam te maken hebben wanneer zij bij particuliere verhuurders, in plaats van woningcorporaties, huren. In deze zienswijze vragen we aandacht voor zowel de uitdagingen van huurders bij een studentenwoningcoporatie als bij particuliere verhuurders.

Gedurende het twintigjarig bestaan van SHS zijn vragen en onduidelijkheden met betrekking tot servicekosten een terugkerend thema gebleken. Tijdens het behandelen van deze vraagstukken is het ons duidelijk geworden dat de uitleg van de wet en het handboek servicekosten van de Huurcommissie niet altijd naadloos aansluit op de specifieke inrichting van studentenhuisvesting, met name in grotere wooncomplexen. Dit leidt tot onduidelijkheden bij huurders en tussen de huurdersorganisatie en verhuurder tijdens overleg over servicekosten. Daarom raden wij u aan om de huidige voorstellen specifiek extra in overweging te nemen voor studentenhuisvesting. Het is van groot belang dat duidelijk wordt gedefinieerd wat servicekosten zijn en hoe deze kosten in rekening worden gebracht of onder bewoners worden verdeeld.

SHS wil door middel van deze reactie op de internetconsultatie over servicekosten uw aandacht vragen voor de vraagstukken en onduidelijkheden waarmee zij in de afgelopen jaren mee te maken hebben gehad. Hiermee hopen we in de toekomst meer duidelijkheid te verkrijgen over wat de wetgever wil of bedoelt en verzoeken we om verdere uitwerking, specificatie en/of concretisering indien nodig. In deze reactie lopen we puntsgewijs enkele aspecten door om servicekosten bij studentenhuisvesting duidelijker te kunnen maken.

“Gemeenschappelijke ruimte” vs “gemeenschappelijke ruimte”

In de specifieke situatie van huisvesting voor studenten en starters kan er onduidelijkheid ontstaan over de definitie van "gemeenschappelijke ruimten". Sommige complexen bestaan uitsluitend uit zelfstandige wooneenheden, zoals studio's en appartementen, terwijl andere complexen volledig bestaan uit onzelfstandige eenheden. Bovendien kan een complex een mix zijn van zowel zelfstandige als onzelfstandige woonruimtes.

Deze onduidelijkheid wordt met name zichtbaar bij het doorberekenen van kosten voor roerende zaken (zoals stoffering) en schilderwerkzaamheden. In complexen met zowel zelfstandige als onzelfstandige eenheden ontbreekt momenteel een helder onderscheid

tussen gemeenschappelijke ruimten binnen een onzelfstandige wooneenheid en die daarbuiten.

Gemeenschappelijke ruimten binnen een wooneenheid omvatten gedeelde voorzieningen zoals douches, badkamers, keukens en woonkamers. Als huurders de stoffering of schilderwerkzaamheden van deze ruimtes uitbesteden aan de verhuurder, mogen deze kosten aan de huurders worden doorberekend. Aan de andere kant worden gemeenschappelijke ruimten buiten de onzelfstandige eenheid, zoals entreehallen, verkeersgangen, trappenhuizen of galerijen, beschouwd als kosten die niet aan huurders mogen worden doorberekend. Het gebrek aan duidelijkheid in deze definitie heeft geleid tot praktijkverschillen, waardoor het mogelijk is dat kosten worden doorberekend voor ruimtes buiten de individuele wooneenheid.

SHS raadt u aan toekomstige onduidelijkheden te voorkomen door een betere definitie te geven van een gemeenschappelijke ruimte. Daarnaast zou het nuttig zijn om extra verduidelijking aan te brengen tussen een gemeenschappelijke ruimte in een onzelfstandige eenheid en algemene ruimtes zoals de hal en gangen.

Geen relatie tussen administratiekosten en administratieve werkzaamheden

Een kenmerk van studentenhuisvesting, met name in grote(re) complexen, is dat veel diensten, die individuele huurders normaal gesproken direct bij een leverancier afnemen in reguliere verhuur, collectief worden aangeboden. Hierbij valt te denken aan diensten zoals verwarming, individuele elektriciteit, water, kabel-tv en internet. Dit leidt in veel gevallen tot ongeveer 30 te onderscheiden servicekostencomponenten. Op al deze componenten mag een administratieve toeslag van maximaal 5% aan de huurder worden berekend. De kosten hiervan lopen snel op en dragen niet bij aan betaalbaarheid.

Op dit moment is er geen duidelijk verband tussen de hoogte van de administratiekosten en de werkzaamheden die de woningcorporatie daadwerkelijk uitvoert. Het huidige systeem, waarbij de administratiekosten worden bepaald op basis van een percentage van het factuurbedrag, leidt tot een situatie waarin de kosten die aan de huurder worden doorberekend niet altijd overeenkomen met de daadwerkelijke inspanningen van de corporatie. Dit kan problemen opleveren voor de betaalbaarheid van studentenhuisvesting, vooral wanneer de prijzen van diensten sterk stijgen door externe factoren, zoals recentelijk de toename van energieprijzen als gevolg van gebeurtenissen in Oekraïne. In dergelijke gevallen zullen ook de administratiekosten die aan de huurder worden doorberekend evenredig stijgen. Hetzelfde geldt bij reguliere tariefswijzigingen van diensten of de invoering/verhoging van belastingen, zoals de Belasting op Leidingwater of Energiebelasting. Dit kan de betaalbaarheid van studentenhuisvesting voor veel studenten onder druk zetten.

De kosten die de verhuurder krijgt voor administratie zijn hoger voor grote gebouwen, maar het werk dat ze moeten doen blijft hetzelfde, ongeacht hoe groot het gebouw is. Dit lijkt oneerlijk en suggereert dat we misschien moeten nadenken over hoe we de kosten voor administratie aanpakken, vooral voor grote gebouwen.

We geven graag een voorbeeld, bijvoorbeeld een factuur voor leidingwater: Voor een complex met 30 vhe’s met een factuur voor water van 5.000 Euro ontvangt de verhuurder een vergoeding van maximaal 250 Euro. Voor een complex met 300 vhe’s, met een factuur 50.000 Euro, is de vergoeding 2.500 Euro. De handelingen zijn voor verhuurder bij beide complexen identiek, de vergoeding voor de verhuurder verschilt factor 10. Dit voorbeeld laat zien dat de vergoeding voor de verhuurder, afhankelijk van de complexgrootte, aanzienlijk verschilt, terwijl de uitgevoerde handelingen identiek zijn

Een vergelijkbaar voorbeeld doet zich voor bij de dienst kabel-TV, waarbij de administratiekosten voor het verwerken van facturen aanzienlijk stijgen als gevolg van een 5% administratieve toeslag. Dit benadrukt de noodzaak van een maximale vergoeding voor administratiekosten om buitensporige kosten te voorkomen. Bovendien kan een procentuele opslag een ongewenste stimulans zijn die het voor verhuurders niet aantrekkelijk maakt om de kosten te minimaliseren, aangezien de inkomsten uit administratiekosten direct afhangen van deze opslag.

Administratiekosten verwarming (van 1% naar 2%)

Naast het algemene bezwaar tegen de maximale administratiekosten op basis van een percentage, is er onduidelijkheid over de definitie van "meten" binnen de servicekostencomponent. In de gebruikelijke situatie hebben huurders een eigen aansluiting met individuele meters. Als in deze situatie een complex een collectieve aansluiting/blokverwarming heeft, worden de individuele meters uitgelezen, en de kosten op basis van individuele verbruiksinformatie verdeeld.

Bij een collectieve aansluiting zonder individuele meters wordt alleen de hoofdmeter uitgelezen. De kosten worden dan verdeeld over de deelnemende verhuureenheden op basis van evenredigheid of een vastgestelde verdeelsleutel. Net zoals bij collectieve aansluitingen voor elektriciteit of leidingwater voert de corporatie geen extra werkzaamheden uit wanneer er sprake is van een collectieve aansluiting zonder individuele meters. In tegenstelling tot situaties waarbij wel individuele bemetering of tussenmeters aanwezig zijn, worden er in dit geval geen aanvullende taken verricht door de corporatie. Het lijkt ons ongepast om voor deze situatie extra 1% administratiekosten in rekening te brengen.

Studenten worden steeds vaker geconfronteerd met energiearmoede en extra kosten, waaronder administratiekosten, die bijdragen aan hogere woonlasten. Overweeg het niet doorberekenen van extra administratiekosten wanneer er geen individuele meters aanwezig zijn of als er geen specifieke werkzaamheden worden verricht voor individuele metingen.

Administratiekosten als separate post op de afrekening servicekosten

SHS vindt het belangrijk dat administratiekosten als aparte post op het servicekostenoverzicht worden vermeld, in plaats van ze te verwerken in de bedragen van individuele onderdelen. Door deze transparante aanpak kan de huurder gemakkelijk controleren of de in rekening gebrachte administratiekosten binnen het door de Huurcommissie vastgestelde maximum vallen. Dit heldere overzicht maakt het voor studenten veel begrijpelijker om de kosten voor administratie te herkennen en te begrijpen. Hierdoor krijgen zij beter inzicht in de totale bedragen die zij aan servicekosten betalen, en kunnen zij ook tijdig aan de bel trekken als ze het gevoel hebben dat de bedragen en het aantal administratiekosten onredelijk worden.

Voorwaarden voor het clusteren van servicekosten componenten

Transparantie en duidelijkheid bij de afrekening van servicekosten kan studenten meer duidelijkheid geven en meer inzicht in de daadwerkelijke kosten van een dienst. Een zorgelijk punt dat naar voren komt, is de praktijk waarbij verhuurders diverse diensten bundelen onder één noemer, zoals het servicefonds. Dit clusteren van kosten, zoals 24-uur onderhoudscontracten, ongediertebestrijding, schilderwerk, kozijn- en groenonderhoud, en ontstoppingsservice, maakt het voor huurders nagenoeg onmogelijk om te achterhalen waarvoor zij precies betalen en wat de individuele kosten per dienst zijn.

SHS pleit daarom voor een heldere en gedetailleerde specificatie van alle diensten op de afrekening. Hierdoor krijgen huurders niet alleen een duidelijk beeld van waarvoor ze betalen, maar ook van de individuele kosten per dienst. Dit komt niet alleen de transparantie ten goede maar biedt huurders ook de mogelijkheid om de afrekening beter te begrijpen en te controleren. De voorgestelde aanpak draagt bij aan een eerlijke verdeling van kosten en duidelijkheid voor huurders.

Landelijke richtlijn voor servicekostenafrekening

Voor veel studenten is hun kamer of studio hun eerste eigen huis. Juist in het belang van deze grote groep jonge mensen benadrukt SHS de noodzaak van een heldere en informatieve servicekostenafrekening. Het is van belang dat de afrekening niet alleen voorziet in een algemene toelichting, maar ook in een overzichtelijk, inzichtelijk, duidelijk en transparant beeld voor de huurder over hoe de hoogte van het aandeel in de kosten tot stand is gekomen. De afrekening zou eenvoudig moeten tonen op basis van welke wegingsfactor de kosten aan de desbetreffende verhuureenheid zijn toegerekend en welke vierkante meters zijn gebruikt ten opzichte van het totaal.

Drempelbedrag servicekosten en ontvankelijkheid Huurcommissie

Op dit moment is er een drempelbedrag van 36 euro per jaar, waaronder de Huurcommissie geschillen niet behandeld en daardoor als niet-ontvankelijk verklaard. Per huurder lijkt dit een klein bedrag maar in het geval van grotere complexen kan het bedrag voor individuele huurders weliswaar (net) onder het drempelbedrag vallen, maar door het grote aantal huurders dat allemaal hetzelfde bedrag betaalt, wordt het totale bedrag dat aan een complex wordt doorbelast aanzienlijk.

Een voorbeeld: In een complex met 200 verhuureenheden en een bedrag van 35 Euro per eenheid, gaat het om een totaalbedrag van 7.000 Euro per jaar. In dit geval mag de Huurcommissie (op individuele basis) deze zaak niet behandelen, waardoor de enige optie resteert om het aan de kantonrechter voor te leggen, met alle bijbehorende kosten. Dit is een grote drempel voor huurders, bewonerscommissies en huurdersorganisaties. Ook bestaat er een risico dat hierdoor meerdere servicekosten kunnen worden opgenomen tot onder het drempelbedrag wat de betaalbaarheid van studentenhuisvesting niet ten goede komt.

Mogelijk maken om op complex niveau een servicekost voor te leggen aan de Huurcommissie

Om het probleem aan te pakken wanneer het drempelbedrag op individuele basis niet wordt bereikt, stelt SHS voor dat de Huurcommissie gemachtigd moet worden om verzoeken van een bewonerscommissie namens alle huurders van het complex te behandelen. Deze aanpak zou de Huurcommissie in staat stellen om geschillen over servicekosten op complexniveau te behandelen, zelfs wanneer deze niet individueel ontvankelijk zouden zijn. Dit voorstel bevordert een collectieve benadering en biedt een toegankelijke oplossing voor geschillen over servicekosten binnen een complex.

Stichting Huurdersbelang Stadswonen denkt graag met u mee over verbetering van de positie van studenthuurders en starters. Mocht u nog vragen hebben of behoefte aan een verdere toelichting, dan gaat SHS graag met u in gesprek

Met vriendelijke groet,