

Check de afrekening

Wees alert op trucs om servicekosten op te hogen

De servicekosten zijn bij uitstek een bron van conflict tussen huurders en verhuurders. Ook als er netjes een afrekening is, valt soms moeilijk te

controleren of een geleverde dienst goed is doorberekend. Schroom dan niet om naar de Huurcommissie te stappen: huurders krijgen vaak gelijk.



• Jurist Yoeri Delfstra ondersteunt huurders bij geschillen over de servicekosten

Verhuurders brengen nogal eens servicekosten in rekening waar huurders het niet mee eens zijn, of die stiekem niet kloppen. Verhuurders kunnen allerlei trucs toepassen om op de servicekosten te verdienen. Maar dat mag niet: het is tegen de wet om winst te maken op de servicekosten. Alleen werkelijk gemaakte kosten mogen worden doorberekend aan de huurders, en ze moeten bovendien 'redelijk' zijn.

Daarom loont het om de afrekening goed te controleren als die in juni op de mat valt, ook al is het misschien niet de leukste klus. Wordt er niet te veel in rekening gebracht bij de verschillende kostenposten? Zijn de genoemde diensten wel geleverd? En zijn ze 'redelijk' in uren en tarieven?

Huismeester

'De truc die we het meeste tegenkomen is gerommel met de huismeesterkosten', zegt Yoeri Delfstra van het Groningse juristenkantoor Robin Hood Legal. Hij ondersteunt huurders bij geschillen met de huisbaas en helpt met procedures bij de Huurcommissie of kantonrechter. 'Ik geloof echt wel dat er een huismeester wordt ingezet en dat die ook werkzaamheden verricht die ten goede komen van huurders. Maar het schort vaak aan de verantwoording.'

Een huismeester is het aanspreekpunt voor bewoners van een wooncomplex. Hij doet kleine reparaties en onderhoudt

algemene ruimtes. De huismeester wordt ook wel conciërge of gebouwbeheerder genoemd.

Omdat een huismeester ook klussen doet voor de verhuurder, worden bij de afrekening de kosten doorgaans verdeeld. De Huurcommissie houdt in principe een verdeling aan van 70 procent voor rekening van de huurder en 30 procent voor de verhuurder. Maar dat is niet altijd terecht. 'Op het moment dat de huismeester in loondienst is bij de verhuurder of beheerder, is er uit gemakzucht vaak geen urenregistratie', zegt Yoeri. 'Er wordt niet bijgehouden wat zo iemand doet, hoeveel uur, voor welk complex, of het werk voor de huurders of de verhuurder is. Het is daarmee voor ons en de Huurcommissie moeilijk om vast te stellen of de verhuurder een dienst redelijk doorbelast. Er zijn ook genoeg partijen die er een slaatje uit proberen te slaan.'

De Huurcommissie hanteert een maximum tarief dat een verhuurder aan huurders mag doorberekenen voor de huismeester. In 2024 was dat 40 euro per uur. Maar ook daarmee wordt gesjoemeld, volgens Yoeri. 'Wij zien dat een huismeester in loondienst ongeveer 25 euro per uur kost. Heeft die een dienstauto, bepaalde hulpmiddelen of werkkleding, dan is het wat hoger. Maar heel toevallig wordt altijd precies die 40 euro gehanteerd. En ook altijd een vast uren aantal, terwijl mensen vakantie hebben, soms ziek worden of gewoon minder of meer werken. Dat moet inzichtelijk zijn. Anders kan je niet uitsluiten dat ze alsnog 100 procent van de kosten bij de huurders in rekening brengen.'

Stiekeme trucs

En zo zijn er meer trucs om de servicekosten stiekem te verhogen. De glasbewassing wordt bijvoorbeeld nogal eens

Nieuwe wet: duidelijkere servicekosten

De aankomende *Wet modernisering servicekosten* maakt duidelijker wat wel en geen servicekosten zijn. Zo kunnen verhuurders minder makkelijk onterechte servicekosten doorberekenen aan hun huurders.

Er komt onder andere een complete lijst van servicekosten. Ook mag de Huurcommissie straks oordelen over het voorschotbedrag van alle servicekosten, (en niet alleen die voor gas, water en licht met een eigen meter), vóórdat de eindafrekening komt. Ook wordt het eenvoudiger voor huurders om samen een klacht over servicekosten in te dienen bij de Huurcommissie. De nieuwe regels gaan op 1 januari 2026 in.

// Er zijn genoeg partijen die er een slaatje uit proberen te slaan //

hoog doorberekend. Net als het onderhoud en de noodservice voor technische installaties zoals de cv-ketel. Yoeri: 'We verdenken installateurs er wel van dat zij in hun onderhoudscontracten bewust een 24-uursservice noemen. Verhuurders kunnen daarmee 20 procent van het onderhoudscontract doorbelasten aan de huurders. Maar als je die 24-uursservice buiten kantoortijden belt om een storing te melden, krijg je een bandje te horen.' →

// Hoe duur was die kast? Welk type vloer ligt erin? De Huurcommissie wil gewoon weten wat iets kostte //

Bij een gemeubileerde of gestoffeerde woning komt het voor dat de afschrijvingskosten van roerende zaken een fictieve schatting zijn, of dat ze zijn berekend over dingen die al onderdeel zijn van de kale huurprijs. 'Een verlijmde pvc-vloer is bijvoorbeeld onderdeel van de woning, geen inboedel: die mag je niet via de servicekosten in rekening brengen', zegt Yoeri. 'Als wij een afrekening krijgen om te controleren, vragen we daarom altijd de facturen op. Hoe duur was die kast? Welk type vloer ligt erin? De Huurcommissie wil gewoon weten wat iets kostte.'

Wat ook gebeurt, is dat het contract voor internet en televisie loopt via een dochteronderneming van de verhuurder. Die is dan de zogenaamde provider en factureert extra voor de dienstverlening. Yoeri: 'Zo'n bv is natuurlijk gewoon één met de verhuurder. Die neemt niet deel aan het economisch verkeer, concurreert niet met andere bedrijven en heeft geen andere klanten dan alleen die verhuurder. Wij proberen dan aan te tonen dat de dochteronderneming niet de dienst levert. Via inkoopfacturen of met een lijst van de Autoriteit Financiële Markten met telecomproviders. Je moet soms creatief zijn om je gelijk te halen.'

Change= mag geen verplichte communitykosten rekenen

Een belangwekkende zaak over servicekosten is die tegen Change=. De vastgoedbeheerder verhuurde studio's met een verplichte community-overeenkomst. Huurders betaalden maandelijks 75 tot 120 euro voor gemeenschappelijke voorzieningen en diensten, zoals internet, ruimtes zoals werk- en studieruimtes, een filmzaal of een koffiebar, en een 'communityteam'.

De community-overeenkomst stond los van het huurcontract, maar huurders moesten die wel ondertekenen om een woning te kunnen huren. De rechtbank oordeelde in juni 2021 dat die opzet onredelijk was. Het dwangmatige karakter leverde een oneerlijk voordeel op voor Change= en was daarom vernietigbaar. Daarbij was er sprake van dubbele kosten voor dezelfde diensten, want voor sommige voorzieningen betaalden huurders al via de reguliere service-

kosten. Volgens de rechter moeten deze zogenaamde communitykosten daarom worden beschouwd als servicekosten en dus voldoen aan de wettelijke eisen: transparantie, jaarlijkse afrekening en geen winst.

Change= probeerde in hoger beroep alsnog een vergoeding te claimen voor geleverde diensten. Maar het gerechtshof Amsterdam wees die claim af: Change= had onvoldoende onderbouwd welke concrete prestaties tegenover de maandelijks bijdrage stonden. Daarmee stond voor het hof vast dat er geen duidelijke tegenprestatie was geleverd, wat de kosten onredelijk maakt.

De zaak bevestigt dat kosten buiten de kale huur en reguliere servicekosten alleen mogen worden doorberekend als ze voldoen aan de wettelijke regels én redelijk zijn. Verhullende constructies houden bij de rechter geen stand.

Waar al een stokje voor gestoken is, zijn 'communitykosten' die sommige verhuurders of beheerders opvoerden in appartementencomplexen voor studenten of jonge werkenden. Dan moeten huurders akkoord gaan met kosten voor bijvoorbeeld studie-, fitness- en filmzalen en een communitymanager om überhaupt een huurcontract te krijgen. Beheerder Change= werd veroordeeld tot het terugbetalen van die extra kosten (zie kader).

Succes bij Huurcommissie

Om de trucs boven water te krijgen is vaak wel enig spitwerk nodig, en dat kost tijd, energie, en als je hulp inschakelt ook geld. Maar het loont: in 2024 viel in de corporatiesector 63 procent van de uitspraken over servicekosten uit in het voordeel van huurders en in de particuliere huursector maar liefst 93 procent. Gemiddeld gingen de servicekosten daardoor met 600 euro per jaar omlaag, van enkele euro's tot meer dan 10.000 euro op jaarbasis.

Dus als je denkt dat er iets niet in de haak is met de servicekosten, duik erin. De kans is groot dat het lukt om het bedrag bij de Huurcommissie naar beneden te krijgen. ←



Zo maak je bezwaar

Als de jaarafrekening van de servicekosten niet klopt, het voorschotbedrag is te hoog of je hebt geen jaarafrekening gekregen, dan kun je bezwaar maken. Hoe doe je dat?

1. De afrekening over 2024 hoorde uiterlijk 30 juni 2025 door jou te zijn ontvangen. Niks gekregen? Vraag de afrekening schriftelijk bij de verhuurder op. Heb je na 3 weken nog niks ontvangen, dan kun je de huurcommissie of kantonrechter inschakelen (stap 5).

2. Controleer of de afrekening klopt en alleen werkelijk gemaakte kosten in rekening brengt. Dat kun je het beste samen met de burens doen. Of vraag de bewonerscommissie of huurdersvereniging om hulp.

3. Vraag bij je verhuurder inzage in de facturen, contracten en andere stukken (van de gemeenschappelijke elektra,

het schoonmaakbedrijf, e.d.) die de basis vormen voor de afrekening. Dat recht heb je; maak er gebruik van.

4. Vertel het je verhuurder schriftelijk (per brief of e-mail) als de afrekening volgens jou niet klopt. Leg uit wat er volgens jou mis is en vraag een inhoudelijke reactie. Mogelijk kun je het probleem (samen) oplossen en de afrekening laten corrigeren.

5. Reageert de verhuurder niet of niet naar tevredenheid op je klacht? Elke huurder die op of na 1 juli 2024 is gaan huren, kan de Huurcommissie inschakelen. Heb je een huurcontract van voor die tijd? Als huurder in de sociale of middenhuur sector kun je de Huurcommissie inschakelen, ook als je bij een commerciële verhuurder huurt. Als huurder in de vrije sector kun je terecht bij de kantonrechter.

6. De uitspraak van de Huurcommissie of rechter is acht weken na de verzenddatum definitief. Blijkt daaruit dat je te veel hebt betaald, vraag dan zelf je geld terug aan de verhuurder of verreken het bedrag met de huurbetaling. ←

LET OP! Je klacht kan terecht zijn, maar maakt de verhuurder soms juist wakker. Die ontdekt dan posten die hij eerst vergat, met hogere kosten als gevolg.

Hoe te besparen en andere tips

✓ **Energiekosten:** vervang gloeilampen in gemeenschappelijke ruimtes door ledlampen, plaats bewegingsmelders of lichtsensoren en breng radiatorfolie aan bij radiatoren aan de buitengevel.

✓ **Inkoop:** kijk eens kritisch naar de leveranciers waarmee de verhuurder samenwerkt. Gedateerde contracten en historisch gegroeide relaties kunnen zorgen voor (onnodig) hoge servicekosten.

✓ **Energiecontract:** ga na welke prijs de verhuurder betaalt voor de levering van aardgas en hoe lang het contract vastligt. Beoordeel op basis daarvan of je de verhuurder wilt bewegen over te stappen naar een andere leverancier.

✓ **Vage omschrijvingen:** vraag altijd op specificatie van kostenposten voor 'overige' of 'diverse' zaken, personeel, directie, toezicht, lift, installaties, verhuurdersbijdrage of beheerkosten.

✓ **Gemengd complex:** de servicekosten van eigenaren bevatten posten die niet bij huurders in rekening gebracht mogen worden, bijvoorbeeld voor de onderhoudsreservering of het onderhoudsabonnement voor de (gemeenschappelijke) installaties.

Als je met de servicekosten bezig gaat, lees dan de wetsartikelen erover goed door. Verwijs er ook naar in je correspondentie met de verhuurder.