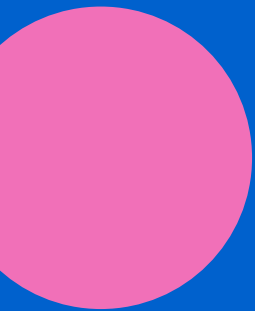


# Alles over servicekosten.

De regels voor servicekosten en uitleg over alle onderdelen die op je afrekening staan.

In deze brochure krijg je onder andere antwoord op:

- Wat zijn servicekosten?
- Waar betaal je voor?
- Hoe berekenen we het bedrag?
- Hoe maken we de afrekening?



# Inhoudsopgave.

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleiding</b>  | <b>4</b>  |
|          | In het kort: servicekosten en het servicepakket         | 4         |
| <b>2</b> | <b>Wat zegt de wet over servicekosten?</b>              | <b>5</b>  |
| 2.1      | Wat zijn servicekosten?                                 | 5         |
| 2.2      | De belangrijkste regels uit de wet                      | 5         |
| <b>3</b> | <b>Servicekosten: waar betaal ik voor?</b>              | <b>8</b>  |
| 3.1      | Elektra   | 8         |
| 3.2      | Elektra berging   | 8         |
| 3.3      | Energie   | 8         |
| 3.4      | Huismeester   | 8         |
| 3.5      | Buurthuismeester  | 8         |
| 3.6      | Schoonmaakkosten  | 8         |
| 3.7      | Lift stroomverbruik                                     | 9         |
| 3.8      | Lift variabele kosten                                   | 9         |
| 3.9      | Glazen wassen   | 9         |
| 3.10     | Tuinonderhoud   | 9         |
| 3.11     | CV onbemeterd   | 9         |
| 3.12     | Water   | 9         |
| 3.13     | Exploitatiekosten recreatiezaal                         | 9         |
| 3.14     | Elektra/schoonmaak recreatiezaal                        | 9         |
| 3.15     | Elektra parkeerplaats                                   | 9         |
| 3.16     | CV bemeterd   | 9         |
| 3.17     | Voorheffing warmwater                                   | 9         |
| 3.18     | Voorheffing warmwater (extern)                          | 10        |
| 3.19     | Gemeenschappelijke satellietontvangst                   | 10        |
| 3.20     | Zonwering   | 10        |
| 3.21     | Glasverzekering   | 10        |
| 3.22     | Boiler/geiser   | 10        |
| 3.23     | Justus van Effen  | 10        |
| 3.24     | Serviceabonnement                                       | 10        |
| 3.25     | Oplaadpunt  | 10        |
| <b>4</b> | <b>Servicekosten controleren of veranderen</b>          | <b>11</b> |
| 4.1      | Wie controleert de servicekosten voor jou?              | 11        |
| 4.2      | Hoe controleert de bewonerscommissie de afrekening?     | 11        |
| 4.3      | Wat doen wij als we de servicekosten willen veranderen? | 11        |
| 4.4      | Kwaliteit van de services verbeteren                    | 12        |
| 4.5      | Samen besparen en verbeteren waar het kan               | 12        |
| 4.6      | Ben je de enige die de servicekosten wil veranderen?    | 12        |
| <b>5</b> | <b>Een zaak beginnen over servicekosten</b>             | <b>13</b> |
| 5.1      | Eerst proberen het samen op te lossen                   | 13        |
| 5.2      | Naar de Huurcommissie                                   | 13        |
| 5.3      | Samen of alleen een zaak beginnen?                      | 14        |
| 5.4      | Naar bij de rechter                                     | 14        |

# Inleiding.

Iedere maand betaal je als huurder voor de kale huur en voor de servicekosten. In deze brochure geven we antwoord op de vragen:

- Wat zijn servicekosten?
- Wat zijn de regels volgens de wet voor servicekosten?
- Welke onderdelen van servicekosten zijn er?
- Waar betaal je precies voor? En hoe berekenen we het bedrag?
- Hoe maken we ieder jaar de afrekening van de servicekosten?
- Wat kun je doen om de services te verbeteren of de kosten te verlagen?

## In het kort: servicekosten en het servicepakket

Servicekosten betaal je voor de services die horen bij je woning, gebouw of bedrijfsruimte. Al die services bij elkaar noemen we het servicepakket of 'leveringen en diensten'. Bijna iedere huurder betaalt servicekosten voor elektriciteit en schoonmaak van de gemeenschappelijke ruimten en voor de medewerker buurtbeheer. Daarnaast zijn er nog meer onderdelen in het servicepakket.

Elke maand betaal je een voorschot voor de servicekosten. Ieder jaar sturen we de afrekening met alle onderdelen van het servicepakket en de kosten die we echt gemaakt hebben. Dat verrekenen we met voorschotten die je iedere maand betaald hebt.

In deze brochure vind je tips om services te verbeteren en kosten te verlagen.



# Wat zegt de wet over servicekosten?

In dit hoofdstuk staan de regels voor servicekosten. Ook lees je welke gevolgen servicekosten hebben op je huurtoeslag. Wij vinden het belangrijk om open te zijn over de servicekosten. We laten weten hoe hoog de servicekosten zijn en je kunt altijd controleren wat we hebben afgesproken met de bedrijven die services leveren. We kiezen ervoor de servicekosten die we van huurders mógen vragen, ook zúllen vragen. Natuurlijk houden we ons hierbij aan de wet. Wil je iets veranderen? Dan luisteren we naar je ideeën.

## 2.1 Wat zijn servicekosten?

Servicekosten betaal je voor de services die wij leveren aan jou als huurder. Welke dat zijn, lees je in je huurcontract. Soms maken we later nieuwe afspraken over de servicekosten. We vragen dan eerst toestemming aan de huurders. Daarna krijg je van ons een brief of e-mail waarin de nieuwe afspraken staan. We tellen de servicekosten op bij de kale huur. Wij als verhuurder hoeven de service niet zelf te leveren. Dat mogen wij ook door een ander bedrijf of een (zorg)organisatie laten doen.

### Wanneer hoort iets bij de servicekosten?

#### En wanneer niet?

Volgens de wet horen bij servicekosten alleen services die te maken hebben met 'de bewoning' of het gebruik van een bedrijfsruimte. Dat zijn bijvoorbeeld de schoonmaak en elektriciteit van gemeenschappelijke ruimten, de huismeester en het serviceabonnement. Services die niet met de bewoning te maken hebben, horen niet bij de servicekosten. Bijvoorbeeld medische zorg, een persoonlijk alarm en hulp in huis.

## 2.2 De belangrijkste regels uit de wet

De regels over de servicekosten staan in het Burgerlijk Wetboek in de artikelen 7:237 lid 3 en 7:259 tot en met 7:261. De kosten staan in de wet beschreven als Besluit servicekosten. Hieronder zetten we de belangrijkste regels voor je op een rijtje.

### Je betaalt alleen voor services waarover we een afspraak hebben gemaakt

Wij mogen alleen vragen of je betaalt voor services die in het huurcontract staan of in een andere afspraak (op papier of digitaal) die we met jou als huurder gemaakt hebben. Voor services waarover we geen afspraak hebben gemaakt, mogen we je geen rekening sturen. We mogen het servicepakket ook niet uitbreiden of er iets uithalen zonder toestemming van de huurder. Het enige dat mag veranderen zonder je toestemming zijn de administratiekosten, de btw over services die andere bedrijven leveren en het bedrag waarmee bedrijven vaak ieder jaar hun prijzen verhogen.

### Zeventig procent van de huurders moet akkoord gaan met een verandering

Als wij het servicepakket willen veranderen, sturen wij de huurders een voorstel. Minstens 70% van de huurders moet met het voorstel akkoord gaan. Volgens de wet is het dan een redelijk voorstel. Als minstens 70% van de huurders akkoord gaat, verandert de afspraak (en mogelijk het nieuwe voorschotbedrag) voor alle huurders. Ook voor de huurders die geen toestemming hebben gegeven.

Ga jij niet akkoord met een voorstel om de servicekosten aan te passen? Maar is 70% of meer van de huurders wel akkoord gegaan? Dan kun je nog naar de rechter gaan binnen acht weken nadat wij per brief of e-mail hebben laten weten dat 70% van de huurders akkoord ging. Doe je dat later? Dan gaat de verandering in het servicepakket door.

Wanneer geldt de 70%-regel niet?

- De 70%-regel geldt alleen voor services die we aan meerdere huurders tegelijk kunnen leveren, zoals schoonmaak of elektriciteit. Als het makkelijk is de service wel aan de ene, en niet aan de andere huurder te leveren, hoeven we geen toestemming te hebben van 70% van de huurders.
- De 70%-regel geldt niet voor huurwoningen in de vrije sector (zie kader hieronder) en voor koopwoningen. In woongebouwen met huur- en koopwoningen onder één dak, geldt de 70%-regel alleen voor de huurwoningen.

Je huurt in de vrije sector als je huurprijs 'geliberaliseerd' is. Dat is in de volgende gevallen:

1. De kale huurprijs was bij de start van het huurcontract hoger dan of gelijk aan de huurliberalisatiegrens. Kijk op [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) wat het bedrag van de huurliberalisatiegrens was toen jij je huurcontract tekende.
2. Je bent op of na 1 juli 1994 een zelfstandige woonruimte gaan huren voor een huurprijs die hoger was dan de huurtoeslaggrens op het moment dat het huurcontract inging.
3. Je bent een zelfstandige woonruimte gaan huren die nieuw is opgeleverd tussen 1 juli 1989 en 1 juli 1994 voor een huurprijs die op het moment van tekenen hoger was dan de huurtoeslaggrens.

#### Waarvoor mogen wij je niet vragen servicekosten te betalen?

Wij mogen in het servicepakket geen services zetten voor werkzaamheden die wij als verhuurder zelf horen te betalen. Bijvoorbeeld voor bepaalde reparaties in de woning en voor het uitvoeren van gepland onderhoud. Dat moeten wij betalen met inkomsten uit de kale huur. Waarvoor wij je niet mogen vragen servicekosten te betalen, is bijvoorbeeld:

- Het (groot) onderhoud van de lift, de hydrofoor (installatie voor de waterdruk), de afvalbuis, de cv-ketel en overige (mechanische) installaties en de algemene ruimten;

- Het maken van nieuwe gemeenschappelijke groenvoorzieningen (bijvoorbeeld een gedeelde tuin, planten of grasveld);
- Openbare parkeerplaatsen, wegen en paden maken;
- Schade in algemene ruimten repareren;
- Kosten die eigenaren moeten maken, bijvoorbeeld voor gemeentebelasting of onroerendezaakbelasting (OZB);
- De opstalverzekering (verzekering tegen brand, inbraak en stormschade);
- Beheer en administratiekosten van de woonruimte.

#### Alleen echt gemaakte en redelijke kosten

Wij mogen een voorschot vragen van de servicekosten die we denken te gaan maken. Op de afrekening die je ieder jaar krijgt, moeten de kosten staan die we echt gemaakt hebben. Je betaalt uiteindelijk alleen voor de echt gemaakte kosten. Dat betekent dat wij op servicekosten geen winst maken. Ook moeten de kosten redelijk zijn. Is dat niet zo? Dan kun je de afrekening van de servicekosten ieder jaar door de Huurcommissie laten controleren.

#### Afrekening

Wij zijn volgens de wet verplicht je ieder jaar een afrekening te sturen met de echt gemaakte servicekosten. Als je geen afrekening krijgt, dan mogen wij het volgende jaar ook je voorschot niet verhogen. Ieder onderdeel van het servicepakket staat apart op de afrekening. Ook moeten wij duidelijk maken hoe de kosten over de woonruimte zijn verdeeld. Op de afrekening trekken we de echt gemaakte kosten af van de voorschotten die je dat jaar hebt betaald. Soms moet je bijbetalen, soms krijg je geld terug.

#### Bijbetalen

Moet je bijbetalen? Dan vragen we je dat binnen een maand te doen. Is het bedrag erg hoog? Dan mag je er langer over doen of kun je het bedrag in delen betalen. Je moet dan wel eerst een betaalafpraak met ons maken.

### Terugkrijgen

Soms zien we bij de afrekening dat de voorschotten die je iedere maand betaalt te veel waren. Dan krijg je geld terug. Dat betalen we binnen 4 weken.

### Wanneer versturen we de afrekening?

De periode waarover we de servicekosten berekenen loopt van januari t/m december, of van juli t/m juni. We moeten je de afrekening altijd binnen zes maanden na deze periode sturen. Een voorbeeld: je betaalt servicekosten voor de periode van 1 januari t/m 31 december 2022. Dan moeten we je de afrekening vóór 1 juli 2023 sturen. Ben je in 2022 verhuisd? Dan krijg je vóór 1 juli 2023 de afrekening op je nieuwe adres bezorgd. Hierop staan dan de servicekosten voor de periode dat je de oude woning of bedrijfsruimte huurde.

Je hebt daarna 24 maanden om de rekening door de huurcommissie te laten controleren. Lees daarover meer in hoofdstuk 5.

### De rekeningen bekijken

Je hoeft volgens de wet alleen de echt gemaakte en redelijke kosten te betalen voor het servicepakket. Daarom heb je het recht alle rekeningen, contracten en werkomschrijvingen met bedrijven te zien die over de afrekening van de servicekosten gaan.

### Huurtoeslag

Heb je recht op huurtoeslag? Sommige servicekosten tellen mee in het bepalen van de 'rekenuur'. Je moet het bedrag wat je betaalt voor deze onderdelen optellen bij je rekenuur, tot maximaal € 12 per onderdeel. Het gaat om:

- Kosten voor het laten werken van de lift, ventilatie, hydrofoor en het alarm. En voor de lichten in de gemeenschappelijke ruimten;
- Schoonmaakkosten voor de lift en andere gemeenschappelijke ruimten;
- Kosten voor de services van een huismeester;
- Kosten voor onderhoud van dienstruimten en gemeenschappelijke recreatieruimten.

Alle regels hierover staan in de Wet op de huurtoeslag (Wht).



# 3 Servicekosten: waar betaal ik voor?

In dit hoofdstuk bespreken we de verschillende servicekosten die er zijn. Je kunt ze ook zo op je afrekening zien staan. Per onderdeel lees je waarvoor je precies betaalt en hoe we het bedrag bepalen. Niet iedereen heeft hetzelfde servicepakket. Je betaalt dus niet voor alle onderdelen die je hier leest.

## 3.1 Elektra

De kosten voor elektriciteit van de gemeenschappelijke ruimten zijn voor:

- het licht van de ingang, galerijen en/of trappenhuisen;
- de lift(en), hydrofoor (installatie voor de waterdruk), mechanische ventilatie en de verwarmingsinstallatie.

Zitten er zonnepanelen op het dak? Dan gebruiken we minder elektriciteit en betaal je daar dus minder voor. Het energiebedrijf rekent uit wat de zonnepanelen opleveren en trekt dat af van de kosten voor elektriciteit.

Het voorschot voor de elektriciteit in de gemeenschappelijke ruimten bepalen we met de kosten van het afgelopen jaar, van dit jaar en met de kosten die we verwachten in het volgende jaar.

## 3.2 Elektra berging

In sommige gebouwen betaal je de elektriciteit voor je berging apart. Je betaalt hiervoor een vast bedrag per maand.

## 3.3 Energie

De kosten voor energie zijn voor elektriciteit, water en gas per woning. We berekenen het voorschot dat je iedere maand voor energie betaalt met de kosten van het afgelopen jaar en met de kosten die we verwachten in het volgende jaar.

Betaal je ons een voorschot voor gas, water en elektriciteit in je woning én heeft je woning een of meer eigen meters voor dit gebruik? Dan heet het

'kosten voor nutsvoorzieningen met een individuele meter'. De voorschotten die je hiervoor hebt betaald worden ook verrekend op je afrekening. Belangrijk om te weten: met eigen meters bedoelen we niet de (kostenverdeel)metertjes die op de verwarmingen zitten. Als je die hebt, deel je de verwarming met de andere bewoners in het gebouw. Dit valt wel onder servicekosten.

## 3.4 Huismeester/medewerker buurtbeheer

De huismeester werkt in meer gebouwen die vlak bij elkaar liggen. Zo is de huismeester altijd dichtbij. Bijna alle huismeesters hebben elke dag een spreekuur. Je betaalt via de servicekosten voor het werk dat de huismeester doet in dienst van jou als huurder. Werk dat de huismeester doet voor Woonstad Rotterdam, valt niet onder de servicekosten.

## 3.5 Buurthuismeester/medewerker buurtbeheer

Buurthuismeesters werken in een buurt en in veel meer gebouwen dan de huismeester die we hierboven noemen. Door het grotere gebied heeft de buurthuismeester andere taken, zoals opletten op de leefbaarheid. (Ligt er vuilnis? Is er burenoverlast? enzovoort). De buurthuismeester bezoekt je gebouw een keer in de drie weken. De buurthuismeester houdt alleen af en toe een spreekuur. Iedereen die in een gebouw woont met een buurthuismeester betaalt hiervoor een bedrag in de servicekosten.

## 3.6 Schoonmaakkosten

Schoonmaakkosten betaal je voor het schoonmaken van de gemeenschappelijke ruimten. Hoeveel je moet betalen, hangt af van bijvoorbeeld hoe groot de hal is en hoe vaak die wordt schoongemaakt.



### 3.7 Lift stroomverbruik

Dit zijn de kosten voor de elektriciteit voor het gebruik van een lift.

### 3.8 Lift variabele kosten

In de lift hangt een alarmtelefoon. De kosten voor het abonnement en gesprekken vallen onder de servicekosten. Het onderhoud van de alarmtelefoon betalen wij zelf.

Goed om te weten: Woon je op de begane grond? En is er geen ondergrondse kelder of parkeerplaats waar je met de lift heen kunt? Dan betaal jij geen servicekosten voor het stroomverbruik en de alarmtelefoon van de lift.

### 3.9 Glazen wassen

Als de ramen en kozijnen voor jou als huurder bereikbaar zijn, kun je ze zelf wassen. Woon je in een flat en kun je de ramen aan de buitenkant niet wassen vanaf een balkon? Dan betalen wij de kosten voor het bereikbaar maken van de ramen (bijvoorbeeld een hoogwerker). Zelf betaal je via de servicekosten voor het schoonmaken van het glas.

### 3.10 Tuinonderhoud

Voor het onderhoud van gemeenschappelijke tuinen betaal je via de servicekosten, als de tuinen horen bij wat je huurt. Hierbij horen de kosten voor grasmaaien, onkruid weghalen, planten, snoeien, sproeien, kapotte tegels vervangen en het repareren/verven van schuttingen. Het grote onderhoud, zoals bomen kappen en ophogen van verzakte tuinen, betalen wij.

### 3.11 CV onbemeterd

Heb je een centrale verwarming zonder eigen meter? Dan betaal je voor gas via de servicekosten in het onderdeel CV onbemeterd. We verdelen de totale kosten over alle woningen die zijn aangesloten op één meter.

### 3.12 Water

Via dit onderdeel betaal je voor je eigen waterverbruik.

### 3.13 Exploitatiekosten recreatiezaal

Via dit onderdeel betaal je voor het gebruik van de algemene recreatiezaal. Hierbij horen bijvoorbeeld de meubels en andere spullen in de zaal, maar ook de inboedelverzekering.

### 3.14 Elektra/schoonmaak recreatiezaal

Via dit onderdeel betaal je voor de schoonmaak, de elektriciteit en het water in de recreatiezaal van je woongebouw.

### 3.15 Elektra parkeerplaats

Huur je een parkeerplaats? Dan betaal je servicekosten voor de elektriciteit die hierbij hoort.

### 3.16 CV bemeterd

Heb je een centrale verwarming met een eigen meter? Dan betaal je een voorschot voor gas via de servicekosten in het onderdeel CV bemeterd. Een meetbedrijf rekent uit hoeveel gas je precies gebruikt hebt.

### 3.17 Voorheffing warmwater

Bij sommige woningen komt warm water niet uit je eigen cv-ketel, maar bijvoorbeeld uit een gemeenschappelijke ketel. Dan betaal je voor het warm maken van het water. Is dit zo in jouw woning, dan betaal je een voorschot hiervoor in de servicekosten.

### 3.18 Voorheffing warmwater (extern)

Net als bij het onderdeel 'voorheffing warmwater', betaal je via 'voorheffing warmwater (extern)' een voorschot voor het gebruik van warm water. De afrekening krijg je van ons.

### 3.19 Gemeenschappelijke satellietontvangst

Heb je satellietontvangst samen met het hele gebouw? Dat hoef je zelf geen schotel te installeren om veel televisiezenders te kunnen kijken. Je betaalt dan iedere maand een vast bedrag in de servicekosten.

### 3.20 Zonwering

Heb je een zonnescherm? Dan betaal je in de servicekosten voor het onderhoud daarvan en, als het nodig is, het vervangen. Een zonnescherm is 'roerend goed' en valt daarom onder de servicekosten.

### 3.21 Glasverzekering

Via dit onderdeel in de servicekosten betaal je de glasverzekering die wij voor je woning hebben afgesloten. Je bent verzekerd voor de reparatie van breuken in al het glas dat bedoeld is om licht door te laten. Dus ook ramen boven de deuren en glas tussen twee balkons (als wij het glas hebben geplaatst). Alle huurders betalen een vast bedrag. Dit is berekend door de totale kosten voor glasverzekeringen te delen door het totale aantal huurwoningen. Je betaalt alleen voor de verzekeringskosten. Als de verzekeraars de kosten voor hun verzekering aanpassen, dan passen wij ook het bedrag aan.

### 3.22 Boiler/geiser

Hebben wij een boiler of geiser in je woning geïnstalleerd? Dan betaal je via dit onderdeel in de servicekosten voor het onderhoud of, als het nodig is, het vervangen van dit apparaat.

### 3.23 Woongebouw Justus van Effen

In het gebouw aan de Justus van Effenstraat is een warmteterugwininstallatie geplaatst. Deze installatie wordt beheerd door Woonstad Rotterdam. De warmteterugwininstallatie gebruikt de warmte uit wegstromend water om koud water mee op te warmen. De installatie werkt ook voor de verwarming van je woning. Hiermee besparen we veel energie. Je betaalt in de servicekosten een voorschot voor deze installatie in de onderdelen:

- Justus voorschot warmtetapwater
- Justus verwarming
- Justus vastrecht koud
- Justus vastrecht warmte

### 3.24 Serviceabonnement

Heb je een serviceabonnement? Dan voeren wij kleine reparaties uit in je woning die je normaal gesproken zelf zou moeten doen, zoals het ontstoppen van het riool (het zijn de klusjes die staan in het Besluit kleine herstellingen in de wet). Je betaalt daarvoor iedere maand een vast bedrag in de servicekosten.

### 3.25 Oplaadpunt

Via dit onderdeel in de servicekosten betaal je voor de elektriciteit voor het oplaadpunt van je scootmobiel, e-bike of e-scooter. Als het gebruik van elektriciteit niet via losse tussenmeters kan worden gemeten, mogen we de kosten delen door het totale aantal oplaadpunten dat op de meter is aangesloten.

# Servicekosten controleren of veranderen.

In dit hoofdstuk vertellen we wat wij doen als we de servicekosten willen veranderen. Maar ook wat je als huurder kunt doen om te controleren of de servicekosten kloppen. Ook leggen we uit hoe we samen kunnen besparen op de servicekosten. Je kunt ons zelf een idee sturen, maar het is nog beter om dit samen te doen met andere huurders in je gebouw of buurt. Er zijn al organisaties die de servicekosten voor je controleren en verbeteren. Zo zorgen we samen dat alles goed verloopt.

## 4.1 Wie controleert de servicekosten voor jou?

De Klantenraad van Woonstad Rotterdam bestaat uit huurders zoals jij. Wij zijn verplicht om met de Klantenraad te overleggen over alles wat voor huurders belangrijk is, dus ook over de servicekosten. De Klantenraad bespreekt met ons de afspraken die wij maken over de servicekosten, de inkoop van service bij bedrijven en wat wij doen met uitspraken van de Huurcommissie. Veel woongebouwen hebben een bewonerscommissie, die de afrekening controleert (en de documenten die erbij horen) en afspraken maakt over kwaliteit van de services. Ook geven bewonerscommissies ons vaak advies over hoe we kunnen besparen op de servicekosten en hoe we de kwaliteit kunnen verbeteren.

## 4.2 Hoe controleert de bewonerscommissie de afrekening?

Als er een bewonerscommissie in het gebouw actief is, controleert zij de afrekening voor de servicekosten voordat we hem aan huurders versturen. De commissie vergelijkt de afrekening met die van vorige jaren. Zo bepaalt zij of de kosten redelijk zijn:

- Zijn de kosten voor een onderdeel in de servicekosten hoger dan verwacht? Dan zoeken ze uit hoe dat komt.
- Is er een groot verschil met de betaalde voorschotten of met de afrekening van vorige jaren? Dan zoeken ze uit hoe dat komt.
- Ze controleren of de kosten eerlijk verdeeld zijn over de huurders.

Heb je vragen of opmerkingen over de afrekening? Dan kun je contact opnemen met ons. Kijk op pagina 14 voor contactgegevens.

## 4.3 Wat doen wij als we de servicekosten willen veranderen?

Soms willen we nieuwe afspraken maken over de servicekosten. Bijvoorbeeld als we de portiek willen laten schoonmaken door een schoonmaakbedrijf. Of als we de servicekosten op een andere manier gaan berekenen. Wij moeten dan het volgende doen:

- de huurdersorganisatie of bewonerscommissie informeren;
- overleggen met deze organisaties over de plannen, als ze dat willen;
- deze organisaties de kans geven om ons te adviseren;
- toestemming vragen aan jou als huurder via een brief of e-mail (pas als 70% van de huurders toestemming geven, kan de verandering doorgaan);
- reageren op adviezen die huurders ons geven;
- toestemming vragen aan de Klantenraad.

Alle regels hierover staan in de Wet op het overleg huurders verhuurder (ook wel Wohv of Overlegwet).

#### 4.4 Kwaliteit van de services verbeteren

Ben je ontevreden over de kwaliteit van de services? Laat het ons weten (ons telefoonnummer staat op pagina 14). We kunnen de afspraken laten zien die wij met bedrijven hebben gemaakt over de services. Zo kun je controleren of het bedrijf zich daaraan houdt. Samen proberen we een oplossing te vinden. Lukt dat niet? Dan kun je naar de Huurcommissie. Maar je kunt ook de service anders regelen. We kunnen bijvoorbeeld afspreken dat huurders zelf een deel van de taken uitvoeren. Dat gebeurt ook als huurders de servicekosten te hoog vinden. De Huurcommissie behandelt dit soort klachten meestal niet. Zij beoordelen alleen of de servicekosten redelijk zijn.

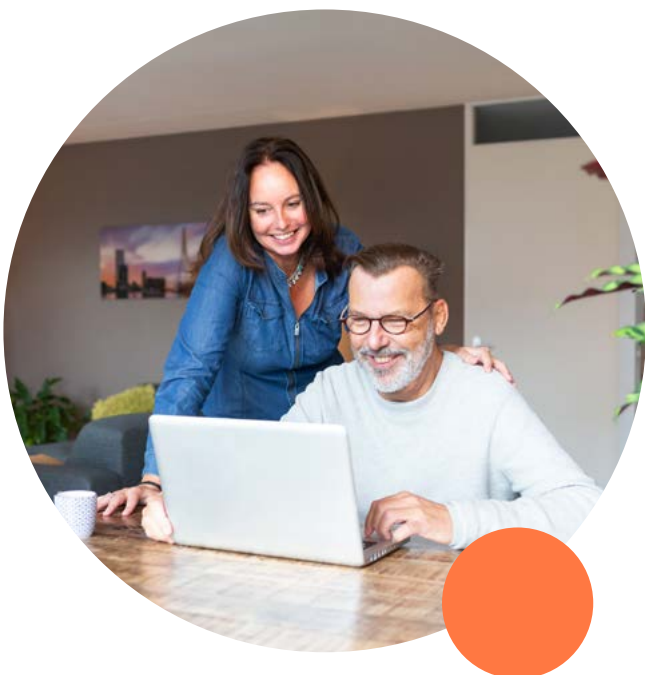
#### 4.5 Samen besparen en verbeteren waar het kan

Wij willen de servicekosten zo laag mogelijk houden. Daarom kopen we veel services in een keer in bij een klein aantal bedrijven. Zo kunnen we ook de kwaliteit beter controleren. Denk je dat we nog meer kunnen besparen? Of dat de kwaliteit omhoog kan? Dan kun je je idee het beste aan ons vertellen samen met andere huurders uit je buurt of gebouw (bijvoorbeeld via de bewonerscommissie of de huismeester). Wij zijn verplicht adviezen van huurders te bespreken en zullen je een reactie sturen binnen vier weken.

#### 4.6 Ben je de enige die de servicekosten wil veranderen?

Heb je een idee om de services te verbeteren? Maar lukt het niet om meerdere huurders bij elkaar te krijgen? Dan kun je ook alleen met ons overleggen. Je kunt ons bellen, maar het is beter om je idee in een brief of e-mail te zetten. Wij antwoorden je ook via een brief of e-mail. Ben je het niet eens met ons antwoord? Dan kun je naar de Huurcommissie of de kantonrechter.

Lees in hoofdstuk 5 meer over hoe je een zaak kunt beginnen over servicekosten bij de rechter of Huurcommissie.



# Een zaak beginnen over servicekosten.

Wat moet je doen als je een meningsverschil met ons hebt over de servicekosten?

## 5.1 Eerst proberen het samen op te lossen

Zijn we het oneens over de servicekosten? Dan moet de huurder eerst proberen met ons een oplossing te vinden tijdens een gesprek én via een brief of e-mail. Pas daarna kun je naar de Huurcommissie of de kantonrechter. Het meningsverschil noemen we dan een geschil.

## 5.2 Naar de Huurcommissie

Bij een geschil over de hoogte van de servicekosten ga je naar de Huurcommissie. De zaak wordt behandeld door een commissie met een voorzitter, een secretaris, een lid namens huurders en een lid namens verhuurders.

### Leges betalen

Voordat de Huurcommissie een zaak (procedure) behandelt, moeten kosten (leges) worden betaald. Degene die de zaak start, moet de leges betalen. Het is belangrijk dat die binnen vier weken betaald zijn, anders moet het verzoek opnieuw worden gedaan. Degene die de zaak verliest moet de leges betalen, ook als die de zaak niet is gestart.

Een aantal weken na de zitting ontvangen beide partijen de uitspraak van de Huurcommissie. Die is definitief, tenzij de huurder of Woonstad Rotterdam met het geschil naar de rechter gaat binnen acht weken na de verzenddatum van de uitspraak van de Huurcommissie. Tegen de uitspraak van de rechter is geen hoger beroep mogelijk bij geschillen over huurprijs en servicekosten.

### Procedures

Je kunt met de volgende geschillen naar de Huurcommissie:

#### Je vindt de servicekosten te hoog

Deze procedure heet: Beoordeling van de redelijkheid van de hoogte van de servicekosten (zie artikel 7:260 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek).

Deze procedure komt het vaakst voor bij een geschil, meestal nadat je de afrekening van de servicekosten hebt gekregen. De Huurcommissie behandelt alleen onderdelen van de servicekosten die te maken hebben met 'de bewoning van de woonruimte'.

Deze procedure wordt gebruikt als sommige kosten niet goed zijn afgerekend of fout op de rekening staan. De Huurcommissie onderzoekt de onderdelen van de servicekosten die je in je verzoek hebt geschreven. Daarvoor vraagt zij ook gegevens aan Woonstad Rotterdam. Als wij deze niet geven, kan de Huurcommissie de servicekosten op een vast laag bedrag of zelfs op nul zetten. Het is belangrijk dat je de Huurcommissie zo veel mogelijk informatie geeft waaruit blijkt dat de afrekening niet goed is gemaakt.

Voordat je naar de Huurcommissie gaat, moet je ons eerst met een brief of e-mail laten weten dat je de servicekosten te hoog vindt. Vinden we samen geen oplossing? Dan kun je de procedure starten bij de Huurcommissie. Nadat je de afrekening hebt ontvangen, heb je daar 24 maanden de tijd voor. Het totaalbedrag van de kosten waarover je we het niet eens zijn, moet minstens € 36,00 zijn.

Je vindt het voorschot voor eigen gebruik van elektriciteit, gas en/of water onredelijk hoog. Deze procedure heet: Toetsing van de redelijkheid van het voorschot voor individuele nutsvoorzieningen (zie artikel 7:261 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek).

Je kunt de Huurcommissie vragen of het voorschot dat je iedere maand betaalt voor gas, water en/of elektra redelijk is, maar alleen als je woning daarvoor een eigen meter heeft of als we rekenen met de oppervlakte van je woning. De Huurcommissie beoordeelt dit niet voor andere onderdelen van de servicekosten. De Huurcommissie kijkt of het voorschot past bij de kosten die we verwachten te maken. Als het voorschot inderdaad veel hoger is, dan bepaalt de Huurcommissie een lager voorschotbedrag. Je kunt dit alleen aan de Huurcommissie vragen als je vindt dat je iedere maand € 3,00 of meer te veel betaalt.

Je vindt alle informatie over de Huurcommissie op hun website: [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)

### 5.3 Samen of alleen een zaak beginnen?

In veel gevallen kun je alleen als individuele huurder een zaak beginnen. De uitspraak van de Huurcommissie of de kantonrechter geldt dan dus alleen voor jouw situatie. In (heel) weinig gevallen kun je met meerdere huurders tegelijk een zaak starten. Als dat zo is, kun je de Klantenraad of bewonerscommissie vragen vooraf met ons af te spreken dat de uitspraak zal gelden voor alle huurders in het gebouw.

### 5.4 Naar de rechter

In geval van een geschil over de servicekosten kun je in de volgende gevallen ook naar de kantonrechter.

#### Na een uitspraak van de Huurcommissie

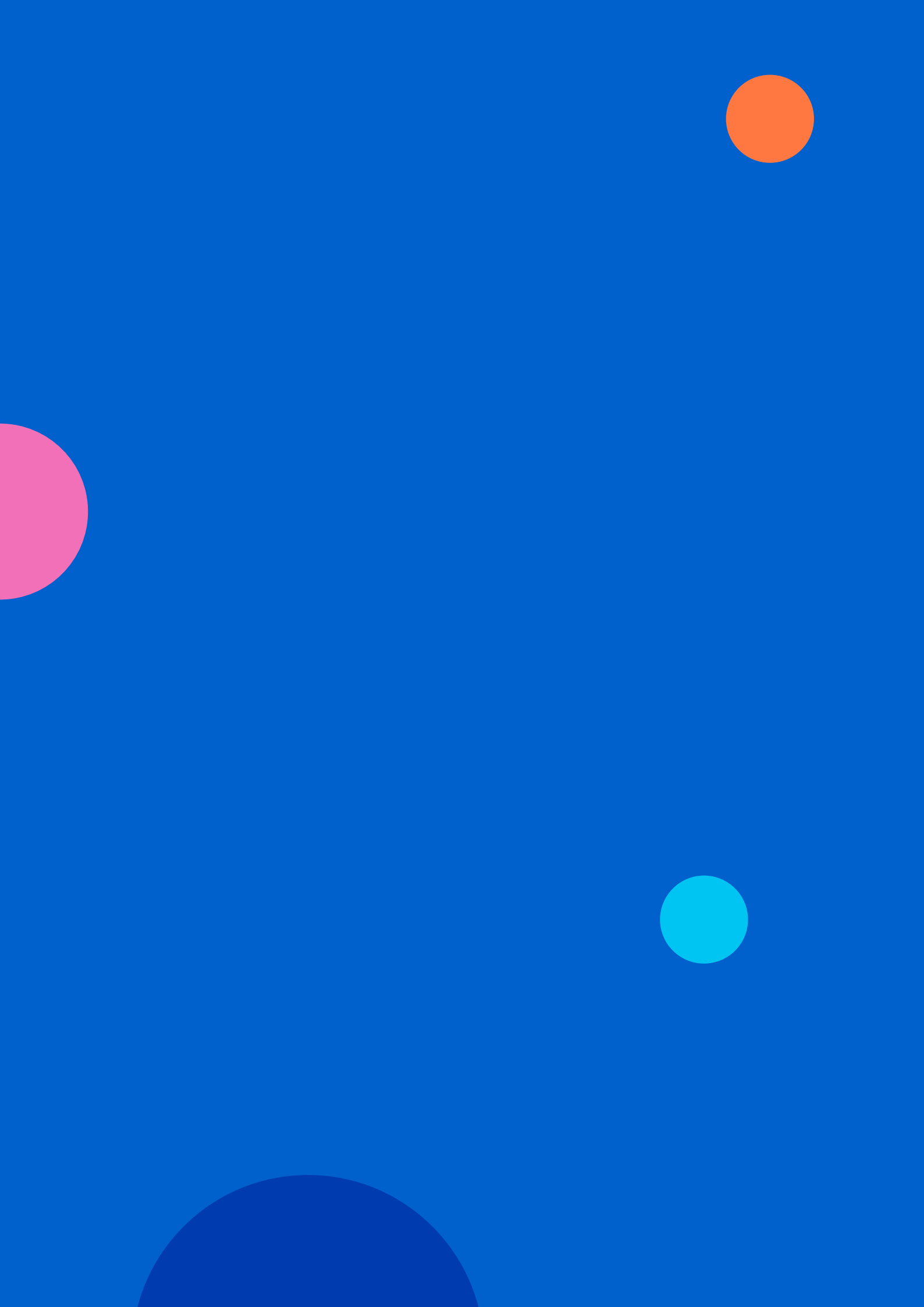
Ben jij of zijn wij het niet eens met een uitspraak van de Huurcommissie? Dan kunnen we met het geschil naar de kantonrechter binnen acht weken na de verzenddatum van de uitspraak van de Huurcommissie. Beide partijen geven informatie en krijgen de kans te reageren op elkaars standpunt. De kantonrechter doet daarna uitspraak. Je kunt niet in hoger beroep tegen de uitspraak van de kantonrechter.

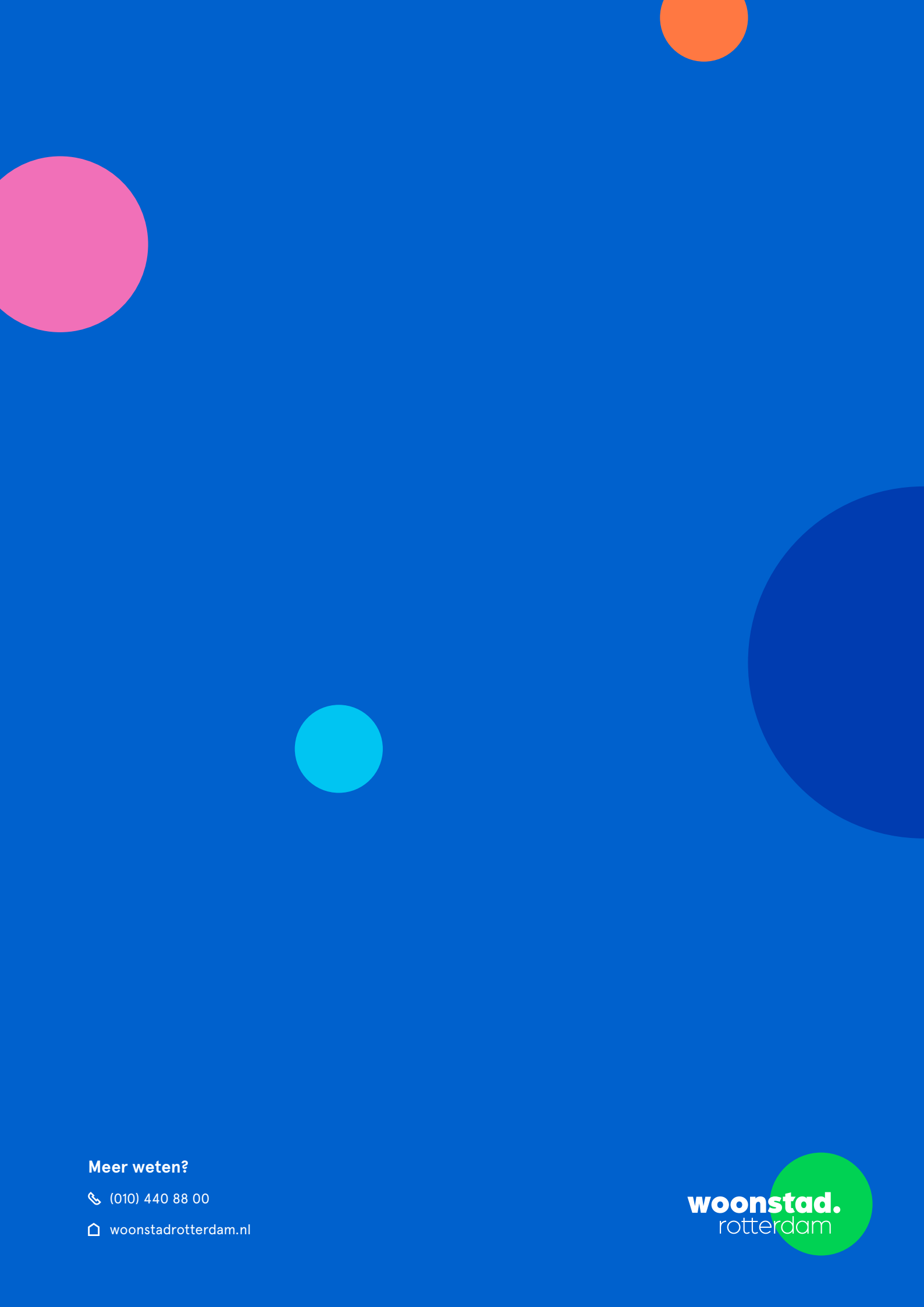
#### Je huurt een woning in de vrije sector

Huur je een woning in de vrije sector? Dan kun je niet naar de Huurcommissie als je een geschil hebt over de hoogte van de servicekosten. Je moet dan naar de kantonrechter. Huurders in de vrije sector moeten wel ieder jaar een afrekening van de servicekosten krijgen met alle onderdelen waarvoor zij betalen. Je mag de rekeningen van bedrijven en contracten zien als je dat ons vraagt per brief of e-mail. Ook mag je een verhoging van het voorschotbedrag weigeren zolang we je geen afrekening hebben gegeven.


### Contact

Klantcontactcentrum Woonstad Rotterdam  
Telefoon: 010 440 88 00  
(op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur)  
E-mail: [info@woonstadrotterdam.nl](mailto:info@woonstadrotterdam.nl)  
Huurcommissie: [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl)  
Kantonrechter: [www.rechtspraak.nl/uw-situatie/huren](http://www.rechtspraak.nl/uw-situatie/huren)





**Meer weten?**

 (010) 440 88 00

 [woonstadrotterdam.nl](https://www.woonstadrotterdam.nl)

**woonstad.**  
rotterdam

