



Meer kosten dan service?

WHITE PAPER OVER SERVICEKOSTEN

Door RentReview, Amsterdam, maart 2020

1. Inleiding



Servicekosten zijn een bijzonder fenomeen. Ze maken integraal deel uit van de huisvestingslasten, maar ze worden tijdens huurcontractonderhandelingen vaak als 'gegeven' aangenomen.

Lange tijd leidden servicekosten eigenlijk niet tot problemen, maar in de afgelopen jaren zag een aantal huurders zich ineens geconfronteerd worden met onverklaarbaar stijgende voorschotberekeningen of soms nog erger, met aanzienlijke naheffingen over eerdere jaren.

Tegelijkertijd wordt duidelijk dat er in Nederland veel onduidelijkheid bestaat over wat servicekosten precies zijn. Er bestaat in ons land geen wet- of regelgeving hierover. Dit heeft tot gevolg dat de afspraken in de huurovereenkomst leidend zijn, met alle vervelende gevolgen van dien: problemen met servicekosten kunnen achteraf vaak moeilijk worden gerepareerd.

Bij nieuwe huurcontracten of contractheronderhandelingen hebben huurders de mogelijkheid om de servicekostenproblematiek te tackelen. Hierbij is het echter van belang om enig inzicht te hebben in de materie.

Deze White Paper is geschreven voor zakelijke huurders die geconfronteerd worden met servicekostenproblemen, of die problemen willen voorkomen.

Inhoudsopgave

	Pagina
1. Inleiding	2
2. Wat zijn servicekosten?	4
3. Servicekosten in de huurovereenkomst	4
4. De belangen	5
5. De perverse prikkels	5
6. De problemen	6
7. Benchmarks	6
8. Te hoge servicekosten?	7
9. De besparingen	8
10. Afspraken voor de toekomst om servicekostenproblemen te voorkomen?	8
11. Conclusies & aanbevelingen	9
12. Tot slot & RentReview	9

2. Wat zijn servicekosten?

Er bestaat geen eenduidige definitie van servicekosten. Een gangbare uitleg is: *“Tussen huurder en verhuurder overeengekomen kosten voor diensten en voorzieningen, die worden uitgevoerd onder regie van de eigenaar en die worden doorbelast aan (en betaald door) de gebruikers van het gebouw.”*

Voorbeelden van veel voorkomende posten:

- Gas, water en elektra
- Reparaties, niet planmatig periodiek onderhoud
- Schoonmaakkosten algemene ruimten
- Onderhoud tuin en parkeerplaatsen
- Glazenwasser
- Onderhoud en controle luchtbehandelingsinstallatie
- Onderhoud en controle liftinstallatie
- Schoonmaken buitengevel
- Onderhoud zonwering
- Vuilafvoer

3. Servicekosten in de huurovereenkomst

De (voorschot)kosten voor de leveringen en diensten worden doorgaans weergegeven in (artikel 4) van de standaard huurovereenkomst, zonder dat het servicekostenbedrag gespecificeerd wordt. De aard van de leveringen en diensten worden meestal in (artikel 5) van de standaard huurovereenkomst opgesomd. De precieze regelingen ten aanzien van de servicekosten staan vervolgens in de Algemene Bepalingen van de huurovereenkomst.

Laatstgenoemde Algemene Bepalingen verdienen de speciale aandacht van de huurder. Niet minder dan 80% van de Nederlandse huurcontracten van commercieel vastgoed kent Algemene Bepalingen die zijn opgesteld volgens het ROZ-model. ROZ staat voor Raad Onroerende Zaken, de belangenvereniging van de bedrijfstak onroerend goed. Alle professionele vastgoedpartijen zijn in de ROZ vertegenwoordigd, behalve de huurder.

De verhuurder kan zo de kostenposten bepalen, kan hij het voorschotbedrag tussentijds aanpassen en hoeft hij geen termijn in acht te nemen voor de jaarlijkse afrekening. Evenmin is de huurder gerechtigd om de servicekostenbetaling op te schorten als hij van mening is dat er geen fatsoenlijke diensten worden geleverd.

De kleine lettertjes van de huurovereenkomst en de algemene bepalingen zijn dus van groot belang voor de huurder. Het is dan ook zaak om, tijdens de (her)onderhandelingen, de Algemene Bepalingen aan te passen, zodat de rechten en plichten van huurder en verhuurder evenwichtiger verdeeld worden.

4. De belangen

Algemene Bepalingen worden tijdens onderhandelingen vaak gepresenteerd als 'niet onderhandelbaar'. En van servicekosten wordt regelmatig gesuggereerd dat het een 'neutrale' post zou zijn, waarbij geen enkele partij speciale belangen heeft.

Echter.

Huurders hebben uiteraard belang bij zo laag mogelijke servicekosten, althans de beste service voor de laagste prijs.

Eigenaren zullen proberen hun eigen kosten zo laag mogelijk te houden door zoveel mogelijk door te belasten aan de huurders. Een voorbeeld: Groot onderhoud en vervanging zijn voor rekening van de eigenaar. Klein onderhoud mag echter verrekend worden in de servicekosten. De neiging kan ontstaan om de vervanging uit te stellen en de oude installaties te laten repareren; de reparatiekosten zijn immers integraal door te berekenen aan de huurders.

Beheerders doen meestal het dagelijkse werk voor de belegger. Hun honorering wordt meestal bepaald als percentage van de servicekosten. Hoe hoger de kosten, hoe hoger zijn beloning. Beheerders zitten bovendien nogal eens in spagaat: enerzijds moeten zij hun opdrachtgever plezieren, terwijl ze aan de andere kant ook de huurder moeten bedienen.

Kortom: huurders, eigenaren, beheerders, beleggers, financiers en makelaars zijn allen belanghebbenden.

5. De perverse prikkels

Het vervelende van servicekosten is dat er (tenzij anders afgesproken) geen enkele incentive is voor uw tegenpartij om de kosten te minimaliseren of het servicepakket te optimaliseren. Soms is zelfs sprake van het tegendeel: de administratiekosten die een beheerder in rekening mag brengen zijn doorgaans 5% van de servicekosten. Dus: hoe hoger hoe beter.

Alle lopende kosten mogen voor 100% aan de huurder worden doorberekend. Hierdoor bestaat er doorgaans geen enkele commerciële prikkel om efficiënt in te kopen of optimaal te organiseren.

Tenzij anders overeengekomen kunnen huurders hier weinig tegen doen. Zoals eerder gesteld: de Algemene Bepalingen van de huurovereenkomst zijn opgesteld door de ROZ, en dus zeer in het voordeel van de eigenaar/ verhuurder.

6. De problemen

Servicekosten zijn de 'blinde component' in elke huurovereenkomst: het is een voorschot waarvan (achteraf) moet blijken of het juist is. Omdat servicekosten doorgaans 20-35% van de totale huisvestingslasten uitmaken, kunnen kleine afwijkingen al tot relatief grote verschillen leiden. Dat geldt eens te meer als er achteraf over meerdere jaren afgerekend moet worden.

Huurders zijn doorgaans geen vastgoedprofessionals. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de servicekosten tot problemen kunnen leiden:

- Huurders hebben geen idee over de opbouw van de servicekosten.
- Huurders weten niet welke kosten in de servicekosten mogen worden opgenomen en welke kosten door de gebouweigenaar moeten worden betaald.
- Huurders weten niet of de berekende prijs van de leveringen en diensten te hoog of te laag is.
- Huurders worden geconfronteerd met grote verschillen tussen budgetten en afrekening.
- Huurders worden geconfronteerd met naheffingen over afgelopen (en afgesloten) boekjaren.

Het is huurders soms volstrekt onduidelijk wat er gebeurt en hoe hiermee om te gaan. Enige vorm van transparantie of controle is gewenst,

7. Benchmarks

Servicekosten kunnen variëren van heel weinig tot heel veel, afhankelijk van de aard en omvang van een gebouw en de overeengekomen servicepakketten. Er zijn dus weinig algemeen geldende streefbedragen of andere aanknopingspunten.

Bijna de helft (47%) van deze kosten komt voor rekening van verwarming en elektra. Andere grote kostenposten zijn: schoonmaak, huismeester, beveiliging en vuilafvoer. Per saldo zijn de kosten in de afgelopen vijf jaar redelijk stabiel geweest.

Opgemerkt dient te worden dat benchmarks slechts indicatief gebruikt kunnen worden. De verschillen tussen individuele gebouwen zijn aanzienlijk. Bouwjaar, grootte, het aantal verdiepingen en de locatie van een gebouw beïnvloeden de servicekosten. En natuurlijk ook het gebruik.

8. Te hoge servicekosten?

Huurders kunnen met naheffingen worden geconfronteerd. Die kunnen soms zeer aanzienlijk zijn en ook nog eens betrekking hebben op meerdere jaren. Veel kantoorgebruikers worden hierdoor overvallen.

Het is lastig aan te tonen dat:

- A. Moedwillige misleiding van de verhuurder bestaat. Aangetoond moet dan dus worden dat de verhuurder reeds op het moment dat de huurovereenkomst werd aangegaan wist dat het in de overeenkomst genoemde voorschot te laag was.

en/of
- B. Verkeerde doorbelasting kosten in de servicekosten. Soms worden kosten doorbelast die contractueel door de verhuurder betaald moeten worden. Ook gebeurt het dat kosten of diensten tussentijds worden aangepast zonder goed overleg. Soms worden ook administratiekosten over administratiekosten berekend.

Jurisprudentie lijkt aan te tonen dat er tegen naheffingen of tussentijdse kostenverhogingen weinig valt te doen, tenzij kwade opzet aangetoond kan worden: dat de verhuurder moedwillig te lage servicekosten heeft gebruikt als 'lokkertje' om nieuwe huurders aan te trekken. De bewijslast ligt doorgaans bij de huurder.

Huurders zullen hier zelf 'achteraan moeten zitten', want de Algemene Bepalingen in de huurovereenkomst geven de huurder geen rechten en, omgekeerd, de verhuurder geen verplichting om de servicekosten te optimaliseren.

Snel oplopende servicekosten kunnen veroorzaakt worden door een groot aantal factoren. De belangrijkste twee zijn echter:

1. Toegenomen reparatiekosten doordat vervangingsinvesteringen worden uitgesteld. Instandhoudingskosten zijn voor rekening van de huisbaas. Steeds vaker worden groot onderhoud en vervangingsinvesteringen echter uitgesteld. Bestaande installaties moeten een paar jaar langer mee. Het dak en de lift worden evenmin vervangen. Gevolg is dat de monteurs vaker moeten voorrijden om de zaak aan de gang te houden. Deze (reparatie)kosten zijn echter via de servicekosten volledig aan de huurder door te berekenen. Repareren is voor de eigenaar dus veel goedkoper dan investeren. Voor de huurder geldt uiteraard het tegenovergestelde.
2. Onvoordelige inkoop. Energiekosten zijn in de afgelopen jaren fors gestegen. Deze kostenpost maakt soms bijna 40% uit van de totale servicekosten.

Vaak blijkt ook dat beheerders hebben nagelaten om elektriciteit efficiënt in te kopen. Hetzelfde geldt uiteraard voor schoonmaakdiensten, ruitenbewassing, tuinonderhoud etc.

Maar er zijn nog tal van andere factoren die kunnen leiden tot (te) hoge servicekosten. Hierbij is te denken aan:

- Verkeerde doorberekening van het aantal m²
- Verkeerde doorberekening van de leegstaande m².
- Doorberekening (instandhoudings)kosten die des verhuurders zijn.
- Dubbele berekening administratiekosten.

Het vervelende is dat het voor huurders ondoenlijk kan zijn om de fouten boven water te krijgen.

9. De besparingen

De grootste besparingen op de servicekosten kunnen doorgaans worden bereikt door:

- Efficiënte energie inkoop.
- Efficiënte inkoop overige onderhoudscontracten.
- Beperking/ optimalisering servicekostenpakket.

Huurders hebben echter over het algemeen geen of onvoldoende inzicht in de onderliggende inkoopcontracten en kunnen dus ook niet zien waar eventuele besparingsmogelijkheden liggen.

10. Afspraken voor de toekomst om servicekosten te voorkomen?

De beste remedie om ellende met betrekking tot de servicekosten te voorkomen, is om er in het contract rekening mee te houden. Omdat er wettelijk niets geregeld is, en de contractbepalingen bindend zijn, is het huurders geboden om zelf het initiatief te nemen. Servicekosten moeten derhalve een integraal onderdeel zijn van de huurcontractonderhandelingen.

Omtrent de servicekosten zullen dus aparte afspraken met de verhuurder moeten worden gemaakt. Hierbij is bijvoorbeeld te denken aan:

- Vraag voor ondertekening huurovereenkomst om afrekeningen van het voorgaande jaar. Vergelijk werkelijk doorberekende kosten met voorschotkosten.
- Een duidelijke definitie van servicekosten.
- Inzichtelijk maken van opbouw kosten.
- Inzichtelijk maken van toerekening kosten.
- Inzichtelijk maken van inkoopbeleid.
- Duidelijke afspraken over doelstellingen/ efficiëntieverbeteringen.
- Duidelijke afspraken over kwaliteit van de beheerder.

- Duidelijke contractuele afspraken over tijdige en deugdelijke afrekening.
- Duidelijke contractuele afspraken over budgetoverschrijdingen.
- Periodiek huurdersoverleg.

De drie laatstgenoemde punten zijn in de praktijk de belangrijkste probleemvermijders.

11. Conclusies & aanbevelingen

Servicekosten zijn een integraal en substantieel onderdeel van de huisvestingslasten en dienen dus ook integraal onderdeel te zijn van de huurcontractonderhandelingen.

Huurders hoeven qua servicekosten niet te rekenen op beschermende wet- of regelgeving. De afspraken in het huurcontract zijn leidend en het is dus zaak hier tijdens de onderhandelingen rekening mee te houden.

Veel problemen kunnen worden voorkomen door, voor ondertekening van een huurovereenkomst, duidelijke afspraken te maken met de eigenaar over de aard en omvang van de leveringen en diensten.

Contractuele afspraken over een tijdige en deugdelijke afrekening zijn van groot belang en kunnen veel ellende voorkomen. Bovendien is het aan te raden om regelmatig met de eigenaar/ beheerder in overleg te treden.

12. Tot slot & RentReview

De meeste huurcontracten volgen echter nog steeds de traditionele ROZ Algemene Bepalingen. Een huurcontract is meer dan alleen een scherpe huurprijs. De kleine lettertjes van de Algemene Bepalingen zijn belangrijker dan ooit tevoren.

RentReview zorgt ervoor dat zowel de huurovereenkomst, als de Algemene Bepalingen zodanig contractueel aangepast worden dat de servicekosten reëel, beheersbaar en voorspelbaar worden.

Voor grotere huurders en (gezamenlijke) huurders in multi-tenant gebouwen voert RentReview op verzoek 'servicekosten audits' uit, ofwel 'dozenonderzoek'. In zulke gevallen controleren wij de servicekosten door nota's en kostenposten van de beheerder te toetsen op marktconformiteit, rechtmatigheid en effectiviteit.

Eveneens voor grotere huurders en (gezamenlijke) huurders in multi-tenant gebouwen treedt RentReview op als huurdersvertegenwoordiger in het overleg met de beheerder/ eigenaar. In zulke gevallen nemen wij de communicatie over zorgen wij voor een strakke controle van de kosten, zorgen wij voor taakstellende afspraken met de beheerder en geven wij huurders advies over contractaanpassingen.