

# Het belang van servicekostenonderzoek

**Servicekosten vormen een substantieel deel van de huurlasten. Door de economische crisis kijken steeds meer bedrijven kritisch naar de kosten, maar nog te weinig naar de afrekeningen van de servicekosten.**

Ron Koning

Het controleren van de servicekostenafrekening heeft juridische, financiële en servicekosten-inhoudelijke aspecten. Een goede beoordeling van de servicekosten en eventuele consequenties, is daarom belangrijk. Dit vraagt specifieke expertise. De ervaring leert dat organisaties daar niet

altijd over beschikken. In de markt is hiervoor externe expertise beschikbaar. Uit een recent gepubliceerd benchmarkrapport (Oscar 2013) blijkt dat de servicekosten dalen, maar dit rapport geeft geen enkel zicht op de problemen bij de afrekeningen. Het wijst huurders bijvoorbeeld niet op het belang van een correcte berekening voor de leegstandscorrectie, of waar je op moeten letten bij facturen voor het onderhoud, de huismeester en andere medewerkers. Het rapport is gebaseerd op een database met feitelijke informatie, zonder de hoogte ervan ter discussie te stellen. Dat is ook niet de bedoeling van het rapport, maar het is wel jammer dat het een huurder niet duidelijk maakt waar hij op moet letten.

## Waar zitten de problemen dan wel?

Voor een deel bij de kosten voor de energie. Bij een strenge winter, wordt er beduidend meer gas verbruikt dan andere jaren. Een huurder kan voor verrassingen komen te staan als gecontracteerde vermogens niet tijdig zijn aangepast en er forse boetes opgelegd worden. Als de leegstand toeneemt dan blijken veel panden een veel te hoog gecontracteerd vermogen te hebben, waardoor de vaste kosten te hoog zijn.

Het afsluiten van goede energiecontracten en actief beheer kan veel geld besparen voor de huurders; daar wordt niet altijd genoeg aandacht aan besteed. Dat de prijzen dalen en stijgen heeft niemand in de hand, maar het kan geen kwaad om goed uit te zoeken welke energieaanbieders voordeliger zijn en na te gaan hoe het zit met de gecontracteerde vermogens.

Daarnaast komt het voor dat koelinstallaties en verwarmingen elkaar tegenwerken. De koeling slaat aan als het te warm wordt in plaats van dat de verwarming wordt aangepast. Een eigenaar heeft geen belang bij het investeren in een nieuwe optimale klimaatregeling. De huurder betaalt immers de kosten voor het energieverbruik. Maar zoiets kan wel een onderwerp van gesprek worden als een huurder staat voor een verlenging van het huurcontract.



Het onderhoud van de installaties is dus een belangrijk aandachtspunt. In de praktijk komt het voor dat beheerders, middels interne notities, de eigenaar adviseren de installaties te laten reviseren omdat deze niet meer optimaal functioneren. De eigenaar voelt daar in dit economische klimaat niets voor. Het gevolg is dat in één jaar soms wel 35 storingsmeldingen moeten worden afgehandeld. Alle kosten daarvan worden aan de huurders in rekening gebracht. Een revisie is eigenaarslast en daar wordt dus mee gewacht. Op betere tijden wellicht?

## Leegstandscorrectie

Een ander probleem is het berekenen van een leegstandscorrectie. Vaak zie je dat een eigenaar de kosten van bijvoorbeeld een huismeester, verwarming of elektriciteitsverbruik verdeelt over de resterende huurders en dus zelf geen deel of maar een beperkt deel voor z'n rekening neemt. Hoewel praktisch alle contracten (gebaseerd op ROZ-voorwaarden) aangeven dat de kosten voor een huurder nooit meer mogen zijn dan bij vol verhuurd, blijkt dit in de praktijk anders uit te pakken. Heel weinig eigenaren kunnen een berekening voor leegstandscorrectie hard maken. Ze verwijzen hooguit naar elkaar met de boodschap: 'Dat is in de markt gebruikelijk'. En zo houdt dit fenomeen zichzelf in stand. Het loont zeker de moeite met de eigenaar duidelijkere afspraken te maken over dit aspect.

Ook blijkt dat er bij multi-tenant-gebouwen regelmatig kwistig met uren van medewerkers voor het beheer en onderhoud wordt omgesprongen. Er worden te veel uren doorberekend en dan ook nog tegen buitensporige tarieven. Regelmatig zien we huurovereenkomsten waarin is vermeld dat 'alle medewerkers die zich bezighouden met het beheer, onderhoud en administratie' in rekening

gebracht kunnen worden. Dat is haast een vrijbrief voor een eigenaar een forse kostenpost op te voeren. De beheerder krijgt over de servicekosten vijf procent administratiekosten betaald, dus de wens van de huurders om de servicekosten naar een zo laag mogelijk peil te brengen, betekent voor de beheerder lagere inkomsten. De motivatie om kosten te verlagen is niet altijd even groot.

## Onregelmatigheden

Het zorgvuldig bekijken van de afspraken over de servicekosten in de huurovereenkomst loont zeker de moeite als men op het punt staat te beslissen een huurovereenkomst aan te gaan, te verlengen of naar een ander pand te verhuizen. Een onafhankelijk advies over de leveringen en diensten in de huurovereenkomst zorgt voor lagere kosten, eerlijkere afrekeningen en minder problemen in de toekomst. Nog regelmatig wordt het voorschot op 25 tot 30 euro per vierkante meter ingezet. De nare verrassing van een afrekening van 40 euro of meer per vierkante meter kan door een goed advies voorkomen worden. Samengevat komt het er op neer dat er bij nagenoeg alle bedrijven onregelmatigheden in de servicekostenafrekeningen zitten en het dus niet meer gaat om de vraag of u te veel betaalt, maar meer hoeveel u te veel betaalt. Omdat de te veel betaalde servicekosten over vijf jaar en soms langer kunnen worden teruggevorderd, gaat het vaak om substantiële bedragen.

> Ron Koning is commercieel directeur bij Servicekosten Consultancy