

Hurende bedrijven betalen jaarlijks vele miljoenen aan servicekosten teveel

Veel bedrijven die hun huisvesting huren vertrouwen op de afrekeningen van de servicekosten. Maar de praktijk wijst uit dat dit vertrouwen vaak niet terecht is. In de afgelopen vijf jaar is gebleken dat bij 95% van de zakelijke huurders fouten in de servicekostenafrekening zitten. De te veel berekende servicekosten variëren van €25.000 tot maar liefst €350.000.



Sommige vastgoedpartijen bieden servicekosten aan op basis van fixed price. In zo'n geval kan de huurder er van uitgaan dat hij sowieso te veel betaalt. Bovendien geeft deze aanpak geen enkele garantie dat de wijze waarop kosten in rekeningen worden gebracht klopt.

Onze ervaringen van de afgelopen vijf jaar laten zien dat bij 95% van de huurders fouten in de servicekostenafrekeningen zitten. Voor 'hurend Nederland' betekent dit dat het om vele miljoenen onterecht in rekening gebrachte servicekosten gaat.

Over welke problemen hebben we het dan?

In de categorie 'bewuste fouten' zijn we tegengekomen:

- Verhuurders die diensten in rekening hebben gebracht die nooit zijn geleverd. Diensten die verstopt zaten in afrekeningen en die pas aan het licht kwamen door gedetailleerd alle facturen en onderliggende werkbonnen te bekijken.
- Bij praktisch alle huurders in multi-tenant gebouwen wordt er verkeerd omgegaan met het doorberekenen van leegstand. Hoewel de ROZ-voorwaarden aangeven dat de huurder nooit meer mag betalen dan bij vol verhuurd, gaat het bijna altijd mis.
- Afrekeningen op basis van m², terwijl er volgens de overeenkomst op basis van meterstanden afgerekend zou worden. De huurder in kwestie betaalde meer dan nodig omdat een andere huurder een datacentrum runde en substantieel meer energie verbruikte.
- Doorberekening van energieboetes terwijl de huurder voor beheer betaalde en de beheerder dus tijdig had moeten ingrijpen.
- In een multi-tenant situatie: te veel uren doorberekenen van medewerkers. (Als van iedere huurder de uren werden opgeteld had de beheerder twee keer zoveel mensen in dienst moeten hebben.)
- Afrekenen op basis van een ander, groter, metrage dan in de huurovereenkomst staat.

In de categorie “onbewuste fouten” zijn we tegengekomen:

-Facturen van zaken die eigenaarslast zijn en die ‘per abuis’ voor rekening van de huurder kwamen.

-Een huurder die meer water verbruikte op zondag terwijl niemand werkte op zondag. Bleek een fout in de doorberekening omdat de meterstanden van drie horecaondernemingen op de begane grond op het overzicht van de huurder van de kantoorruimte terecht kwamen.

-Het tegenwerken van koel- en verwarmingsinstallaties. De koeling slaat aan als het te warm wordt in plaats van dat de verwarming wordt aangepast. De eigenaar heeft geen belang bij aanpassing van het systeem, de huurder betaalt immers de energie.

-Sommige beheerders wijzen de eigenaar op het feit dat installaties moeten worden vervangen. Maar de eigenaar kiest liever voor het oplossen van 35 storingen per jaar, want die kan hij doorberekenen aan de huurder, een nieuwe installatie niet.

-De beheerder berekent 5% administratiekosten (een enkeling zelfs meer). Dit is niet direct een stimulant voor een beheerder om voorstellen te doen die leiden tot verlaging van de servicekosten.

Onrealistische voorschotbedragen

Daarnaast komen we tegen dat afrekeningen veel te laat worden gepresenteerd. De tussentijdse verhoging van de servicekosten komt dan onverwacht. De huurder ziet plotseling dat hij van 25 euro voorschot is gegaan naar 55 euro op de eindafrekening in 4 jaar tijd. De huurder kan dan niet meer ingrijpen. Overigens zien wij dat veel bedrijfsmakelaars nog steeds met onrealistische voorschotbedragen adverteren. Zeker als er meer huurders in het pand zitten, liggen de feitelijke kosten een stuk hoger.

Conclusie

Samengevat komt het er op neer dat er bij praktisch 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 kunnen worden teruggevorderd gaat het vaak om substantiële bedragen. En dan hebben we het nog niet over de besparingen voor de resterende looptijd als de verhuurder onterecht in rekening gebrachte kosten niet meer kan opvoeren.

Een goede beoordeling van de servicekostenafrekeningen en eventuele consequenties is daarom erg belangrijk. Ook als een huurder naar een ander pand verhuist is het verstandig vooraf de servicekosten van het nieuwe pand onder de loep te nemen. Het gaat bij het uitvoeren van een onderzoek om specialistisch werk waarbij juridische, financiële en servicekosteninhoudelijke expertise is vereist.

Ron Koning en Bram van Gent werken voor www.servicekostenconsultancy.nl