

# SERVICEKOSTENWIJZER

Bewaar deze servicekostenwijzer bij uw administratie!

Naast de huur van uw woning betaalt u iedere maand ook een voorschotbedrag voor de servicekosten. Eén keer per jaar ontvangt u een afrekening van de servicekosten van uw woning. Daarop staat wat u aan voorschotten hebt betaald en wat de werkelijke kosten het afgelopen jaar zijn geweest. Met de jaarlijkse afrekening maken wij de balans op. Soms moet u geld bijbetalen, soms krijgt u geld terug. In deze wijzer vindt u meer informatie over de servicekosten. Op de achterzijde is een compleet overzicht opgenomen van de meest voorkomende servicekosten.



## Wat zijn servicekosten?

Servicekosten zijn de kosten voor leveringen of diensten die a.s.r. voor u regelt, zoals bijvoorbeeld kosten voor gas, water, elektra, huismeester en schoonmaak van de algemene ruimtes. Wat precies onder deze servicekosten valt, is vastgesteld in het huurcontract. Het aandeel in de werkelijke kosten hoeft niet voor iedere huurder hetzelfde te zijn. Uw aandeel in de werkelijke kosten kan afhankelijk zijn van de woning waarin u woont en bijvoorbeeld het individuele water en/of warmteverbruik.

## Voorschot

Elke maand betaalt u een voorschot op de servicekosten, deze is gebaseerd op een schatting of naar aanleiding van een afrekening van de voorgaande periode. De betaalde voorschotbedragen verrekent a.s.r. na afloop van het jaar met de werkelijke kosten. U ontvangt van a.s.r. jaarlijks een afrekening van de servicekosten.

## Leegstand

Als een woning (nog) niet verhuurd is en tijdelijk leeg staat, dan zijn de servicekosten van de leegstaande woning voor rekening van a.s.r.

## Afrekening

Met de voorschotten betaalt u in de loop van het jaar een groot gedeelte van de geschatte servicekosten. Eén keer per jaar berekent a.s.r. de werkelijke servicekosten over de periode die loopt van 1 januari tot en met 31 december. a.s.r. streeft ernaar om uw afrekening binnen een half jaar na afloop van het kalenderjaar aan u te sturen.

## Bijbetalen of geld terug?

Bij de jaarlijkse afrekening vergelijken we het voorschotbedrag dat u hebt betaald met de werkelijke kosten. Daarnaast worden er administratiekosten in rekening gebracht. Als blijkt dat de werkelijke kosten lager zijn dan het door u betaalde voorschotbedrag, dan wordt het teveel betaalde bedrag teruggestort op uw rekening. Als blijkt dat de werkelijke kosten hoger zijn dan het door u betaalde voorschotbedrag,

dan wordt u verzocht het resterende bedrag over te maken. a.s.r. is niet gemachtigd het resterende bedrag automatisch te incasseren. Het is echter wel mogelijk om op uw schriftelijk verzoek de servicekostenafrekening te incasseren.

## Bepaling hoogte voorschotbedrag

a.s.r. kan de definitieve hoogte van de servicekosten niet op voorhand vaststellen. De servicekosten zijn van diverse factoren afhankelijk. Dat betekent dat de voorschotbedragen jaarlijks kunnen wijzigen. a.s.r. maakt jaarlijks een zo goed mogelijke inschatting van de te verwachten servicekosten. Hiermee probeert a.s.r. te voorkomen dat u het jaar erop een hoog bedrag moet bijbetalen. a.s.r. informeert u vooraf als uw voorschotbedrag wordt aangepast.

## Vragen?

Hebt u vragen over de afrekening? Kijkt u dan eerst op onze website [www.asrwonen.nl](http://www.asrwonen.nl) bij veelgestelde vragen. Is uw vraag niet beantwoord of staat uw vraag er niet bij, neemt u dan contact met ons op via:

T: +31 (0)30 257 85 63

E: [vv.woningen@asr.nl](mailto:vv.woningen@asr.nl)

P: Postbus 2080 3500 GB Utrecht

## Bezwaar

Bent u het niet eens met de afrekening van de servicekosten? Neem dan eerst contact met ons op. Als u na contact met a.s.r. het nog niet eens bent met de afrekening, dan kunt u een bezwaar indienen bij de Huurcommissie. Deze commissie is een onafhankelijke organisatie vanuit de overheid die zich bezighoudt met geschillen tussen huurder en verhuurder over onder andere servicekosten van huurwoningen. Uw bezwaar dient u in via een formulier die u bij de Huurcommissie opvraagt. Kijk op [www.huurcommissie.nl](http://www.huurcommissie.nl) of bel **0800 488 72 43**.

**Let op:** hebt u een geliberaliseerd huurcontract? Dan is het niet mogelijk om bij een geschil over de servicekosten de Huurcommissie in te schakelen. U dient dan bij de rechtbank een uitspraak te vragen.

# Welke soorten servicekosten zijn er?

---

In onderstaand overzicht zijn de meest voorkomende servicekosten opgenomen:

## Divers/klein onderhoud

Dit kunnen onder andere de volgende onderhoudswerkzaamheden betreffen:

- In de gemeenschappelijke ruimtes is voorzien van verlichting. Het vervangen van defecte lampen wordt doorbelast via de servicekosten.
- Het verzorgen van vuilafvoer.

## Elektraverbruik gemeenschappelijke voorzieningen

Dit betreft het verbruik van de elektriciteit voor de gemeenschappelijke voorzieningen, zoals de verlichting in de algemene ruimtes, lift en de intercom. Het werkelijk verbruik wordt door a.s.r. gecontroleerd en aan u doorbelast.

## Huismeester

De huismeester zorgt voor toezicht en kleine herstellingen in de algemene ruimtes. De hoogte van dit bedrag is gebaseerd op het aantal uren dat een huismeester voor uw complex aan het werk is of conform de gemaakte afspraken in het afgesloten contract. Omdat er een gedeeld belang is, betaalt a.s.r. een deel van de totale huismeester kosten.

## Telefoonlijn

Hier vallen de telefoonkosten van de liftalarmering onder. Dit is wettelijk bepaald en geeft de mogelijkheid om bij storing vanuit de lift te alarmeren.

## Schoonmaakwerkzaamheden

De gemeenschappelijke ruimtes in een gebouw zijn de ruimtes die alle bewoners van een complex kunnen gebruiken, maar niet tot de woningen behoren. Bijvoorbeeld hallen, keldergangen, trappenhuisen, liften, enz. De gemeenschappelijke ruimtes worden periodiek schoongemaakt. De kosten zijn gebaseerd op de contractprijs van het schoonmaakbedrijf.

## Water

Dit zijn de kosten voor het gebruik van water voor het schoonmaken van de algemene ruimtes en algemene voorzieningen (bijvoorbeeld tuinonderhoud).

## Individuele afrekening kosten verwarming

Hebt u geen eigen cv of kachel in uw woning, dan zorgt een gemeenschappelijke warmte-installatie voor de warmte in uw woning. Voor het verwarmen van uw woning is gas en elektriciteit nodig. We verdelen de werkelijke kosten aan de hand van de oppervlakte van uw woning of, als er warmtemeters zijn geplaatst, naar het werkelijk verbruik per huurder. De verdeling wordt uitgevoerd door een externe partij (bijvoorbeeld meetbedrijf Ista).

## Administratiekosten

Voor het bijhouden van de administratie van de servicekosten en het opstellen van de afrekening brengt a.s.r. u administratiekosten in rekening. Dit is in uw huurcontract vastgelegd. Deze bedragen maximaal 5% van de werkelijke servicekosten. Uitzondering hierop zijn de administratiekosten van de stookkosten. Deze bedragen 1% als een externe partij de meting uitvoert (bijvoorbeeld meetbedrijf Ista).