

## **Leidraad servicekosten winkelcentra**

---

### **Inhoudsopgave**

#### **Voorwoord**

#### **A Definitie van**

#### **Servicekosten**

#### **B Transparantie**

- de aanbevolen termijn van afrekenen en verstrekken van informatie
- Voorschotten
- Een transparante verdeelsleutel

#### **C Overleg**

#### **D Het toerekenen van kosten**

- Extra openingstijden
- Kortingen

#### **E Rapportage van servicekosten**

#### **F Huurdersafvaardiging of Servicekostencommissie**

- Totstandkoming en de rol van de servicekostencommissie

#### **G. Bijzonderheden**

- Vve
- Afrekenen bij einde huurovereenkomst
- Kwaliteit & duurzaamheid

#### **Bijlagen:**

- Servicekosten rubricering winkels
- Leidraad servicekosten bij verkoop

### **Voorwoord**

Voor u ligt de leidraad servicekosten 2020. VGO, InRetail en de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed, Nederland (IVBN) en Vastgoedmanagement Nederland (VGM NL) hebben het initiatief genomen om de leidraad servicekosten 2009 te evalueren en bij te stellen.

De doelstelling van de leidraad blijft onverkort van kracht en luidt; zoveel mogelijk belanghebbenden in de winkelvastgoedmarkt een werkwijze aan te reiken waardoor:

- zij in staat zijn tot een professionele uitvoering van leveringen en diensten met als doel het waarborgen van de aantrekkelijkheid voor consumenten van het winkelcentrum c.q. de concurrentiepositie van het winkelcentrum;
- op een kostenefficiënte werkwijze;
- met openheid, uniformiteit, transparantie en communicatie over servicekosten;
- gericht op een eerlijke kostenverdeling van de servicekosten (waarbij gemaakte afspraken worden gerespecteerd);
- met een eenduidige definiëring van en een inzichtelijke rapportage over servicekosten onder meer door hantering van een uniforme rubricering.

Een aantal uitgangspunten:

- De leidraad gaat uit van bestaande situaties, maar zeker ook nieuw te ontwikkelen of te renoveren winkelcentra;
- De leidraad tast individuele huurovereenkomsten en eventuele gemaakte centrale afspraken per winkelcentrum niet aan; deze blijven leidend;
- De leidraad zoekt zoveel als mogelijk aansluiting op het ROZ model huurovereenkomst winkels 2012;
- Deze leidraad is met zorg tot stand gekomen waarbij de verschillende belangen in redelijkheid zijn afgewogen. De toepassing ervan blijft, ook voor de leden van de betrokken initiatiefnemers, een vrije keuze met dien verstande dat voor hen het terzijde stellen van de regeling dan wel het (op deelaspecten) afwijken een expliciete motivatie naar de contractpartij verdient.
- Huurders en of verhuurders verklaren deze leidraad van toepassing door opname ervan in, dan wel verwijzing ernaar vanuit de huurovereenkomst.

### **A Definitie servicekosten**

Servicekosten zijn:

- kosten voor levering en diensten, inclusief een vergoeding voor het management ervan, die tussen verhuurder en huurder zijn overeengekomen en welke door de verhuurder zijn gemaakt en betaald en die worden doorbelast aan de gebruiker;
- kosten die worden gemaakt voor levering en diensten in het gehuurde of in gemeenschappelijke ruimten, waaronder het openbaar gebied, om de kwaliteit van deze ruimten voor de huurder, gebruiker en/of consument, optimaal tot zijn recht te laten komen.

In de bijlage treft u de servicekosten rubricering winkels met daarin een overzicht van diverse leveringen en diensten. Gebruik van deze rubricering bij het opstellen van begrotingen en afrekeningen verhoogt uniformiteit en transparantie en wordt derhalve aanbevolen.

Servicekosten omvatten niet:

- a) groot onderhoud, (conform ROZ-huurovereenkomst winkelruimte 2012 art. 12 algemene bepalingen);
- b) kosten voor leegstand;
- c) promotiekosten, waarbij dient te worden opgemerkt dat: schoonmaak- en beveiligingskosten servicekosten zijn en als zodanig worden geboekt, tenzij de betreffende kosten integraal onderdeel zijn van uitbesteding van promotionele activiteiten;
- d) kosten voor extra onderhoud wanneer noodzakelijke vervanging wordt uitgesteld (~~het~~ zogenoemde 'vervangingsonderhoud').
- e) Bij het sluiten van zogenoemde 'all-in onderhoudscontracten' dient een splitsing te worden gemaakt in dagelijks onderhoud (servicekosten) en vervangingsonderhoud (eigenaarslast);
- f) kosten voor zaken waaruit opbrengsten gegenereerd worden die niet ten gunste komen aan de servicekosten (bijv. GSM-masten, kiosken in gemeenschappelijke ruimten, parkeerterreinen of - garages en alle daarbij behorende voorzieningen);
- g) reclame-uitingen waaronder lantaarnpaalbakken (deze dienen als promotiekosten te worden geboekt);
- h) aanmaningskosten, tenzij deze niet aan verhuurder/beheerder toe te rekenen zijn;
- i) de complex gerelateerde kosten van een opstalverzekeringen, eventuele huurder gebonden opslagen vallen wel onder de servicekosten;
- j) additionele kosten die voortvloeien uit (ver-)bouwwerkzaamheden (o.a. schoonmaak & marketingkosten).

## **B Transparantie**

### **De aanbevolen termijn van afrekenen en het verstrekken van informatie**

Verhuurder/beheerder spant zich in om zo spoedig mogelijk, bij voorkeur binnen 6-maanden na afloop van het servicekostenjaar, de individuele afrekeningen aan de afzonderlijke huurders te presenteren.

Als de termijn van 6 maanden niet haalbaar is, zal verhuurder/beheerder op verzoek een reële indicatie geven van de termijn waarbinnen de afrekening verstrekt zal worden, voorzien van redenen waarom de afrekening uitblijft.

Ingeval een huurder en/of een afvaardiging van de huurders (zie voor een definitie hoofdstuk F), vragen heeft over een afrekening zal verhuurder/beheerder hen de gelegenheid bieden om alle relevante informatie met betrekking tot servicecontracten evenals de boekhouding en wijze van afrekenen van servicekosten in te zien en te controleren. Indien verhuurder/beheerder in verband met deze inzage of controle externe kosten moet maken omdat de beoogde informatie zodanig gedetailleerd of specialistisch is dat dit voorbij gaat aan hetgeen van haar verwacht mag worden, mogen deze kosten, mits zij voorafgaand zijn gemeld, gespecificeerd worden doorbelast in de servicekosten van het lopende boekjaar.

### **Voorschotten**

Verhuurder/beheerder stelt een onderbouwing van het voorschotbedrag voor de servicekosten beschikbaar aan de huurder, als deze substantieel afwijkt van de voorgaande afrekening.

Als er sprake is van een nog niet eerder verhuurde ruimte (ontwikkeling/herontwikkeling) dan stelt verhuurder/beheerder in de precontractuele fase een onderbouwing van het totale servicekostenniveau van het winkelcentrum beschikbaar. De verhuurder/beheerder verstrekt ook de systematiek achter de verdeling van de servicekosten, zodat indicatief het voorschot kan worden herleid.

### **Een transparante verdeelsleutel**

De servicekosten worden afgerekend op basis van een transparante en consistente verdeelsleutel. Deze verdeelsleutel maakt onderdeel uit van de totale afrekening van de servicekosten en van de afrekeningen van de individuele huurders.

In de individuele huurovereenkomsten wordt vermeld op welke wijze er wordt afgerekend en wordt het aantal gehuurde en/of aantal herleide m<sup>2</sup> weergegeven. Het "herleide metrage" wordt vastgesteld door de verdeelsleutel te hanteren op het "gehuurde metrage" zoals opgenomen in de huurovereenkomst.

Zoals bovenstaand gesteld wordt het “herleide metrage” gebaseerd op het “gehuurde metrage” zoals opgenomen in de huurovereenkomst. Ingeval blijkt dat het NEN 2580 metrage afwijkt van het “gehuurde metrage” heeft dit geen effect op het “herleide metrage”. Pas nadat in een nieuwe huurovereenkomst of een allonge overeen is gekomen dat het NEN 2580 metrage het “gehuurde metrage” is, wordt het “herleide metrage” hierop gebaseerd.

Een wijziging van de verdeelsleutel (d.w.z. de systematiek van de herleiding) die bij meer dan 70% van de individuele servicekostenafrekeningen zal leiden tot een afwijking van meer dan 10% op het voorschotbedrag kan de verhuurder/beheerder pas doorvoeren na overleg met een afvaardiging van de huurders. (Zie voor een definitie hoofdstuk F). Deze situatie ziet nadrukkelijk niet toe op:

- een wijziging ten gevolge van de toepassing van de verdeelsleutel; bijvoorbeeld het totaal herleide metrage wijzigt door uitbreiding of inkrimping van het winkelcentrum, samenvoeging of splitsing van units of ander gebruik van verdieping- of buitenruimten;

- een wijziging in de kostenverdeling onder de huurders door verandering van de openingstijden van het winkelcentrum \*\*.

\* “Herleide metrage” = Het ontstane metrage na correctie van het totale bruto vloeroppervlak ten gevolge van het toepassen van staffels bij individuele huurcontracten ten gevolge van de grootte en/ of ligging van het individueel verhuurde oppervlak.

\*\*

Doorbelasting van de servicekosten ten gevolge van een ruimere openstelling van een winkelcentrum vormt een actueel een weerbaarstig onderwerp. Een bepaalde periode zijn deze kosten in het kader van “de vervuiler betaalt” doorbelast aan de pionier, veelal de supermarkt, die ruimere openingstijden dan het winkelcentrum hanteerde. Afgelopen jaren hebben meer en meer ondernemers hun openingstijden verruimd en werpt de vraag zich op waar het kantelpunt ligt tussen individueel doorbelasten en een algemene omslag over alle huurders omdat de ruimere openingstijden min of meer als nieuwe norm zijn gaan gelden. De complexiteit ligt in de samenloop van uiteenlopende belangen; het collectieve belang van uniforme en ruime openingstijden richting consumenten mede vanuit concurrentieoverwegingen ten opzichte van het online winkelen, het individuele belang tot een rendabele exploitatie, een evenwichtige privé/werkbalans en de (on-)mogelijkheden van ruimte openingsuren van de winkel in relatie tot personele bezetting alsook religieuze overwegingen. In een aantal centra is voor deze discussie een “gulden middenweg” gevonden door een systeem van minimale en maximale openingstijden te hanteren. De winkels moeten de minimale openingstijden en mogen de maximale openingstijden geopend zijn; voor de doorbelasting van de kosten van levering en diensten gelden de maximale openingstijden als norm.

## **C** Overleg

Als daar vanuit het huurderscollectief behoefte aan bestaat zal verhuurder/beheerder jaarlijks met een afvaardiging van de huurders de servicekostenafrekening en -begroting van het afgelopen en volgende jaar doorspreken, alvorens deze definitief wordt vastgesteld.

Verhuurder/beheerder zal de huurders tijdens het lopende jaar zo snel mogelijk informeren zodra een indicatie bestaat dat er substantiële afwijkingen op de door verhuurder beïnvloedbare collectieve kosten zullen treden tussen budget en realisatie en zal zo nodig de voorschotbedragen aanpassen. Onder substantiële afwijkingen wordt bedoeld een afwijking van minimaal 10% ten opzichte van het totaalbudget, zowel in positieve als negatieve zin. De oorzaak van de afwijking wordt hierbij benoemd. Het monitoren van budgetafwijkingen vindt plaats op basis van hoofdcategorieën zoals opgenomen in de servicekosten rubricering (zie bijlage), binnen deze hoofdcategorieën is uitwisseling/middeling van budgetposten toegestaan.

Verhuurder/beheerder zal, voordat zij besluit over een substantiële uitbreiding of inkrimping van leveringen en diensten (dat wil zeggen bij een financiële afwijking van 10% of meer op het totale budget), overleggen met de afvaardiging van de huurders, voordat zij de servicekostenafrekening en/of begroting definitief vaststelt.

Als er in het geval van uitbreiding of inkrimping van levering en diensten geen afvaardiging van huurders bestaat wordt geadviseerd, conform de tekst van de ROZ-huurovereenkomst, te overleggen met de individuele huurders.

### **D Het toerekenen van kosten**

In aanvulling op artikel 19 van de algemene bepalingen van de ROZ-huurovereenkomst winkels 2012;

#### **Extra openingstijden**

Huurders die buiten de voor het winkelcentrum vastgestelde openingstijden hun bedrijf uitoefenen krijgen de met hun extra openstelling gemoeide extra servicekosten, mits deze kosten toewijsbaar zijn, afzonderlijk doorbelast. Verhuurder/beheerder zal de reguliere openingstijden van het winkelcentrum niet aanpassen alvorens te hebben overlegd met de afvaardiging van de huurders. Dit laat onverlet de bevoegdheid van de verhuurder/beheerder om huurders die gedurende de reguliere uren zoals door verhuurder is vastgesteld, het in het gehuurde door hem uitgeoefende bedrijf voor het publiek gesloten houden, in alle gevallen het aandeel in de kosten van leveringen en diensten door te belasten, als ware zij gedurende die tijden wel geopend geweest.

Zie ook de toelichting onder \*\* op pagina 3

#### **Kortingen**

Eventuele kortingen, anders dan die al integraal onderdeel zijn van de vastgestelde totale verdeelsleutel van het winkelcentrum, die een verhuurder met huurder wenst overeen te komen (bij nieuwbouw of herontwikkeling; nadat de definitieve servicekostensleutel na gereed komen en indeling van het gebouw is vastgesteld), dienen voor rekening van de verhuurder zelf te komen en kunnen niet ten laste van de algemene servicekostenrekening worden gebracht.

Indien verhuurder/beheerder voor het contracteren van een trekker in het winkelcentrum een korting moet verstrekken kan zij in overleg treden met de (afvaardiging van de) huurders over het gezamenlijk dragen van de financiële effecten hiervan. Dit omdat het huisvesten van een trekker een breed belang dient. Hiervoor dient minimaal 70% van de huurders akkoord te geven.

### **E. Rapportage vanservicekosten**

We doen de volgende aanbevelingen voor rapportages over servicekosten:

- a. Het presenteren van een overzicht waarbij zowel de begroting van het af te rekenen jaar, de afrekening van dat jaar en de begroting voor het komende jaar, per kostenpost naast elkaar worden weergegeven. Verhuurder streeft ernaar om de opstelling te presenteren conform de servicekostenrubricering in de bijlage. (Opmerking: bij nieuw ontwikkelde winkelcentra is dit vanzelfsprekend pas mogelijk bij 2<sup>e</sup> servicekostenjaar).
- b. Bij substantiële opdrachten voor levering van zaken en diensten (zoals bijvoorbeeld energie-, beveiligings- en schoonmaakcontracten) maakt verhuurder/beheerder (op verzoek) de offertes aan de (afvaardiging van) huurders bekend.
- c. Verhuurder/beheerder toetst substantiële contracten (zoals bijvoorbeeld energie-, beveiligings- en schoonmaakcontracten) met enige regelmaat op marktconformiteit en informeert op aanvraag hierover de (afvaardiging van) huurders.
- d. Bij een substantiële toename van storingen/klachten binnen het bereik van het diensten en leveringenpakket, zal verhuurder/beheerder mogelijke oorzaken en oplossingen hiervoor aandragen en bespreken met een afvaardiging van de huurders.
- e. Verhuurder/beheerder geeft bij de begroting zijn zienswijze over de samenstelling van het servicepakket in relatie tot de kosten.
- f. Verhuurder/beheerder geeft voor posten waarvoor nog geen afrekening gemaakt kan worden, een onderbouwde schatting.
- g. Bij eventuele overschrijding van de begroting met meer dan 10% (totale begroting en eventuele individuele posten) zowel in positieve als negatieve zin, dient de verhuurder/beheerder hiervoor een motivatie te geven.
- h. Uitgangspunt bij de administratie van de servicekosten is dat in beginsel de btw, die toerekenbaar is aan belaste prestaties, door de huurder kan worden teruggevraagd van de fiscus. Verhuurder/beheerder zal een administratie voeren waarbij de btw, het wettelijke percentage (0%, 9% of 21%) afzonderlijk wordt weergegeven alsmede het totaal, zodat huurder op basis hiervan de door haar betaalde btw bij de fiscus kan terugvorderen.

Het Voorschot Servicekosten van huurders van bedrijfsmatig onroerend goed en parkeerplaatsen wordt altijd belast in rekening gebracht ongeacht of de huurder belast of vrijgesteld huurt;

### F Huurdersafvaardiging of servicekostencommissie

In de voorgaande hoofdstukken is gesproken over de rol van de individuele huurder als partij bij servicekosten vraagstukken dan wel een afvaardiging van de huurders, op het moment dat zij collectief optreden. Voor de hand ligt dat dit collectief voortkomt uit (het bestuur van) een bestaande winkeliers- c.q. ondernemersvereniging. Een verdergaande vorm van specialisatie en collectiviteit aan de zijde van de huurders vormt de servicekostencommissie.

Het advies om een zelfstandige servicekostencommissie in te stellen staat in deze leidraad minder centraal dan in de versie uit 2009. De ervaring in de afgelopen jaren leert dat het toepassingsbereik van servicekostencommissies beperkt is (enkele grote winkelcentra). Door de servicekosten- commissie minder centraal te stellen beogen we een bredere toepassing van de leidraad.

### Totstandkoming en de rol van de servicekostencommissie

Geadviseerd wordt een separate servicekostencommissie in te stellen voor winkelcentra met een kostenomvang vanaf € 200.000, - exclusief btw per jaar.

Verhuurder/beheerder bevordert dat huurders gezamenlijk een vertegenwoordiger of vertegenwoordiging aanwijzen in de servicekostencommissie, die namens de huurders het klankbord vormt ten aanzien van de servicekosten. Actieve betrokkenheid van (de hoofdkantoren van) grootwinkelbedrijven bij deze commissie is één van de uitgangspunten. De individuele huurder kan ervoor kiezen om voor eigen rekening haar bijdrage in de servicekostencommissie uit te besteden aan een externe. Huurder zal alsdan verhuurder vooraf schriftelijk informeren over degene die haar vertegenwoordigt. Aanbevolen wordt om de servicekostencommissie tot stand te laten komen door een bestuursbesluit dan wel dat de servicekostencommissie (of afvaardiging van huurders) aan kan tonen dat minimaal 70% van de huurders hen heeft gemachtigd.

Ingeval de servicekostencommissie een externe adviseur wil inschakelen zullen zij dit inclusief een kostenraming uiterlijk in september in het voorafgaande jaar aangeven, waarna de verhuurder/beheerder deze kosten op zal nemen in de servicekostenbegroting voor het opvolgende jaar. Deze kosten komen in principe voor rekening van de huurders. Het staat huurders en verhuurder vrij om afwijkende afspraken te maken over het delen van deze kosten zoals het gelijkelijk dragen van deze kosten dan wel een doorbelasting op basis van het gelijk/ongelijk in een specifiek vraagstuk.

2 kanttekeningen:

- Met het instellen van een servicekostencommissie wordt geenszins beoogd om de formele rechtsgeldige afspraken tussen huurder en verhuurder, zoals die zijn vastgelegd in de bestaande huurovereenkomsten, aan te tasten. Deze blijven onverkort van toepassing.
- Het instellen van een servicekostencommissie laat ook onverlet dat een

individuele huurder bezwaar kan maken tegen een individuele afrekening. De servicekostencommissie zal naar verwachting echter fungeren als een buffer hiervoor.

De servicekostencommissie of de afvaardiging heeft een adviserende en controlerende rol en voert namens de gebruikers overleg over de servicekosten met de verhuurder/beheerder. Dit betreft zowel de begroting, de afrekening en wijzigingsvoorstellen.

De controlerende rol richt zich op de collectieve kosten van het voorgaande servicekostenjaar. De individuele huurderslasten vallen buiten de controle. De servicekostencommissie zal haar controle veelal steekproefsgewijs uitvoeren, waarbij het, als daar aanleiding voor bestaat, mogelijk is om op factuur- of opdrachtniveau in te zoomen. Ingeval de servicekostencommissie haar controle wenst uit te voeren op regel- c.q. factuurniveau dan geeft ze dit tijdig aan, zodat verhuurder/beheerder rekening kan houden met het benodigde tijdsbeslag. De servicekosten commissie bevestigt de afronding van de controle schriftelijk.

Idealiter verwijst verhuurder naar deze bevestiging in het begeleidend schrijven bij de servicekostenafrekening naar de huurders.

De adviserende rol van de servicekostencommissie is toekomstgericht en ligt op analyseniveau;

Hierbij kan gedacht worden aan suggesties met betrekking tot het stimuleren van toepassing van nieuwe technologieën, het verduurzamen van de levering en diensten dan wel een evenwichtige prijs/kwaliteitsverhouding.

### **G. BIJZONDERHEDEN**

#### **VVE**

Deze leidraad is gericht op de servicekostenproblematiek tussen één verhuurder en zijn huurders. Bij meerdere eigenaren in een VvE krijgt iedere verhuurder volgens een afgesproken verdeelsleutel diverse kosten door de VvE in rekening gebracht, dit bedrag zal de verhuurder vervolgens doorbelasten aan zijn huurder(s). Deze leidraad ziet uitsluitend op de servicekosten die de verhuurder doorberekent aan zijn huurders. In de overige gevallen wordt geadviseerd in de geest van deze leidraad te handelen.

Verhuurder/beheerder zal zich inspannen om zo spoedig als mogelijk duidelijkheid te verkrijgen over de door de VVE door te belasten kosten. In een merendeel van de situaties zal dit zijn doordat de VVE-beheerder de kosten daadwerkelijk doorbelast. In een enkel geval, waarbij de afrekening langer op zich laat wachten dan 6 maanden na sluiting boekjaar van de VVE, is het de beheerder/verhuurder toegestaan een schatting te maken van de kosten c.q. in de afrekening uit te gaan van een reservering. De Verhuurder/beheerder zal dan uitgaan van een redelijk gemiddelde van de doorbelaste kosten in de voorgaande jaren, e.e.a. verhoogd met indexen naar het actuele prijspeil. In een volgend jaar zal het eventuele verschil worden verrekend.

#### **Afrekenen bij einde huurovereenkomst**

Voor het afhandelen van de servicekostenafrekening met een huurder na een eigendomsoverdracht van het vastgoed verwijzen we naar “de leidraad servicekosten bij verkoop” welke is opgenomen in de bijlage.

#### **Kwaliteit & duurzaamheid**

Partijen onderkennen het belang van duurzaamheid en komen overeen elkaar te ondersteunen in het behalen van de gezamenlijk geformuleerde c.q. te formuleren doelstellingen.

#### **Systematiek administratiekosten**

De afspraken over de administratie vergoeding over de servicekosten behelzen veelal een vergoeding als percentage over de totale servicekosten en is daarmee suboptimaal. Een systematiek die een actieve houding ten opzichte van prijs, kwaliteit en kostenbeheersing stimuleert en gelijktijdig recht doet aan de daarmee gemoeide inspanningen, e.e.a. bijvoorbeeld in de vorm van incentives, zou passender zijn. Partijen spannen zich in om in de komende periode te komen tot alternatieve afspraken over de administratievergoeding.

