

Leidraad servicekosten winkelcentra

mei 2009





Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Algemeen	4
Uitgangspunten	6
Servicekostencommissie	7
Transparantie	8
Het toerekenen van kosten	10
Definitie servicekosten	11
Rapportage van servicekosten	12



Voorwoord

In veel winkelcentra ontstaan regelmatig discussies tussen huurders, verhuurders en beheerders over de servicekosten. Deze servicekosten zijn de afgelopen jaren fors gestegen en maken inmiddels een groot deel uit van de huisvestingslasten voor winkeliers.

De Raad Nederlandse Detailhandel (RND) en de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed, Nederland (IVBN) hebben het initiatief genomen om op basis van een aantal uitgangspunten deze leidraad vorm te geven. Aangezien het vastgoedmanagement van winkelcentra zowel door eigenaren zelf als door externe beheerders wordt uitgevoerd, is ook Vastgoedmanagement Nederland intensief betrokken geweest bij de totstandkoming. Deze leidraad is bedoeld als voorbeeld voor zoveel mogelijk betrokken partijen in de winkelvastgoedmarkt.

Tijdens de overleggen tussen de genoemde partijen is geconstateerd dat het van belang is dat er duidelijk wordt gecommuniceerd over de servicekosten tussen verhuurders en beheerders enerzijds en huurders anderzijds. Een belangrijk onderdeel van deze leidraad is daarom de totstandkoming van servicekostencommissies in winkelcentra. Hierdoor moeten huurders beter zicht krijgen op de wijze waarop de service in winkelcentra is geregeld. Er is regelmatig onduidelijkheid over de wijze waarop deze kosten worden verdeeld. Dit document biedt daarom een handreiking bij het bepalen van servicekosten. Ook geeft het aan hoe dient te worden omgegaan met het verdelen van kosten en het inzicht bieden hierin.

RND, IVBN en Vastgoedmanagement Nederland zullen zich gezamenlijk inspannen om de werkwijze beschreven in deze leidraad toe te passen. De partijen evalueren in 2012 gezamenlijk de leidraad.

Deze leidraad is tot stand gekomen mede dankzij de inzet van mr. H.J.O. (Olav) de Boer MRE RT, werkzaam bij FGH Vastgoed Expertise BV ten behoeve van zijn Master of Real Estate (MRE) studie aan de Amsterdam School of Real Estate.



Algemeen

De doelstelling van deze leidraad is het bereiken van meer transparantie en efficiëntie van servicekosten in winkelcentra. Ook is het van belang om duidelijke uitgangspunten te formuleren over welke kosten vallen onder servicekosten en over hoe huurders, verhuurders en beheerders zouden moeten communiceren over het bepalen van het serviceniveau en de doorbelasting hiervan.

Naast het feit dat individuele huurovereenkomsten en eventuele gemaakte centrale afspraken per winkelcentrum leidend zijn voor wat betreft de afspraken omtrent de servicekosten, hebben de RND, de IVBN en Vastgoedmanagement Nederland overeenstemming bereikt over een aantal aanbevelingen. Hierbij wordt uitgegaan van nieuwe situaties, dat wil zeggen bij nieuw te ontwikkelen of te renoveren winkelcentra, maar de leidraad kan ook worden gehanteerd bij bestaande situaties.

Aanbevolen wordt deze leidraad te hanteren bij servicekostenbegrotingen van meer dan € 150.000,- exclusief btw per jaar.

De behandeling van servicekosten heeft dikwijls geen eigen platform binnen de verschillende winkelcentra. Servicekosten worden in de regel vaak in de ondernemers- of winkeliersvereniging besproken. Het primaire doel van deze verenigingen is echter de promotie van het betreffende winkelcentrum. Vaak ontbreekt ook de specifieke kennis om in deze vereniging onderwerpen aangaande servicekosten adequaat te kunnen behandelen. Het advies om een zelfstandige servicekostencommissie in te stellen staat dan ook in deze leidraad centraal.

Deze servicekostencommissie heeft een adviserende en controlerende rol en voert namens de gebruikers overleg over de servicekosten met de verhuurder/beheerder. Dit betreft de begroting, de afrekening en wijzigingsvoorstellen. Met het instellen van een servicekostencommissie wordt gebruikers meer inzicht geboden in de servicekosten en de wijze waarop deze worden doorbelast. Beoogd wordt dat de, op verschillende niveaus en tussen verschillende partijen, gevoerde discussies voortaan geconcentreerd worden in de servicekostencommissie.

Actieve betrokkenheid van winkelbedrijven bij deze commissie is één van de uitgangspunten. De RND adviseert daarom de bij haar organisatie aangesloten ondernemingen om actief betrokken te zijn bij het overleg over servicekosten.

Het instellen van een servicekostencommissie tast niet de formele rechtsgeldige afspraken tussen huurder en verhuurder aan, zoals die zijn vastgelegd in de bestaande huurovereenkomsten. Deze blijven onverkort van toepassing. Ook kan een individuele huurder bezwaar maken tegen een individuele afrekening. De servicekostencommissie zal naar verwachting echter fungeren als een buffer hiervoor.

Naast de servicekostencommissie wordt in deze leidraad ook gewezen op het belang van een duidelijke en zichtbare verdeelsleutel en eenduidigheid over welke kosten wel en niet tot servicekosten behoren. Zo dienen eigenaarslasten niet via de servicekosten afgewenteld te worden op huurders, en promotiekosten niet vermengd te worden met servicekosten.

Aangezien de leidraad zich richt op nieuwe situaties, is deze voorgelegd aan de NEPROM. De RND, IVBN en Vastgoedmanagement Nederland vinden dat een verhuurder in de precontractuele fase (vaak de projectontwikkelaar) van een huuronderhandelingsproces inzage moet bieden in een reële, onderbouwde doorrekening van de servicekosten van het winkelcentrum.

Nota bene:

Aangezien het instellen van een servicekostencommissie in deze leidraad centraal staat, zal in deze leidraad telkens gesproken worden over de servicekostencommissie als gesprekspartner voor de verhuurder/beheerder. Als een servicekostencommissie niet is ingesteld, dienen de aanbevelingen in deze leidraad inzake de servicekostencommissie te worden gelezen als aanbevelingen voor de organisatievorm van vertegenwoordiging van huurders die het onderwerp van servicekosten behandelt.

In winkelcentra waar enkele grote eigenaren zijn voor bepaalde fysiek te onderscheiden delen, of in winkelcentra waar verspreid bezit voorkomt van meerdere eigenaren, is dikwijls sprake van een Vereniging van Eigenaren (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. Deze leidraad ziet uitsluitend toe op de servicekosten die de verhuurder doorberekent aan zijn huurders. In de overige gevallen wordt geadviseerd in de geest van deze leidraad te handelen.



Uitgangspunten

Uitgangspunten ten aanzien van de wijze waarop huurders, verhuurders en beheerders in de praktijk met de uitvoering van het onderwerp servicekosten zouden moeten omgaan zijn:

- een professionele uitvoering van levering van zaken en diensten met als doel optimalisering van het functioneren van winkelcentra; een kostenefficiënte werkwijze (partijen streven naar het voorkomen van onnodige kosten)
- openheid en transparantie; een eerlijke verdeling van de servicekosten tussen de huurders (bestaande contractuele afspraken tussen verhuurder en huurder worden in dat kader gerespecteerd)
- een eenduidige definiëring van servicekosten en een inzichtelijke rapportage van servicekosten.

Servicekostencommissie

Het instellen van een servicekostencommissie

Zaken aangaande servicekosten dienen bij voorkeur in een servicekostencommissie te worden behandeld. Met het instellen van een servicekostencommissie, zullen zaken aangaande de servicekosten zoals uitbreiding, inkrimping, budgettering en afrekening, door deze commissie worden behandeld. De verhuurder/beheerder hoeft geen rechtstreeks contact met de huurders aan te gaan.

De servicekostencommissie bewaakt het servicekostenproces. Dit doet zij onder meer door de, door de verhuurder/beheerder overhandigde, informatie te beoordelen, te controleren en te voorzien van haar aanbevelingen.

Voorwaarden tot het instellen van een servicekostencommissie

Er wordt een servicekostencommissie ingesteld in het geval van een winkelcentrum met een servicekostenomvang vanaf € 150.000,- exclusief btw per jaar.

Verhuurders/beheerders bevorderen dat huurders gezamenlijk een vertegenwoordiger of vertegenwoordiging aanwijzen in de servicekostencommissie, die namens de huurders het klankbord vormt ten aanzien van de servicekosten.

Samenstelling van de servicekostencommissie

Aanbevolen wordt om de servicekostencommissie te laten bestaan uit:

minimaal één, maximaal twee afgevaardigde(n) namens de ondernemers- of winkeliersvereniging - bij voorkeur bestuurder(s); en minimaal één, maximaal twee perso(o)n(en), bij voorkeur afkomstig uit de groep huurders van het desbetreffende winkelcentrum. Dit zijn geen afgevaardigde(n) namens de ondernemers-(of winkeliers-)vereniging. Deze personen hoeven geen lid te zijn van de ondernemers-(of winkeliers-)vereniging, maar kunnen als (derde) deskundige worden aangesteld door de vereniging om hun belangen te vertegenwoordigen inzake de beoordeling van de servicekostenafrekening.



Transparantie

Het verschaffen van informatie en aanbevolen termijnstelling

Verhuurder/beheerder geeft de servicekostencommissie de gelegenheid alle relevante informatie met betrekking tot servicecontracten, aanbesteding van diensten en dergelijke, als ook de boekhouding en wijze van afrekenen van servicekosten in te zien en te controleren.

Indien verhuurder/beheerder in verband daarmee kosten moet maken, worden deze kosten gespecificeerd doorbelast in de servicekosten van het lopende boekjaar.

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

Indien de termijn van zes maanden niet haalbaar is, geeft verhuurder/beheerder een reële indicatie van deze afrekening, voorzien van redenen waarom de definitieve afrekening uitblijft.

Voorschotten

Inzake het voorschotbedrag voor servicekosten dat de verhuurder in rekening brengt bij de huurder, stelt verhuurder/beheerder een reële onderbouwing van dit voorschot beschikbaar, uitsluitend op verzoek van deze huurder.

In het geval dat er nog geen sprake is van een huurrelatie (de zogenaamde precontractuele fase), stelt verhuurder/beheerder een degelijke onderbouwing van het totale servicekostenniveau van het winkelcentrum waartoe de eventueel aan te huren ruimte behoort, inclusief een verdeelsleutel naar winkelruimte, aan de potentiële huurder beschikbaar.

Een transparante verdeelsleutel

De servicekosten worden afgerekend op basis van een transparante en consistente verdeelsleutel. Indien hierbij gebruik wordt gemaakt van een staffel, wordt bij een eventuele wijziging van de unitgroottes door middel van samenvoeging of splitsing voor de huurders inzichtelijk wat de consequenties zullen zijn voor de verdeling van de servicekosten. Daarbij wordt geadviseerd in de staffel op te nemen hoe het door te belasten bedrag per eenheid is opgebouwd.

Deze verdeelsleutel maakt onderdeel uit van de totale afrekening van de servicekosten en van de individuele afrekeningen van de individuele huurders. In de individuele huurovereenkomsten wordt vermeld op welke wijze er wordt afgerekend en wordt er een vermelding van het aantal gehuurde m² weergegeven.

Een wijziging van de verdeelsleutel van de servicekosten kan de verhuurder/beheerder pas doorvoeren na overleg met de servicekostencommissie.

Overleg

Verhuurder/beheerder overlegt jaarlijks met de servicekostencommissie alvorens de servicekostenbegroting van het volgende jaar wordt opgesteld.

Verhuurder/beheerder zal voorstellen tot uitbreiding of inkrimping van leveringen en diensten, of tot het definitief goedkeuren van de totale servicekostenafrekening en budgettering daarvan, voorleggen aan de servicekostencommissie die een advies kan uitbrengen. Dit advies zal binnen zes weken dienen te worden uitgebracht.

Verhuurder/beheerder informeert de servicekostencommissie tijdens het lopende jaar zo snel mogelijk zodra substantiële afwijkingen dreigen op te treden tussen budget en realisatie. Onder substantiële afwijkingen wordt bedoeld een afwijking van minimaal 10% ten opzichte van het totale budget. De oorzaak voor overschrijding wordt hierbij benoemd.



Het toerekenen van kosten

Extra openingstijden

Huurders die buiten de door verhuurder/beheerder vastgestelde openingstijden hun bedrijf uitoefenen krijgen de met hun extra openstelling gemoeide extra servicekosten, mits toewijsbaar, afzonderlijk doorbelast. Verhuurder/beheerder past de reguliere openingstijden van het winkelcentrum niet aan zonder overleg met de servicekostencommissie. De verhuurder/beheerder is bevoegd om huurders die gedurende de reguliere uren, zoals door verhuurder is vastgesteld, voor het publiek gesloten zijn, in alle gevallen het aandeel in de kosten van leveringen en diensten door te belasten, als ware zij gedurende die tijden wel geopend geweest.

Kortingen

Eventuele kortingen, anders dan die reeds integraal onderdeel zijn van de vastgestelde totale verdeelsleutel van het winkelcentrum, die een verhuurder met huurder wenst overeen te komen, dienen voor rekening van de verhuurder zelf te komen en kunnen op deze wijze niet ten laste van de algemene servicekostenrekening worden gebracht. De bijdrage van de verhuurder voor de verleende korting kunnen in dat geval in de servicekostenbegroting en overzichten als separate post worden opgenomen, zonder dat hierbij de handelsnamen van de desbetreffende huurder bekend gemaakt hoeft te worden.

Definitie servicekosten

Servicekosten zijn kosten voor leveringen en diensten, inclusief administratieve vergoedingen daarvoor, die tussen verhuurder en huurder zijn overeengekomen en welke door de verhuurder in redelijkheid zijn gemaakt en betaald en die worden doorbelast aan de gebruiker.

Servicekosten omvatten *niet*:

- a) kosten voor leegstand;
- b) promotiekosten, waarbij dient te worden opgemerkt dat:
schoonmaak- en beveiligingskosten in principe altijd servicekosten zijn en als zodanig worden geboekt, tenzij de betreffende kosten integraal onderdeel zijn van uitbesteding van promotionele activiteiten;
- c) kosten voor extra onderhoud wanneer noodzakelijke vervanging wordt uitgesteld (het zogenaamde 'vervangingsonderhoud').
Bij het sluiten van zogenaamde 'all-in onderhoudscontracten' dient daarbij een uitsplitsing te worden gemaakt in dagelijks onderhoud (servicekosten) en vervangingsonderhoud (eigenaarslast);
- d) kosten voor zaken waaruit opbrengsten gegenereerd worden die niet toevloeien aan servicekosten (bijvoorbeeld GSM-masten, kiosken in gemeenschappelijke ruimten, parkeerterreinen, etcetera);
- e) kosten voor bewegwijzering buiten de eigenaarsgrenzen (deze dienen als promotiekosten te worden geboekt);
- f) aanmaningskosten, tenzij deze met redenen, die niet aan verhuurder/beheerder toe te rekenen zijn, worden omkleed;
- g) kosten opstalverzekeringen.

Rapportage van servicekosten

De volgende aanbevelingen worden gedaan voor het uitbrengen van rapportages inzake servicekosten:

- a. Het presenteren van een overzicht waarbij zowel de begroting van het af te rekenen jaar, de afrekening van dat jaar, als ook de begroting voor het komende jaar, per kostenpost naast elkaar worden weergegeven (bij nieuw ontwikkelde winkelcentra vanzelfsprekend pas mogelijk bij tweede 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 servicekostencommissie bekend.
- c. Verhuurder/beheerder toetst substantiële contracten (zoals bijvoorbeeld energie-, beveiligings- en schoonmaakcontracten) met enige regelmaat op marktconformiteit en informeert op aanvraag hierover de servicekostencommissie.
- d. Bij een substantiële toename van storingen/klachten draagt verhuurder/beheerder mogelijke oorzaken en oplossingen hiervoor aan en bespreekt dit met de servicekostencommissie.
- e. Verhuurder/beheerder geeft bij de begroting zijn zienswijze over eventuele besparingsmogelijkheden.
- f. Verhuurder/beheerder geeft voor posten waarvoor nog geen afrekening gemaakt kan worden, een onderbouwde reële schatting.
- g. Bij eventuele overschrijding van de begroting dient de verhuurder/beheerder hiervoor een motivatie te geven.

Colofon

Dit is een publicatie van:

Raad Nederlandse Detailhandel
Overgoo 13
Postbus 182
2260 AD Leidschendam
www.rndweb.nl



IVBN
Westeinde 28
Postbus 620
2270 AP Voorburg
www.ivbn.nl



Vastgoed Management Nederland
Fakkelstede 1
3431 HZ Nieuwegein
www.vastgoedmanagementnederland.nl



Mits met bronvermelding en toestemming van Raad Nederlandse Detailhandel kunt u de informatie uit deze brochure gebruiken.

Grafische vormgeving en drukwerk:
ERVEE design & drukwerk B.V.

