

# Convenant van aanbevelingen servicekosten

*retail - horeca - vastgoed*

**Juni 2025**



## Doel en reikwijdte

**Met dit convenant wordt aan verhuurders, huurders en vastgoedmanagers een aanzet gegeven tot een transparant speelveld van leveringen en diensten, waarbij rekening wordt gehouden met de belangen van alle betrokken partijen. Het is de bedoeling dat partijen met dit convenant in de hand bewust samen heldere afspraken maken en vastleggen over de (marktconforme) hoogte en kwaliteit van de servicekosten, de tussentijdse communicatie en afwikkeling daarvan. Hierdoor weten beide partijen beter waar ze aan toe zijn.**

Het doel is niet geweest om alle aspecten van servicekosten in dit convenant mee te nemen, maar om een aantal belangrijke uitgangspunten met elkaar vast te stellen.

De reikwijdte van dit convenant betreft alle huurovereenkomsten voor bedrijfsruimte conform art 7: 290 en 230a BW die voor het publiek toegankelijk zijn, waar een verhuurder diensten en leveringen verzorgt ten behoeve van deze huurders. Dit convenant gaat over diensten en leveringen (servicekosten) en niet over promotiekosten.

Onder verhuurder kan tevens een vastgoedmanager worden verstaan die de verhuurder vertegenwoordigt. Daarnaast kan uiteraard ook een huurder zich laten vertegenwoordigen. Wij vinden het belangrijk dat

verhuurders en huurders zich inspannen om samen duidelijke afspraken te maken over diensten en leveringen die zoveel mogelijk in lijn liggen met dit convenant. Vanuit de rol van verhuurder betekent dit dat zij de diensten en leveringen op een marktconforme en kostenefficiënte manier organiseren en hierover naar huurders toe transparant, snel en adequaat communiceren. Voor huurders is het van belang een pro-actieve rol te hebben bij de controle op de kwaliteit van uitvoering en afrekening van de servicekosten en de communicatie daarover richting verhuurder.

## Transparantie

Voor huurders is het van belang dat zij weten waar de servicekosten aan worden besteed, dat de posten voldoende gespecificeerd zijn en waarom ze mogelijk afwijken van de begrote voorschotten. Een stukje 'storytelling' vanuit verhuurders is wenselijk. Dit geldt bij de afrekening van de servicekosten, maar ook bij bijzonderheden of (grote) afwijkingen gedurende het jaar ten opzichte van het voorschotbedrag. Ook dan heeft een huurder behoefte aan een signaal en toelichting, hetgeen kan in de vorm van een tussentijdse 'update'.

Deze transparantie omvat daarnaast een heldere toelichting op de posten, de gehanteerde verdeelsleutel(s), het aandeel in de afrekening en eventuele afwijkende afspraken. Dit geldt bij de aanvang van een huurovereenkomst, maar ook bij afwijkingen als gevolg van uitbreidingen, verkleiningen dan wel renovatie van winkelcentra.

## Marktconformiteit

Belangrijk is dat de diensten en leveringen voor een marktconform bedrag worden ingekocht met een goede prijs-/kwaliteitsverhouding en zoveel mogelijk rekening houdend met duurzaamheid. Wij adviseren verhuurders en huurders bij het aangaan van een nieuwe dan wel bij aanpassingen op bestaande huurovereenkomsten afspraken te maken over de marktconformiteit van servicekosten, bijvoorbeeld door het aanvragen van meerdere offertes, het tenderen, het afzetten tegen benchmarks c.q. kengetallen dan wel eventueel met behulp van een objectieve kostencalculatie.



# Inhoud servicekosten

## Onderhoudskosten voor rekening van verhuurder dan wel huurder

Wij adviseren verhuurder en huurder om duidelijke afspraken te maken over de verschillende onderhouds- en vervangingskosten voor verhuurder dan wel huurder, in zoverre dit niet al is gedaan. Dit kan in het servicekostenartikel van de huurovereenkomst. Alleen de kosten die voor rekening van huurders komen, kunnen in de servicekosten dan wel separaat aan huurder worden doorbelast. Aandachtspunt is verder een balans te vinden tussen de technische levensduur (moment van vervanging) en de hoogte van de onderhoudskosten.

## Leegstand en kortingen

De servicekosten voor leegstaande units en eventuele kortingen op de servicekosten die door verhuurder aan individuele huurders worden verleend, komen – tenzij anders is afgesproken – voor rekening van verhuurder.

## Pakket aan leveringen en diensten

Het geniet de voorkeur op te nemen welke diensten en leveringen onderdeel uitmaken van het servicekostenpakket en dit pakket zodanig te specificeren, dat voor verhuurders en huurders duidelijk is welke specifieke diensten en leveringen van toepassing zijn voor de betreffende locatie. Verhuurders en huurders maken daarnaast, indien gewenst, vooraf afspraken

over welke leveringen en diensten de verhuurder verzorgt voor het collectief aan huurders en welke leveringen en diensten huurders zelf mogen regelen. Tussentijds kunnen partijen deze afspraken – waar nodig – aanpassen. Hierbij wordt enerzijds rekening gehouden met de bedrijfsvoering van de huurder en anderzijds met het belang van verhuurder bij de exploitatie, een redelijke verdeling van de kosten en verduurzaming van het winkelcentrum.

## Extra openingstijden

Indien één of meer huurders langere openingstijden heeft, kunnen de daarmee (direct) samenhangende meerkosten aan deze huurder(s) worden doorbelast.

## Nieuw winkelcentrum / complex

Bij de verhuur van een nieuw winkelcentrum of een nieuw complex staat vooraf nog niet vast hoe hoog de servicekosten zullen zijn. Belangrijk is dat in een vroeg stadium een voorlopig voorschotbedrag wordt vastgesteld op basis van een realistisch servicekostenpakket en –begroting op maat op basis van benchmark c.q. kengetallen. Na afloop van het eerste jaar zal een evaluatie van het servicekostenpakket en de hoogte van het voorschotbedrag plaatsvinden. Hierover zal met huurders worden gecommuniceerd en bij grote afwijkingen – indien gewenst – ook met huurders in overleg worden getreden.

# Servicekosten commissie

Verhuurders én huurders hechten belang aan een representatieve servicekostencommissie als afvaardiging van huurders, waarin grotere én kleinere huurders actief deelnemen, eventueel vertegenwoordigd door specialisten op dit gebied.

De servicekostencommissie heeft een controlerende en adviserende rol en voert namens de huurders overleg met verhuurders. Het belang van verhuurders hierbij is dat zij zoveel mogelijk te maken hebben met één aanspreekpunt. Voor huurders betekent dit dat niet iedere huurder zich in detail hoeft te verdiepen in de servicekosten. Het is belangrijk dat zowel verhuurders als huurders hierbij hun rol actief vervullen.

Servicekostencommissies kunnen een rol spelen bij:

- Vaststellen voorschotbedrag bij nieuwe winkelcentra en de evaluatie na het eerste jaar
- Marktconformiteit servicekosten
- Afrekeningen, waaronder juistheid posten, hoogte, termijn, leegstand, kortingen, openingstijden, hoogte administratiekosten
- Aanpassingen van het voorschotbedrag dan wel het servicekostenpakket
- Kwaliteit en kwantiteit van de diensten en leveringen
- Wijzigingen in het aandeel per huurder in de servicekosten
- Communicatie richting huurders, waaronder tussentijdse updates

Bij afwezigheid van een servicekostencommissie, kan verhuurder zich ook wenden tot een eventuele winkeliersvereniging dan wel een afvaardiging c.q. vertegenwoordiging van huurders (door huurders georganiseerd).

## Administratiekosten

De vergoeding voor de administratiekosten over de leveringen en diensten moet representatief zijn voor de kosten en inspanning die de verhuurder daarvoor heeft gemaakt. Dit kan in een percentage (voor het geheel of per kostentype) of een andere vorm. Hierbij kan worden gekeken naar het type object en type levering of dienst.

## Afrekenen

Voor wat betreft het afrekenen van de servicekosten zijn er een aantal aandachtspunten.

### Leegstand en kortingen

De afrekening dient goed onderbouwd te zijn en jaar op jaar op een zo uniform mogelijke manier plaats te vinden, zodat deze goed kan worden vergeleken met voorafgaande jaren. In de afrekening wordt bij voorkeur opgenomen:

- Bedrag dat wordt terugbetaald, dan wel moet worden bijbetaald (of geen van beiden)
- Aandeel in de afrekening
- Toelichting op de significante afwijkingen t.o.v. de afrekening van vorig jaar
- Hoe is omgegaan met leegstand

- Eventuele afwijkingen of bijzonderheden t.a.v. de toegepaste administratiekosten
- Doorkijk naar de toekomst met e.v.t. een aangepast voorschotbedrag

### Voorschotbedrag

Het voorschotbedrag dient de servicekosten te dekken, zodat er naar aanleiding van de afrekening zo min mogelijk verrekening na afloop dient plaats te vinden. Naar aanleiding van de afrekening is het belangrijk ten aanzien van het voorschotbedrag jaarlijks een evaluatie te doen in relatie tot de afgelopen jaren én de verwachting naar de toekomst toe. Naar aanleiding daarvan kan het nodig zijn het voorschotbedrag bij te stellen.

### Termijn van afrekenen

Het is in het belang van verhuurder en huurder om zo snel mogelijk de afrekening van de servicekosten gereed te hebben, uiterlijk binnen 15 maanden na afloop van het servicekostenjaar.. Indien na 15 maanden nog geen afrekening heeft plaatsgevonden, treden verhuurder en huurder in overleg.

Verhuurders en huurders kunnen vooraf bij het aangaan van een nieuwe dan wel bij aanpassingen op een bestaande huurovereenkomst met elkaar afspraken maken over wat de mogelijke vervolgstappen zijn als er niet binnen 15 maanden is afgerekend.

VASTGOED  
BELANG

