



## RAPPORTAGE 2013

SOMMIGE  
VERHUURDERS  
NEMEN HET NIET  
ZO NAUW MET  
DE RECHTEN VAN  
DE HUURDER.  
ZIJ ONTDUIKEN  
DE WET- EN  
REGELGEVING,  
GEDRAGEN ZICH  
NIET NETJES OF  
ZETTEN HUURDERS  
ONDER DRUK.  
WIJ BESTRIJDEN  
DIT ONGEWENST  
VERHUURGEDRAG. HET  
MELDPUNT  
ONGEWENST  
VERHUURGEDRAG  
ONDERSTEUNT DEZE  
HUURDERS, ZET DE  
GEVALLEN VAN  
ONGEWENST  
VERHUURGEDRAG  
IN AMSTERDAM OP  
EEN RIJ EN ZOEKT  
MOGELIJKHEDEN  
TOT VERBETERING.



## RAPPORTAGE 2013

MELDPUNT  
ONGEWENST  
VERHUURGEDRAG

### COLOFON

TEKSTEN: Ramón Donicie, Gert Jan Bakker  
REDACTIE: Tjerk Dalhuisen  
EINDREDACTIE: Helen Meesters  
GRAFISCH ONTWERP: Arnoud Beekman - JUSTAR.NL  
FOTO'S: archief Wijksteunpunten Wonen  
DRUKWERK: DR&DV Media Services.



# INHOUDSOPGAVE

---

---

VOORWOORD	<b>5</b>
<b>1</b> VERANDERENDE MARKT	<b>6</b>
<b>2</b> EEN AANTAL CIJFERS	<b>9</b>
<b>3</b> GROTE EIGENAAR STUURT INTIMIDERENDE BRIEVEN	<b>12</b>
<b>4</b> WONINGDELEN	<b>14</b>
<b>5</b> HET EINDE VAN EEN VASTGOEDIMPERIUM	<b>17</b>
<b>6</b> PROBLEMEN MET BEMIDDELINGSBUREAUS	<b>20</b>
<b>7</b> PROBLEMATIEK ROND HOTEL- EN VAKANTIEVERHUUR	<b>24</b>
VOORBEELDEN MELDINGEN OVERLAST HOTELS	
<b>8</b> MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN	<b>30</b>
<b>9</b> ORGANISATIE	<b>33</b>

# 1 VOORWOORD

**D**e woningmarkt zit nog steeds behoorlijk vast. Het aantal verhuizingen is het laagst in vele jaren. De verkoop van woningen en daarmee de wens tot splitsen is sterk teruggelopen. Vele renovatie- en nieuwbouwprojecten zijn afgelast of vertraagd. We verwachtten daarom minder druk op zittende huurders. Dat blijkt niet het geval. Ook in 2013 was er vraag naar advies en ondersteuning door het Meldpunt. Met name vragen over verkamering, woningdelen en illegale hotelverhuur kwamen opvallend meer voor.

Vragen tot hulp worden eerst opgepakt door de lokale Wijksteunpunten Wonen, met desgevraagd advies door het Meldpunt. Bij ingewikkelde zaken of gespannen situaties neemt het Meldpunt op verzoek van het Wijksteunpunt de ondersteuning over. De signalen, ontwikkelingen en aanpak worden besproken met de lokale collega's en de begeleidingsgroep met vertegenwoordigers van de professionele betrokkenen (Dienst WZS, huurrecht advocaten, politie, verhuurdersorganisaties).

In 2013 zijn de contacten met de dienst Wonen Zorg en Samenleven verder verstevigd. In lijn met de wens van het College van B&W is gewerkt aan een efficiëntieslag in de samenwerking tussen gemeente en Meldpunt bij de handhaving. Dat heeft geleid tot het aangeven van signalen voor projectmatige handhaving en het onderbrengen van het Meldpunt voor antikraakbewoners bij het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag.

Het is de vraag of de woningmarkt in 2014 weer in beweging zal komen. De maatregelen uit Den Haag komen hard aan bij vele huurders en zetten de investeringen van verhuurders onder druk. Het Meldpunt is vooral betrokken bij vele "creatieve" pogingen van vastgoedeigenaren om meer opbrengst te realiseren ten koste van de huurder(s). Aantasten van huurrecht, afwentelen van risico's op de huurder, te hoge prijzen, onachtzaamheid voor veiligheid komen daarbij regelmatig voor. Daar komt dan soms ook nog druk op huurders die een aanpak in de weg staan bij.

Gelukkig kunnen we in veel gevallen iets betekenen voor deze huurders. Het project Wijksteunpunten Wonen en hun samenwerking met het Meldpunt zijn positief geëvalueerd en het gemeentebestuur heeft zich uitgesproken voor de voortzetting van de voor de vele Amsterdamse huurders zo belangrijke professionele ondersteuning.

Het Meldpunt heeft dan ook in de toekomst een taak en zal samen met de partners huurders die in een lastig parket komen deskundig blijven bijstaan. Daarmee vormt zij met de Wijksteunpunten Wonen een belangrijk onderdeel van de huurdersondersteuning in de stad.

Eef Meijerman, voorzitter stuurgroep Wijksteunpunten Wonen

# 1 VERANDERENDE MARKT

Sinds de oprichting van het Meldpunt in 2001 zien we naast allerlei ontwikkelingen in de huurmarkt ook een aantal vaste waarden. Zo blijven we klachten over bemiddelingsbureaus ontvangen, en zijn er ook altijd veel vragen en klachten over ondeugdelijke, zogenaamd tijdelijke huurovereenkomsten. Tussen 2003-2007 stonden klachten over splitsen en samenvoegen van woningen op de eerste plaats. Nu de koopmarkt in ander vaarwater is gekomen veranderen daarmee ook de meldingen. Niet voor alle zittende huurders is het er automatisch beter op geworden nu de koopmarkt niet meer op volle toeren draait. Tussen 2009-2011 kwamen meerdere vastgoedeigenaren, voorheen actief in de handel en het splitsen van panden, in financiële problemen. Om hun boedel te redden werd er soms nog extra druk op de zittende huurders uitgeoefend om te vertrekken zodat de eigenaar alsnog geld vrij kreeg. Bij veel woningen ging het beheer over naar een door de hypotheekbank aangestelde beheerder. In één opvallende zaak werden de huurders door de hypotheekbank gedagvaard omdat eigenaar De Vries voor die ruim 100 woningen geen toestemming tot verhuur had gevraagd aan de bank en daarmee het huurbeding had overtreden. Veel andere panden kregen via de executieveiling een andere eigenaar.

In dit jaarverslag treft u een apart hoofdstukje aan over De Vries.

Omdat het verdienmodel van vastgoed vanaf de tweede helft van 2008 veranderde - verkoop van etages viel namelijk grotendeels weg - werd er koortsachtig gezocht naar manieren om alsnog een hoog rendement met (sociale) huurwoningen te krijgen. In deze zelfde tijd kwamen er uit Den Haag nieuwe wetten (Donnerpunten, energielabel) waardoor een flink deel van de particuliere sociale huursector overgeheveld kon worden naar de vrije sector. Meestal moet er dan nog wel eerst een opknappingsplan komen om bijvoorbeeld een hoger energielabel te krijgen. Samen met 25 extra Donnerpunten komt de woning dan in de vrije sector terecht. Ook door deze ontwikkelingen zien we dat huurders onder druk worden gezet om te verhuizen: er is voor de verhuurder immers een groot verschil tussen een maandelijkse huur van € 450 of bijvoorbeeld € 1500 na liberalisatie. De oude, zittende huurders in oude particuliere huurwoningen zitten plots op een goudmijn van de huisbaas.

## SHORTSTAY

Een opkomend fenomeen van de laatste jaren is *shortstay*. We komen dit in allerlei vormen tegen: met vergunning,

zonder vergunning, als illegaal hotel of pension of als zogenaamde Bed & Breakfast. Sinds 2009 is er een shortstaybeleid: een woning mag zeer tijdelijk worden verhuurd indien het een vrije sector woning betreft, de eigenaar een vergunning heeft gekregen, er aan maximaal vier personen wordt verhuurd en er voor minimaal 7 dagen wordt verhuurd. Als experiment is dit zelfs 5 dagen geworden.

In januari 2014 heeft de gemeenteraad besloten een pas op de plaats te maken voor nieuwe shortstay vergunningen. Er zijn er 800 uitgegeven, daar blijft het nu bij en de verhuurtermijn gaat terug naar tenminste 7 dagen. Verder zijn er nieuwe regels gekomen voor 'vakantieverhuur': het op niet bedrijfsmatige wijze tijdelijk en onregelmatig verhuren van je woonruimte. Zie hoofdstuk 'shortstay en hotelappartementen'.

## KAMERVERHUUR

Een ander punt waar we in toenemende mate klachten over krijgen is *kamerverhuur* of *verkamering*, nu ook wel *woningdelen* genoemd. Als een verhuurder een woning aan meerdere mensen verhuurt levert dat een hogere huurprijs op dan verhuur aan één huurder. Vier studenten kunnen gezamenlijk meer betalen dan 1 huurder. Zodoende zien we het aantal woningdelers explosief groeien.

De toename van klachten is vooral afkomstig van bureaus die klagen over (ge-



▲ Ernstige schimmel in woning

luids)overlast. In de tweede helft van 2012 kwam dit voor het eerst op de agenda nadat allereerst stadsdeel Oost een boete gaf aan eigenaar Stadsrenovatie BV in verband met het kamersgewijs verhuren van zelfstandige woningen. Dezelfde eigenaar was in de Van Bossestraat in West een blok van 8 panden in rap tempo aan het 'verkameren'; in lege woningen werden extra slaapkamertjes aangebracht. Op een gegeven moment woonden er al meer dan 40 studenten, het moesten er meer dan 100 worden. Voor de zittende bewoners veranderde nu opeens heel veel: hun rustige woonstraatje veranderde plots in een campus. De eigenaar had daar geen enkele vergunning voor aangevraagd. Voor het omzetten van een zelfstandige woning naar onzelfstandige woningen is een vergunning nodig. In oktober 2012 trok het Meldpunt hierover aan de bel bij de gemeente middels een raadsadres. In december 2012 stuurde de gemeente Amsterdam een boete van € 288.000 naar de eigenaar en ille-

## 2 EEN AANTAL CIJFERS

gale woningbemiddelaar wegens het zonder vergunning verhuren van kamers en illegale woningonttrekking. Ondertussen is het beleid gewijzigd: van handhaving en fikse boetes naar regelgeving en legalisering. Nieuw is dat vanaf heden een 'woongroep' ook een 'huishouden' vormt en dus een zelfstandige (vrijesector) woning mag huren. Er zijn een paar nieuwe regels gekomen: elke bewoner moet 15m<sup>2</sup> tot zijn beschikking hebben en de woning moet ook een gemeenschappelijke ruimte van 15m<sup>2</sup> hebben. Als de woongroep uit meer dan 4 personen bestaat moet de verhuurder voor extra geluidsisolatie zorgen. Ook over woningdelen treft u een apart hoofdstukje aan in dit verslag.

### BEMIDDELINGSBUREAUS

De laatste jaren is een discussie op gang gekomen of een huurder überhaupt wel bemiddelingskosten moet betalen aan verhuurmakelaars en bemiddelingsbureaus. In de praktijk betaalt de woningzoekende een bedrag gelijk aan één maand huur plus 21% BTW voor de 'bemiddeling'. Een makelaar of tussenpersoon mag niet zomaar van twee walletjes eten en mag, zoals dat in de wet staat, geen twee heren dienen. De eigenaar is de eerste opdrachtgever van de bemiddelaar, hij heeft een lege woning en geeft de bemiddelaar opdracht een huurder te zoeken. De bemiddelaar zet een advertentie op internet en de woningzoekende reageert: doe mij die woning maar. Vervolgens moet de

huurder dan nog één maand huur extra betalen om de woning te mogen huren. De eigenaar wordt door de bemiddelaar in sommige gevallen ook een maand courtage in rekening gebracht. Het Meldpunt is in (open) discussie gegaan met de Vereniging van Verhuurmakelaars. Ook de Vereniging staat nu op het standpunt dat dubbele courtage niet mag. Sommige van hun leden vragen desondanks nog steeds een vergoeding aan verhuurder én huurder. Advocaten van huurders melden steeds meer successen bij het terugvorderen van betaalde courtage.

### HUISJESMELKERS

Sinds de reorganisatie van de afdeling Handhaving van Dienst Wonen, Zorg en Samenleven wordt vooral gewerkt op basis van jaarlijkse projecten (matrassenverhuur, malafide verhuurders, illegale hotels) en op basis van excessen. Het Meldpunt onderhoudt goede contacten met Handhaving en werkt waar mogelijk samen, natuurlijk met onze eigen zelfstandige rol. Meldingen van het Meldpunt hebben een aantal malen tot handhaafaftacties geleid, tot sluiting van brandgevaarlijke panden of tot flinke boetes tegen huisjesmelkers. Indien mogelijk delen wij op verzoek van Handhaving ons ter beschikbare informatie. Omdat wij als meldpunt en wijksteunpunten wonen dicht op de huurders c.q. melders zitten beschikken wij over voor de gemeente waardevolle informatie.

Het Meldpunt registreert meldingen van ongewenst verhuurgedrag. Deze komen van de wijksteunpunten wonen of direct van huurders. Het Meldpunt verifieert de klacht en onderneemt waar nodig actie. In een deel van de gevallen kan het lokale wijksteunpunt de problemen oplossen, al dan niet met advies van het Meldpunt. Bij complexere situaties onderneemt het Meldpunt zelf actie.

Het aantal meldingen bij het Meldpunt bleef in 2013 ongeveer gelijk ten opzichte van het voorgaande jaar. Er kwamen dit jaar iets minder meldingen uit West, en iets meer uit stadsdeel Oost. Hierbij moet worden opgemerkt dat er naast de meldingen hieronder nog ongeveer 150 meldingen van overlast van illegale hotels en shortstay zijn ontvangen.

### AANTAL MELDINGEN BIJ MOV

	2012	2013
Centrum	80	89
Oost	97	112
West	104	74
Zuid	122	113
Binnen de ring	403	388
Nieuw-West	27	33
Noord	10	10
Zuidoost	13	6
Buiten de ring	50	49
Onbekend	3	4
<b>Totaal</b>	<b>456</b>	<b>441</b>

Intimideren, bedreigen of op een andere manier onder druk zetten van huurders komt nog steeds erg vaak voor. Meestal is het doel van de verhuurder de huurder(s) te laten vertrekken, bijvoorbeeld om de woning te verkopen of tegen een veel hogere huur te verhuren. Nogal eens volgen de bedreigingen en intimidaties op het starten van een procedure bij de Huurcommissie in de hoop dat de huurder ervan afziet de procedure door te zetten.

Opvallend is dat dit jaar het aantal meldingen over overtreden van verordeningen is toegenomen. Verder is het vragen van een extreme huurprijs – en dan gaat het om echt grote bedragen – weer terug in de Top drie.

▼ Door eigenaar op deur van huurder gerichte camera, voorzien van punaises





## TOP VIJF ONDERWERPEN MELDINGEN

	2011	2012	2013
Intimidatie / druk / fatsoen	25%	21%	20%
Overtreding verordeningen, regels	7%	11%	16%
HPW - extreme huurprijs / huurverhoging	14%	9%	12%
Huuropzegging / huurbescherming	12%	17%	11%
Ernstige / voortdurende gebreken	9%	12%	10%

## RESULTATEN

De huurders ervaren ondersteuning door het Meldpunt vrijwel zonder uitzondering als heel positief. Het haalt vaak de angel uit een conflict en verheldert de positie voor beide partijen. Dat leidt doorgaans tot een zakelijker benadering en het opgeven van onrealistische claims door een verhuurder, bijvoorbeeld wat betreft de wens tot verhuizing van een huurder die daar geen behoefte aan heeft.

In andere gevallen is niet zomaar een oplossing voorhanden. Wel kan de problematiek dan gesignaleerd en bij politiek of verhuurdersorganisaties op de agenda gezet worden. Dat is vaak de eerste stap op weg naar een structurele oplossing of op zijn minst benadering. Niet elke huurder is daar direct mee gebaat, maar toch krijgt het Meldpunt ook voor dit deel van het werk veel waardering. Verderop in dit verslag treft u enkele praktijkvoorbeelden over verkamering, overlast van illegale hotels, problemen met bemiddeling en de hulp aan expats.

Bij gevallen van intimidatie, huisvrede-

breuk en andere vormen van geweld is natuurlijk de hulp van de politie nodig. Ook daar helpt het dat er korte lijnen zijn. Het blijkt dat dit soort extreem malafide verhuurders een stuk terughoudender worden als zij in het zonnetje komen te staan. Dit tot grote opluchting van de huurders.

## JURIDISCHE AANPAK

Vaak worden conflicten in overleg en soms met tussenkomst van het wijksteunpunt wonen of het Meldpunt opgelost. Soms is dat niet voldoende en kan het tot een juridische procedure komen. In 2013 heeft het Meldpunt 44 garanties voor het proceskostenfonds uitgeschreven. In zo'n geval staat het fonds garant voor de kosten die een rechtszaak met zich meebrengt. Huurders die juridische ondersteuning nodig hebben krijgen dan een verwijzing naar een advocaat, het fonds geeft een waarborg dat zij de kosten draagt.

In 2013 werden 44 huurders met steun van het fonds naar een gespecialiseerd advocaat verwezen. Het ging dan om kwesties waarin huurders met dagvaar-

dingen van de verhuurder werden geconfronteerd, of zaken waarin de huurder de eisende partij was.

Over de resultaten van deze procedures in het afgelopen jaar is niet zoveel te zeggen. Het merendeel loopt nog, juridische procedures kosten doorgaans de nodige tijd. Als we naar de afgelopen 3 jaar kijken zegt dat meer. Van de 140 procedures is de helft afgerond. In 71% daarvan was er winst voor de huurder

en in 10% kwam het tot een schikking. In 13% werd de zaak ingetrokken, wat vaak ook een succes voor de huurder betekent. In 6% van de zaken won de verhuurder.

De juridische ondersteuning en het daarvoor bestemde Emil Blaauw Proceskostenfonds vormen dan ook een belangrijk aanvullend instrument om het Meldpunt effectief te laten opereren.

▼ Deur ingetrapt. Spullen weg én snoer CV ketel doorgeknipt, lijkt dat huisbaas meer weet, wil nl. dat huurder vertrekt



# 3 GROTE EIGENAAR STUURT INTIMIDERENDE BRIEVEN

**E**en aantal huurders ontving in de zomer van 2013 exact dezelfde onvriendelijke brief van Herengracht Juristen. Hun cliënte, Heule Vastgoedmanagement B.V., verhuurt namens Stadsrenovatie B.V. en het daaraan gelieerde Pampelonne Beleggingen B.V. woonruimte aan de geadresseerden.



De inhoud van de brief liegt er niet om. Alle huurders zouden hun woning hebben onderverhuurd en niet meer in gebruik hebben als hoofd woonverblijf. Als huurders niet binnen twee (!) dagen na dagtekening zouden aangeven hun huurovereenkomst binnen drie weken te beëindigen, dan zou er een ontbindingsprocedure van de huurovereenkomst worden gestart. Tevens zou er dan een boete van € 18.000,- worden gevorderd. “Klinkklare onzin”, zo lieten de aangeschreven huurders weten, zij verhuurdten niet onder en hadden gewoon hun hoofdverblijf in de woning. Er wordt door deze eigenaren grof geschut ingezet zonder dat er enig onderzoek naar de feitelijke situatie lijkt te zijn gedaan. Ondanks de sterke juridische positie van de huurders is deze intimiderende brief bij hen rauw op het dak gevallen. Het is natuurlijk wel heel toevallig dat alle huurders allemaal op dezelfde datum van precies hetzelfde worden beschuldigd. Eigenaar Stadsrenovatie B.V. is geen onbekende bij het Meldpunt. Hen werd, onder andere na signalen, in december 2012 door de gemeente Amsterdam een boete van € 288.000,- opgelegd voor het zonder vergunning kamergewijs verhuren van woningen in de Van Bossestraat in Amsterdam West. Bij zeker acht van de ontvangers van de dreigbrieven verhuurt dezelfde eige-

naar omliggende woningen kamergewijs aan studenten. Het gaat onder andere om woningen in de Kinderdijkstraat en de Haarlemmermeerstraat in Zuid. Het lijkt er sterk op dat deze eigenaar de woningen graag beschikbaar krijgt voor kamergewijze verhuur en zich weinig heeft aangetrokken van de opgelegde boete. Eén van de huurders omschreef de situatie als volgt: “Deze brief komt na enkele jaren van pogingen door de verhuurder om ons uit dit pand te krijgen. Verhuispremies die worden aangeboden en weer worden ingetrokken wanneer het puntje bij paaltje komt, achterstallig onderhoud dat slechts door tussenkomst van de Huurcommissie wordt opgelost, een verbouwing van het pand naast ons tot studentenhuis. Wij voelen ons als bewoners geïntimideerd en onveilig”. Het lijkt de wens van de eigenaren om hun ‘oude’ zittende huurders kwijt te raken om vervolgens die woningen ook per kamer te gaan verhuren. Vier à vijf studenten die elk tussen de € 400,- en € 500,- voor een kamer betalen leveren immers meer op dan wat deze huurders nu betalen. Na klachten van zowel het Meldpunt als de gemeente Amsterdam dat dit geen manier van werken is en een artikel in de Volkskrant horen de huurders niets meer over de brief.

## PRAKTIJKVOORBEELD EIGENMAGTIG OPTREDEN VERHUURDER **MELDING RUIYS DE BEERENBROUCKSTRAAT**

Huurder huurt sinds 4,5 jaar een woning samen met zijn dochter. Voor die tijd woonde hij er ook al, contract stond toen op naam van zijn inmiddels ex-vriendin. De huur van € 900,- wordt maandelijks contant in de woning opgehaald door verhuurder, huurder ontvangt dan een kwitantie. Verhuurder heeft al die tijd op de woning ingeschreven gestaan maar woont elders. Dat leverde de afgelopen maanden problemen op voor zowel huurder als verhuurder wat betreft toeslagen en belasting (vermoedelijk ook hypotheekrenteaftrek). Verhuurder werd steeds dwingend en agressiever in de ‘oplossingen’ die hij de afgelopen maanden voor zijn probleem richting huurder presenteerde. Na meerdere agressieve telefoontjes staat hij 's avonds laat schreeuwend voor de deur en trapt er hard tegenaan. Vanwege de dreigende situatie belt huurder de politie, die vertelt de verhuurder dat hij de huurder met rust moet laten en dat hij zijn problemen via een civiel traject moest oplossen. Vervolgens sturen zij de verhuurder weg.

Enkele dagen later staat de verhuurder weer voor de deur en na het uiten van doodsb bedreigingen wordt opnieuw de politie gebeld. De verhuurder slaagt er in de nu ter plaatse gekomen agenten te overtuigen dat huurder niet de hele woning van hem huurde maar dat hij als eigenaar een kamer in de woning bewoont en dat huurder hem niet binnen laat. De agenten geloven het verhaal van de verhuurder en adviseren de huurder een voedsleutel aan verhuurder te geven. Huurder, beter op de hoogte van zijn rechten dan de agenten, gaf zijn verhuurder een niet passende sleutel. Verhuurder kondigde daarna aan de volgende dag terug te komen om in de woning te gaan wonen. Die ‘belofte’ kwam verhuurder na. Toen duidelijk werd dat de sleutel niet paste, trapte hij de deur in, vernielde de inboedel van de huurder en bedreigde hem. Na verschillende 112 meldingen is de politie die dag drie keer ter plaatse geweest. Zij vertelden steeds niets te kunnen doen (“het is een civiele kwestie”), ook niet toen de verhuurder onder het oog van de huurder met diens spullen gooide. Sterker nog, huurder en zijn vriendin kregen te horen dat als zij nog één keer 112 zouden bellen juist zij zouden worden aangehouden voor het doen van valse meldingen.... Het Meldpunt kreeg van de centrale te horen dat zij zich niet voor het karretje van de huurder moest laten spannen. Huurder stond dus alleen met een zeer agressieve verhuurder in zijn woning die op dat moment geen veilige plek meer was voor hem en zijn zestienjarige dochter. **vervolg: zie pagina 15**

# 4 WONINGDELEN

De laatste trend bij de verhuur van woningen is verhuur aan groepen. Vier mensen kunnen meer huur opbrengen dan een individuele huurder of een stelletje. Dit gebeurt vooral door eigenaren die zich tot voor kort bezighielden met het opkopen en splitsen van huurpanden. Zij zagen hun verdienmodel de laatste jaren instorten. De grote vraag naar koopappartementen verdween. Als verkoop even niet lukt, kun je woningen natuurlijk ook verhuren. Sinds de 'Donnerpunten' zijn ingevoerd kunnen na mutatie veel woningen geliberaliseerd en voor hele hoge prijzen verhuurd worden.

In mei 2012 kocht vastgoedbedrijf Stadsrenovatie BV zeven panden in de Van Bossestraat in de Staatsliedenbuurt. Het betreft panden met huurwoningen

waar tussen de € 300 en € 400 per woning wordt betaald. Meteen na de aankoop werden de bewoners benaderd door Bureau Amsterdam met de vraag of zij willen verhuizen met een verhuiskostenpremie. Een aantal woningen is zo leeg gekomen. Deze werden vervolgens in snel tempo verbouwd. In de kleine woningen van gemiddeld 55 m<sup>2</sup> werden extra kamers toegevoegd zodat ze vier kamers kregen. Hoe meer kamers, hoe meer bewoners, hoe meer huurinkomsten ten slotte. Binnen enkele maanden na aankoop woonden er al ongeveer 45 studenten in 11 woningen, als het in dat tempo door zou gaan zouden er 144 studenten in de 7 panden komen te wonen. De buurt was hier zeer verbolgen over, hen was hierover ook niets verteld. De woningen werden via illegale woningbemiddelaar Diederik op Facebook (eerst 'vriend' worden) te huur aangeboden. Er wordt één hoofdbewoner aangesteld, meestal een jonge student(e), die het huurcontract van € 1750 of € 2000 tekent waarbij de ouders garant moeten staan. De hoofdhuurder heeft het recht om alle kamers onder te verhuren. De hoofdhuurder wordt verantwoordelijk voor het innen van de huur van de medebewoners. Lang niet alle zittende huurders hebben zich laten uitkopen. Zij woonden tot voor kort naar alle tevredenheid en

rust in de Van Bossestraat, zich niet bewust van het feit dat in deze 7 panden binnen enkele maanden al tientallen studenten zouden wonen en er misschien nog tientallen bij komen. Als je in deze oudbouwpannen (houten vloeren en slechte geluidisolatie) zowel boven, onder als naast je vier studenten per etage hebt wonen is het wel gedaan met de rust. En zo worden de zittende huurders die in eerste instantie niet weg wilden, later alsnog overgehaald om vervangende woonruimte te accepteren met daar bovenop een uitkooptoesom. Voor de eigenaar natuurlijk heel interessant. Huurinkomsten van € 350 per maand of € 2000 per maand is een groot verschil.

Deze eigenaar verbouwt de voormalige sociale huurwoningen - door 'Donner' vrije sector woningen geworden - niet alleen in de Van Bossestraat tot kamerwoningen. Ook in de Daniel Stalpertstraat, Albert Cuypstraat, 2e Helmersstraat, Van Oldenbarneveldstraat, Haarlemmermeerstraat, Hunzestraat en Pretoriusstraat verhuurt hij woningen aan gemiddeld vier jongeren. Grotere woningen worden aan wel 7 studenten verhuurd. Op papier is er misschien maar één hoofdhuurder. De bewoners hebben wel allemaal ook een bijdrage moeten betalen en dat toont wel aan dat de verhuurder

vervolg van pagina 13

Zodoende koos hij er voor om zelf de woning maar te verlaten met het medeneming van de spullen die hij op dat moment kon dragen. Ondertussen was de verhuurder een deel van de inboedel van huurder op de galerij aan het zetten.

## VERVOLGENS

Vanaf eerste dag van melding heeft het Meldpunt veel uren in deze zaak gestopt, veel (telefoon-) gesprekken en schriftelijke contacten met huurder, zijn vriendin, de politie, omwonende getuigen van de ontruiming en zijn advocaat. We zijn aanwezig geweest bij het opnemen van twee aangiftes bij de politie en een rechtszaak.

Snel na de ontruiming volgde een kort geding tegen de eigenaar, het Meldpunt was hierbij aanwezig. Deze zaak verliep positief voor de huurder. Na het nodige gesteggel met de verhuurder over de sleutels is huurder samen met het Meldpunt naar de woning gegaan. Daar werd een grote puinhoop aangetroffen. De woning was grotendeels leeg (een buurvrouw vertelde dat ze de inboedel van huurder kort na ontruiming bij het vuil had zien staan), de inboedel die er nog stond was opzettelijk vernield (o.a. doorsneden kabels en slangen). De woning was feitelijk onbewoonbaar. Over de toestand waarin de woning door verhuurder werd opgeleverd heeft het Meldpunt een verklaring opgesteld welke is gebruikt in de nog lopende procedures.

Huurder heeft uiteindelijk besloten niet meer terug te keren naar de woning (hij kreeg samen met zijn dochter een urgentie). Op grond van wanprestatie door de verhuurder heeft huurder met zijn advocaat besloten de huurovereenkomst te ontbinden met als eis aan de verhuurder om een schadevergoeding te betalen, deze procedure loopt nog. Reden voor deze ontbinding was dat de woning feitelijk onbewoonbaar was en de verhuurder er niets aan leek te willen doen om dat te veranderen. Maar ook omdat de woning, gelegen aan galerij en dus makkelijk toegankelijk voor de verhuurder, na alle gebeurtenissen niet meer voelde als een veilige woonplek. Dit gevoel werd versterkt door de opstelling van de verhuurder in de na de ontruiming gevoerde procedures.

Uitspraken van de rechter en andere stukken zijn door het Meldpunt doorgestuurd naar de politie, als aanvulling op de nog lopende strafzaak tegen verhuurder maar ook om hen duidelijk te maken dat het hier niet alleen een civiele zaak betrof. ●

▼ Artikel  
Parool over  
overlast bij  
woningdelen





volledig op de hoogte is dat zijn woningen per kamer worden verhuurd.

Stadsdeel Oost stuurde in mei 2012 een voornemen tot het besluit van een last onder dwangsom naar deze zelfde eigenaar op basis van overtreding van de Huisvestingsverordening. Een etage en de zolderverdieping in de Pretoriusstraat worden verhuurd aan 11 studenten. Tussen hen in wonen de oude zittende huurders.

Het is verboden om woningen zonder vergunning van zelfstandige woonruimte om te zetten in onzelfstandige woonruimte. Ook omdat de studenten geen gemeenschappelijk huishouden voeren wordt er in strijd met de Huisvestingsverordening verhuurd. Na de aankondiging van de dwangsom heeft de verhuurder de huur van de studenten opgezegd. Zij zijn dus ook de dupe van de handelswijze van de verhuurder.

Nadat het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag in september 2012 de discussie over deze vorm van verhuur aanzwengelde middels media en een raadsadres is de discussie in een stroomversnelling geraakt. Al in december 2012 gaf wethouder Freek Ossel de eigenaar van de van Bossestraat, en de illegale woningbemiddelaar, een boete van € 288.000.

In het voorjaar van 2013 heeft gemeenteraadslid Van der Ree een initiatief ingediend dat woningdelen moet legaliseren: een woongroep zou een zelfstan-

dige (vrijesector) huurwoning moeten kunnen huren waarbij de woongroep wordt aangemerkt als een huishouden. Gedurende 2013 heeft het Meldpunt zich actief bemoeid met de discussie rond woningdelen waarbij voortdurend aandacht werd gevraagd voor de overlast die dit met zich kan meebrengen. Ook is meermaals gewezen op de (on)mogelijkheden van handhaving. In december 2013 hebben enkele klanten van het Meldpunt hun zorgen geuit in de Commissie BWK (Wonen) van de gemeenteraad. Ook heeft het Meldpunt in verschillende media (Telegraaf, Volkskrant, Parool, AT5) aandacht gevraagd voor de problematiek rondom woningdelen.

Uiteindelijk heeft een meerderheid in de gemeenteraad in februari 2014 na flinke discussie een gewijzigd voorstel voor regelgeving aangenomen. Er zijn regels toegevoegd die er voor zorgen dat geen overbewoning plaatsvindt en dat de bewoners ook daadwerkelijk kunnen beschikken over redelijke voorzieningen voor het voeren van een gezamenlijke huishouding. Zo moet een woning voor een woongroep tenminste 60m<sup>2</sup> meten en over een gezamenlijke woonkamer van tenminste 15m<sup>2</sup> beschikken. De indiener stemde tegen omdat hij zich niet kon vinden in de eis voor oppervlakte.

## 5 HET EINDE VAN EEN VASTGOEDIMPERIUM

Groot geworden met huurwoningen, maar met de huurders hielden ze geen rekening

**B**egin 2012 kregen we van diverse huurders het bericht dat hen de huur was opgezegd. Niet door de eigenaar, maar door de bank van de eigenaar. Wat was er aan de hand? Een vastgoedeigenaar in de problemen.

De gebroeders De Vries waren de laatste tien jaar zeer actief in de Amsterdamse vastgoedhandel. Kopen, verkopen, huurders eruit, splitsen, doorverkopen, snelle handel. Zij waren een van de nieuwe partijen die actief werd toen Amsterdam in 2002 een nieuw splitsbeleid invoerde. Er konden 19.000 particuliere huurwoningen gesplitst en verkocht worden. In korte tijd werd zij een middelgrote speler op de markt. De positie van de huurders in hun panden speelde een ondergeschikt belang. Zo haalden wij De Vries Vastgoed al eens aan in een jaarverslag uit 2004 als voorbeeld van een bedrijf waar veel klachten over binnen kwamen. In 2006 maakte het Meldpunt een soort 'zwartboek' over De Vries waarbij alle huurders van hen werden geënquêteerd. Over dit 'klanttevredenheidsonderzoek' was De Vries 'not amused' en eiste rectificatie. Het Meldpunt werd beschuldigd van het aantasten van de 'goede naam en reputatie' van De Vries.

Langzaam maar zeker ging het bergafwaarts met het vastgoedbedrijf. De broers werden door justitie in 2005 van hun bed gelicht en dagenlang verhoord op verdenking van het organiseren van wietplantages in hun panden en het witwassen van geld. Pas in januari 2014 zijn de broers veroordeeld door de Rechtbank Amsterdam. Door fouten bij politie en OM heeft de Rechtbank een redelijk milde straf uitgesproken: 3 en 6 maanden werkstraf.

In 2006 sloten de broers een hypotheek af ter waarde van 40 miljoen euro bij de Hypo Real Estate Bank International Aktiengesellschaft, tegenwoordig Deutsche Pfandbriefbank AG. Omdat deze bank in de kredietcrisis bijna omviel en door de Duitse staat gered moest worden eiste zij een snelle aflossing. De Vries kon dat niet, zeker niet na 2008 toen de portefeuille veel minder waard werd.

Wat er precies is onderhandeld tussen de hypotheekbank en De Vries blijft onduidelijk, wel werd duidelijk dat de bank de complete hypotheek van 40 miljoen eenzijdig opzegde. De bank verklaarde later dat ze dat deden omdat De Vries zijn hypothecaire verplichtingen niet meer nakwam.

## MELDING BINNEN DOMMERSTRAAT

Dit leidde ertoe dat tientallen panden met meer dan 100 sociale huurwoningen gedwongen (executoriaal) werden geveild. In de hypotheekakte is het zogenaamde “hypotheekbeding” opgenomen: de eigenaar had volgens deze clause toestemming moeten vragen aan de bank om de woningen te mogen verhuren. Volgens de hypotheekbank had De Vries dat nagelaten. Omdat er geen toestemming tot verhuur was gevraagd stond de bank op het standpunt dat de

woningen niet conform de hypotheekakte waren verhuurd en riep dus het huurbeding in. De bank vroeg dan ook aan de rechter om de huurcontracten die zijn ingegaan ná de hypotheekakte (2006) te ontbinden. De bank dagvaardde vervolgens tientallen huurders met als eis de woningen te ontruimen. Het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag en de wijksteunpunten wonen hebben toen een tiental zeer bezorgde huurders gesproken en voor hen een advocaat geregeld.

Advocaat Kees Oosterwijk destijds: “Onbegrijpelijk dat bij vergunning plichtige woningen een hypothecair huurbeding wordt ingeroepen. Bij deze woningen geldt een wettelijke verhuurplicht die niet onderworpen kan worden aan de toestemming van de bank.”

De advocaat begreep dan ook niets van de actie van advocatenkantoor Boekel de Nerée om gewoon álle huurders, meer dan 100, te dagvaarden. Ze wisten dat ze niet alle zaken konden winnen, het leek er dan ook sterk op dat Boekel de Nerée hiervoor de strategie van het schot hagel gebruikt: zelfs huurders die konden aantonen dat zij al een huurovereenkomst hadden vóór ingang van de hypotheekakte werden gedagvaard. Op twee zittingsdagen moesten de huurders bij de Rechtbank Amsterdam verschijnen, een aantal huurders had 24 uur vóór de zitting vernomen dat de zaak tegen hen werd ingetrokken. Nietsvermoedende huurders werden zo betrokken in een zaak waar zij part noch deel aan hadden. Jarenlang keurig

je huur betalen, en toch op straat kunnen belanden. De bank wilde het. Meteen nadat het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag een persbericht over deze zaak publiceerde veroorzaakte dat al de nodige beroering. Artikelen in Telegraaf, Parool en Trouw, maar ook op webpagina's van Nul20 en de Woonbond. De PvdA fractie van Amsterdam West gooide er ook een persbericht achteraan en betichtte de hypotheekbank zelfs van ‘maffiapraktijken’. Ook ‘Den Haag’ pikte de kwestie op: kamerlid Jacques Monasch voerde tijdens het vragenuurtje een klein debat met de minister over deze zaak. Uiteindelijk liep het goed af voor de meeste huurders, de bank verloor bijna alle zaken. De Rechtbank was het met de huurders eens dat het ging om een portefeuille met sociale huurwoningen die de bank in 2006 had gefinancierd. Ook al zou er geen toestemming tot verhuur zijn gevraagd, dan nog was het evident dat deze woningen verhuurd zouden moeten worden, anders had de gemeente ook kunnen ingrijpen. Het huurbeding werd van tafel geveegd, de meeste huurders konden dan ook in hun woning blijven wonen. De huurders hebben dankbaar gebruikt gemaakt van het Emil Blaauw Proceskostenfonds dat garant stond voor de advocaatkosten.

De panden van De Vries zijn ondertussen vrijwel allemaal verkocht, de rol van De Vries in het vastgoed is hiermee uitgespeeld.

Huurders (expats) bemerkten 's avonds bij thuiskomst dat ze het pand waarin hun woning zich bevindt niet meer in kunnen. De sleutel past niet omdat het slot is vervangen. Na aanbellen doen de burens van de begane grond open. Bijna gelijktijdig komt de verhuurder samen met twee mannen de trap af en zegt op dreigende toon tegen de huurders “Jullie wonen hier niet meer” en “Dit is de echte wereld, jullie gaan wel zien wat er gaat gebeuren”. Om escalatie te voorkomen gaan huurders weg. Alle spullen van de huurders staan nog in de woning. De gealarmeerde politie spreekt met de verhuurder in de woning. Zij doen verder niets en verwijzen naar een advocaat.

Huurders betalen € 1.400,- all-in voor de woning. Dat is te hoog blijkt na een bezoek van het huurteam, zij meten een oppervlakte van 57m<sup>2</sup> en constateren de nodige gebreken (schimmel door vochtinwerking, slecht sanitair). De huurders stellen aan de huisbaas voor om € 1.000,- huur te gaan betalen, nog altijd veel hoger dan de berekende maximale huurprijs. Toen de communicatie hierover tot niets leidde hebben huurders twee procedures bij de Huurcommissie gestart. Daarop zond de advocaat van de verhuurder een huurovereenkomst met een ontruimingstermijn van twee dagen (!). Huurders zijn daar niet op ingegaan en tot een procedure is het niet gekomen, de verhuurder nam het recht in eigen hand.

### VERVOLGENS

Een dag na de buitensluiting heeft het Meldpunt een afspraak met huurders. Uit de inventarisatie van de zaak blijkt overduidelijk dat de verhuurder onrechtmatig heeft gehandeld, het Meldpunt maakt voor huurders met verwijzing uit het proceskostenfonds een afspraak met een advocaat en stuurt haar het dossier. Ook adviseert het Meldpunt huurders over de aangifte bij de politie wat betreft de diefstal van hun spullen. Snel volgt een kort geding tegen verhuurder met winst voor de huurders, zij moeten binnen 12 uur de woning terug krijgen, en binnen 24 uur ook hun eigendommen. Dit op straffe van een dwangsom van € 250,- per dag oplopend tot € 25.000,- als de eigenaar in gebreke blijft. Ook bepaalt de rechter dat de verhuurder € 1.000,- moet betalen voor elke keer dat hij zonder toestemming van huurders de woning betreedt.

Naar aanleiding van het vonnis treffen partijen een regeling. Huurders zien af van een voortzetting van de huurovereenkomst tegen betaling van een ruime vergoeding door de verhuurder, daarmee worden ook de advocaat- en proceskosten betaald zodat er geen kosten zijn voor het proceskostenfonds. ●

▼ Protest van buurman gericht tegen De Vries (foto van 2007)



## 6 PROBLEMEN MET BEMIDDELINGSBUREAUS

In Amsterdam krijgen woningzoekenden bij hun zoektocht naar woonruimte meestal te maken met woningbemiddelingsbureaus. Het Meldpunt en de wijksteunpunten wonen ontvangen klachten en bovendien zijn er regelmatig nieuwe ontwikkelingen in de jurisprudentie en wet- en regelgeving op dit gebied. Het onderwerp blijft daarom voor ons een voortdurend punt van aandacht. Op onze blog ([www.wswonen.nl/meldpunt](http://www.wswonen.nl/meldpunt)) zijn eerder enkele artikelen over dit onderwerp verschenen.

### VERORDENING OP DE WONING- EN KAMERBEMIDDELINGSBUREAUS

De regels voor woning- en kamerbemiddelingsbureaus zijn in Amsterdam vastgelegd in een verordening, die in mei 2013 is vernieuwd. Het Meldpunt heeft zich actief bezig gehouden met advieswerk aan de gemeente voor deze nieuwe verordening.

Belangrijke regels die zijn gebleven: bureaus mogen woonruimte niet boven de maximaal redelijke huurprijs verhuren als deze *volgens de punten-telling* geen geliberaliseerde huurprijs heeft (€ 699,48 of lager per 1 januari 2014) en het bureau moet toestemming van de woningeigenaar hebben om deze te mogen verhuren.

Nieuw is dat een bureau geen vergunning meer nodig heeft om te mogen bemiddelen. Wel moet een bureau zich aan de regels houden en de gemeente kan bij overtreding een boete opleggen. Nieuw is ook dat de servicekosten in redelijke verhouding tot de verwachte kosten moeten zijn. We zagen voorheen zeer regelmatig dat de huur wel in orde was, maar de servicekosten drie of vier keer te hoog. Bijvoorbeeld een huurprijs van € 480 en bijkomende servicekosten van € 620. Dankzij signalen van het Meldpunt en de wijksteunpunten wonen is dit punt nu meegenomen in de regelgeving.

### BEMIDDELINGSKOSTEN VAAK TEN ONRECHTE BIJ DE HUURDER IN REKENING GEBRACHT

De woningzoekende die een woning op de website van een woningbemiddelingsbureau vindt moet bemiddelingskosten van een maand huur vermeerderd met 21% BTW betalen. Bij weigering geldt “voor jou tien anderen”. Er wordt dus betaald, maar in veel gevallen is dat niet terecht en kunnen deze bemiddelingskosten worden teruggevorderd.

Minister Opstelten gaf in zijn beantwoording van Kamervragen in juni 2011 al duidelijk aan dat huurders vaak ten



onrechte bemiddelingskosten betalen. De kosten van de bemiddelaar zijn voor rekening van de verhuurder. Dat is de partij die de bemiddelaar inhuurt om een huurder te zoeken en die kosten mogen niet ook nog eens bij de huurder in rekening gebracht worden. Naar aanleiding daarvan schreef het Meldpunt een blog om meer aandacht te krijgen voor dit onderwerp dat ook veel Amsterdamse huurders aangaat.

Sindsdien heeft het Meldpunt dit onderwerp vaker belicht, zowel via Twitter als op haar blog. Zo werd gesproken met de Vereniging Verhuurmakelaars

Amsterdam (VVA), vertegenwoordiger van tientallen bureaus. In een op onze website geplaatste open brief werd de VVA vervolgens gevraagd een duidelijk standpunt over bemiddelingskosten in te nemen. In reactie daarop gaf de voorzitter van de VVA aan dat hij, analoog aan de gemeentelijke Verordening op de Woning- en Kamerbemiddelingsbureaus, tegen het vragen van ‘dubbele courtage’ is.

Dit onderwerp heeft ook de aandacht van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). Op hun verzoek heeft er in juli 2013 een uitvoerig gesprek plaatsgevonden tussen de ACM en het Meldpunt. Na die tijd is er nog de nodige informatie tussen de ACM en het Meldpunt uitgewisseld.

Amsterdamse huurders die informatie zoeken over bemiddelingsbureaus en bemiddelingskosten weten ons goed te vinden en natuurlijk adviseren wij onze collega's van de wijksteunpunten wonen hierover. Wanneer huurders bemiddelingskosten willen terugvorderen bestuderen we hun dossier en kansrijke zaken gaan met garantie uit het Emil Blaauw Proceskostenfonds door naar een advocaat.

In de meeste gevallen komt het niet tot een procedure en krijgen de huurders



de bemiddelingskosten na één of meerdere brieven van een advocaat, en soms na het uitbrengen van een dagvaarding, alsnog terug. Als het er op aankomt zijn veel bureaus toch niet altijd even zeker van hun zaak. Dat is ook niet zo vreemd gezien de duidelijke stellingname van de minister en de gewonnen procedures. Dat geldt ook voor bureaus die met termen als 'marketingkosten' of 'advieskosten' proberen te verhullen dat sprake is van 'dubbele courtage'.

Enkele quotes uit een recent vonnis waarin werd bepaald dat een bemiddelingsbureau € 1.113,50 aan een huurder moest terugbetalen, vermeerderd met de proceskosten:

■ *"Van een opdracht tot bemiddeling (door huurder) is ieder geval geen sprake: huurder heeft het bemiddelingsbureau niet verzocht een woning voor hem te zoeken, hij reageerde slechts op deze specifieke woning"*

■ *"Door de woning op haar website te zetten handelde het bemiddelingsbureau feitelijk in opdracht van de verhuurder"*

■ *"Dat de eigenaar/verhuurder geen bemiddelingskosten aan het bemiddelingsbureau heeft betaald, doet niet af aan de totstandkoming van een bemiddelingsopdracht tussen eigenaar/verhuurder en het bemiddelingsbureau. Voor de totstandkoming van een dergelijke overeenkomst is niet vereist dat deze schriftelijk wordt vastgelegd, noch dat partijen een vergoeding hebben afgesproken, dan wel dat een bemiddelingscourtage is betaald."*

### CASUS BEMIDDELAAR

Het Meldpunt vroeg een bemiddelingsbureau de door een huurder betaalde bemiddelingskosten van € 1.149,50 terug te betalen. Huurder had de woning gevonden op de website van het bureau. Bij het tekenen van de huurovereenkomst op het kantoor van de verhuurder moest huurder nog eens € 125,- administratiekosten betalen. Al met al betaalden zij in totaal € 1.274,50.

Het bemiddelingsbureau reageerde op de brief onder andere in een telefoongesprek met de woorden: "Wij hebben voor huurders veel werk verzet en dat rechtvaardigt de betaling van bemiddelingskosten". Als dat al zo is dan is de huurder niet de opdrachtgever van het bemiddelingsbureau, dat was de verhuurder. Bovendien, zelfs al zou een rechter besluiten dat huurder voor een aantal extra werkzaamheden moet betalen, dan is € 1.274,50 bepaald geen redelijk bedrag.

De woningbemiddelaar heeft aangegeven dat hij de bemiddelingskosten niet terug wil betalen. Dus is deze huurder met een proceskostengarantie uit het Emil Blaauw Fonds verwezen naar een jurist voor de terugvordering. Ondertussen is ook de huur verlaagd na een met hulp van het wijksteunpunt wonen gevoerde procedure.

De Huurcommissie heeft de aanvangshuur verlaagd van € 950,- naar € 567,-

Het bureau heeft dus bemiddeld in een niet geliberaliseerde woonruimte voor een huurprijs die ver boven het maximum ligt. Daarnaast heeft zij dubbele courtage in rekening gebracht. Het bureau is lid van een organisatie die zich op de borst klopt met "een keurmerk

voor verhuurmakelaars". Het Meldpunt heeft in december 2013 de gemeentelijke dienst WZS verzocht te handhaven op bovengenoemde overtredingen van de Verordening op de Woning- en Kamerbemiddelingsbureaus.

### PRAKTIJKVOORBEELD EIGENMAGTIG OPTREDEN VERHUURDER

## MELDING WARMOESSTRAAT

Huurders betalen voor een woning van circa 30m<sup>2</sup> naast de huur van € 600,- ook een pittig 'voorschot' servicekosten van € 650,-. Verder hebben ze de verhuurder, die zich ook presenteert als bemiddelaar, bij het afsluiten van hun huurovereenkomst, ruim € 1.500,- 'bemiddelingskosten' betaald.

Een dag na het starten van servicekostenprocedure bij de Huurcommissie volgt bezoek van iemand van het kantoor van de verhuurder. Hij trapt tegen de deur en probeert, gebruik makend van de sleutel, binnen te komen. Dit lukt niet omdat de huurders hun sleutel aan de binnenzijde in het slot hadden gestoken. Een dag later worden elektriciteit en verwarming uitgeschakeld, de aansluitingen bevinden zich in een met een slot afgesloten kast buiten de woning. Op advies van het Meldpunt hebben huurders zichzelf weer aangesloten.

Ook per e-mail laat de verhuurder het nodige van zich horen: "As you

know, you start a big problem for the landlord now! He send you that man to talk to you, I'm trying to help both of you avoiding more problems, if you are planing to move out in December why do you start all this shit? It's better to everyone that you go and take back your complaint! The city is starting charging us the prosee cost, You are making a big mistake with the wrong people! Trust me with that. The landlord will not let you fuck him. He is not a pussy!! I know hem quit good. So meet me before it get too late to fix it. I know what I'm writing even if you inform the police again! If your problem is not having enough money to pay the rent, let me than help you with that."

Niet lang daarna dringt de verhuurder met een aantal mensen de woning binnen. Hij bedreigt de huurders met de dood en slaat hen. Huurders worden vastgehouden in de woning, zij mogen deze niet eerder verlaten totdat zij een huuropzegging hebben getekend. Als dat gebeurd is worden huurders met geweld de wo-

ning uit gewerkt. Verhuurder weet de inmiddels door de huurders gebelde politie wijs te maken dat huurders een huurachterstand hebben en dat zij er om die reden worden uitgezet, helaas nemen de agenten dit voor waar aan.

### VERVOLGENS

Deze verhuurder is geen onbekende van het Meldpunt, enige tijd geleden was deze betrokken bij een soortgelijke illegale ontruiming. Het Meldpunt houdt contact met de huurders, de politie, de gemeentelijke Dienst Wonen, Zorg en Samenleven en de ingeschakelde advocaat. Huurder heeft aangifte gedaan, de wijkteamrecherche heeft onderzoek gedaan. Het wijksteunpunt wonen ondersteunt de huurder in de procedure bij de Huurcommissie, die heeft de servicekosten inmiddels verlaagd van € 650,- naar € 177,- per maand. De teveel betaalde servicekosten zullen worden meegenomen in de schadevorderingsprocedure die de advocaat binnenkort tegen de verhuurder zal starten. ●



# 7 PROBLEMATIEK ROND HOTEL- EN VAKANTIEVERHUUR

In januari 2014 nam de gemeenteraad een nieuw beleid aan met betrekking tot shortstay. Er worden geen nieuwe vergunningen afgegeven, meer vergunningen wordt stadsbreed als onwenselijk ervaren. De huidige 800 vergunde woningen mogen wel verder als shortstay worden geëxploiteerd waarbij de minimale termijn van verhuur weer terug gaat naar 7 dagen.

Dit is het resultaat van een lange discussie die begon met het vastleggen van een nieuw beleid in 2009. Doel was om expats tijdelijke woonruimte te kunnen bieden in Amsterdam. Daarvoor werd het mogelijk om vrije sectorwoningen vanaf 5 dagen te verhuren. De eigenaar moest wel een vergunning aanvragen en moest zich aan een paar regels houden. Zo mocht er niet voor periodes korter dan 5 dagen worden verhuurd en was verhuur aan 4 personen per woning het maximum.

Al snel bleek dat er een nieuw probleem was gecreëerd: shortstay werd niet door expats gebruikt maar voornamelijk door toeristen. In 2013 was de schatting dat er ca. 4000 woningen voor toeristische verhuur beschikbaar waren, op dat moment waren er ongeveer 800 vergunningen voor shortstay verleend. Veel van die woningen waren illegaal als woning onttrokken en werden elk weekend aan (groepen) toeristen verhuurd. De gemeente verloor de grip op deze explosieve ontwikkeling van hotelwoningen.

Het leidde tot veel klachten van bewoners. Geluidsoverlast, nachtelijke dronkenschap, blowende jongeren op balkons, vuilnis dat op verkeerde dagen wordt buitengezet etc. Daarnaast bleek een deel van de woningen of panden brandonveilig.

Ook het Meldpunt signaleerde een

## OUDEZIJS ACHTERBURGWAL

**“Dit pand is enkele jaren geleden helemaal gerenoveerd. Wij wonen hier naast. Op alle etages worden kamers verhuurd voor toeristen (met name populair bij jongeren), die bovendien nogal eens voor overlast zorgen. Wij slapen aan de achterzijde waar de toeristen vaak ‘s avonds buiten zitten (met flink wat drank). Er is een binnenplaatsje waardoor het flink galmt bij geluid/feestende toeristen. Ze staan regelmatig met al hun koffers buiten. Het pand heeft 4 etages die volgens onze inschattingen per stuk worden verhuurd. Er staat keurig een (fictieve?) naam bij de deur met een slot met cijfercombinatie, zodat de toeristen geen sleutel hoeven te hebben. Googelen op het adres levert informatie over verhuur en toeristensites op maar wie het nu feitelijk verhuurt is onduidelijk. Vanwege overlast heb ik destijds geprobeerd de verhuurder op te sporen maar dat is haast onmogelijk.”**

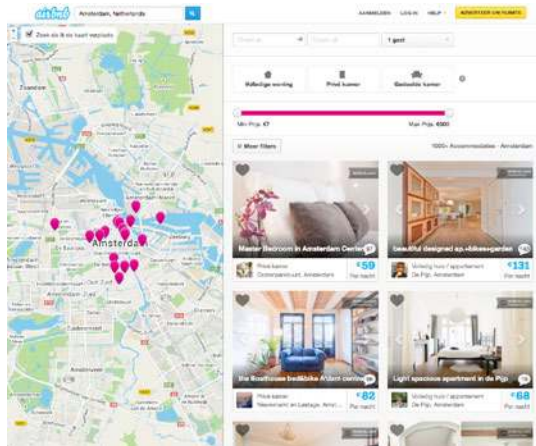


toename in het aantal meldingen over overlast rondom deze hotelwoningen. Daarom is eind 2012 samen met Huurdersvereniging Centrum, Wijksteunpunt Wonen Centrum en de wijkcentra in de binnenstad het initiatief genomen tot oprichting van een meldpunt shortstay overlast. De bedoeling was om meer inzicht te krijgen in de gevolgen van shortstay voor

▲ Discussie over shortstay tijdens 25 jarig jubileum ASW

## BROUWERSGRACHT

**“Bijna elk weekend lopen toeristen in en uit. Dit vooral ‘s avonds en ‘s nacht met veel lawaai. Geluidsoverlast en veel vuilnis.”**



▲ Voorbeeld website aanbieder vakantiewoningen

## RAPENBURGERSTRAAT

### “Overlast bestaat uit:

**Het plaatsen van het afval op dagen dat deze niet wordt opgehaald; stapel van afval. Tevens wordt af en toe afval elders in de straat gezet.**

**Medewerkers van Shortstay Amsterdam parkeren hun auto's vaak “haaks” op de stoep waardoor kinderwagens en ouderen de weg op moeten om te passeren.**

**In de zomer veel last van dronken gasten die op straat schreeuwen.**

**Gesproken met diverse gasten en deze zeggen alleen voor een weekend te komen dus niet voldoen aan het minimale aantal dagen.**

**Zomers in de weekenden moeten we de ramen sluiten i.v.m. geluidsoverlast van gasten die dronken hun weg zoeken naar bovenstaand adres. Daarnaast vaak geluidsoverlast door harde muziek met openstaande ramen.”**

het woon- en leefklimaat. In ruim een half jaar tijd waren er al meer dan 100 meldingen binnengekomen via [www.meldshortstay.nl](http://www.meldshortstay.nl). Verderop treft u een kleine bloemlezing van deze meldingen.

Veel van de meldingen betrof illegale hotels en illegale hotelwoningen, deze meldingen zijn doorgegeven aan de gemeente. Stadsdeel Centrum heeft in de zomer van 2013 opgetreden tegen illegale hotels waarbij zij dankbaar gebruik heeft kunnen maken van meldingen die werden ontvangen.

Op 3 oktober 2013, tijdens het 25 jarig jubileum van het ASW, verzorgde het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag een workshop c.q. discussie over shortstay, hotelwoningen en alle overlast die dat veroorzaakt. Onder de aanwezigen waren onder andere ambtenaren van stadsdelen, Economische Zaken, Dienst Wonen, Zorg en Samenleving maar ook bewoners, de hotelbranche en de brandweer. Er is op een inhoudelijk niveau gediscussieerd: grote groepen toeristen in woonpanden is geen gelukkige combinatie. Overlast, woningonttrekking, brandgevaar, oneerlijke concurrentie zijn dan een paar steekwoorden.

Tijdens de discussie bleek al snel dat óók de aanwezige ambtenaren niet achter het huidige beleid staan: het is moeilijk te handhaven én het shortstaybeleid bedient nu voornamelijk toeristen terwijl het beleid was ontwikkeld om tijdelijke huisvesting te bieden aan expats. Volgens de gemeentelijke

hotelloods komt de markt nu met speciale ‘woonhotels’ die zich specifiek richten op tijdelijke huisvesting van expats: het shortstay-beleid is dan zelfs overbodig. De ontwikkelingen zijn vertaald in nieuw beleid dat in januari 2014 door de gemeenteraad is aangenomen. Hopelijk neemt het aantal klachten daardoor af, al zullen overtredingen van de regelgeving natuurlijk niet zomaar verdwijnen en blijft goede handhaving en signalering van de ontwikkelingen van belang.

## AMSTEL

**“Bij mooi weer houdt men zich vaak buiten voor de deur op, met drank en alles wat daarbij hoort aan lawaai. Ik denk dat dit adres een bread and breakfast is. Er woont echter niemand bij, want je ziet vaak mensen voor de deur wachten met koffers tot er iemand een sleutel komt brengen”**





### FOKKE SIMONSZSTRAAT

“De eigenaar van dit pand verhuurt het o.a. aan toeristen. Deze verblijven vanaf 1 nacht tot langer. Het is onbekend of hier een vergunning voor is, maar er verblijven regelmatig groepen van 6+ mensen in de verschillende etages. Het pand wordt continu verbouwd wat ook een brandgevaarlijke situatie met zich mee kan brengen. Het pand staat te huur op sites als Wimdu en AirBnB, echter zonder adres, wat kan duiden op illegaliteit, je kunt het wel vinden op deze sites als je alle verhuurde woningen op de Fokke Simonszstraat bekijkt.”



### LAURIERDWARSSTRAAT

“Deze woningen worden verhuurd aan toeristen, meestal jongeren, ik heb al eens gebeld maar ze ontkennen. Niet meer dan 4 mensen maar er zitten altijd meer mensen in want er wordt niet gecontroleerd. Deze toeristen gaan buiten roken en blowen op een binnenplaatsje van twee vierkante meter midden in de nacht. Iedereen slaapt achter en wij moeten allemaal werken. Heel vervelend en zeer brutaal, heel veel overlast vooral bij jonge Italianen die hebben namelijk geen grenzen. Als je belt wordt je teruggebeld en weten ze van niets, wij drie burens hebben er schoon genoeg van en hopen dat er iets gebeurt!”

### ADMIRAAL DE RUYTERWEG

“Feestende toeristen die niet doorhebben dat de huizen in Amsterdam nogal wat geluidsoverlast met zich meebrengen. Ze draaien regelmatig harde muziek naast mijn slaapkamer, de keuken bevindt zich naast mijn slaapkamer dus het geluid van borden, glazen en dichtslaande keukenkastdeurtjes zorgt ervoor dat ik, als er toeristen zijn, met oordopjes in moet slapen. Een enkele keer heb ik 's ochtends vroeg de kots naast mijn voordeur gevonden. Een aantal keer al de politie gebeld en uiteindelijk wordt het dan wel stil(ler) maar het is überhaupt vervelend dat ik de politie moet bellen. Helemaal gezien mijn twijfels bij de hele situatie. Is het wel legaal om toeristen onder te brengen op zo'n locatie? Al eens bij de gemeente geïnformeerd naar de legaliteit en er werd me verteld dat ik mijn gegevens kon achterlaten en dat er dan wel contact werd opgenomen. Nooit meer iets gehoord.”

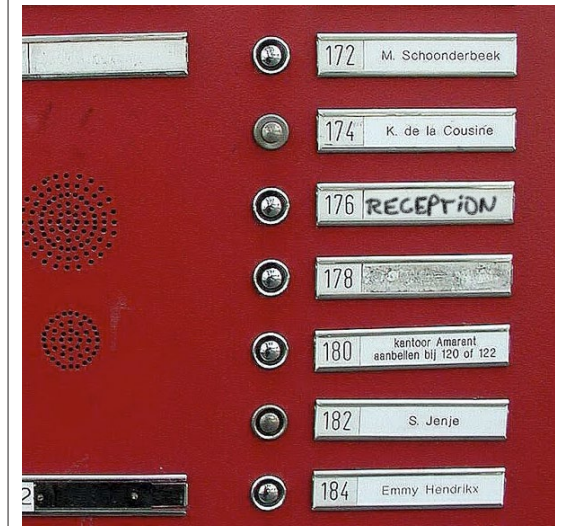


### VOETBOOGSTRAAT

“Sinds ik hier woon (nu zo'n 3,5 jaar) wordt de woning boven mij illegaal verhuurd aan toeristen. Zij veroorzaken veel overlast, met name omdat het toeristen zijn die hier voor de cannabis e.d. komen. Ze vervuilen het pand, stelen van de overige bewoners (paraplu's, regenpakken, schoenen e.d. die bij de voordeur staan op te drogen), vernielen de boel en veroorzaken veel geluidsoverlast. Het gebeurt niet zelden dat zij om 3.00 uur 's nachts uit het raam lopen te schreeuwen omdat ze denken “on top of the world” te zijn. Ik ben de wanhoop nabij en hoop echt dat jullie me kunnen helpen.”

### BINNEN BANTAMMERSTRAAT

“Geachte heer/mevrouw, Vooral 's nachts kan het regelmatig voorkomen dat er toeristen (veelal jongeren) in het pand overnachten en veel herrie en geschreeuw veroorzaken. Verder heb ik het vermoeden dat het pand niet wordt gecheckt op brandveiligheid en dat het erg verwaarloosd wordt. Ik hoop dat er met deze melding iets wordt gedaan.”



## 8 “WERKZAAMHEDEN IN JE WONING EN UITHUISPLAATSING? MAAK DUIDELIJKE AFSPRAKEN!”

De laatste huurder van een winkelpand in de Van Woustraat krijgt te maken met een nieuwe eigenaar. Deze begint kort na aankoop met werkzaamheden in en aan het pand. Hij wil het pand splitsen in appartementen. Een vergunning krijgt hij als het pand voldoet aan een aantal bouwkundige eisen.

Enige maanden nadat de werkzaamheden aan de fundering zijn afgerond komt de eigenaar langs om met de huurder de werkzaamheden in de rest van het pand te bespreken. Er worden mondelinge afspraken gemaakt over aard en duur. In de woning gaat het onder andere om een vernieuwing van plafonds en aanpassingen aan het sanitair. Ook de zolder, deels behorend tot de woning, zal worden verbouwd. Eigenaar geeft aan dat hij voor vervangende woonruimte kan zorgen maar huurder, die vreest dat dat ergens een kamertje ver weg wordt, kan tijdelijk woonruimte van vrienden huren in de buurt. De eigenaar geeft aan dat huurder, zolang hij wegens de overlast gevende werkzaamheden in het pand elders woont, geen huur hoeft te betalen. Hij belooft de mondelinge afspraken schriftelijk met huurder vast te zullen leggen. Als eigenaar een week na het

gesprek begint met de werkzaamheden verhuist huurder naar zijn tijdelijke woonruimte en stopt, enigszins naïef en in goed vertrouwen, met het betalen van de huur.

In de maanden daarna komt hij af en toe langs voor het ophalen van spullen, post en het voeren van zijn vissen. Op de zolderverdieping en in de woning onder die van huurder zijn de werkzaamheden intussen in volle gang. De eerder gemaakte afspraken zijn ondanks herhaalde verzoeken nog steeds niet schriftelijk vastgelegd. De eigenaar laat niets meer van zich horen. Op een mooie dag staat de huurder voor een gesloten straatdeur. Na telefonisch contact met de eigenaar kan hij de sleutel van de voordeur ophalen. De eigenaar vraagt hem om de sleutel van zijn woningdeur waarop huurder antwoordt dat hij dan graag eerst de eerder gemaakte mondelinge afspraken op papier wil hebben.

Twee weken na deze ontmoeting ontvangt huurder een sms van de eigenaar waarin staat dat er een vonnis van de rechter is. Alle sloten zijn vervangen en huurder kan binnen acht dagen de sleutels op komen halen maar dan alleen om zijn inboedel uit de woning te halen.



Doet hij dat niet dan zal de inboedel op zijn kosten worden afgevoerd.

Huurder weet helemaal niets van een tegen hem gestarte procedure. De eigenaar mailt een paar dagen later een verstekvonnis waaruit onder meer blijkt dat op grond van een huurachterstand de huurovereenkomst is ontbonden. Enige tijd later ontvangt de huurder een e-mail dat zijn inboedel in een loods is geplaatst en dat, wanneer hij deze niet binnen drie weken ophaalt, de inboedel “wordt verwijderd”. Ook wordt huurder verzocht € 829,- verhuys- en opslagkosten te betalen. Huurder heeft eerder geen brieven, dagvaarding of vonnis via de deurwaarder of andere zaken bij zijn post of e-

mail gezien waaruit bleek dat er een huurachterstand was en dat er om die reden een procedure tegen hem was gestart. Dit terwijl hij toch sinds zijn vertrek met enige regelmaat de post kwam ophalen.

Nadat de huurder zijn verhaal bij een medewerker van het Meldpunt heeft gedaan schrijft deze een brief aan de eigenaar en zijn advocaat. Daarin wordt geprotesteerd tegen de gang van zaken en wordt er gesommeerd om de huurder direct toegang tot de woning te verlenen, de inboedel terug te geven én schriftelijk te verklaren dat de huurovereenkomst weer onder de voorheen geldende voorwaarden zal worden voortgezet.



Eigenaar reageert niet op de sommatie, daarom volgt met garantie uit het Emil Blaauw proceskostenfonds een verwijzing naar een advocaat. Deze start twee procedures: een kort geding waarin de inboedel wordt teruggeëist en een verzetprocedure tegen het verstekvonnis met als doel de beëindiging van de huurovereenkomst ongedaan te maken. De kort geding rechter bepaalt dat de eigenaar de inboedel moet teruggeven en vier maanden na de eerste sommatie vernietigt de kantonrechter het verstekvonnis: geen huurachterstand en herstel van de huurovereenkomst.

Heeft de huurder daarmee zijn woning terug? Nou nee, was het maar zo gemakkelijk. Eigenaar laat niets van zich horen, zodoende belt het Meldpunt hem enige tijd na datum uitspraak om te informeren naar de stand van zaken. Hij reageert nogal geïrriteerd, maar erkent dat dat de huurder op grond van de uitspraak terug mag naar zijn woning. Wanneer kan hij niet zeggen, omdat de werkzaamheden in de woning nog niet zijn afgerond. Op dat moment is het ruim negen maanden geleden dat huurder zijn woning heeft verlaten. Ook wil hij geen sleutels aan huurder overhandigen.

Vervolgens zoeken zowel advocaat als het Meldpunt contact met de eigenaar. Hij wil geen opleverdatum noemen en komt steeds met andere redenen waarom er nog niet kan worden opgeleverd. Onder druk van een nieuwe procedure

vinden in het bijzijn van het Meldpunt twee woningbezoeken plaats om de werkzaamheden te inventariseren en om afspraken te maken. Het blijkt nogal mee te vallen wat er moet gebeuren, een paar dagen werk zijn genoeg. Eigenaar lijkt om onduidelijke redenen geen grip op de afronding te hebben, tussen de twee bezoeken zit ruim een maand waarin schijnbaar niets is gebeurd. Werkzaamheden in de ondergelegen woning zijn dan al enige tijd afgerond, deze wordt al weer bewoond. Na nog het nodige aandringen, krijgt huurder zijn woning terug, 14 maanden na het verlaten daarvan. De werkzaamheden zijn dan nog steeds niet helemaal afgerond. Met eigenaar wordt afgesproken dat de huurder, totdat de werkzaamheden volledig zijn afgerond, €150,- huur betaalt in plaats van de geldige huur van € 650,-.

Achteraf gezien had huurder zich actiever op kunnen stellen. Hij meende echter in goed vertrouwen afspraken te hebben gemaakt met een persoon die hij, voordat deze eigenaar van het pand werd, al kende als winkelier en met wie hij dacht op goede voet te staan. De moraal van dit verhaal: maak altijd duidelijk afspraken en leg deze schriftelijk vast voordat er ingrijpende werkzaamheden in de woning worden verricht, zeker als je deze daarvoor moet verlaten. Het wijksteunpunt wonen kan je daarbij helpen. Voorkomen is beter dan genezen.

Het Meldpunt wordt gefinancierd door de gemeente Amsterdam. Direct aanspreekpunt is de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven. Om onafhankelijk te kunnen opereren valt het Meldpunt onder inhoudelijke verantwoordelijkheid van het Amsterdams Steunpunt Wonen en de stuurgroep van de Wijksteunpunten Wonen.

#### KERTAKEN MELDPUNT

In het werk van het Meldpunt worden een viertal elementen onderscheiden:

- ▶ Opname en verificatie van klachten;
- ▶ Directe ondersteuning van gedupeerden c.q. coördinatie van ondersteuning door WSWonen en advocatuur dan wel doorverwijzing als dat aan de orde is;
- ▶ Bevorderen van een integrale aanpak door betrokken (gemeentelijke) partijen;
- ▶ Registratie en verslaglegging van klachten, rapporteren en het afgeven van beleidssignalen.

De eerste twee taken, gericht op individuele huurders en groepen huurders, zijn ondergebracht bij het Stedelijk Bureau van het WSWonen waar het Meldpunt kantoor houdt. De derde taak vereist het nodige gezag bij centraal-stedelijke diensten en stadsdelen. Op verschillende probleempunten

wordt met de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven overleg gevoerd.

#### PERSONELE BEZETTING

De taken van het Meldpunt worden uitgevoerd door twee bewonersondersteuners. In 2013 was de personele bezetting als volgt:

- ▶ Senior consulent: (0,78 fte) Gert Jan Bakker
- ▶ Consulent: (0,78 fte) Ramón Donicie

De koers van het Meldpunt wordt afgestemd met het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen. Adviseur Tjerk Dalhuisen is hier de verantwoordelijke. De senior consulent onderhoudt het brede netwerk, geeft (beleids)aanbevelingen, is vaak het gezicht naar buiten toe en ondersteunt huurders bij complexe problematiek. De directe ondersteuning aan individuele huurders is voor een belangrijk deel neergelegd bij de consulent. Voor het secretariaatswerk kan een beroep worden gedaan op het secretariaat van het Stedelijk Bureau.

#### POSITIONERING

Het Meldpunt maakt deel uit van het Stedelijk Bureau Wijksteunpunten Wonen van het Amsterdams Steunpunt Wonen (ASW). Het Amsterdams Steunpunt Wonen is de werkgever. Het Meldpunt legt verantwoording af

aan de stuurgroep Wijksteunpunten Wonen door te rapporteren over voortgang en knelpunten. In de stuurgroep zijn de Dienst Wonen, de stadsdelen, de Makelaarsvereniging Amsterdam, Vereniging Vastgoed Belang, de Huurdersvereniging Amsterdam en het



Amsterdams Steunpunt Wonen vertegenwoordigd.

### **RELATIENETWERK EN SAMENWERKING**

Het Meldpunt bouwt aan een netwerk van praktijkdeskundigen die actief zijn op de werkterreinen waar het Meldpunt mee te maken heeft. Door goede contacten te onderhouden met sleutelspelers in het brede veld rond verhuur van woningen, en de daarbij horende handhaving, kan er indien nodig snel geschakeld worden. Sinds 2010 is het Meldpunt actief op twitter via [www.twitter.com/verhuurgedrag](http://www.twitter.com/verhuurgedrag). Begin februari 2014 heeft het Meldpunt 650 volgers, deze mensen en instanties blijven hierdoor dagelijks op de hoogte van onze werkzaamheden en signalen. Via twitter ontstaan ook weer nieuwe contacten zodat we ons nog beter kunnen positioneren.

### **FINANCIERING**

De gemeente Amsterdam heeft in haar jaarlijkse begroting ten behoeve van het Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag € 197.360 vrijgemaakt. Daarvan is € 167.360 bedoeld voor personeelskantoor- en managementkosten en voor materiële projectkosten is € 5.000 begroot. Voor juridische kosten is een bedrag gereserveerd van € 25.000. Dit deel van de middelen is ondergebracht bij de Stichting Emil Blaauw Proceskostenfonds.



[www.wswonen.nl](http://www.wswonen.nl)

 [www.twitter.com/verhuurgedrag](https://www.twitter.com/verhuurgedrag)