

Maart 2022



De staat van de huurder 2021

Signaleringen van !WOON over huurders op
de Amsterdamse woningmarkt

In ons dagelijks werk in alle wijken van Amsterdam zien we hoe regels uitpakken, waar knelpunten ontstaan en waar regels andere effecten hebben dan verwacht. We hebben een selectie gemaakt van alle signalen die we in 2021 hebben genoteerd en die in tien thema's gegroepeerd.

1 Tijdelijke huurovereenkomsten

We krijgen veel vragen over tijdelijke huurovereenkomsten. We zien regelmatig dat verhuurders de grenzen van de wet opzoeken of er overheen gaan. In 2016 zijn de mogelijkheden voor tijdelijke verhuur sterk verruimd. In de particuliere sector mogen zelfstandige woningen 2 jaar tijdelijk worden verhuurd, in de corporatiesector 5 jaar. Wel mogen corporaties dit alleen voor specifieke doelgroepen doen en moeten betreffende woningen na leegkomst weer voor dezelfde doelgroepen beschikbaar komen.

Particuliere verhuurder maken bij nieuwe huurders overwegend gebruik van tijdelijke contracten. Vaak bevatten contracten elementen van beide vormen, die de verhuurder dan graag in eigen voordeel uitlegt. Het betekent dat bij elke huurder met een contract vanaf 2016 goed gekeken moet worden naar de bepalingen in het contract om de rechtspositie te kunnen beoordelen. Dat is bewerkelijk maar noodzakelijk om de huurder goed bij te staan en problemen te voorkomen.

We zagen ook enkele problemen bij corporaties. Zo was De Key na afloop van een tijdelijk contract alleen bereid te verlengen- en dus om te zetten naar een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd- als de huurder een enorme huurverhoging accepteerde (naar €1.800), alsmede een huurverhogingsbeding waarin jaarlijks een verhoging van inflatie +7% mogelijk was. Verder zien we diverse verhuurders die in hun verhuurmodel hebben opgenomen huurders steeds van woning te laten wisselen (zoals Reservation Care Limited, die een hele woonlaag van een flat in Buitenveldert verhuurt aan woningdelers). Na afloop van het contract moeten huurders verhuizen naar een naastgelegen appartement, om zo te voorkomen dat de huurovereenkomst voor onbepaalde tijd wordt.

2 Jaarlijkse huurverhoging

In 2021 was de jaarlijkse huurverhoging voor gereguleerde huurovereenkomsten 0% en voor geliberaliseerde overeenkomsten maximaal 2,4% (inflatie + 1%). Desondanks kregen we heel wat meldingen van verhuurders van gereguleerde woningen die wel een huurverhoging stuurden. Rappange stelde een verhoging van 2,4% voor “omdat de huur laag is en niet in verhouding staat tot de kwaliteit van de sociale huurwoning”. Cocon Vastgoed stuurde een verhogingsvoorstel met als verklaring dat de overeenkomsten geliberaliseerd waren, terwijl dat niet het geval was. Een verhuurder van een geliberaliseerde woning probeerde de huurverhoging eerder in te laten gaan, waarbij een hogere huurverhoging voorgesteld werd dan contractueel mocht.

Dat het lucratief is om een onwettig voorstel tot huurverhoging te doen, komt omdat lang niet alle huurders protesteren. Sommigen gaan akkoord gaan om “de relatie goed te houden”.

3 Hoogte huurprijzen en huurprijsbescherming

Sinds de introductie van de WOZ-waarde in de woningwaardering is de huurprijsbescherming bij nieuwe verhuur feitelijk afgeschaft voor het grootste deel van de Amsterdamse woningvoorraad. Met sociale verhuurders worden (prestatie-) afspraken gemaakt; zij benutten de geboden ruimte slechts beperkt. Particuliere verhuurders benutten de ruimte eens te meer; vrijwel alle nieuwe verhuringen vinden plaats in het geliberaliseerde segment. Nieuwe huurders kunnen dan geen beroep doen op de puntentelling. Ze kunnen ook geen onderhoudskwesties of discussies over servicekosten aanhangig maken bij de Huur-commissie.

De toegezegde beperking van de WOZ-factor tot maximaal 33% van de woningwaardering zal enigszins gaan helpen, maar laat lang op zich wachten. Om het puntensysteem weer echt goed te laten werken en huurders tegen excessen te beschermen is een verdere beperking van de WOZ-factor nodig. Uiteraard kan de door het kabinet aangekondigde huurprijsbescherming voor middeninkomens ook gaan helpen, vooral als daarvoor hetzelfde puntensysteem wordt benut dat in de gereguleerde sector van kracht is.

4 Onderhoud en woningkwaliteit

Bij een nieuwe verhuuring dienen alle onderhoudsklachten opgelost te zijn. Corporaties claimen soms ten onrechte dat ze nog een aantal weken hebben om gebreken te herstellen. Een niet alledaags voorbeeld betrof een verhuuring bij Ymere. De vloer van deze woning bleek rot te zijn: huurder zakte er op één plek doorheen, op andere plaatsen werd de vloer te weinig ondersteund en veerde sterk bij het belopen. Er kon derhalve nog geen nieuwe vloer gelegd worden; huurder kon de woning nog niet intrekken. Een poging om dit via onze contactpersoon bij de corporatie op te lossen liep op niets uit; de Huurcommissie wees uiteindelijk een gebrek toe.

Verhuurder Hoen kwam verschillende keren negatief in beeld bij !WOON. Verzoeken om dubbel glas bleven op de plank liggen, lood werd niet tijdig verwijderd, op lekkages werd niet adequaat gereageerd. Een apart overleg met één van de grotere eigenaren waarvoor Hoen optreedt, Blackstone, leidde gelukkig tot een aanmerkelijke verbetering voor betreffend deel van het beheerde bezit. Langer vastzittende dossiers werden vlot getrokken en er werd een grondige loodopsporing op poten gezet.

In diverse gemengde complexen, zowel met bezit van corporaties als particuliere verhuurders, werden onderhoudsgebreken niet binnen de gestelde tijd opgelost. Soms komt dat omdat de VvE niet tot de juiste actie wordt aangezet door de verhuurder. Daarnaast blijkt de vergaderdynamiek soms een struikelblok, bijvoorbeeld omdat moet worden gewacht op een Algemene Ledenvergadering. Bij ernstige gebreken zou daar toch een oplossing voor moeten worden gezocht.

5 Verbetering rechten huurders bij onderhoud en isolatie

De gemeente vroeg ons in het kader van de afhandeling van een door de Gemeenteraad aangenomen motie van mevrouw Kiliç om suggesties voor verbetering van regelgeving op gebied van onderhoud. We reageerden met een aantal voorstellen. Wat het meeste zou helpen, is een aanscherping van de definitie van een gebrek. Zo zou je enkel glas en alle vormen van schimmel tot gebrek moeten bestempelen, net als de laagste energielabels. Wat ook zou helpen is het verbeteren van een aantal procedures: laat de Huurcommissie sneller uitspraak doen in onderhoudszaken, bestraf recidive bij terugkerende gebreken, laat ook in de vrije sector gebreken via de Huurcommissie lopen.

6 Corona

De overgang naar digitale bezichtigingen voor nieuwe verhuuringen leidde regelmatig tot aan ons voorgelegde problemen. Gebreken werden niet gezien, met een telefoon gemaakte filmpjes van woningen waren niet altijd duidelijk. Halverwege juli vroeg bijvoorbeeld Ymere nog steeds om woningen te accepteren zonder dat deze daadwerkelijk bezichtigd konden worden.

Ook organisatorisch leek het bij sommige corporaties te wringen: woningruilverzoeken worden door Ymere en Stadgenoot niet in behandeling genomen “wegens corona”. Toen !WOON hierover contact opnam, werd gemeld dat men achterstanden aan het wegwerken was. De Alliantie gaf aan het einde van het jaar aan dat het in behandeling nemen van dergelijke verzoeken nog 12 weken zou duren. Sommige verhuurdiensten werden zelfs stilgelegd. Zo besloot Eigen Haard geen kleine reparaties meer te doen, ondanks dat hiervoor via een service-overeenkomst betaald werd.

7 Huurcommissie

De Huurcommissie had in de loop van 2021 nog grote achterstanden. Toppunt in doorlooptijd was de zaak van een huurder die in 2018 een nieuwe huurprijs liet toetsen die pas in de tweede helft 2021 werd afgehandeld. De huurder woont ondertussen in het buitenland en ook de verhuurder is verhuisd.

De achterstanden worden nu ingelopen, deels door vaker voorzittersuitspraken te doen. Hierbij wordt soms wat kort door de bocht geredeneerd, wat weer leidt tot diverse verzet procedures. Ook wordt bij de intake van zaken soms erg veel informatie opgevraagd, waardoor de drempel voor het doorzetten van een procedure groot wordt. Met regelmaat wordt huurders gevraagd om rapportages van loodgehaltes aan te leveren, terwijl sinds juli 2021 alleen het aanleveren van een foto van loden leidingen afdoende hoort te zijn. Ook wordt aan huurders gevraagd om hun huurovereenkomst te laten vertalen als die in het Engels is opgesteld. We hebben over deze signalen regelmatig contact met de Huurcommissie.

Een apart punt was dat de Huurcommissie een deel van de huurders met een tijdelijk contract het recht ontzegde om na afloop de huurprijs te toetsen. Na diverse bezwaren en een aantal rechterlijke uitspraken heeft de Huurcommissie herziening van dit beleid aangekondigd. De rechter vindt dat een verhuurder als opsteller van het contract niet het voordeel mag krijgen. Het betreft contracten die zo zijn opgesteld dat ze zowel elementen van een tijdelijke als van een vaste overeenkomst hebben. Als het aan de verhuurder ligt zijn ze bij discussie over verlenging tijdelijk, maar als het over de huurprijs gaat opeens vast, zodat niet achteraf een toetsing kan plaatsvinden.

8 Verordening kamerverhuur

Het aanscherpen van de Huisvestingsverordening op het gebied van kamergewijze verhuur heeft diverse opmerkelijke situaties opgeleverd. Regelmatig werden problemen afgewenteld op de huurders. Huurders worden bijvoorbeeld gedwongen om met minder mensen in de woning te wonen om onder aanvullende geluidseisen uit te komen. Soms gaat dit gepaard met bijpassende huurverlagingen, soms ook niet. Dit gebeurt zowel bij corporaties als particuliere verhuurders.

Verhuurders proberen soms opgelegde boetes wegens onvergunde kamergewijze verhuur te verhalen op de huurders. Zij maken de huurders wijs dat het hun probleem is dat de woningdeel-constructie is aangegaan en dat geen vergunning is aangevraagd. MVGM stelde zelfs dat de boete was opgelegd omdat sprake was van illegale onderhuur, terwijl de (wisselende) groep bewoners er al jaren woonde en er meerdere allonges bij het huurcontract waren.

Tot op heden heeft !WOON zelden verhuringen gezien waarbij iedere huurder een individuele kamerhuur-overeenkomst heeft, iets dat de verordening bij nieuwe vergunningen wel vereist. De bulk van de vergunningen is evenwel nog onder de oude eisen afgegeven.

Het huurrecht sluit bij woningdelen niet goed aan op de feitelijke situatie. Het gaat hier immers vaak om mensen die tijdelijk wonen. Wisselingen zijn inherent aan dit verhuurmodel, maar vereisen telkens overeenstemming met de verhuurder. Als geen coöptatierecht is afgesproken of gegroeid, staan huurders machteloos. In bijvoorbeeld Vlaanderen is het ook in niet-traditionele woonvormen voor een medehuurder mogelijk om zijn/haar deel van de huurovereenkomst op te zeggen en een nieuwe huurder voor te dragen. Dit sluit beter aan bij de praktijk van dit verhuuringsmodel.

9 Verhuur in kader van de Leegstandswet

Voor woningen waar binnen twee jaar renovatie of sloop te verwachten is, kunnen corporaties onder voorwaarden een vergunning tijdelijke verhuur aanvragen. Wij zien echter dat al voor die tijd gebruiks-overeenkomsten worden ingezet, zodra intern is besloten dat sprake gaat zijn van sloop, renovatie of funderingsherstel. Deze vorm van tijdelijke bewoning start dan nog voordat een concreet plan bekend is gemaakt aan bewoners en/of met hen is overlegd. !WOON heeft voorbeelden uit meerdere complexen van Ymere, Eigen Haard en De Alliantie. In veel gevallen betreft het kleinere complexen van 1 tot 6 panden, maar er zijn ook enkele grotere complexen waar gebruiksovereenkomsten worden ingezet.

Huurders in deze complexen zien hun woongenot langzaam afnemen en geven bij !WOON aan dat ze dit ervaren als 'uitrookbeleid'. Dit gevoel wordt versterkt wanneer ook sprake is van uitgesteld onderhoud en toenemende gebreken. Omdat er meestal nog geen bewonerscommissie is en de corporatie nog niet formeel heeft meegedeeld dat er een plan is voor hun woningen, voelen bewoners zich machteloos. Via de huurderskoepel FAH is dit aan de orde gesteld in het stedelijke herhuisvestingsoverleg. De aanwezige corporaties bevestigden de handelwijze. Aan de Dienst Wonen is verzocht om dit te toetsen aan de regelgeving.

10 Teruggave borg

Een regelmatig terugkerend probleem is dat particuliere verhuurders de waarborgsom bij vertrek van de huurder niet willen terug betalen of dat zij onduidelijke kosten verrekenen met dit bedrag. Dat mag meestal niet, maar daar moet de huurder dan wel achteraan. Vaak betreft het expats die al op het punt staan te vertrekken. Wij ondersteunen de huurders vanuit het standpunt dat borg per definitie terug moet worden betaald, tenzij er aantoonbaar sprake is van door de huurder aangerichte schade of een erkende huurachterstand. Vaak helpt een brief van !WOON, soms is het nodig om een advocaat in te schakelen (met hulp van het Emil Blaauw Fonds).

Een systeem zoals in Engeland, waar huurders de borg niet aan de verhuurder maar aan een onafhankelijke instantie in bewaring geven, zou beter zijn. Deze suggestie heeft in de landelijke politiek wel aandacht, maar nog geen meerderheid gekregen.