Stichting DUWO, t.a.v. het Bestuur
Postbus 54
2600 AB Delft

Amstelveen, 30 november 2018

Betreft: advies contractkosten

Geachte mevrouw De Vreese, beste Heleen,

De CHO hebben vanaf april vragen gesteld over de kosten die DUWO in rekening brengt bij het aangaan van en nieuw huurcontract. Wij hebben dit gedaan omdat er al langere tijd signalen komen dat de kosten bij het aangaan van een huurcontract door corporaties stelselmatig hoger worden vastgesteld dan redelijk is. De CHO wilden zich ervan vergewissen dat dit bij DUWO niet het geval was.
Helaas hebben we moeten constateren dat ook DUWO een substantieel bedrag aan administratiekosten in rekening brengt bij haar huurders.

Jurisprudentie
Er zijn door verschillende huurders bij verschillende verhuurders procedures aangespannen om vast te stellen of de kosten die door de verhuurder in rekening zijn gebracht redelijk kunnen worden geacht. De procedures spitsen zich toe op het al dan niet verkrijgen van onredelijk voordeel door de verhuurder.
De zaak kwam aan het rollen door de procedure die huurdersvereniging Nellestein heeft aangespannen tegen Ymere: Ymere rekende ruim €100,- administratiekosten. Na uitspraak van de Hoge Raad (HR:2012:BV1767) bleef daar €16,50, exclusief een naamplaatje, van over. De €16,50 was het bedrag dat de woonvergunning van de gemeente Amsterdam kostte. Deze woonvergunning is nu niet meer noodzakelijk.
Sinds de eerste zaak hebben steeds meer bewoners de administratiekosten van corporaties aangevochten. Telkens bleek dat de huurders in het gelijk werden gesteld.

Woonzorg versus huurders uit de Flesseman
Interessant is de uitspraak die is gedaan in de zaak tussen bewoners van de Flesseman en Woonzorg Nederland. Hierin worden verschillende onderdelen nog eens uitgebreid besproken. Het is ook het meest recente vonnis, namelijk van 29 mei 2017 (Rechtbank Amsterdam, zaaknummer 5621720CV EXPL17-98).
Er wordt ook (door Woonzorg) een beroep gedaan op de specifieke aandacht die de doelgroep nodig heeft. Er wordt uitgebreid ingegaan op de rol van de bewonersconsulent die bewoners over veel zaken informeert. Dat zou voor deze groep huurders (ouderen) een extra intensieve aanpak vergen. De bewonersconsulent is aanwezig in elk complex van Woonzorg. Deze functionaris wordt deels betaald uit de huurinkomsten en deels door de huurders. Deze consulent valt onder de kop huismeester.

De rechter oordeelt dat de taken die deze huismeester verricht voor een groot deel de belangen van de verhuurder dienen. Dat deel waar de huurder wel baat bij heeft, wordt al in rekening gebracht bij de huurder via de servicekosten. Als daar meer voor de huurder moet worden gedaan zou de verdeling van de kosten voor de huismeester tussen huurders en verhuurder anders moeten zijn. Deze kosten kunnen dus niet als verhuur-/administratiekosten worden gerekend.
Deze kantonrechter komt uit op een bedrag van €2,- voor kosten die mogen worden doorberekend voor eenvoudig drukwerk. De eis was echter een bedrag van maximaal €16,50, waardoor alles wat boven dit bedrag komt, terecht wordt teruggevraagd.

Huidige kosten bij contract
De posten die Duwo in rekening brengt zijn als volgt:

Campuscontract

Welkomstgesprek	€ 12,50
Informatie over verhuur en het aanvragen van huurtoeslag	€ 5,00
ICT kosten (digitale portalen)	€ 5,50
Totaal	**€ 23,00**

De kantonrechter zou deze kosten verlagen naar €2,-.

Accommodatecontracten
Bij de Accommodatecontracten koppelt DUWO huurders aan woningen door gesprekken met de universiteiten te voeren. De huurder is daar niet bij betrokken en heeft er geen profijt van, zoals dat door de rechter is vastgelegd. Kosten voor bemiddeling mogen doorgaans niet in rekening gebracht worden bij de huurder.
De extra begeleiding die de internationale studenten nodig hebben worden doorgaans uitgevoerd door de huismeester of wijkbeheerder. Daarvoor wordt in de servicekosten al betaald, zo oordeelde de rechtbank bij de Flesseman. Dit zal voor DUWO niet anders zijn.
De speciaal voor de internationale studenten opgerichte ICT-omgeving is een service waarvoor DUWO heeft gekozen, waardoor deze niet in rekening gebracht kan worden bij de huurder.
De kosten van internationaal betalingsverkeer kunnen wel in rekening gebracht worden. Dit zijn waarschijnlijk goed in te schatten kosten bij elk contract.
Voor de Accomodatecontracten zou een bedrag van de vaste €2,-, met verhoging van de realistische kosten voor extra vertalingen en internationaal betalingsverkeer, redelijk zijn.

Advies
De CHO adviseren DUWO om de administratiekosten in lijn te brengen met de jurisprudentie die bestaat ten aanzien van deze kosten. Deze jurisprudentie is meermalen bevestigd door verschillende kantonrechters en rechtbanken.

Dat houdt in dat voor de campuscontracten administratiekosten van maximaal €2,00 in rekening gebracht mogen worden. Voor de Accomodatecontracten kan er een realistische toeslag in verband met extra vertaalkosten en internationaal betalingsverkeer worden toegevoegd.

Wij vertrouwen erop dat u hiermee voldoende bent geïnformeerd en zien de beantwoording van dit advies met belangstelling tegemoet.

Met vriendelijke groet,
Namens de samenwerkende huurdersorganisaties BRES, WijWonen en de VBU

Yannick Venekamp, bestuurslid VBU

Bijlagen:
Jurisprudentie waarnaar wordt verwezen

6 april 2012

Eerste Kamer

10/04574

EE /MD **In naam der** Koningin

Hoge Raad der Nederlanden

Arrest

in de zaak van:

STICHTING YMERE,

gevestigd te Amsterdam,

EISERES tot cassatie,

advocaat: mr. J.P. Heering,

tegen

BEWONERSVERENIGING NELLESTEIN,

gevestigd te Amsterdam,

VERWEERSTER in cassatie,

advocaat: mr. M.E.M.G. Peletier.

Partijen zullen hierna ook worden aangeduid als Ymere en de Bewonersvereniging.

1. Het geding in feitelijke instanties

Voor het verloop van het geding in feitelijke instanties verwijst de Hoge Raad naar de navolgende stukken:

a. de vonnissen in de zaak 887552 CV EXPL 07-23382 van de kantonrechter te Amsterdam van 23 oktober 2007, 9 mei 2008 en 9 januari 2009;

b. het arrest in de zaak 200.032.785/01 van het gerechtshof te Amsterdam van 29 juni 2010.

Het arrest van het hof is aan dit arrest gehecht.

2. Het geding in cassatie

Tegen het arrest van het hof heeft Ymere beroep in cassatie ingesteld. De cassatiedagvaarding is aan dit arrest gehecht en maakt daarvan deel uit.

De Bewonersvereniging heeft geconcludeerd tot verwerping van het beroep.

De zaak is voor partijen toegelicht door hun advocaten.

De conclusie van de Advocaat-Generaal J.L.R.A. Huydecoper strekt tot verwerping.

De advocaat van Ymere heeft bij brief van 2 februari 2012 op die conclusie gereageerd; de advocaat van de Bewonersvereniging heeft dat gedaan bij brief van 3 februari 2012.

3. Beoordeling van het middel

3.1 Het gaat in deze zaak om het volgende.
De Bewonersvereniging behartigt de belangen van huurders van woningen in het zogenoemde "Nellestein-complex" (hierna: de woningen), een complex van flatgebouwen in Amsterdam Zuidoost. Ymere - een toegelaten instelling als bedoeld in het Besluit Beheer Sociale Huursector (hierna: BBSH) - is verhuurster van de woningen. Bij het sluiten van huurovereenkomsten met betrekking tot de woningen bedingt Ymere betaling door de huurders van een vergoeding ter zake van administratie- of verhuurkosten ten bedrage van € 125,— (inclusief naamplaatje) respectievelijk € 115,— (exclusief naamplaatje).

3.2 De Bewonersvereniging heeft zich in eerste aanleg op het standpunt gesteld dat Ymere daarmee - voor zover de vergoeding het bedrag van € 26,50 overschrijdt - een niet redelijk voordeel als bedoeld in art. 7:264 lid 1 BW heeft bedongen en dat het beding waarop die vergoeding

berust daarom in zoverre nietig is. Zij heeft gevorderd dat de kantonrechter een daarmee overeenstemmende verklaring voor recht geeft en Ymere op straffe van verbeurte van een dwangsom beveelt een dergelijke vergoeding niet meer van kandidaat-huurders te verlangen. De kantonrechter heeft geoordeeld, kort samengevat, dat Ymere aan de huurders in rekening mag brengen de kosten van een naamplaatje, eenvoudig voorlichtingsmateriaal en de aanvraag van een huisvestingsvergunning. Voor het overige leidt de bedongen vergoeding naar het oordeel van de kantonrechter tot een onredelijk voordeel voor Ymere als bedoeld in art. 7:264 lid 1 BW. De vorderingen van de Bewonersvereniging zijn in zoverre toegewezen.

3.3 Ymere heeft tegen dat vonnis hoger beroep ingesteld. Het hof heeft, evenals de kantonrechter, tot uitgangspunt genomen dat in ieder geval sprake is van een niet redelijk voordeel ten behoeve van de verhuurder indien en voor zover de huurder niet is gebaat door de prestatie waarvoor de desbetreffende vergoeding in rekening wordt gebracht, waaronder het hof mede heeft begrepen het geval waarin de verhuurder zelf in overwegende mate is gebaat bij die prestatie. Het hof heeft geoordeeld dat dit nog niet betekent dat de kosten

waardoor de huurder wel is gebaat zonder meer als redelijk dienen te gelden, maar dat al naar gelang de aard van dergelijke kosten en de omstandigheden van het geval deze ook als niet redelijk kunnen worden aangemerkt. Voorts heeft het hof als uitgangspunt genomen dat, gelet op de werkzaamheden die aan corporaties/toegelaten instellingen in art. 11 BBSH zijn opgedragen en de specifieke taak die deze instellingen binnen het terrein van de volkshuisvesting vervullen, voor deze verhuurders extra terughoudendheid is geboden bij de beoordeling van de redelijkheid van concrete kosten die aan de huurder in rekening worden gebracht (rov. 3.5). Mede op grond van deze uitgangspunten heeft het hof de door Ymere met het bedrag van € 115,— (of € 125,—) in rekening gebrachte kosten beoordeeld (rov. 3.6 - 3.10), en geconcludeerd dat - voor zover de aan de huurders in rekening gebrachte kosten niet betrekking hebben op het aanbrengen van een naamplaatje, het verstrekken van eenvoudig voorlichtingsmateriaal en het aanvragen van een huisvestingsvergunning - sprake is van een ten behoeve van de verhuurder overeengekomen niet redelijk voordeel als bedoeld in art. 7:264 lid 1 BW (rov. 3.11). Het hof heeft het vonnis van de kantonrechter bekrachtigd.

3.4 Onderdeel 2.1 van het middel (onderdeel 1 bevat geen klachten) klaagt over het eerste uitgangspunt van het hof. Het onderdeel betoogt dat het hof met dit uitgangspunt miskent dat de vraag of een beding voor een der partijen een niet redelijk voordeel als bedoeld in art. 7:264 lid 1 BW inhoudt, moet worden beantwoord aan de hand van alle omstandigheden van het geval. Het hof gaat er volgens het onderdeel aan voorbij dat het ieder der partijen vrijstaat bij een overeenkomst een voordeel voor zichzelf te bedingen zonder dat daar een specifieke verplichting tegenover staat. Daarmee wordt tevens de strekking van art. 7:264 lid 1 BW miskend, aldus nog steeds onderdeel 2.1, die blijkens de wetsgeschiedenis hierin bestaat dat met deze bepaling wordt beoogd misstanden bij het aangaan van de overeenkomst tegen te gaan, waarmee op gespannen voet staat het uitgangspunt van het hof dat bedingen waardoor de huurder niet is gebaat en/of de verhuurder in overwegende mate is gebaat in ieder geval als onredelijk worden aangemerkt.

Onderdeel 2.2 van het middel klaagt over het tweede uitgangspunt van het hof. Volgens het onderdeel miskent het hof dat ook bij de toepassing van dit gezichtspunt de overige omstandigheden van het geval bij de beoordeling van de redelijkheid van het beding in de zin van

art. 7:264 BW niet buiten beschouwing kunnen blijven, althans is niet zonder nadere motivering in te zien waarom de enkele omstandigheid dat toegelaten instellingen krachtens art. 11 BBSH bepaalde werkzaamheden zijn opgedragen en een specifieke taak binnen het terrein van de volkshuisvesting vervullen, met zich zou brengen dat voor die werkzaamheden geen redelijke kosten aan de huurders kunnen worden doorberekend.

3.5 Onderdeel 2.1 stelt de vraag aan de orde wat de inhoud en de reikwijdte is van "een niet redelijk voordeel" als bedoeld in art. 7:264 lid 1 BW.
Hoewel partijen bij het aangaan van een huurovereenkomst in beginsel vrij zijn om een voordeel voor zichzelf te bedingen zonder dat daar een prestatie tegenover staat, stelt art. 7:264 lid 1 BW grenzen aan die vrijheid om de partijen tegen misstanden bij het aangaan van de huurovereenkomst te beschermen (Kamerstukken II 1976-1977, 14 175, nr. 3, blz. 31). Daarbij moet met name gedacht worden aan de situatie waarin bij het aangaan van de huurovereenkomst de ene partij - veelal de aspirant-huurder - ten opzichte van de andere partij niet in een voldoende gelijkwaardige positie verkeert om te voorkomen

dat een dergelijk door die wederpartij voorgesteld beding in de huurovereenkomst wordt opgenomen. Met het oog op de effectiviteit van de bescherming die art. 7:264 lid 1 tegen dergelijke situaties biedt, moet als uitgangspunt worden genomen dat van "een niet redelijk voordeel" sprake is indien tegenover het bedongen voordeel geen of een verwaarloosbare tegenprestatie staat.

Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt dat onderdeel 2.1 dat op een andere uitleg van art. 7:264 lid 1 berust, faalt.

3.6 Onderdeel 2.2 faalt omdat het hof geen rechtsregel heeft geschonden door bij de ' beoordeling van de redelijkheid van de op grond van het onderhavige beding aan de huurder in rekening gebrachte kosten, de werkzaamheden die aan corporaties/toegelaten instellingen in art. 11 BBSH zijn opgedragen en de specifieke taak die deze instellingen op het terrein van de volkshuisvesting vervullen, als gezichtspunt in aanmerking te nemen.

3.7 Voor zover de onderdelen 3 tot en met 4.1 voortbouwen op de onderdelen 2.1 en 2.2, delen zij het lot daarvan. Voor het overige kunnen zij evenmin tot cassatie leiden. Zulks behoeft, gezien art. 81 RO, geen

nadere motivering nu de klachten niet nopen tot beantwoording van rechtsvragen in het belang van de rechtseenheid of de rechtsontwikkeling.

4. Beslissing

De Hoge Raad:

verwerpt het beroep;

veroordeelt Ymere in de kosten van het geding in cassatie, tot op deze uitspraak aan de zijde van de Bewonersvereniging begroot op € 385,34 aan verschotten en € 2.200,— voor salaris.

Dit arrest is gewezen door de raadsheren A.M.J. van Buchem-Spapens, als voorzitter, J.C. van Oven, CA. Streefkerk, W.D.H. Asser en M.A. Loth, en in het openbaar uitgesproken door de raadsheer J.C. van Oven op 6 april 2012.

EISER

In naam van de Koning

vonnis

RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht

zaaknummer: 5621720 CV EXPL 17-98
vonnis van: 29 mei 2017
fno.: 438

vonnis van de kantonrechter

Inzake

1. J.M. Sterk
2. F. Taghipordelavaria
3. M.A. Verdoorn
4. O. van de Sanden
5. Z. Melikjan
6. E.M. Kruse
7. S. Pai
8. S. Lim
9. G. Linden
10. A. Kamstra
allen wonende te Amsterdam
eisers
tezamen nader te noemen: Sterk c.s.
gemachtigde: G.C. Zijlstra

tegen

de stichting Stichting Woonzorg Nederland
gevestigd te Amstelveen
gedaagde
nader te noemen: Woonzorg
gemachtigde: mr. A.M. Langeloo

VERLOOP VAN DE PROCEDURE

De volgende stukken bevinden zich in het procesdossier:
- dagvaarding van 20 december 2016 met producties;
- conclusie van antwoord met producties;
- instructievonnis;
- dagbepaling comparitie.

De comparitie heeft plaatsgevonden op 2 mei 2017. O. van de Sanden is verschenen,

vergezeld door zijn gemachtigde, de overige eisers zijn verschenen bij hun gemachtigde. Zij waren vergezeld door G.E.M.C. Gruisen namens de bewonerscommissie van het Flessemancomplex. Voor Woonzorg is verschenen B. Briels en K. Dulkadir, vergezeld door de gemachtigde. Partijen zijn gehoord en hebben vragen van de kantonrechter beantwoord. De gemachtigde van Sterk c.s. heeft pleitnotities overgelegd. De griffier heeft aantekeningen gemaakt van hetgeen is besproken.

Vonnis is bepaald op heden.

GRONDEN VAN DE BESLISSING

Feiten

1. Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend of niet (voldoende) weersproken, alsmede op grond van de overgelegde en in zoverre niet bestreden inhoud van de bewijsstukken, staat in dit geding het volgende vast:

    1.1. Woonzorg is een toegelaten instelling en eigenaar van (onder meer) het woningcomplex met de naam 'Flesseman', niet specifiek bestemd voor ouderen (hoewel er wel ouderen wonen) en het woningcomplex met de naam 'Het Marius ten Catehof', dat specifiek bestemd is voor personen van 55 jaar en ouder.

    1.2. Eisers 1, 3, 4, 5, 6, 8 en 10 huren van Woonzorg een woning in het complex Flesseman. Eisers 2, 7 en 9 huren van Woonzorg een woning in het complex Het Marius ten Catehof.

    1.3. Bij ondertekening van hun huurcontract heeft ieder van eisers aan Woonzorg een bedrag betaald van € 75,00 als administratiekosten, met uitzondering van eiser sub 4 die € 45,00 heeft betaald, en met dien verstande dat eiseres sub 6 tweemaal een huurovereenkomst is aangegaan en daarom tweemaal € 75,00 heeft betaald.

    1.4. Bij brief van 19 april 2016 van hun (toenmalige) gemachtigde hebben eisers sub 1, 3, 5, 6, 8 en 10 onder verwijzing naar recente jurisprudentie betreffende de redelijkheid van administratiekosten aanspraak gemaakt op terugbetaling daarvan voorzover deze een bedrag van € 16,50 te boven gingen, onder aanzegging van een procedure bij de kantonrechter indien daaraan niet zou worden voldaan.

    1.5. Bij brief van 25 april 2016 heeft Woonzorg dit verzoek afgewezen, onder de mededeling dat zij in overleg met (de gemachtigde van) eisers deze kwestie gaarne wil voorleggen aan de rechter.

Vordering en verweer

2. Sterk c.s. vorderen dat de kantonrechter bij uitvoerbaar bij voorraad te verklaren vonnis, zoals geformuleerd in de dagvaarding (waarbij voor 'gedaagde' moet worden gelezen 'eiser'):

"I. voor recht verklaart dat het beding, dat Sterk c.s. bij het afsluiten van de huurovereenkomst met Woonzorg administratiekosten verschuldigd zijn, onredelijk is, voor zover deze kosten het bedrag van € 16,50 te boven gaan;

II. dit beding nietig verklaart;

III. Woonzorg veroordeelt tot betaling van:
€ 58,50 aan gedaagde sub 1
€ 58,50 aan gedaagde sub 2
€ 58,50 aan gedaagde sub 3
€ 28,50 aan gedaagde sub 4
€ 58,50 aan gedaagde sub 5
€ 58,50 + € 58,50 = € 117,00 aan gedaagde sub 6
€ 58,50 aan gedaagde sub 7
€ 58,50 aan gedaagde sub S
€ 58,50 aan gedaagde sub 9
€ 58,50 aan gedaagde sub 10

IV. met veroordeling van Woonzorg in de kosten van deze procedure."

3. Aan deze vordering leggen Sterk c.s. ten grondslag dat Woonzorg door het bedingen van een bedrag van € 75,00 (in het geval van eiser sub 4 een bedrag van € 45,00) een onredelijk financieel voordeel heeft behaald, waardoor het betreffende beding op grond van artikel 7:264 BW in zoverre nietig is. De werkzaamheden waar Woonzorg ter rechtvaardiging van dit bedrag naar verwijst betreffen grotendeels werkzaamheden die inherent zijn aan het verhuren van woonruimte en dienen voornamelijk het belang van Woonzorg. Daarbij zijn de daarvoor in rekening gebrachte kosten ook onnodig (en daarmee onredelijk) hoog, aldus Sterk c.s. Zij verwijzen naar HR 6 april 2012, ECLI:NL:HR:BV1767 (Ymere/Nellestein), de daaraan voorafgaande uitspraken van de kantonrechter en het hof en naar enkele daarop volgende uitspraken van de kantonrechter te Amsterdam.

4. Woonzorg heeft de vordering gemotiveerd betwist en daarbij – kort samengevat – het volgende aangevoerd. De administratiekosten dienen om (een gedeelte van) de kosten te dekken voor het aan een nieuwe huurder verschaffen van informatiemateriaal, het maken van (een of meerdere) naambordje(s), en de diensten van de aan elk complex verbonden woonconsulent aan nieuwe huurders. Dit betreft een niet verwaarloosbare tegenprestatie als door de Hoge Raad bedoeld. Uit bovenbedoeld arrest van de Hoge Raad volgt dat bij de beoordeling niet meer relevant is of de huurder daarbij is gebaat. Voor zover bij de toepassing van artikel 7:264 BW van belang is dat er sprake is van een redelijke verhouding tussen tegenprestatie en in rekening gebrachte kosten (welke voorwaarde volgens Woonzorg niet volgt uit het arrest van de Hoge Raad) wordt daar in haar geval ook aan voldaan. De onderhavige zaak is volgens Woonzorg niet vergelijkbaar met die in bovenbedoeld arrest, reeds omdat haar doelgroep bestaat uit voornamelijk oudere personen en/of personen met een beperking, die meer behoefte hebben aan begeleiding en informatie dan de gemiddelde huurder.

Beoordeling

5. Waar nodig zal hierna nader worden ingegaan op de stellingen en verweren van partijen. Geoordeeld wordt als volgt.

6. Tussen partijen is met name in geschil of bij de beoordeling of sprake is van een (niet) redelijk voordeel als bedoeld in artikel 7:264 BW van belang is of de huurder is gebaat bij de prestatie waarvoor door de verhuurder kosten in rekening worden gebracht.

7. Het hof heeft in zijn arrest dat vooraf ging aan het bovenbedoelde arrest van de Hoge Raad (Hof Amsterdam 29 juni 2010, WR 2011, 32) in verband daarmee overwogen (r.o. 3.5 van het hofarrest):
"*Het hof neemt, net als kantonrechter, tot uitgangspunt bij zijn toetsing dat in ieder geval sprake is van een niet redelijk voordeel ten behoeve van de verhuurder indien en voor zover de huurder niet is gebaat door de prestatie waarvoor de desbetreffende vergoeding in rekening wordt gebracht — waaronder het hof mede begrijpt het geval waarin de verhuurder zelf in overwegende mate is gebaat bij die prestatie — en dat dit nog niet betekent dat de kosten waardoor de huurder wel is gebaat zonder meer als redelijk dienen te gelden, maar dat al naar gelang de aard van dergelijke kosten en de omstandigheden van het geval deze ook als niet redelijk kunnen worden aangemerkt.*"

8. Hierover werd in cassatie geklaagd in onderdeel 2.1 van het cassatiemiddel. De Hoge Raad vat deze klacht samen als volgt (r.o. 3.4):
"*(...) Het hof gaat er volgens het onderdeel aan voorbij dat het ieder der partijen vrijstaat bij een overeenkomst een voordeel voor zichzelf te bedingen zonder dat daar een specifieke verplichting tegenover staat. Daarmee wordt tevens de strekking van art. 7:264 lid 1 BW miskend, aldus nog steeds onderdeel 2.1, die blijkens de wetsgeschiedenis hierin bestaat dat met deze bepaling wordt beoogd misstanden bij het aangaan van de overeenkomst tegen te gaan, waarmee op gespannen voet staat het uitgangspunt van het hof dat bedingen waardoor de huurder niet is gebaat en/of de verhuurder in overwegende mate is gebaat in ieder geval als onredelijk worden aangemerkt.*"

9. Het is in deze context dat de Hoge Raad naar aanleiding van dit cassatiemiddel vervolgens overweegt (r.o. 3.5):
"*Hoewel partijen bij het aangaan van een huurovereenkomst in beginsel vrij zijn om een voordeel voor zichzelf te bedingen zonder dat daar een prestatie tegenover staat, stelt art. 7:264 lid 1 BW grenzen aan die vrijheid om de partijen tegen misstanden bij het aangaan van de huurovereenkomst te beschermen (Kamerstukken II 1976/77, 14 175, nr. 3, p. 31). Daarbij moet met name gedacht worden aan de situatie waarin bij het aangaan van de huurovereenkomst de ene partij — veelal de aspirant-huurder — ten opzichte van de andere partij niet in een voldoende gelijkwaardige positie verkeert om te voorkomen dat een dergelijk door die wederpartij voorgesteld beding in de huurovereenkomst wordt opgenomen. Met het oog op de effectiviteit van de bescherming die art. 7:264 lid 1 tegen dergelijke situaties biedt, moet als uitgangspunt worden genomen dat van 'een niet redelijk voordeel' sprake is indien tegenover het bedongen voordeel geen of een verwaarloosbare tegenprestatie staat.*
Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt dat onderdeel 2.1 dat op een andere uitleg van art. 7:264 lid 1 berust, faalt."

10. De uitleg van eiseres in cassatie (Ymere) van art. 7:264 lid 1 BW kwam er op neer dat met dat artikel op gespannen voet zou staan het uitgangspunt van het hof, kort samengevat inhoudende dat bedingen waardoor de huurder niet is gebaat en/of de verhuurder in overwegende mate is gebaat in ieder geval als onredelijk worden aangemerkt. In zijn onder 9. geciteerde overweging, waar beide partijen naar verwijzen, heeft de Hoge Raad expliciet overwogen dat die uitleg onjuist is.

11. Ook indien er van wordt uitgegaan – zoals door Woonzorg is betoogd – dat het hof geen ander dan het hiervoor onder 7. geciteerde uitgangspunt had kunnen nemen omdat tegen de betreffende overweging van de kantonrechter niet was gegriefd, doet dat niet af aan de hiervoor bedoelde overweging van de Hoge Raad.

12. Daar komt bij dat de Hoge Raad in de onder r.o. 9. geciteerde overweging overweegt dat van een niet redelijk voordeel als bedoeld in artikel 7:264 BW sprake is indien tegenover het voordeel van de verhuurder (de ontvangst van extra inkomsten) '... geen of een verwaarloosbare *tegen*prestatie staat.' Het gebruik van het woord '*tegen*prestatie' (in plaats van slechts 'prestatie') duidt op een prestatie die tegenover de prestatie van de huurder staat (het betalen van administratiekosten). Gegeven de context waarin de Hoge Raad deze woorden plaatst – de noodzaak tot effectiviteit van een regel gericht op het voorkomen van misbruik door een wederpartij in een machtspositie – is niet goed voorstelbaar dat de Hoge Raad daarbij mede het oog kan hebben gehad op een prestatie waarbij de huurder niet of nauwelijks is gebaat. Als onder 'tegenprestatie' in dit verband ook zou worden verstaan verrichtingen die slechts het belang van de verhuurder dienen zou dat immers de deur openzetten voor het misbruik dat de wetgever juist heeft beoogd tegen te gaan.

13. Gelet op het voorgaande gaat de kantonrechter (ook) in deze zaak er van uit dat er geen sprake zal zijn van een (noemenswaardige) tegenprestatie als door de Hoge Raad bedoeld, en dat er dus sprake zal zijn van een niet redelijk voordeel als bedoeld in artikel 7:264 BW, indien en voor zover door de verrichtingen waarvoor kosten in rekening worden gebracht uitsluitend of voornamelijk de belangen van de verhuurder worden gediend.

14. Het verschil tussen het bedrag van € 45,- dat eiser sub 4 en het bedrag van € 75,- dat de overige eisers hebben betaald wordt volgens Woonzorg verklaard door het feit dat eiser sub 4 is gaan huren nadat Woonzorg het bedrag per 1 april 2016 had verlaagd naar € 45,-. Deze verlaging heeft plaatsgevonden na overleg met en goedkeuring van haar overkoepelende huurdersorganisatie (het Landelijk Huurders Platform), aldus Woonzorg. Voor zover Woonzorg heeft bedoeld dat uit dit laatste reeds zou volgen dat het verlaagde bedrag van € 45,- geen 'niet redelijk voordeel' als bedoeld in artikel 7:264 BW kan opleveren, wordt dat verweer verworpen. Gesteld noch gebleken is dat de betreffende huurdersorganisatie bevoegd is voor alle huurders bindende afspraken te maken, terwijl ten aanzien van de in rekening te brengen mutatiekosten zeer wel sprake kan zijn van een belangentegenstelling tussen zittende huurders en kandidaat-huurders.

15. Volgens Woonzorg dekken de door haar in rekening gebrachte administratiekosten slechts een gedeelte van de kosten die zij maakt bij het aangaan van een nieuwe huurovereenkomst. Daarbij worden door Woonzorg met name genoemd kosten voor:

a. het vervaardigen van een informatiepakket door de huurder;
b. het verzorgen van nieuwe naamplaatjes voor de huurder;
c. de tijd die de bewonersconsulent aan een nieuwe huurder besteedt.

Naamplaatjes

16. Tussen partijen is niet in geschil dat het redelijk is dat een nieuwe huurder een bedrag van € 14,50 betaalt voor het door Woonzorg verzorgen van (afhankelijk van de situatie) een (dan wel twee of drie) naamplaatje(s).

Informatiepakket

17. Volgens Woonzorg kost het informatiepakket haar totaal € 11,81 exclusief BTW en € 14,29 inclusief BTW, waarbij de volgende kosten kunnen worden onderscheiden:

- Map	€ 4,79
- Brochure algemene huurvoorwaarden	€ 3,06
- Brochure huurbeëindiging	€ 1,27
- Brochure onderhouds-ABC	€ 0,82
- Brochure Servicekosten	€ 0,36
- Meterkastkaart	€ 1,51

18. Volgens Woonzorg hebben haar huurders behoefte aan informatie op papier, ook al omdat haar huurders over het algemeen op leeftijd zijn, zodat folders en informatiebladen onmisbaar blijven en zij niet kan volstaan met een verwijzing naar een website. Het is voor de huurders prettig dat het materiaal in kleurendruk is en op een mooie manier wordt gepresenteerd. De kosten van het materiaal zijn redelijk, aldus Woonzorg.

19. Sterk c.s. stellen dat, gelet op de inhoud van het materiaal, met het verstrekken daarvan grotendeels de belangen van Woonzorg worden gediend. De algemene voorwaarden dienen er in belangrijke mate toe om af te wijken van bepalingen van regelend recht ten nadele van de huurder. Het is in het belang van Woonzorg dat de door haar gestelde regels bekend worden bij de huurders. Voor zover door het verstrekken van de betreffende informatie de belangen van de huurders worden gediend kan worden volstaan met een eenvoudige print, waarvoor een vergoeding van € 2,00 ruim voldoende is. Ten onrechte want onnodig wordt bijna de helft van de kosten besteed aan een map om de brochures bij elkaar te houden, aldus – steeds – Sterk c.s.

20. Geoordeeld wordt als volgt. De rechtsverhouding tussen verhuurder en huurder wordt beheerst door de wet en de daarop gebaseerde algemene regelgeving. Voor zover de verhuurder wil afwijken van regelend recht zal deze dat bij het aangaan van de huurovereenkomst kenbaar dienen te maken aan de (kandidaat) huurder. Het is derhalve primair in het belang van de verhuurder dat de huurder wordt geïnformeerd over de door de verhuurder gehanteerde algemene voorwaarden en (andere) regels betreffende de gang van zaken bij huurbeëindiging, onderhoudswerkzaamheden en het in rekening brengen van servicekosten. Dat betekent dat het in beginsel niet redelijk is om de huurder voor de hier bedoelde informatie te laten betalen (anders dan via de huurprijzen

waarmee de exploitatiekosten van de verhuurder behoren te worden gedekt). Daarnaast bevat het door Woonzorg overgelegde informatiemateriaal ook informatie over andere onderwerpen die wel geacht kan worden in het belang van de huurder te zijn, zoals bijvoorbeeld met betrekking tot nutsbedrijven, door de overheid in rekening gebrachte kosten en mogelijkheden om wijzigingen aan te brengen in het gehuurde. Dat betekent dat het wel redelijk is om een gedeelte van de kosten van het informatiemateriaal bij de huurder in rekening te brengen.

21. Partijen zijn voorts verdeeld over de vraag in hoeverre het belang van de huurder is gediend bij een uitvoering in de vorm van een luxe map met kleurenbrochures, in plaats van een aantal eenvoudig uitgeprinte teksten. Strikt genomen heeft Woonzorg er belang bij dat haar informatie door de huurders wordt opgenomen, en een prettig ogende vorm (zoals een paar mooie brochures in een luxe band) zal de kans daarop vergroten. Sterk c.s. hebben verklaard geen behoefte te hebben aan een dergelijke luxe uitvoering. Maar of Sterk c.s. voldoende representatief zijn voor een gemiddelde huurder van Woonzorg kan niet worden vastgesteld en Woonzorg moet redelijkerwijs een zekere standaardisatie kunnen aanbrengen in het door haar te verstrekken informatiemateriaal. Het zal voor Woonzorg echter eenvoudig moeten zijn om een nieuwe huurder de keuze te laten tussen een eenvoudig uitgeprinte versie met uitsluitend tekst (waarvoor slechts een gering bedrag in rekening wordt gebracht) of een luxere uitvoering zoals die thans door haar wordt verstrekt (en waarvoor € 14,29 dient te worden betaald). Het staat Woonzorg uiteraard vrij om het niet in haar belang te achten om haar informatie op een minder aantrekkelijke wijze aan de nieuwe huurder te verschaffen, maar uit het voorgaande volgt dat het niet redelijk is om de financiële gevolgen van die keuze op de huurder af te wentelen.

22. Uit het voorgaande volgt dat er sprake is van een niet redelijk voordeel als bedoeld in artikel 7:264 BW voor zover Woonzorg méér in rekening brengt dan evenredig is aan de mate waarin het belang van de huurder daardoor wordt gediend en voorts voor zover zij daarvoor meer in rekening brengt dan de kosten van het eenvoudigste print- of drukwerk. Naar het oordeel van de kantonrechter gaan de wel redelijke kosten een bedrag van € 2,00 niet te boven.

Kosten bewonersconsulent

23. Per complex is door Woonzorg een bewonersconsulent aangesteld. Volgens Woonzorg besteedt de bewonersconsulent gemiddeld (tenminste) drie uur aan het afsluiten van een nieuwe huurovereenkomst. Uitgaande van een uurtarief van € 35,00 (dat door de Huurcommissie redelijk wordt geacht bij de doorberekening van de kosten van de woonconsulent in de servicekosten) betekent dit een kostenpost van € 105,00 per nieuwe huurder. Gelet op het feit dat haar huurders over het algemeen op een (ver) gevorderde leeftijd zijn hebben zij meer behoefte aan informatie en begeleiding (bijvoorbeeld bij het invullen van diverse formulieren) door de bewonersconsulent dan de gemiddelde huurder bij een andere verhuurder, aldus Woonzorg.

24. De werkzaamheden van de bewonersconsulent voor een nieuwe huurder bestaan volgens Woonzorg uit:
- bellen met kandidaat-huurders (en nabellen);

- bezichtiging van de woning met de nieuwe huurder, indien gewenst twee keer;
- opvragen, het hulp bieden bij en het verzamelen en controleren van documenten van de huurder, waaronder: een inkomensverklaring, een verhuurdersverklaring, legitimatie, uittreksel uit de basisregistratie personen inclusief adreshistorie en verschillende formulieren van Woonzorg;
- de oplevering van de woning en opstellen van een inspectierapport;
- opstellen, doornemen en laten ondertekenen van de huurovereenkomst en alle daarbij behorende documenten;
- bestellen en monteren naamplaatjes;
- bijbestellen van sleutels;
- tekst programmeren voor algemene toegangsdeur.

25. Dat bovenbedoelde werkzaamheden worden verricht en dat daarmee gemiddeld drie uur is gemoeid is niet door Sterk c.s. betwist. Wel hebben zij gesteld dat het doorberekenen van de kosten daarvan een niet redelijk voordeel oplevert omdat deze werkzaamheden (vrijwel) uitsluitend het belang van Woonzorg als verhuurster dienen.

26. Geoordeeld wordt als volgt. Afgaande op hetgeen Woonzorg daarover heeft gesteld (wat in zoverre ook niet door Sterk c.s. is betwist) verleent de bewonersconsulent diensten die zowel in het belang van de verhuurder als van de huurder zijn. De kosten van de bewonersconsulent worden dan ook voor een gedeelte bestreden uit de huurinkomsten, en voor een gedeelte uit de door de huurders te betalen servicekosten. De vraag die voorligt is of het gerechtvaardigd is om, boven het in de servicekosten begrepen bedrag voor de bewonersconsulent, aan een nieuwe huurder een bijdrage te verlangen voor de werkzaamheden van de bewonersconsulent.

27. Afgezien van het bieden van hulp aan de huurder bij het verzamelen van bepaalde documenten (onderdeel van de bij het derde gedachtestreepje bedoelde werkzaamheden) moeten de onder 24. genoemde werkzaamheden geacht worden uitsluitend dan wel in overwegende mate het belang van de verhuurder te dienen. De betreffende werkzaamheden zijn inherent aan een normale woningexploitatie waarin het optreden van mutaties en dus het voortdurend afsluiten van nieuwe huurovereenkomsten een gegeven is. Daarbij horen het zoeken en beoordelen van kandidaat-huurders, het veiligstellen van de eigen belangen van de verhuurder ten aanzien van de staat van oplevering aan het einde van de nieuwe huur door het bij aanvang opmaken van een beschrijving als bedoeld in artikel 7:224 lid 2 BW, en het uitvoeren van praktische werkzaamheden die nodig zijn om het gehuurde aan de nieuwe huurder ter beschikking te kunnen stellen. Indien, zoals door Woonzorg is betoogd maar door Sterk c.s. is betwist, er sprake is van een huurdersbestand dat meer dan gemiddeld behoefte heeft aan hulp en begeleiding, zal dat ook het geval zijn tijdens de looptijd van de huurovereenkomst. Dit zal dan reeds tot uitdrukking komen in de hoogte van het aan de bewonersconsulent gerelateerde aandeel in de door de huurders te betalen servicekosten. Een en ander brengt mee dat het daarnaast nog in rekening brengen van kosten voor de werkzaamheden van de bewonersconsulent in de vorm van administratiekosten een niet redelijk voordeel als bedoeld in artikel 7:264 BW oplevert.

28. Uit het voorgaande volgt dat het beding op grond waarvan Sterk c.s. (dat wil zeggen ieder van hen) een bedrag van meer dan € 16,50 verschuldigd is terzake van

administratiekosten in zoverre een niet redelijk voordeel oplevert en nietig is. De vordering van een verklaring voor recht is in zoverre toewijsbaar.

29. Nu de vordering van Sterk c.s. er kennelijk toe strekt om de rechtsgrond voor de betaling van € 16,50 in stand te laten zal de gevorderde vernietigingsverklaring worden beperkt en zal het beding slechts nietig worden verklaard voor zover dit een hogere betalingsverplichting oplegt dan € 16,50.

30. Gelet op het voorgaande is ook de vordering tot terugbetaling van hetgeen Sterk c.s. méér hebben betaald dan € 16,50 toewijsbaar.

31. Dat betekent dat de vorderingen toewijsbaar zijn zoals hierna zal worden bepaald.

32. Woonzorg wordt als de in het ongelijk gestelde partij met de proceskosten aan de zijde van Sterk c.s. belast.

BESLISSING

De kantonrechter:

I. verklaart voor recht dat het beding inhoudende dat Sterk c.s. bij het afsluiten van de huurovereenkomst met Woonzorg administratiekosten verschuldigd zijn onredelijk is, voor zover deze kosten het bedrag van € 16,50 per huurder te boven gaan;

II. verklaart het onder I. bedoelde beding nietig voor zover dit aan de huurder een hogere betalingsverplichting oplegt dan € 16,50;

III. veroordeelt Woonzorg om tegen bewijs van kwijting te betalen:
- € 28,50 aan O. van de Sanden (eiser sub 4);
- € 117,00 aan E.M. Kruse (eiseres sub 6);
- € 58,50 aan elk van de overige eisers;

IV. veroordeelt Woonzorg in de proceskosten, aan de zijde van Sterk c.s. tot op heden begroot op:

-griffierecht:	€ 223,00
-kosten dagvaarding:	€ 102,37
-salaris gemachtigde:	€ 200,00

Totaal:	€ 525,37

inclusief eventueel verschuldigde BTW;

V. veroordeelt Woonzorg tot betaling van een bedrag van € 50,00 aan nasalaris, te verhogen met een bedrag van € 68,00 onder de voorwaarde dat betekening van het vonnis heeft plaatsgevonden en Woonzorg niet binnen 14 dagen na aanschrijving vrijwillig aan het vonnis heeft voldaan, een en ander voor zover van toepassing, inclusief btw;

VI. verklaart de veroordelingen uitvoerbaar bij voorraad;

VII. wijst het meer of anders gevorderde af.

Aldus gewezen door mr. C.L.J.M. de Waal, kantonrechter, en uitgesproken ter openbare terechtzitting van 29 mei 2017 in tegenwoordigheid van de griffier.

Voor grosse conform
De griffier van de rechtbank Amsterdam