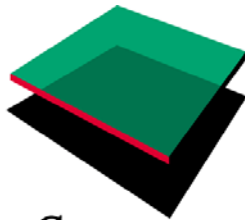


Companen

Ministerie van VROM / Secretariaat van
de Huurcommissies

**Vervolgmeting maatschappelijk rendement van
de huurgeschillenbeslechting**

24 april 2008



Companen
waar wonen beweegt

Projectnr. 2700.72

Boulevard Heuvelink 104
6828 KT Arnhem
Postbus 1174
6801 BD Arnhem

Telefoon (026) 3512532
Telefax (026) 4458702

E-mail info@companen.nl
Internet www.companen.nl

Ministerie van VROM / Secretariaat van
de Huurcommissies

**Vervolgmeting maatschappelijk rendement van
de huurgeschillenbeslechting**

24 april 2008

Inhoud

Samenvatting	1
1. Inleiding	7
1.1. Aanleiding en doel van het onderzoek	7
1.2. Vervolgmeting	7
1.3. Onderzoeksvragen	8
1.4. Relevante artikelen	9
1.5. Gevolgde werkwijze	9
1.6. Leeswijzer	10
2. Korte schets van de huursector	11
2.1. Algemeen	11
2.2. De kwaliteit van de woningvoorraad	11
2.3. De ontwikkeling van de huurstijging	12
3. Maatschappelijk rendement	15
3.1. Algemeen	15
3.2. Historisch verloop ingediende verzoeken	15
3.3. Bekendheid met de Huurcommissie	16
3.4. De voorlichtingsfunctie van de Huurcommissie	21
3.5. Verzoeken bij de Huurcommissie gerelateerd aan de hoogte van huren	26
3.6. Zelfregulerend vermogen	28
3.7. De invloed van de dienstverlening op het maatschappelijk rendement	30
3.8. De rol van de huurteams	33
3.9. De maatschappelijke functie van de Huurcommissie	36
3.10. Conclusies	38
4. Effecten van uitspraken	41
4.1. Algemeen	41
4.2. Artikel 249: toetsing van de aanvangshuur	41
4.3. Artikel 253: bezwaar tegen de voorgestelde huurverhoging	44
4.4. Artikel 254: verzoek om huurverlaging	46
4.5. Artikel 257: onderhoudsprocedure	48
4.6. Artikel 260: servicekosten	51
4.7. Kwantitatieve bijdrage van de Huurcommissie aan de prijs-kwaliteitverhouding van woningen en de maatschappelijke opbrengsten	54
4.8. Conclusies	56
Bijlage 1: Achtergrondinformatie	1

Samenvatting

De Huurcommissie

De Huurcommissie is een bij wet ingestelde onafhankelijke instantie die uitspraak doet in geschillen tussen huurder en verhuurder over huurprijzen en servicekosten van woonruimten. De Huurcommissie is bedoeld als een laagdrempelige en breed toegankelijke voorziening voor huurders en verhuurders die een geschil hebben over de huurprijs, de onderhoudstoestand of de servicekosten. De functie van de Huurcommissie is het leveren van een bijdrage aan de optimalisering van de relatie tussen de huurprijs en de kwaliteit van de woonruimte. Zij doet dit door het geven van algemene voorlichting, het beantwoorden van vragen van huurders en verhuurders, en het doen van uitspraken in geschillen. De uitspraken van de Huurcommissie zijn bindend, tenzij partijen binnen acht weken naar de kantonrechter gaan. Er zijn in totaal 59 Huurcommissies, die ieder voor zich een zelfstandig bestuursorgaan (ZBO) zijn. De Huurcommissies worden ondersteund door één secretariaat. Dit secretariaat is onderdeel van het ministerie van VROM.

De voorzitters van de Huurcommissies hebben daarnaast als taak om op verzoek van de Belastingdienst verklaringen af te geven over de redelijkheid van de huurprijs voor woonruimten waarvoor huurtoeslag is aangevraagd.

De Huurcommissie deed in 2006 in totaal ruim 24.500 uitspraken in huurgeschillen. Deze uitspraken gingen in meerderheid over:

- de huurprijs bij aanvang van de overeenkomst (ruim 3.300);
- de servicekosten (bijna 3.800)¹;
- de onderhoudstoestand (ruim 2.300);
- de jaarlijkse huurverhoging (ruim 2.300);
- de jaarlijkse huurverhoging na rappel (ruim 9.500);
- verlaging van de huurprijs (bijna 700).

Daarnaast gaven de voorzitters van de Huurcommissies in 2006 bijna 9.000 verklaringen af over de redelijkheid van de huurprijs. De Huurcommissie hield in 2006 ruim 530 hoorzittingen, waarop gemiddeld ongeveer 20 zaken werden behandeld.

Aanleiding en doel van het onderzoek

De Huurcommissie wil graag meer weten over de effecten van haar werkzaamheden, en wil anderen daar ook inzicht in geven. De term die hiervoor in dit onderzoek wordt gehanteerd is het 'maatschappelijk rendement' van de Huurcommissie. Een andere mogelijke omschrijving hiervan is de 'doeltreffendheid'. Het rapport is daarmee tevens gemaakt met het oog op de wettelijk voorgeschreven periodieke verslaglegging door de verantwoordelijke minister aan de Staten-Generaal over de doeltreffendheid van het functioneren van de Huurcommissie.

¹ Waarvan ca. 600 zaken in dit onderzoek verder buiten beschouwing zijn gelaten. Dit betreft procedures over de hoogte van het voorschot op de servicekosten; in dit onderzoek is uitsluitend gekeken naar de servicekostenzaken over de afrekening.

In 2003 is in opdracht van het Secretariaat van de Huurcommissies een brede nulmeting uitgevoerd naar het maatschappelijk rendement en de effecten van uitspraken van de Huurcommissie. Daarbij is destijds een set meetbare indicatoren samengesteld om het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie in beeld te brengen. In het nieuwe onderzoek is nagegaan welke ontwikkelingen zich hebben voorgedaan op deze indicatoren. Daarnaast zijn een aantal nieuwe vragen aan het onderzoek toegevoegd. Voor deze nieuwe onderdelen zijn nieuwe indicatoren geformuleerd. De opdracht voor de uitvoering van het onderzoek is verstrekt aan Companen te Arnhem.

Het onderzoek concentreert zich op de meest voorkomende verzoeken aan de Huurcommissie:

- *Artikel 7:249 BW*: de Huurcommissie geeft een oordeel over de redelijkheid van de huurprijs bij de aanvang van de overeenkomst; de huurder kan dit verzoek alleen binnen 6 maanden na aanvang van de overeenkomst doen.
- *Artikel 7:253 BW*: de Huurcommissie geeft een oordeel over de redelijkheid van een door de verhuurder voorgestelde huurverhoging.
- *Artikel 7:254 BW*: de Huurcommissie geeft een oordeel over de redelijkheid van een door de huurder voorgestelde huurverlaging.
- *Artikel 7:257 BW*: de Huurcommissie beoordeelt of er ernstige onderhoudsgebreken zijn; zo ja, dan kan de Huurcommissie de huur tijdelijk verlagen.
- *Artikel 7:260 BW*: de Huurcommissie stelt de betalingsverplichting vast met betrekking tot de servicekosten.

Schets van de huursector

De onderhoudstoestand van de huurwoningvoorraad, de huurprijsontwikkeling van de afgelopen jaren en de prijs-kwaliteitverhouding van huurwoningen zijn medebepalend voor de aard en omvang van de werklust van de Huurcommissie.

Werklast van de Huurcommissie

Het aantal verzoeken dat de Huurcommissie ontvangt daalt al geruime tijd. Vooral het aantal huurders dat bezwaar maakt tegen de jaarlijkse huurverhoging is in de laatste jaren aanmerkelijk afgenomen. Het relatieve aandeel van de servicekostenprocedures in het totaal vertoont een stijgende trend.

Oordeel bewoners over kwaliteit woning in grote steden minder positief

Uit de nulmeting in 2003 is bekend dat de kwaliteit van de woningvoorraad een belangrijke verklarende factor is voor het aantal verzoeken aan de Huurcommissie. Omdat nieuwe objectieve gegevens hierover ontbreken, is gekeken naar het oordeel van bewoners over de bouwtechnische staat van hun woning. Huurders in de vier grote steden zijn minder tevreden over de bouwtechnische staat van hun woning dan huurders elders in Nederland. Dit gegeven draagt mogelijk bij aan het naar verhouding hogere aandeel zaken bij de Huurcommissie in de vier grote steden.

Gemiddelde huurprijsverhoging sinds halverwege de jaren negentig aanzienlijk gedaald

Een andere belangrijke verklarende factor voor het aantal verzoeken is de huurprijsontwikkeling. Tussen 1995 en 2007 is de gemiddelde jaarlijkse huurstijging per saldo aanzienlijk gedaald. In 1995 bedroeg deze ongeveer 5%, in 2006 was dit 2,8%. In 2007 was de gemiddelde huurstijging nog lager, namelijk 1,4% inclusief huurharmonisatie en 1,1% exclusief huurharmonisatie. Gecorrigeerd voor inflatie was in 2007 zelfs sprake van een huurdaling. Onder deze omstandigheden is het begrijpelijk dat mensen minder snel in het geweer komen tegen de jaarlijkse huurverhoging, en dat het aantal zaken bij de Huurcommissie beduidend lager ligt dan in het verleden.

Meer verzoeken uit de vier grote steden

De werkzaamheden van de Huurcommissie concentreren zich nog steeds in de vier grote steden, en daarbinnen met name in Amsterdam. Huurders buiten de vier grote steden dienen verhoudingsgewijs minder verzoeken in dan huurders in de vier grote steden. Dit hangt vermoedelijk samen met de betere prijs-kwaliteitverhouding (volgens het Woningwaarderingssysteem) van woningen buiten de grote steden. Ook speelt de actieve invloed van de huurteams in de grote steden een rol.

Het maatschappelijk rendement

In dit onderzoek staat de vraag centraal of de Huurcommissie er in slaagt inhoud te geven aan haar functie: het leveren van een bijdrage aan de optimalisering van de relatie tussen huurprijs en de kwaliteit van woonruimte. Anders gezegd: hoe doeltreffend is de Huurcommissie?

Dit is gemeten aan de hand van de volgende indicatoren:

1. Effecten van uitspraken

Het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie wordt in belangrijke mate bepaald door de wijze waarop verhuurders en huurders omgaan met de uitspraken van de Huurcommissie. Hoewel dit buiten de directe invloedssfeer van de Huurcommissie ligt, is het voor het maatschappelijk rendement zeer relevant of partijen zich houden aan de uitspraak van de Huurcommissie. Per artikel is nagegaan hoe huurders en verhuurders handelen naar aanleiding van een uitspraak van de Huurcommissie.

Effect artikel-249-uitspraken (toetsing van de aanvangshuur, 3.327 uitspraken in 2006)

In ongeveer 40% van de gevallen heeft de Huurcommissie in 2006 de huurprijs verlaagd. In vrijwel al deze gevallen betaalt de huurder vervolgens ook de verlaagde huur. Het gemiddelde bedrag van de verlaging is bijna € 81 per maand. Ongeveer 95% van de huurders geeft aan dat de verhuurder zich langere tijd aan de uitspraak blijft houden.

Effect artikel-253-uitspraken (bezwaar tegen de voorgestelde huurverhoging, 2.325 uitspraken in 2006)

De Huurcommissie bepaalde in 2006 in 58% van de gevallen dat de voorgestelde huurverhoging terecht was. Van de huurders die wel in het gelijk werden gesteld,

bleef ruim 80% na uitspraak de onverhoogde huur betalen. Vermoedelijk betaalt een deel van de huurders wel meer huur, maar niet het gehele voorgestelde bedrag, omdat de Huurcommissie de voorgestelde huurverhoging deels onredelijk heeft verklaard. De houdbaarheid van de uitspraak lijkt niet zo groot. Ruim 40% van de huurders met een artikel-253-zaak had naar eigen zeggen al eerder een artikel-253-zaak bij de Huurcommissie tegen dezelfde verhuurder lopen.

Effect artikel-254-uitspraken (verzoek om huurverlaging, 698 uitspraken in 2006)

In 46% van de gevallen waarin een huurder bij de Huurcommissie een verzoek om huurverlaging doet, wordt dit verzoek door de Huurcommissie als niet redelijk beoordeeld, en wordt de verhuurder in het gelijk gesteld. Dit betekent niet dat in meer dan de helft van de gevallen de huurder gelijk krijgt. Een groot deel van de zaken wordt ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. In slechts 16% van de zaken wordt geoordeeld dat de gevraagde huur daadwerkelijk te hoog is. Van deze gevallen werd in zo'n 80% de huur naar aanleiding van de uitspraak verlaagd. Bijna 90% van hen betaalt vervolgens ook daadwerkelijk de lagere huur. Het gemiddelde bedrag van de verlaging is ruim € 56 per maand.

Effect artikel-257-uitspraken (onderhoudsprocedure, 2360 uitspraken in 2006)

In ruim 40% van de gevallen is met een artikel-257-uitspraak van de Huurcommissie de huur tijdelijk verlaagd tot de gebreken zijn verholpen. Zo'n 80% van de huurders betaalt in dat geval ook daadwerkelijk de verlaagde huur. Het gemiddelde bedrag van zo'n huurverlaging is bijna € 91 per maand. In de helft van de gevallen waarin de Huurcommissie een tijdelijke huurverlaging uitsprak zijn de gebreken na de uitspraak door de verhuurder verholpen.

Effect artikel-260-zaken (servicekosten, 3327 uitspraken in 2006)

Bijna twee van de drie uitspraken in 2006 waren in het voordeel van de huurder. De gemiddelde omvang van het financiële voordeel voor de huurder is niet bekend. Als de Huurcommissie in een artikel-260-zaak bepaalt dat de door de verhuurder opge- maakte afrekening van de servicekosten niet redelijk is, houdt ruim de helft van de verhuurders in de berekening van de servicekosten voor het volgende jaar rekening met de uitspraak.

2. Kwantitatieve bijdrage van de Huurcommissie aan de prijs-kwaliteitverhouding

Om het instituut Huurcommissie te laten bestaan worden jaarlijks kosten gemaakt. Daartegenover staat dat de Huurcommissie door uitspraken te doen voor huurders en verhuurders 'opbrengsten' genereert. Immers, als een huurder bezwaar maakt tegen een in zijn of haar ogen onterechte situatie, en in het gelijk wordt gesteld, is het resultaat dat de huur wordt verlaagd of niet wordt verhoogd. Voor verhuurders geldt eenzelfde principe. Als een verhuurder in het gelijk wordt gesteld, en de voorgestelde aanpassing van de huur wordt terecht bevonden, kan de verhuurder de hogere huur innen. Ook geldt dat als een huurder bezwaar maakt tegen een in zijn of haar ogen onterechte situatie, en de Huurcommissie is van oordeel dat hiervan *geen* sprake is, in zo'n geval voor de verhuurder in feite een huurderving wordt voorkomen.

In het kader van dit onderzoek kan een inschatting worden gemaakt van de omvang van de opbrengsten voor huurders. Voor verhuurders is dit niet mogelijk. Het financiële voordeel dat de Huurcommissie huurders jaarlijks oplevert komt uit tussen

de 20 en 30 miljoen euro. Dit is gemeten over de geschillen die betrekking hebben op toetsing van de aanvangshuur, bezwaar tegen de voorgestelde huurverhoging, verzoek om huurverlaging en de onderhoudsprocedure. Deze berekening dient nadrukkelijk om een orde van grootte in beeld te brengen, en pretendeert niet een sluitende uitkomst op te leveren.

3. Bekendheid huurders met de Huurcommissie

Bijna 70% van de huurders kent de Huurcommissie en driekwart van deze groep weet ook, tenminste globaal, welke diensten de Huurcommissie aanbiedt. Dit betekent dat ruim de helft van de huurders in Nederland, indien de situatie daarom vraagt, snel de weg naar de Huurcommissie weet te vinden. De contramale hiervan is dat bijna de helft van de huurders in Nederland niet goed weet waarvoor zij bij de Huurcommissie terecht kunnen.

4. Bekendheid verhuurders met de Huurcommissie

Vrijwel alle verhuurders kennen de diensten van de Huurcommissie. Een zeer beperkt aandeel is hiervan niet op de hoogte. Wel is sprake van een afname van het aandeel verhuurders dat de diensten van de Huurcommissie goed kent. Hierbij speelt een verschuiving in de samenstelling van de groep verhuurders die een zaak voor de Huurcommissie heeft. Het aandeel kleine particuliere verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie neemt toe.

5. Belemmeringen om de Huurcommissie in te schakelen

Twee derde van de huurders met achterstallig onderhoud die nog nooit een zaak hebben gestart bij de Huurcommissie, geeft aan geen gebruik te zullen maken van de diensten van de Huurcommissie. Of dit ook geldt voor huurders die een te hoge huur betalen, kan in het kader van dit onderzoek niet worden vastgesteld. De vraag is waarom huurders afzien van de diensten van de Huurcommissie. Ongeveer een kwart van de huurders met onderhoudsproblemen is van mening dat de gang naar de Huurcommissie geen zin heeft en niets oplevert. Een klein deel is bang de verhouding met de verhuurder te verstoren, geeft aan dat de procedure te lang duurt of weet gewoon niet hoe zij een verzoekschrift in moeten dienen. Deze uitkomst toont aan dat bij huurders in zekere mate sprake is van drempels om de gang naar de Huurcommissie te maken. De overige huurders hebben andere redenen om geen procedure bij de Huurcommissie te starten. Een deel is nog in overleg met de verhuurder, een deel heeft verhuisplannen en een deel accepteert de gebreken omdat de woning binnenkort wordt gesloopt.

6. De voorlichtingsfunctie

De meeste huurders en verhuurders die informatie hebben opgevraagd bij de Huurcommissie zijn tevreden over de wijze waarop zij zijn geïnformeerd. Twee derde van de huurders geeft aan dat de verstrekte informatie hen heeft geholpen bij het maken van de afweging om een verzoekschrift bij de Huurcommissie in te dienen. Voorlichting is ook bedoeld om te voorkomen dat verzoeken worden ingediend waarbij de kans op een voor de verzoeker gunstige uitspraak niet aanwezig is. Dit noemen we de preventieve werking. Dat deze preventieve werking aanwezig is blijkt uit de cijfers van het Secretariaat van de Huurcommissies. In 2006 werd de Huurcommissie in totaal ruim 92.000 keer benaderd met vragen: ruim 88.000 keer

telefonisch, bijna 2.500 keer schriftelijk, en ruim 1.800 mensen bezochten de inloopsprekuren. In hetzelfde jaar ontving de Huurcommissie ruim 11.600 verzoeken van huurders en verhuurders om uitspraak te doen in een geschil. Hieruit blijkt dat de voorlichting een aanzienlijke preventieve werking heeft. In dit onderzoek is alleen aan huurders die *persoonlijk telefonisch contact* hebben gezocht gevraagd of zij voornemens zijn een verzoekschrift in te dienen. Al deze huurders hadden dit voornemen. Dit betekent dat de preventieve werking naar alle waarschijnlijkheid zijn werk in een eerder stadium doet. Huurders met minder kansrijke zaken hebben al een inschatting gemaakt op basis van informatie via de website en de antwoorden op veelgestelde vragen in het computergestuurde telefoonmenu.

7. Bevorderen zelfregulerend vermogen partijen

Het zelfregulerend vermogen van partijen om in overleg te komen tot een oplossing is in enige mate aanwezig. Ongeveer de helft van de huurders met een geschil voert hierover overleg met hun verhuurder. Dit is een flinke toename ten opzichte van de nulmeting (toen: een derde). Toch heeft dit overleg in de onderzochte gevallen niet tot resultaat geleid. Van de huurders met een zaak bij de Huurcommissie heeft het overgrote deel overleg gevoerd met de verhuurder, en is er kennelijk niet uitgekomen. Dan is het van groot belang dat er een instantie als de Huurcommissie is, om geschillen tussen huurders en verhuurders te beslechten.

8. Dienstverlening Huurcommissie

Twee derde van de cliënten van de Huurcommissie is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is een verbetering ten opzichte van de nulmeting, toen was maar de helft van de cliënten tevreden. Op dit punt is het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie verbeterd. Een slechte ervaring is voor veel huurders en verhuurders reden in de toekomst geen gebruik meer te maken van de diensten van de Huurcommissie. Er blijkt hierbij echter een duidelijk verband tussen de tevredenheid over de dienstverlening en de mate waarin partijen in het gelijk worden gesteld. Dan is het moeilijk op dit punt verdere verbetering te realiseren. Er is echter mogelijk ook een positief effect. Immers, in een deel van deze gevallen is het de huurder naar alle waarschijnlijkheid duidelijk geworden dat een herhaald verzoek op grond van dezelfde klacht bij de Huurcommissie geen kans maakt. Hiermee wordt het aantal kansloze verzoeken ingeperkt.

9. Invloed huurteams

De actieve opstelling van de huurteams werkt bij huurders drempelverlagend en heeft een positieve invloed op het doel van de Huurcommissie om de woonsituatie (naar kwaliteit of prijs-kwaliteitverhouding) van huurders te verbeteren.

10. Maatschappelijke functie Huurcommissie

Huurders en verhuurders erkennen de maatschappelijke functie van de Huurcommissie ten volle. Vrijwel unaniem zijn zij van oordeel dat het belangrijk is dat er een Huurcommissie bestaat. Vrijwel alle huurders zouden achteraf op dezelfde wijze hebben gehandeld en hun zaak opnieuw aan de Huurcommissie hebben voorgelegd. Op dit punt is de waardering bijna maximaal. De Huurcommissie wordt door de meeste huurders en verhuurders gezien als een deskundige, betrouwbare en onafhankelijke organisatie.

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en doel van het onderzoek

In 2003 is in opdracht van het Secretariaat van de Huurcommissies een brede nulmeting uitgevoerd naar het maatschappelijk rendement en de effecten van uitspraken van de Huurcommissie. Daarbij heeft van meet af aan voor ogen gestaan dat de ontwikkelingen op dat punt in de tijd worden gevolgd. Op dit moment bestaat om verschillende redenen behoefte aan een vervolgmeting. De uitkomsten zijn onder meer van belang voor de evaluatie en verbetering van interne bedrijfsprocessen (onder andere: voorlichting van cliënten). Ook is aan de Tweede Kamer toegezegd dat zij geïnformeerd zullen worden over het onderzoek naar het functioneren van de Huurcommissie. Het rapport is tevens gemaakt met het oog op de wettelijk voorgeschreven² periodieke verslaglegging door de verantwoordelijke minister aan de Staten-Generaal over de doeltreffendheid en (in mindere mate) de doelmatigheid van het functioneren van de Huurcommissie.

Evenals de nulmeting in 2003, is de vervolgmeting van het onderzoek naar het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie uitgevoerd door bureau Companen uit Arnhem.

1.2. Vervolgmeting

Bij de nulmeting in 2003 is al nadrukkelijk rekening gehouden met een vervolgmeting. Daarom is destijds een set meetbare indicatoren samengesteld om het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie in beeld te brengen. Deze indicatoren zijn voor de vervolgmeting geactualiseerd, waardoor een goede vergelijking kan worden gemaakt met de uitkomsten van de nulmeting. Bij de vervolgmeting zijn een aantal specifieke onderzoeksvragen aan het onderzoek toegevoegd. Voor deze nieuwe onderdelen zijn nieuwe indicatoren geformuleerd. Uiteraard zijn voor deze indicatoren nog geen ontwikkelingen in de tijd te schetsen.

Enkele indicatoren uit de nulmeting hadden betrekking op de relatie tussen verzoeken bij de Huurcommissie en de bouwtechnische kwaliteit van de Nederlandse huurwoningenvoorraad. Het beeld van de bouwtechnische kwaliteit van huurwoningen was gebaseerd op de uitkomsten van de Kwalitatieve Woningregistratie (KWR). Dit onderzoek is sindsdien niet geactualiseerd. Dat zal in de nabije toekomst wel weer gebeuren, als onderdeel van het Woononderzoek Nederland (WoON), maar die uitkomsten komen voor dit onderzoek te laat. De indicatoren die iets zeggen over de relatie tussen verzoeken bij de Huurcommissie en de bouwtechnische kwaliteit van huurwoningen in Nederland kunnen daarom niet geactualiseerd worden.

Het vervolgonderzoek heeft betrekking op het kalenderjaar 2006.

² Artikel 48 Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte.

1.3. Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

Onderzoeksvragen die sinds de nulmeting zijn herhaald:

1. Is er een relatie tussen woningen met een te hoge huurprijs in het algemeen en verzoeken bij de Huurcommissie?
2. Welke effecten hebben de uitspraken van de Huurcommissies?
3. Is de Huurcommissie bekend bij partijen?
4. Is het beleid van de Huurcommissie bekend bij de partijen en is dat medebepalend voor de inrichting van de eigen situatie (onderhoudswerkzaamheden / hoogte huurprijs)?
5. Vindt huurverlaging/verhoging daadwerkelijk plaats, vindt afrekening servicekosten voor betrokken woonruimte plaats, worden de onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd?
6. Worden deze effecten door de verhuurder doorvertaald naar vergelijkbare woonruimten van de verhuurder?
7. Worden deze effecten vertaald naar relevant beleid van de verhuurder?

Nieuwe onderzoeksvragen:

8. Welke kwantitatieve bijdrage levert de Huurcommissie aan de prijs-kwaliteitverhouding van huurwoningen?
9. Wat is de preventieve werking van de voorlichtingsfunctie van de Huurcommissie en in hoeverre is er sprake van zelfoplossend vermogen van huurders en verhuurders? In het verlengde daarvan: welke stappen doorlopen huurders en verhuurders bij een geschil vóór zij de stap naar de Huurcommissie maken.
10. Welke belemmeringen zijn er om de Huurcommissie in te schakelen:
 - a. Welke redenen hebben huurders en verhuurders om iets niet voor te leggen aan de Huurcommissie?
 - b. Zijn er drempels die kunnen worden weggenomen? Moeten klanten meer begeleid worden?
 - c. Wat vinden klanten van de procedure en het resultaat?
11. Wat zijn de effecten van de uitspraken van de Huurcommissie op de relatie tussen huurders en verhuurders en de handelswijze van verhuurders, op de lange termijn?
12. Wat is de invloed van de huurteams op het rendement van de Huurcommissie?

De functie van de Huurcommissie is het leveren van een bijdrage aan de optimalisering van de relatie tussen de huurprijs en de kwaliteit van de woonruimte. De Huurcommissie kan hiervoor zorgen door middel van het doen van uitspraken in individuele geschillen, maar ook door het voeren van een duidelijk beleid met een normerende werking. Hierdoor kunnen partijen op voorhand de juiste prijs-kwaliteitverhouding bepalen.

1.4. Relevante artikelen

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn de volgende artikelen uit het Burgerlijk Wetboek relevant:

- *Artikel 7:249 BW*: de Huurcommissie geeft een oordeel over de redelijkheid van de huurprijs bij de aanvang van de overeenkomst; de huurder kan dit verzoek alleen binnen 6 maanden na aanvang van de overeenkomst doen.
- *Artikel 7:253 BW*: de Huurcommissie geeft een oordeel over de redelijkheid van een door de verhuurder voorgestelde huurverhoging.
- *Artikel 7:254 BW*: de Huurcommissie geeft een oordeel over de redelijkheid van een door de huurder voorgestelde huurverlaging.
- *Artikel 7:257 BW*: de Huurcommissie beoordeelt of er ernstige onderhoudsgebreken zijn; zo ja, dan kan de Huurcommissie de huur tijdelijk verlagen.
- *Artikel 7:260 BW*: de Huurcommissie stelt de betalingsverplichting vast met betrekking tot de servicekosten.

Ten tijde van de nulmeting waren deze bepalingen opgenomen in de Huurprijzenwet Woonruimte. Inmiddels bestaat deze wet niet meer en zijn de artikelen opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. De inhoud van de artikelen is niet of nauwelijks veranderd. In de onderstaande tabel staan de artikelnummers uit de Huurprijzenwet Woonruimte en de daarmee corresponderende nieuwe artikelnummers uit het Burgerlijk Wetboek.

Huurprijzenwet Woonruimte	Burgerlijk Wetboek (boek 7)
Artikel 17	Artikel 249
Artikel 20	Artikel 253
Artikel 23	Artikel 254
Artikel 18	Artikel 257
Artikel 13	Artikel 260

1.5. Gevolgde werkwijze

Voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van diverse bronnen:

- **GBS-bestand Secretariaat van de Huurcommissies.** Het GBS-bestand van het Secretariaat van de Huurcommissies bevat van alle verzoeken die bij de Huurcommissie worden ingediend een aantal relevante gegevens. Hiermee is het mogelijk de instroom en afhandeling van verzoeken te volgen. Ook biedt het GBS-bestand inzicht in de wijze waarop verzoeken worden afgehandeld.
- **Dossieronderzoek.** Het GBS-bestand bevat niet *alle* zaakgerelateerde informatie die in het kader van dit onderzoek relevant is. Daarom is uit het GBS-bestand een a-selecte steekproef getrokken van zaken, waarbij vervolgens uit de bijbehorende dossiers aanvullende informatie is gezocht. Bij het trekken van de steekproef is gezorgd voor voldoende vertegenwoordiging van zaken naar artikel en geografische spreiding naar het onderscheid Amsterdam, de overige drie grote steden en overig Nederland.
- **CBS-huurenquête 2006.** De CBS-huurenquête 2006 is gebruikt om inzicht te krijgen in de relatie tussen de feitelijke huur die voor woningen wordt gevraagd en de maximale huur die mag worden gevraagd volgens het Woningwaarderingstelsel.

- **WoON 2006.** Het WoonOnderzoek Nederland is gebruikt om een referentiebeeld te schetsen van de totale Nederlandse woningvoorraad.

Enquêtes

Aanvullend op deze bronnen zijn telefonische en schriftelijke enquêtes uitgevoerd om de bekendheid met de Huurcommissie, het effect van uitspraken en de preventieve werking van de voorlichtingsfunctie te meten. De volgende groepen zijn geënquêteerd:

- Huurders die een artikel-249-verzoek hebben ingediend (netto 100 enquêtes).
- Huurders die betrokken zijn geweest bij een artikel-253-verzoek (netto 100 enquêtes).
- Huurders die een artikel-254-verzoek hebben ingediend (netto 102 enquêtes).
- Huurders die een artikel-257-verzoek hebben ingediend (netto 100 enquêtes).
- Huurders die een artikel-260-verzoek hebben ingediend (netto 101 enquêtes).
- Verhuurders die te maken hebben gehad met een of meer huurders die een artikel-249-, 253-, 254-, 257- of 260-verzoek hebben ingediend (netto 206 enquêtes).
- Willekeurige huurders die nog nooit met de Huurcommissie te maken hebben gehad (controlegroep) (netto 301 enquêtes).
- Personen of organisaties die recent telefonisch of schriftelijk informatie hebben ingewonnen bij het Secretariaat van de Huurcommissies om meer zicht te krijgen op de voorlichting door de Huurcommissie (netto 210 enquêtes, waarvan ongeveer de helft telefonische informatieverzoeken betrof en de helft schriftelijke).

Voor de verhuurders is geen controlegroep geënquêteerd. De reden hiervoor is dat vrijwel elke verhuurder van enige omvang in Nederland wel te maken heeft gehad met huurders die een zaak aanspannen bij de Huurcommissie. Een goede controlegroep is dus niet samen te stellen.

De steekproeven met de benaderde huurders en verhuurders zijn getrokken uit het GBS-bestand uit zaken die zijn afgedaan in 2006. Om zicht te krijgen op de 'houdbaarheid' van uitspraken wat langer nadat de uitspraak is gedaan, zijn onder huurders die een artikel-249- en huurders die een artikel-257-verzoek hebben ingediend 49 respectievelijk 50 aanvullende enquêtes afgenomen. Dit betrof zaken die in 2005 zijn afgedaan.

In totaal zijn 1.319 geslaagde enquêtes afgenomen. Hiermee is het mogelijk voor de verschillende onderzoeksgroepen en combinaties van onderzoeksgroepen betrouwbare uitspraken te doen.

1.6. Leeswijzer

- In hoofdstuk 2 wordt een korte schets gegeven van de ontwikkelingen in de huursector op het vlak van de kwaliteit van de woningvoorraad en de huurprijsontwikkeling in de afgelopen jaren.
- Hoofdstuk 3 gaat in op het historisch verloop van het aantal ingediende verzoeken en op het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie.
- In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de resultaten van uitspraken van de Huurcommissie en worden verbanden gelegd met het maatschappelijk rendement. Tevens wordt ingegaan op de bijdrage van de Huurcommissie aan de prijs-kwaliteitverhouding van woningen en de maatschappelijke opbrengsten.

2. Korte schets van de huursector

2.1. Algemeen

Een belangrijk deel van de ingediende verzoeken bij de Huurcommissie heeft betrekking op geschillen tussen huurders en verhuurders over de hoogte van de voorgestelde huurverhogingen, de hoogte van de gevraagde huren en het bestaan van achterstallig onderhoud aan huurwoningen. Met andere woorden: de werkzaamheden van de Huurcommissie spelen zich voor een belangrijk deel af op het snijvlak van de kwaliteit van huurwoningen en de hoogte van de huurprijs die voor de woningen wordt gevraagd. Daarom wordt in dit hoofdstuk kort een beeld geschetst van de ontwikkelingen op het vlak van de kwaliteit van de huurwoningenvoorraad en de huurprijsontwikkeling in de afgelopen jaren.

2.2. De kwaliteit van de woningvoorraad

De kwaliteit van de Nederlandse woningvoorraad wordt periodiek in beeld gebracht. In het verleden gebeurde dit door middel van de Kwalitatieve WoningRegistratie (KWR). Dit landelijke onderzoek bood een gedetailleerd inzicht in de bouwtechnische staat van de woningvoorraad. De KWR bestaat inmiddels niet meer als zelfstandig onderzoek, maar is opgenomen als module in het WoON, het WoonOnderzoek Nederland van het Ministerie van VROM. De resultaten van deze module zijn op het moment van schrijven nog niet bekend. Dit betekent dat het laatste actuele inzicht in de kwalitatieve stand van de Nederlandse woningvoorraad dateert van 2000, het jaar dat de KWR als zelfstandig onderzoek voor het laatst is uitgevoerd. Het is daarom op dit moment niet goed mogelijk een direct verband te leggen tussen de kwaliteit van huurwoningen en het aantal zaken dat wordt ingediend bij de Huurcommissie. Wel is op basis van het WoON inzicht te verkrijgen in de subjectieve mening van bewoners over de kwaliteit van hun huurwoning.

Tabel 2.1: Aantal huurwoningen met een matige tot slechte bouwtechnische staat **volgens de huurder** naar deelgebied en type verhuurder, 2006

	Amsterdam		Rotterdam		Den Haag		Utrecht		Overig Nederland	
	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%	Abs	%
Sociale verhuurders	48.600	23%	33.600	21%	19.200	19%	15.800	29%	318.900	16%
Commerciële verhuurders	34.700	35%	14.000	27%	8.400	20%	9.700	27%	110.200	21%
Totaal	83.300	27%	47.600	22%	27.600	20%	25.500	28%	429.100	17%

Bron: WoON 2006.

Een aanzienlijk deel van de huurders in Nederland is van mening dat het nodige valt aan te merken op de bouwtechnische staat van hun woning. Bewoners van een commerciële huurwoning zijn op dit punt wat minder tevreden dan huurders die een sociale huurwoning bewonen. Huurders in Amsterdam (27%) en Utrecht (28%) zijn minder goed te spreken over de bouwtechnische staat van hun woning dan huurders in Rotterdam (22%) en Den Haag (20%). In algemene zin zijn huurders in de vier grote steden minder tevreden over de bouwtechnische staat dan huurders elders in Nederland. Overigens, een bewoner zal het begrip 'bouwtechnische staat' anders interpreteren dan een bouwinspecteur. Vaak zal het gaan om zaken als problemen met het schilderwerk,

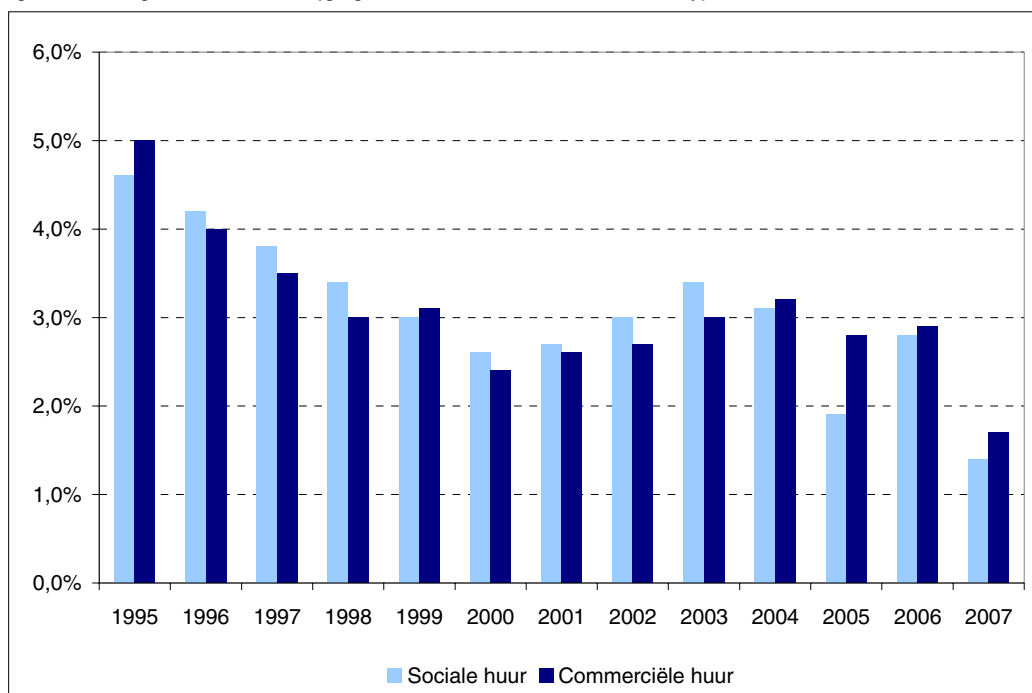
vochtproblemen in de woning, etc. Dit zijn voor de huurder zwaarwegende gebreken aan de woning, maar ze vergen in de praktijk relatief lage herstelkosten.

Het oordeel van bewoners over de bouwtechnische staat van hun woning is een relevant gegeven. Enerzijds omdat het een indicatie geeft van het potentieel aan huurders dat mogelijk een zaak aanspant wegens achterstallig onderhoud, anderzijds omdat huurders de redelijkheid van de hoogte van hun huur onder meer afmeten aan de kwalitatieve staat van hun woning. In dit licht is een naar verhouding hoger aandeel huurders in de vier groten steden dat een verzoek bij de Huurcommissie indient, goed te plaatsen.

2.3. De ontwikkeling van de huurstijging

Het ligt voor de hand dat er een zekere relatie ligt tussen het aantal verzoeken bij de Huurcommissie en de hoogte van de huur. Zo zullen huurders die te maken krijgen met een jaarlijkse huurverhoging die sterk boven de inflatie ligt, meer gaan letten op de prijs-kwaliteitverhouding van hun woning. Als deze niet optimaal is, zal dit eerder leiden tot een reactie naar de verhuurder of het indienen van een verzoek bij de Huurcommissie.

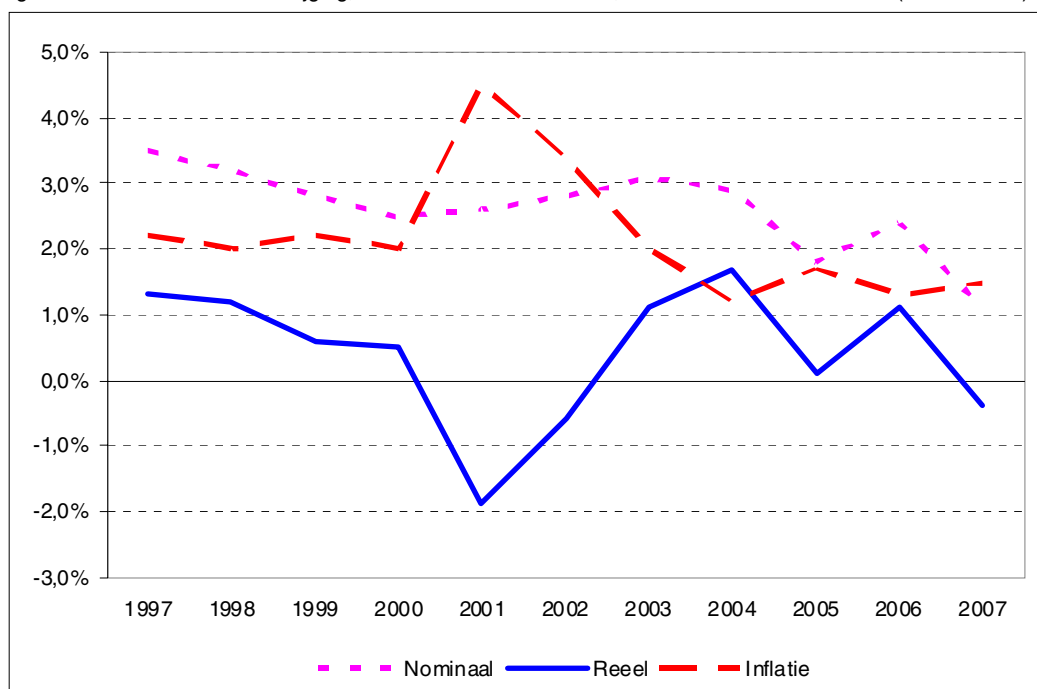
Figuur 2.1: De gemiddelde huurstijging, inclusief huurharmonisatie, naar type verhuurder, 1995 t/m 2006



Bron: Feiten en achtergronden van het huurbeleid 2007, Companen.

De gemiddelde jaarlijkse huurstijging is tussen 1995 en 2000 gestaag gedaald, van ongeveer 5% tot ongeveer 2,5%. Na 2000 is de gemiddelde huurstijging weer wat toegenomen, maar de laatste drie jaar is weer sprake van een daling. In 2006 was de gemiddelde huurstijging 2,8%. In 2007 was de gemiddelde huurstijging nog lager. Inclusief huurharmonisatie stegen de huren 1,4%. Voor zittende huurders was de gemiddelde huurstijging zelfs maar 1,1%.

Figuur 2.2: Gemiddelde huurstijging, exclusief huurharmonisatie, in nominale en reële termen (1997 – 2007)



Bron: Feiten en achtergronden van het huurbeleid 2007, Companen.

De nominale huurstijging is de laatste jaren in Nederland zeer beperkt geweest. Als de nominale huurstijging (exclusief huurharmonisatie) wordt gecorrigeerd voor de inflatie, komt de huurstijging nog lager uit. In 2001 en 2007 was in reële termen zelfs sprake van een huurdaling. In deze omstandigheden is het begrijpelijk dat mensen minder snel in het geweer komen tegen de jaarlijkse huurverhoging, en dat het aantal zaken bij de Huurcommissie beduidend lager ligt dan in het verleden.

Tabel 2.2: Feitelijke huur als percentage van de maximale huur, naar type verhuurder, 2002 - 2007

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Sociale verhuurders	67,8%	68,6%	67,6%	68,1%	69,9%	68,4%
Commerciële verhuurders	81,7%	82,6%	80,9%	81,7%	83,5%	82,5%
Totaal	69,6%	70,6%	69,1%	69,8%	71,3%	70,6%

Bron: CBS-huurenquête 2007, bewerking Companen.

De verhouding tussen de feitelijke huur en de maximale huur volgens het Woningwaarderingssysteem geeft een indicatie van de prijs-kwaliteitverhouding van een woning. Woningen met een feitelijke huur die ver onder de maximale huur ligt, hebben een naar verhouding lage prijs ten opzichte van de kwaliteit die zij bieden. Bij sociale verhuurders lag de feitelijke huur in 2007 gemiddeld op 68,4% van de maximale huur. Bij commerciële verhuurders was dat gemiddeld 82,5%. De afstand tussen de feitelijke huur en de maximale huur is de laatste jaren min of meer gelijk gebleven.

3. Maatschappelijk rendement

3.1. Algemeen

Dit onderzoek spitst zich toe op het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie. De functie van de Huurcommissie is het leveren van een bijdrage aan de optimalisering van de relatie tussen huurprijs en de kwaliteit van de woonruimte. Echter, de Huurcommissie zelf is niet verantwoordelijk voor deze prijs-kwaliteitverhouding. Voor de huurprijzen van woonruimten geldt immers de vrijheid van overeenkomst. Huurder en verhuurder mogen een prijs-kwaliteitverhouding afspreken die afwijkt van de huurprijsregelgeving. Maar als huurder en verhuurder het niet eens kunnen worden kan de Huurcommissie gevraagd worden om uitspraak te doen in het geschil. Door het doen van deze uitspraken past de Huurcommissie de normen voor de prijs-kwaliteitverhouding toe in individuele gevallen. Het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie kan dus worden uitgedrukt in de mate waarin de Huurcommissie er in slaagt deze functie te vervullen.

In dit hoofdstuk wordt het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie in beeld gebracht. Het maatschappelijk rendement is gemeten aan de hand van een aantal indicatoren. Deze indicatoren zijn:

- De bekendheid van huurders met de Huurcommissie.
- De bekendheid van verhuurders met de Huurcommissie.
- De (preventieve) werking van de voorlichtingsfunctie.
- Ingediende artikel-249-, -253- en -254-verzoeken, gerelateerd aan de hoogte van huren.
- Bevorderen van het zelfregulerend vermogen van partijen.
- Dienstverlening door de Huurcommissie.
- De invloed van de huurteams.
- Maatschappelijke functie van de Huurcommissie.

3.2. Historisch verloop ingediende verzoeken

Tabel 3.1: Werklast van de Huurcommissie (instroom van verzoeken) 1998 – 2006, naar artikel.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Artikel 249 (was art. 17)	1.122	1.095	3.296	2.495	1.740	1.345	1.291	1.479	1.277
Artikel 253 (was art. 20 ²⁾)	33.818	26.836	16.668	11.291	7.935	6.955	5.377	2.805	2.753
Artikel 254 (was art. 23)	3.424	2.924	1.534	1.164	1.040	915	741	773	591
Artikel 257 (was art. 18)	0	27 ¹⁾	4.478	4.656	4.374	3.488	2.919	2.581	2.332
Artikel 260 (was art. 13)	2.040	1.802	1.405	1.539	1.490	2.783	3.425	3.600	2.305
Totaal	40.404	32.684	27.381	21.145	16.579	15.486	13.753	11.238	9.258

1) De onderhoudsprocedure (artikel-18) is op 30 november 1999 in werking getreden. Daarom zijn de eerste verzoeken nog in 1999 binnengekomen.

2) Tot het jaar 2000 vallen hieronder ook de bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging op grond van achterstallig onderhoud. De jaren 2004 en 2005 zijn gecorrigeerd voor een groot aantal administratieve procedures die door middel van een voorzittersuitspraak zijn afgedaan. De procedures ontstonden vanwege de regelgeving en niet omdat daadwerkelijk sprake was van een geschil. Deze zaken zouden bovendien het beeld sterk vertekenen terwijl ze nauwelijks invloed hebben op de werklast van de Huurcommissie. Een soortgelijke correctie is toegepast voor de jaren 1998 t/m 2003.

Bron: Jaarverslagen Huurcommissie 1998 – 2006.

Gemeten naar het aantal ingediende verzoeken, is de werklast van de Huurcommissie tussen 1998 en 2006 met ruim 75% afgenomen. In 1998 werden nog ruim 40.000 verzoeken ingediend. In 2006 was dit afgenomen tot ruim 9.000. Vooral het aantal huurders dat bezwaar maakt tegen de jaarlijkse huurverhoging is de laatste jaren aanmerkelijk afgenomen. Vermoedelijk spelen de ingelopen achterstanden bij de Huurcommissie hierbij een belangrijke rol. In het verleden werden veel bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging ingediend met als argument dat sprake was van achterstallig onderhoud. Nu is een zaak wegens achterstallig onderhoud veelal sneller afgerond, en zijn de problemen opgelost of is de huur tijdelijk verlaagd, voordat het voorstel voor de jaarlijkse huurverhoging komt. Het aandeel van de servicekostenprocedures in het totaal (zowel in absolute als relatieve zin) vertoont een stijgende trend.

Tabel 3.2: Verdeling zaken met een uitspraak in 2006 naar artikel en deelgebied.

	Amsterdam	Rotterdam	Den Haag	Utrecht	Overig Nederland	Totaal
Artikel 249	22%	13%	14%	5%	46%	100%
Artikel 253	52%	6%	4%	5%	33%	100%
Artikel 254	37%	21%	11%	5%	27%	100%
Artikel 257	55%	9%	7%	3%	26%	100%
Artikel 260	21%	9%	24%	3%	42%	100%
Totaal	35%	10%	13%	4%	37%	100%

Bron: GBS-bestand, Secretariaat van de Huurcommissies.

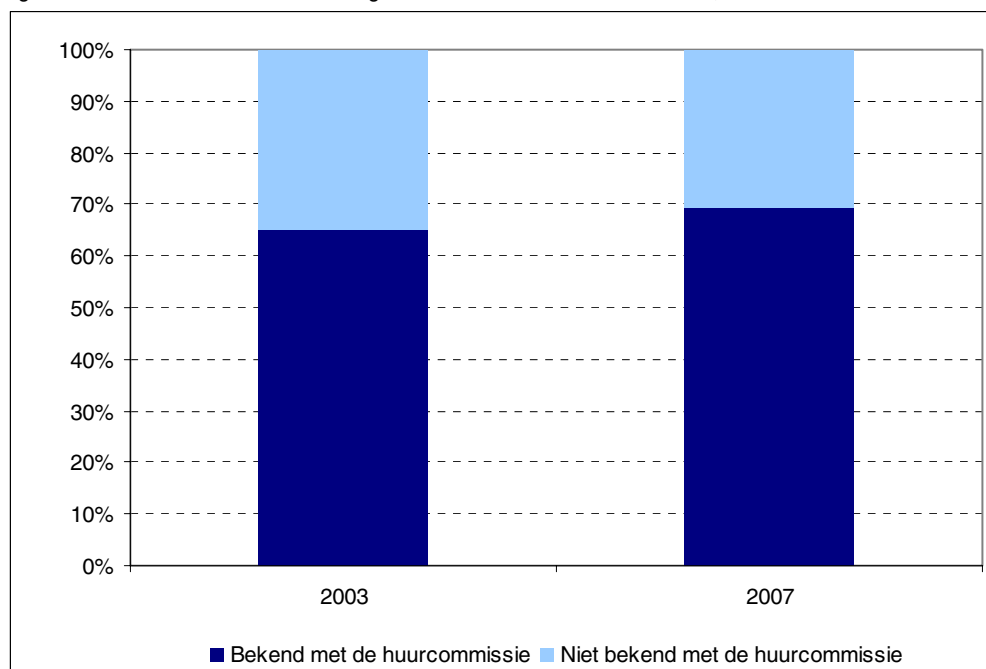
In tabel 3.2 wordt per artikel aangegeven hoe de verdeling naar deelgebied was, van zaken waar in 2006 door de Huurcommissie uitspraak is gedaan. Het blijkt dat het zwaartepunt van de werkzaamheden van de Huurcommissie zich nog steeds concentreert in de vier grote steden en dan met name in Amsterdam. Ruim 60% van de door de Huurcommissie afgedane zaken heeft betrekking op zaken in de vier grote steden. Weer bijna 60% hiervan heeft betrekking op zaken in Amsterdam. Deze situatie is niet anders dan bij de nulmeting in 2003, zij het dat het totale volume van afgedane zaken aanmerkelijk lager ligt, omdat er minder verzoeken worden ingediend dan in het verleden.

3.3. Bekendheid met de Huurcommissie

De bekendheid bij huurders

Om haar functie adequaat te kunnen verrichten is het essentieel dat huurders en verhuurders de Huurcommissie weten te vinden en dat zij op de hoogte zijn van de gebieden waarop de Huurcommissie hen bij kan staan. De bekendheid van de Huurcommissie bij deze partijen geeft dan een belangrijke indicatie van de maatschappelijke betekenis van de Huurcommissie.

Figuur 3.1: Bekendheid van willekeurige huurders met de Huurcommissie, 2007



Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Om vast te stellen in welke mate de Huurcommissie bekend is bij huurders in Nederland, is een groep willekeurige huurders benaderd die nog nooit contact hebben gehad met de Huurcommissie. Van deze groep 'willekeurige' huurders geeft bijna 70% aan dat zij bekend is met het bestaan van de Huurcommissie. In 2003 was dit aandeel 65%. Gesteld kan worden dat de bekendheid van de Huurcommissie bij huurders in algemene zin iets is toegenomen. Echter, weten van het bestaan van de Huurcommissie wil niet zeggen dat men ook daadwerkelijk op de hoogte is van de diensten die de Huurcommissie levert en de situaties waarin de Huurcommissie huurders bij kan staan. Daarom is de huurders gevraagd één of meerdere diensten van de Huurcommissie te noemen. Dan blijkt dat ruim driekwart van de willekeurige huurders ook daadwerkelijk diensten kan noemen die de Huurcommissie aanbiedt. Dit aandeel ligt iets lager dan bij de nulmeting. Per saldo blijkt dat bijna 55% van de huurders in Nederland die niet eerder met de Huurcommissie te maken hebben gehad, op de hoogte is van het bestaan van de Huurcommissie en in elk geval globaal weet waarvoor zij bij de Huurcommissie terecht kunnen.

Tabel 3.3: Bekendheid van willekeurige huurders met de Huurcommissie, naar deelgebied, 2003 en 2007

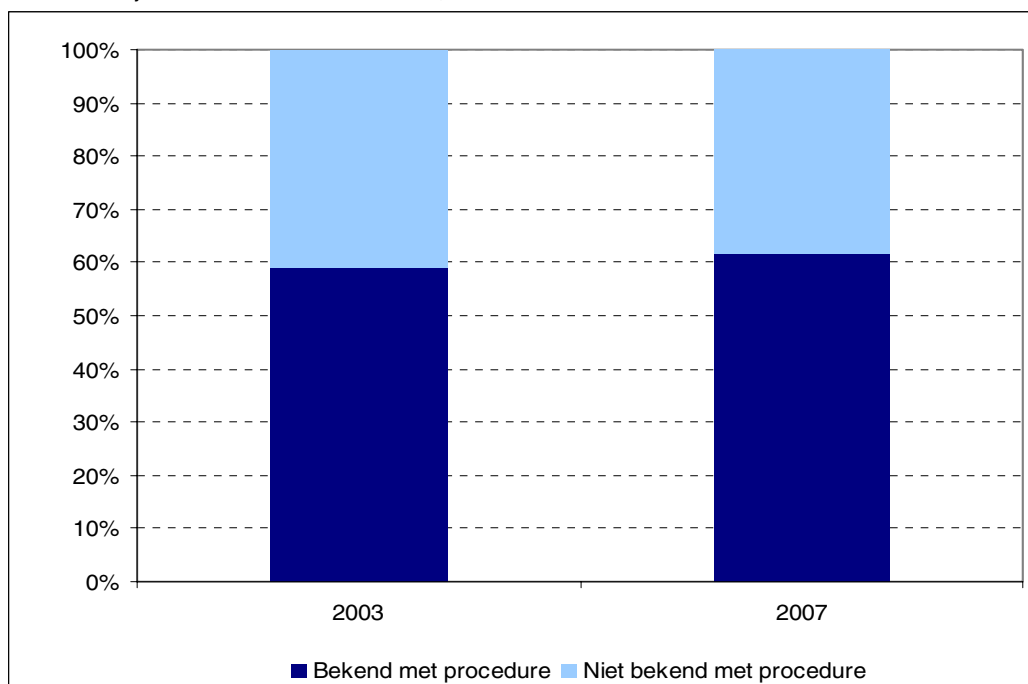
	Huurders in Amsterdam	Huurders in Rotterdam / Den Haag / Utrecht	Huurders in overig Nederland
2007			
Bekend met Huurcommissie	78%	85%	67%
Niet bekend met Huurcommissie	22%	15%	33%
Totaal	100%	100%	100%
2003			
Bekend met Huurcommissie	72%	62%	61%
Niet bekend met Huurcommissie	28%	38%	39%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

De bekendheid van willekeurige huurders met de Huurcommissie verschilt aanzienlijk per deelgebied. Huurders in de grote steden zijn aanzienlijk vaker bekend met de Huur-

commissie dan huurders in overig Nederland. Dat is niet verwonderlijk als bedacht wordt dat naar verhouding ook het gros van de werkzaamheden van de Huurcommissie zich concentreert in de grote steden. De bekendheid van de Huurcommissie bij willekeurige huurders is het grootst in de steden Rotterdam, Den Haag en Utrecht. Hier kent 85% van de huurders naar eigen zeggen de Huurcommissie. Maar ook in Amsterdam betreft het bijna 80% van de huurders. Buiten de grote steden geeft twee derde van de huurders aan bekend te zijn met de Huurcommissie. Op het punt van de toename van de bekendheid met de Huurcommissie springen Rotterdam, Den Haag en Utrecht er uit. Hier is het aandeel huurders dat bekend is met de Huurcommissie zo'n 20% toegenomen sinds 2003.

Figuur 3.2: Bekendheid van willekeurige huurders met de mogelijkheid bij achterstallig onderhoud een verzoek bij de Huurcommissie in te dienen, 2007



Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Willekeurige huurders die naar eigen zeggen te maken hebben met achterstallig onderhoud aan hun woning, is gevraagd of zij bekend zijn met de mogelijkheid een verzoekschrift in te dienen bij de Huurcommissie om tijdelijk een lagere huur te krijgen tot de problemen door de verhuurder verholpen zijn. Ongeveer 60% van deze huurders is op de hoogte van die mogelijkheid. Dit aandeel ligt op hetzelfde niveau als bij de nulmeting in 2003.

Willekeurige huurders is ook gevraagd of zij naar hun eigen inschatting teveel huur betalen voor hun woning en of zij bekend zijn met de mogelijkheid hun huur te laten toetsen door de Huurcommissie. Het aantal respondenten dat deze vraag heeft beantwoord is te klein om op dit punt een betrouwbare uitspraak te kunnen doen. Vermoedelijk spelen de bescheiden huurverhogingen van de afgelopen jaren hierbij een rol. Een kleiner aandeel huurders dan bij de nulmeting heeft naar eigen zeggen het vermoeden dat teveel huur wordt betaald. Dit strookt ook met de afname van het aantal bezwaren tegen de jaarlijkse huurverhoging en van het aantal verzoeken om de huurprijs te laten toetsen. In 2003 was ruim de helft van de willekeurige huurders die de indruk

hadden teveel huur te betalen, op de hoogte van de mogelijkheid de huur te laten toetsen door de Huurcommissie. Op basis van de bekendheid van de willekeurige huurders met de diverse diensten van de Huurcommissie, en op basis van het aandeel huurders dat de mogelijkheid kent de Huurcommissie bij achterstallig onderhoud in te schakelen, kan een inschatting van de situatie in 2007 worden gemaakt. Dan is het aannemelijk dat het aandeel huurders met een te hoge huur dat op de hoogte is van de mogelijkheid de huurprijs te laten toetsen, op hetzelfde niveau ligt als in 2003.

Tabel 3.4: Mate waarin willekeurige huurders met achterstallig onderhoud of een te hoge huur overwegen een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie, 2003 en 2007

	Achterstallig onderhoud (%)		Te hoge huur (%)	
	2003	2007	2003	2007 ¹⁾
Ja	31%	36%	57%	≈50% ²⁾
Nee	69%	64%	43%	≈50% ²⁾
<i>Dat heeft geen zin</i>	25%	15%	14%	.
<i>Bang relatie met verhuurder te verstoren</i>	0%	4%	15%	.
<i>Nog in overleg met verhuurder</i>	0%	8%	0%	.
<i>Procedure duurt veel te lang</i>	0%	4%	0%	.
<i>Verwachting dat het niets oplevert</i>	-	8%	-	.
<i>Weet niet hoe</i>	0%	4%	0%	.
<i>Anders</i>	44%	21%	14%	.
Totaal	100%	100%	100%	.

1) Het aantal respondenten is op dit punt te klein om een betrouwbaar beeld te laten zien.

2) Inschatting

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

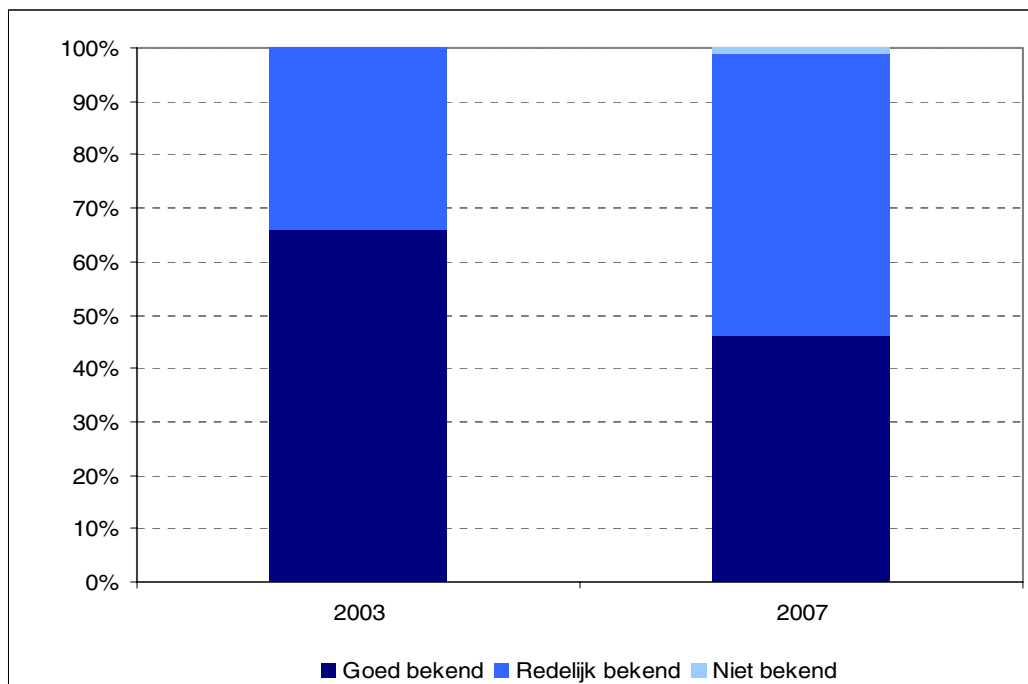
Ruim een derde van de willekeurige huurders met achterstallig onderhoud aan hun woning overweegt een verzoekschrift in te dienen bij de Huurcommissie. Dat aandeel is iets hoger dan bij de nulmeting in 2003. Twee derde van de huurders met achterstallig onderhoud geeft dus aan geen gebruik te zullen maken van de diensten van de Huurcommissie. De vraag is waarom men daarvan af ziet. Een kleine 10% is nog in overleg met de verhuurder en sluit dus niet uit dat zij er samen uitkomen. Ongeveer een kwart van de huurders met onderhoudsproblemen is van mening dat de gang naar de Huurcommissie geen zin heeft en niets oplevert. Een klein deel is bang de verhouding met de verhuurder te verstoren, geeft aan dat de procedure te lang duurt of weet gewoon niet hoe zij een verzoekschrift in moeten dienen. Deze uitkomst toont aan dat bij huurders in zekere mate sprake is van drempels om de gang naar de Huurcommissie te maken. Ongeveer één op de vijf huurders heeft andere redenen om geen procedure bij de Huurcommissie te starten. Dit varieert van verhuisplannen tot het accepteren van gebreken omdat de woning binnenkort wordt gesloopt.

Indicator: Bekendheid van huurders met de Huurcommissie

Bijna 70% van de huurders kent de Huurcommissie en driekwart van deze groep weet ook, tenminste globaal, welke diensten de Huurcommissie aanbiedt. Dit betekent dat ruim de helft van de huurders in Nederland, indien de situatie daarom vraagt, snel de weg naar de Huurcommissie weet te vinden. Dit aandeel is licht gedaald ten opzichte van de nulmeting in 2003. Toen is al vastgesteld dat op het punt van de bekendheid van de Huurcommissie uit oogpunt van maatschappelijk rendement nog winst te behalen viel. Die constatering geldt nog steeds. Immers, bijna de helft van de huurders in Nederland weet niet goed waarvoor ze bij de Huurcommissie terecht kunnen. Dat wordt ondersteund door het feit dat een derde van de huurders met achterstallig onderhoud aan hun woning niet weet dat zij hiervoor een zaak kunnen aanspannen bij de Huurcommissie.

De kennis van verhuurders over de Huurcommissie

Figuur 3.3: Bekendheid van verhuurders met de werkzaamheden en het beleid van de Huurcommissie, 2007



Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

In 2003 gaf twee derde van de verhuurders die het jaar daarvoor minstens één zaak bij de Huurcommissie hadden lopen aan goed bekend te zijn met de werkzaamheden van de Huurcommissie. Een derde gaf aan hier redelijk bekend mee te zijn. In 2007 is het aandeel verhuurders dat aangeeft goed bekend te zijn met de werkzaamheden van de Huurcommissie aanmerkelijk lager, zo'n 45%. Op het eerste gezicht een opmerkelijke ontwikkeling. De verklaring moet gezocht worden in de samenstelling van de groep verhuurders met een of meer zaken bij de Huurcommissie.

Tabel 3.5: Verhuurders met zaken bij de Huurcommissie, naar type verhuurder, inschatting, 2003 en 2007

Type verhuurder	2003	2007
Woningbouwvereniging	23%	13%
Gemeente	0%	1%
Makelaar	5%	3%
Particuliere verhuurder	71%	83%
Institutionele belegger	1%	1%
Totaal	100%	100%

Bron: GBS-bestand, Secretariaat van de Huurcommissies.

Grote verhuurders (grote woningcorporaties en grote commerciële verhuurders) zijn doorgaans beter op de hoogte van de werkzaamheden van de Huurcommissie dan kleine particuliere verhuurders. In 2003 waren naar verhouding meer grote sociale verhuurders betrokken bij zaken bij de Huurcommissie dan in 2006. De laatste jaren is het accent verschoven richting de wat kleinere corporaties en kleine particuliere verhuurders. Zij zijn naar eigen zeggen minder goed bekend met de werkzaamheden van de Huurcommissie. Daarom is gemiddeld de bekendheid met de werkzaamheden van de Huurcommissie onder verhuurders afgenomen.

Tabel 3.6: Bekendheid van verhuurders met de werkzaamheden en het beleid van de Huurcommissie, naar deelgebied, 2007

	Verhuurders in Amsterdam	Verhuurders in Rotterdam	Verhuurders in Den Haag	Verhuurders in Utrecht	Verhuurders in overig Nederland
2007					
Goed bekend met de Huurcommissie	78%	73%	74%	82%	43%
Redelijk bekend met de Huurcommissie	22%	27%	26%	18%	56%
Niet bekend met de Huurcommissie	0%	0%	0%	0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%
2003					
Goed bekend met de Huurcommissie	70%	51%	69%	78%	68%
Redelijk bekend met de Huurcommissie	30%	49%	31%	22%	32%
Niet bekend met de Huurcommissie	0%	0%	0%	0%	0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Verhuurders die werkzaam zijn in de vier grote steden zijn beduidend beter bekend met de werkzaamheden van de Huurcommissie dan hun collega's elders in Nederland. In de grote steden geeft zo'n drie kwart aan de Huurcommissie goed te kennen, in overig Nederland is dit minder dan de helft. Overigens zijn er nauwelijks verhuurders die aangeven de Huurcommissie niet te kennen.

De bekendheid met de Huurcommissie is in de grote steden sinds 2003 toegenomen, met name in Rotterdam. Onder verhuurders buiten de grote steden is de bekendheid juist behoorlijk afgenomen. In 2003 gaf nog twee derde van de verhuurders aan de werkzaamheden van de Huurcommissie goed te kennen. Nu is dat nog zo'n 40%. Let wel: het betreft verhuurders die één of meer zaken hebben lopen bij de Huurcommissie en de samenstelling van deze groep is de laatste jaren vrij sterk veranderd.

Indicator: bekendheid van verhuurders met de Huurcommissie

Vrijwel alle onderzochte verhuurders zijn goed of redelijk goed op de hoogte van de werkzaamheden en het beleid van de Huurcommissie. Echter, het aandeel verhuurders dat hiervan naar eigen zeggen *goed* op de hoogte is, is licht gedaald sinds de nulmeting. Hierbij moet worden aangetekend dat de samenstelling van de groep verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie in 2006 anders was dan in 2002. Onder deze groep bevonden zich in 2006 naar verhouding meer kleine particuliere verhuurders. Dit is zonder twijfel van invloed op de score op deze indicator. Dat neemt niet weg dat per saldo de bekendheid met de werkzaamheden en het beleid van de Huurcommissie onder verhuurders met minstens één zaak, is afgenomen.

3.4. De voorlichtingsfunctie van de Huurcommissie

Een van de functies van de Huurcommissie is het verstrekken van informatie aan huurders en verhuurders, zodat deze kunnen inschatten wat hun rechten en plichten zijn, en of het voorleggen van een geschil aan de Huurcommissie een kansrijke stap is. De vraag is welke werking uitgaat van de voorlichtingsfunctie van de Huurcommissie. In het

bijzonder is de vraag of de voorlichting door de Huurcommissie er aan bijdraagt dat minder kansloze zaken worden gestart ('de preventieve werking').

Het Secretariaat van de Huurcommissies informeert huurders en verhuurders over de werkzaamheden van de Huurcommissie. Dat gebeurt zowel telefonisch als schriftelijk. Het vermoeden bestaat dat de aard van de vragen die telefonisch dan wel schriftelijk worden gesteld, verschilt. Daarom wordt tussen deze twee groepen in de analyse een onderscheid gemaakt.

Tabel 3.7: Achtergrond van de schriftelijke en telefonische informatievragen van huurders en verhuurders, 2007

	Huurders		Verhuurders	
	Schriftelijk	Telefonisch	schriftelijk	telefonisch
Er was sprake van een geschil	70%	65%	42%	35%
Ik wilde mij alleen laten informeren	30%	35%	58%	65%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Het blijkt dat huurders zich vaker informeren op het moment dat sprake is van een concreet geschil. In ongeveer twee derde van de informatievragen van huurders is hiervan sprake. Er zijn nauwelijks verschillen tussen telefonische- en schriftelijke informatievragen. Verhuurders nemen relatief vaker contact op met het Secretariaat van de Huurcommissies zonder dat een geschil daartoe de aanleiding is. Zij doen dit iets vaker telefonisch dan schriftelijk.

Als huurders gevraagd wordt tot welke andere organisaties zij zich zouden richten om geschillen met hun verhuurder op te lossen, worden de bewonerscommissie en de huurdersorganisatie het meest genoemd. Verder noemt men geregeld de klachtencommissie van de verhuurder, het Juridisch loket en de gemeente. Ook het inschakelen van een advocaat of de Woonbond wordt geregeld genoemd. Bij het Juridisch Loket is nagegaan hoe deze organisatie doorverwijst als zich huurders melden met een geschil met hun verhuurder. Het Juridisch Loket biedt huurders, ook via hun website, een praktisch overzicht van de stappen die de huurder kan nemen in geval van (het vermoeden van) een te hoge huur, of als men te maken heeft met achterstallig onderhoud. Eerst wordt huurders aangeraden te proberen samen met de verhuurder tot een oplossing te komen. Als dat niet lukt wordt doorverwezen naar de Huurcommissie.

Tabel 3.8: Oordeel over de wijze waarop men door de Huurcommissie werd geïnformeerd, 2007

	Huurders		Verhuurders	
	Schriftelijk	Telefonisch	schriftelijk	telefonisch
Goed	70%	74%	54%	81%
Neutraal	14%	15%	16%	8%
Slecht	16%	11%	30%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Huurders zijn meer tevreden over de wijze waarop zij door de Huurcommissie werden geïnformeerd dan verhuurders. Ongeveer driekwart van de huurders is op dit punt tevreden over de Huurcommissie. De telefonische afhandeling wordt iets beter beoordeeld dan de schriftelijke. Verhuurders zijn zoals aangegeven iets minder tevreden, maar dan uitsluitend over de schriftelijke afhandeling van informatieverzoeken. Kritiek is er op de termijn waarop gereageerd wordt op schriftelijke informatievragen en op de duidelijkheid en de compleetheit van de verstrekte informatie.

Tabel 3.9: Mate waarin de informatie van de Huurcommissie huurders en verhuurders heeft geholpen bij de afweging een verzoek in te dienen bij de Huurcommissie, 2007

	Huurders		Verhuurders	
	Schriftelijk	Telefonisch	schriftelijk	telefonisch
Ja	64%	71%	46%	35%
Nee	36%	29%	54%	65%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Alle onderzochte huurders waarbij sprake was van een geschil met de verhuurders, overwogen een verzoek bij de Huurcommissie in te dienen. Het merendeel van hen is dat beslist van plan. Desgevraagd zijn huurders niet van mening dat een gang naar de Huurcommissie een erg grote stap is, gezien de aard van hun geschil. Als alle huurders na voorlichting door de Huurcommissie een verzoek zouden indienen, dan zou de conclusie moeten zijn dat er geen preventieve werking van de voorlichting is. Uit de cijfers van het Secretariaat van de Huurcommissies blijkt echter dat niet ieder voorlichtingscontact leidt tot het indienen van een verzoekschrift. In 2006 werd de Huurcommissie in totaal ruim 92.000 keer benaderd met vragen: ruim 88.000 keer telefonisch, bijna 2.500 keer schriftelijk, en ruim 1.800 mensen bezochten de inloopsprekuren. In hetzelfde jaar ontving de Huurcommissie ruim 11.600 verzoeken van huurders en verhuurders om uitspraak te doen in een geschil. De voorlichting in zijn geheel heeft dus een aanzienlijke preventieve werking. Alleen vindt deze werking waarschijnlijk plaats in een eerder stadium. De vraag of zij voornemens zijn een verzoekschrift in te dienen is alleen gesteld aan diegenen die persoonlijk telefonisch contact hebben gezocht. Daarnaast vindt ook informatieverstrekking via andere media plaats, zoals de website en het computergestuurde telefonische menu met antwoorden op veelgestelde vragen. Het vermoeden bestaat dan ook dat op dit punt sprake is van een selectieve groep informatievragers. De informatieverstrekking via andere media (website, computergestuurd telefonisch menu) heeft kennelijk wel degelijk een filterende werking op het aantal ingediende verzoeken dat weinig kans maakt.

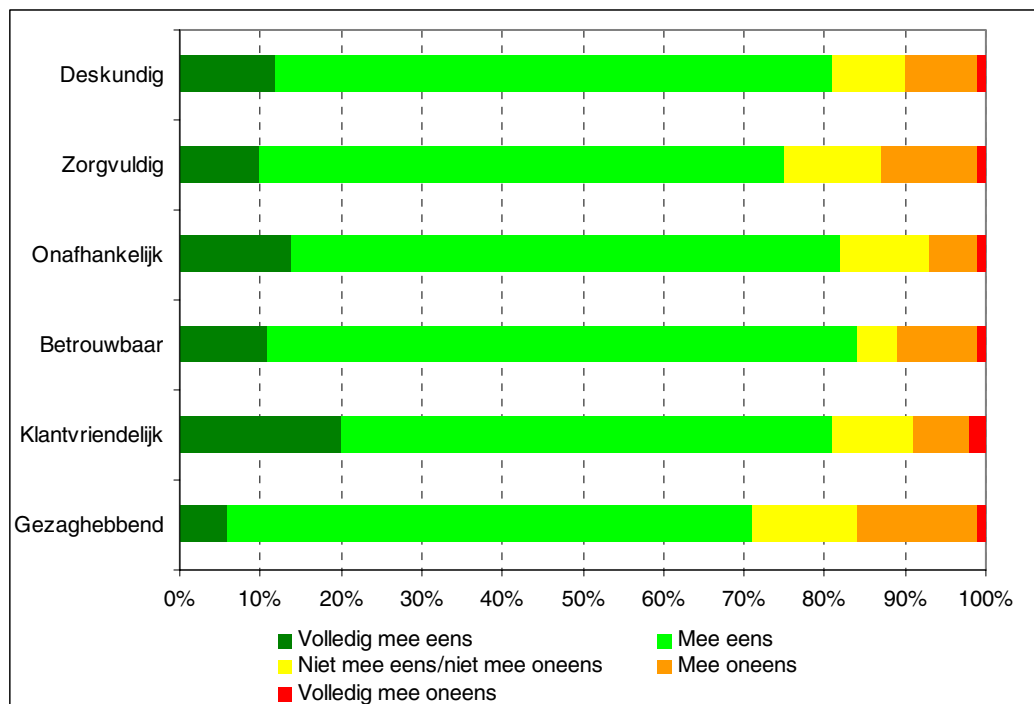
Huurders zijn zoals aangegeven redelijk positief over de informatieverstrekking door de Huurcommissie, en dat vertaalt zich in de mate waarin zij zich geholpen voelen bij het maken van de afweging al dan niet een verzoek in te dienen. Ongeveer twee derde van de huurders geeft aan dat de informatie hen hierbij heeft geholpen. Verhuurders zijn op dit punt minder uitgesproken. Ruim de helft is van mening dat zij door de informatie van de Huurcommissie niet geholpen zijn bij het maken van de afweging een zaak te starten of niet. Hierbij moet worden aangetekend dat het initiatief om een zaak bij de Huurcommissie te starten in geval van de meeste onderzochte artikelen bij de huurder ligt. Het is daarom begrijpelijk dat verhuurders minder vaak de informatie hebben gekregen die hen heeft geholpen om een zaak te starten. Dit betekent niet dat zij niet geholpen zijn met informatie over hoe te handelen als een van hun huurders een zaak start.

Beeldvorming

De beeldvorming die partijen hebben van de Huurcommissie is van invloed op de afweging een geschil al dan niet voor te leggen. Huurders die informatie hebben gevraagd aan de Huurcommissie is gevraagd naar hun beeld van de Huurcommissie als organisatie. Dit is gedaan aan de hand van een aantal stellingen waarin eigenschappen van

de Huurcommissie zijn voorgelegd, en vervolgens is gevraagd in hoeverre huurders het met deze stellingen eens zijn.

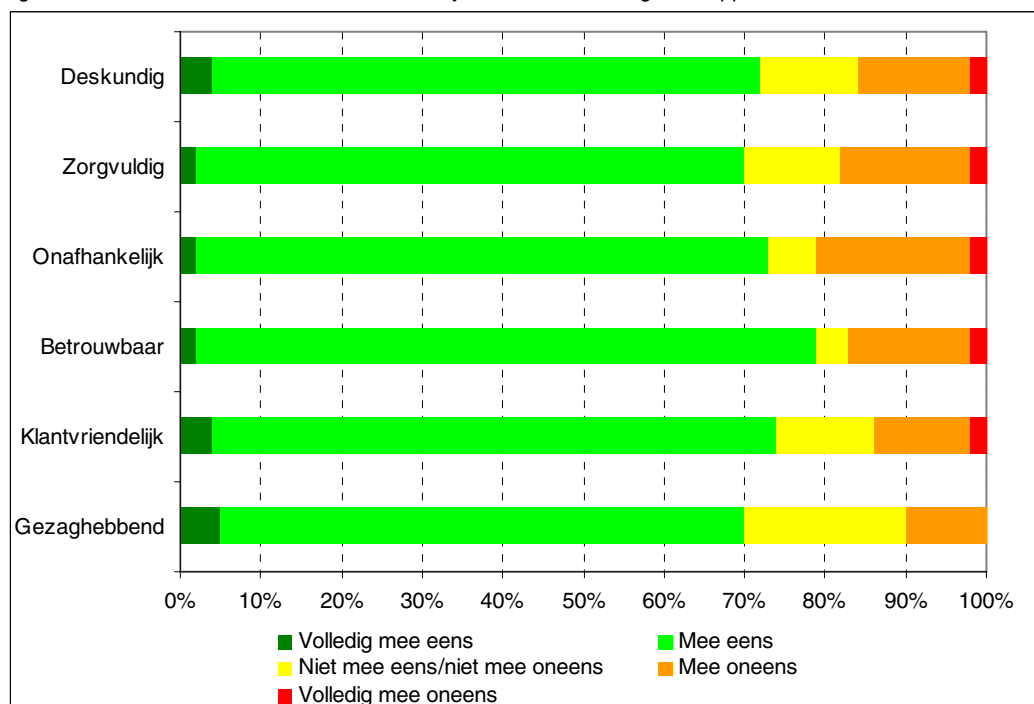
Figuur 3.4: Mate waarin huurders het eens zijn met een aantal eigenschappen van de Huurcommissie, 2007



Bron: Enquête Companen 2007.

Dan blijkt de huurders een overwegend positief beeld hebben van de Huurcommissie. Verreweg de meeste huurders (gemiddeld zo'n 90%) zijn het (volledig) eens met stellingen als 'de Huurcommissie is een deskundige organisatie' en 'de Huurcommissie is en onafhankelijke organisatie'. Kenmerken die het minst goed beoordeeld worden, zijn gezaghebbendheid en zorgvuldigheid.

Figuur 3.5: Mate waarin verhuurders het eens zijn met een aantal eigenschappen van de Huurcommissie, 2007



Bron: Enquête Companen 2007.

Verhuurders zijn dezelfde stellingen voorgelegd. Ook zij zijn overwegend positief, zij het wat minder uitgesproken dan de huurders. Er is een groep met name kleinere particuliere verhuurders, die twijfels heeft aan de onafhankelijkheid en betrouwbaarheid van de Huurcommissie. Zij zien de Huurcommissie vooral als een instituut voor de huurder en geven aan dat sprake is van partijdigheid bij het beslechten van geschillen.

Indicator: de (preventieve) werking van de voorlichtingsfunctie

De meeste huurders en verhuurders die recent informatie hebben gevraagd bij het Secretariaat van de Huurcommissies, zijn tevreden over de wijze waarop zij zijn geïnformeerd. Verhuurders zijn iets minder tevreden over de schriftelijke afhandeling van hun informatieverzoek. Een geschil is voor huurders vaak de aanleiding om informatie aan te vragen. Bij verhuurders speelt dit minder. Vanuit het oogpunt van maatschappelijk rendement is het van belang in hoeverre de verstrekte informatie huurders heeft geholpen bij de afweging een verzoekschrift in te dienen bij de Huurcommissie. Dat blijkt voor ongeveer twee derde van de huurders het geval te zijn. In een derde van de gevallen was de informatie van de Huurcommissie dus niet toereikend om deze inschatting te maken.

Dat de voorlichting een preventieve werking heeft blijkt uit de cijfers van het Secretariaat van de Huurcommissies. In 2006 werd de Huurcommissie in totaal ruim 92.000 keer benaderd met vragen. In hetzelfde jaar ontving de Huurcommissie ruim 11.600 verzoeken van huurders en verhuurders om uitspraak te doen in een geschil. Hieruit blijkt dat de voorlichting een aanzienlijke preventieve werking heeft. In dit onderzoek is alleen aan huurders die persoonlijk telefonisch contact hebben gezocht gevraagd of zij voornemens zijn een verzoekschrift in te dienen. Al deze huurders hadden dit voornemen. Dit betekent dat de preventieve werking naar alle waarschijnlijkheid zijn werk in een eerder stadium doet. Huurders met minder kansrijke zaken hebben al een inschatting gemaakt op basis van informatie via de website en de antwoorden op veelgestelde vragen in het computergestuurde telefoonmenu.

Huurders en verhuurders hebben een overwegend positief beeld van de Huurcommissie. Zo'n 70% van de huurders en verhuurders onderschrijft de positieve kenmerken die hen werden voorgelegd. Bij de huurders scoorden de kenmerken 'gezaghebbendheid' en 'zorgvuldigheid' wat minder goed dan gemiddeld. Bij de verhuurders waren dit 'onafhankelijkheid' en 'zorgvuldigheid'.

3.5. Verzoeken bij de Huurcommissie gerelateerd aan de hoogte van huren

Artikel-249-, 253- en 254-verzoeken hebben betrekking op de hoogte van de huur of op de voorgestelde huurverhoging. Dan is de vraag of huurders die bezwaar maken op grond van deze artikelen, een woning huren met een minder gunstige verhouding tussen de prijs van de woning en de kwaliteit. Met andere woorden: zijn huurders eerder geneigd bezwaar te maken tegen de hoogte van hun huur als er minder ruimte zit tussen wat zij feitelijk betalen en wat er volgens het Woningwaarderingstelsel maximaal voor hun woning gevraagd mag worden.

Tabel 3.10: De prijs-kwaliteitverhouding voor alle huurwoningen en huurwoningen waarvoor een artikel-249-, 253- en 254-verzoek is ingediend, naar deelgebied, 2006

	Amsterdam	Rotterdam	Den Haag	Utrecht	Overig Nederland
Huurprijs ten opzichte van maximale huurprijs alle huurwoningen ¹⁾	78%	74%	83%	74%	70%
Huurprijs ten opzichte van de maximale huurprijs artikel-249-verzoeken	114%	128%	131%	137%	113%
Huurprijs ten opzichte van de maximale huurprijs artikel-253-verzoeken	76%	85%	84%	81%	75%
Huurprijs ten opzichte van de maximale huurprijs artikel- 254-verzoeken	122%	117%	118%	76%	93%

1) Dit betreft een benadering omdat niet voor alle huurwoningen in de CBS-huurenquête de maximale huurprijs kan worden berekend.

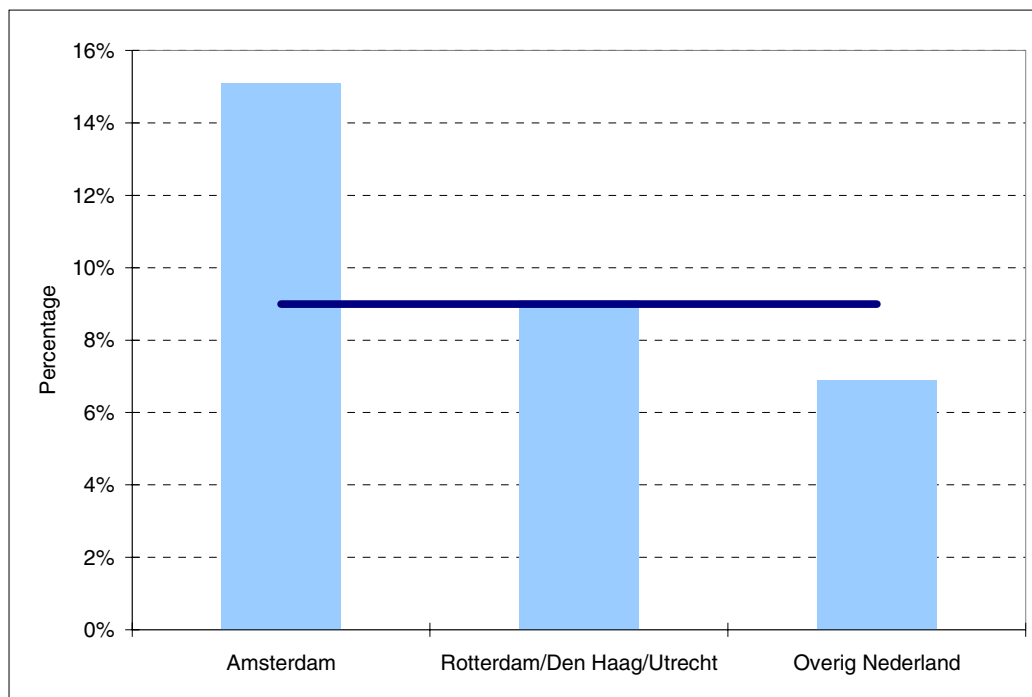
Bron: CBS-huurenquête 2006, GBS-bestand Secretariaat van de Huurcommissie.

Het blijkt dat de feitelijke huren in de vier grote steden dicht bij de maximale huur liggen dan elders in Nederland. In Amsterdam en Den Haag is de prijs-kwaliteitverhouding van huurwoningen voor de bewoners het minst gunstig. Uit de verhouding tussen de feitelijke huur en de maximale huur van woningen waarvoor een bezwaar tegen de huurverhoging of tegen de hoogte van de huur is ingediend, blijkt dat de prijs-kwaliteitverhouding van deze woningen beduidend minder gunstig is dan gemiddeld. Dit geldt in sterke mate voor artikel-249-zaken, maar ook voor artikel-254-zaken. In het geval van artikel-249-zaken betreft het woningen waarvan gemiddeld de feitelijke huur zelfs boven de maximale huur ligt (uiteraard voordat de Huurcommissie uitspraak deed). In Amsterdam, Rotterdam en Den Haag geldt dat ook voor de artikel-254-zaken. Hieruit blijkt dat huurders bij een ongunstige prijs-kwaliteitverhouding eerder in het geweer komen tegen de hoogte van de huur of een voorgestelde huurverhoging.

Vervolgens is de vraag in hoeverre dit een algemeen verschijnsel is, of dat dit toch meer voorkomt in de grote steden dan elders in het land. Met andere woorden: is het naar verhouding grote aantal artikel-249-, 253- en 254-verzoeken bij de Huurcommissie ingegeven door de prijs-kwaliteitverhouding van huurwoningen in de grote steden, of zijn er andere verklarende factoren? De CBS-huurenquête biedt inzicht in de verhouding tussen de feitelijke en de maximale huur. In de volgende figuur is een verband gelegd

tussen het aantal woningen met een feitelijke huur die hoger ligt dan de maximale huur, en het aantal bezwaren tegen de hoogte van de huur of de voorgestelde huurverhoging bij de Huurcommissie. In deze figuur wordt het effect van de mate waarin woningen met een bovenmatige huurprijs voorkomen dus geneutraliseerd.

Figuur 3.6: Het aantal artikel-249-, 253- en 254-verzoeken als percentage van het aantal huurwoningen met een te hoge huurprijs (gemiddeld = 9,0%), naar deelgebied, 2006



Bron: CBS-huurenquête, GBS-bestand Secretariaat van de Huurcommissies.

Dan blijkt dat Amsterdam naar verhouding verreweg de meeste verzoeken krijgt in zaken die samenhangen met de hoogte van de huren in de gemeente. Meer dan op grond van het aantal woningen met een te hoge huurprijs zou mogen worden verwacht. In de andere grote steden ligt het aandeel gemiddeld een stuk lager, maar nog altijd hoger dan in de rest van Nederland. Voor een deel van de woningen is de feitelijke huur hoger omdat hier getoetst is aan de 'gewone' maximale huur. Het betreft echter deels woningen in monumenten en woningen in gebied dat is aangewezen als beschermd stadsgezicht³. Voor deze woning geldt een hogere maximale huurprijs. Als dit in aanmerking wordt genomen is de verhouding tussen de grote steden en de rest van Nederland nog schever. Kennelijk weten huurders in de grote steden, en dan vooral in Amsterdam, de Huurcommissie beter te vinden dan in overig Nederland. Vermoedelijk speelt de invloed van de huurteams hierin ook een rol.

³ Bij huurwoningen die als monument zijn aangewezen, of die zijn gelegen in een beschermd stadsgezicht, mag een opslagpercentage op de maximale huur worden gerekend. Het kan dan voorkomen dat de feitelijke huur boven de maximale huur volgens het Woningwaarderingstelsel komt te liggen. Deze situatie is volledig legitiem. De aantallen woningen met een huur boven de maximale huur zijn wel gecorrigeerd voor woningen in het geliberaliseerde gebied. Deze woningen vallen buiten het Woningwaarderingstelsel. Daarom geldt voor deze woningen geen maximale huur.

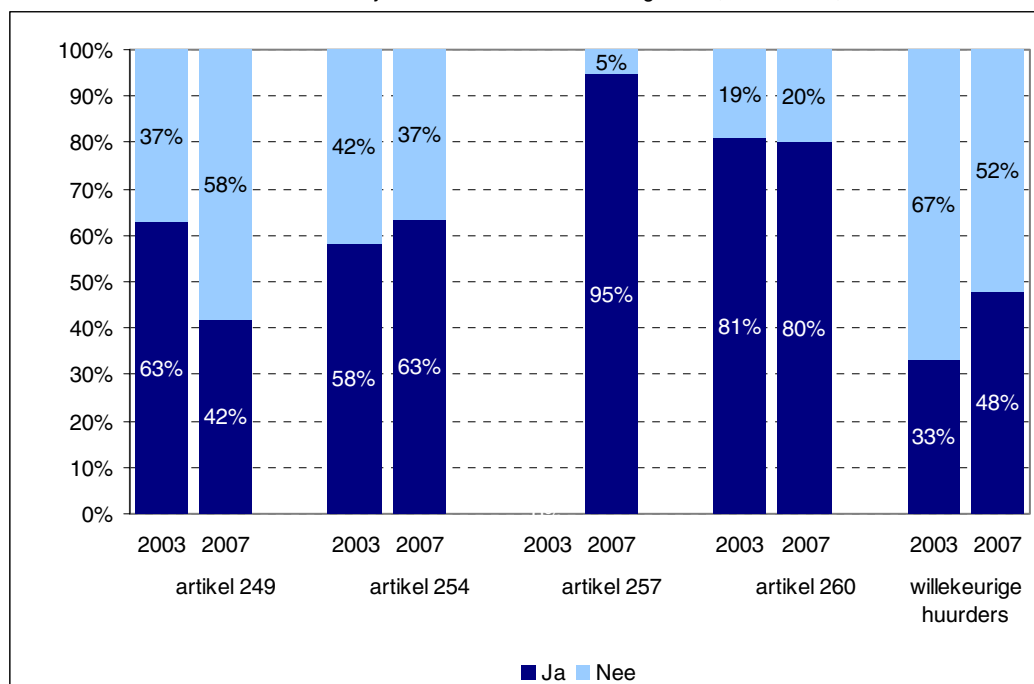
Indicator: ingediende artikel-249-, 253- en 254-verzoeken in relatie tot de hoogte van huren

Er zijn sterke aanwijzingen dat huurders in de vier grote steden die bezwaar hebben tegen de hoogte van hun huur of tegen een voorgestelde huurverhoging, de Huurcommissie beter weten te vinden dan huurders elders in Nederland. Het lijkt er op dat hierbij een sterk verband aanwezig is met de prijs-kwaliteitverhouding van de huurwoningenvoorraad volgens het Woningwaarderingstelsel. Huurders tekenen minder vaak bezwaar aan als de prijs-kwaliteitverhouding van hun woning gunstiger is. Buiten de vier grote steden is de prijs-kwaliteitverhouding gunstiger dan in de vier grote steden. De prijs-kwaliteitverhouding van woningen van huurders die een zaak aanspannen, is over de hele linie minder gunstig dan gemiddeld. Dit levert geen verklaring voor het hoge aantal verzoeken bij de Huurcommissie in Amsterdam ten opzichte van de overige drie grote steden. Wellicht speelt hier de zeer actieve rol van de huurteams in Amsterdam mee.

3.6. Zelfregulerend vermogen

In Nederland is sprake van een overlegmaatschappij. Er is een diep geworteld streven om bij verschillen van inzicht consensus te bereiken op basis van overleg en argumenten. Pas als overleg niet het gewenste resultaat oplevert, worden derden ingeschakeld om een oplossing te vinden of een oordeel uit te spreken. Dit kenmerkt ook de verhouding tussen huurders en verhuurders. Klachten die huurders hebben over bijvoorbeeld het onderhoud van de woning worden vaak na bilateraal overleg met de verhuurder opgelost.

Figuur 3.7: Mate waarin huurders vooraf overleg hebben gevoerd met de verhuurder om een geschil op te lossen vóór een verzoek bij de Huurcommissie wordt ingediend, naar artikel, 2003 en 2007



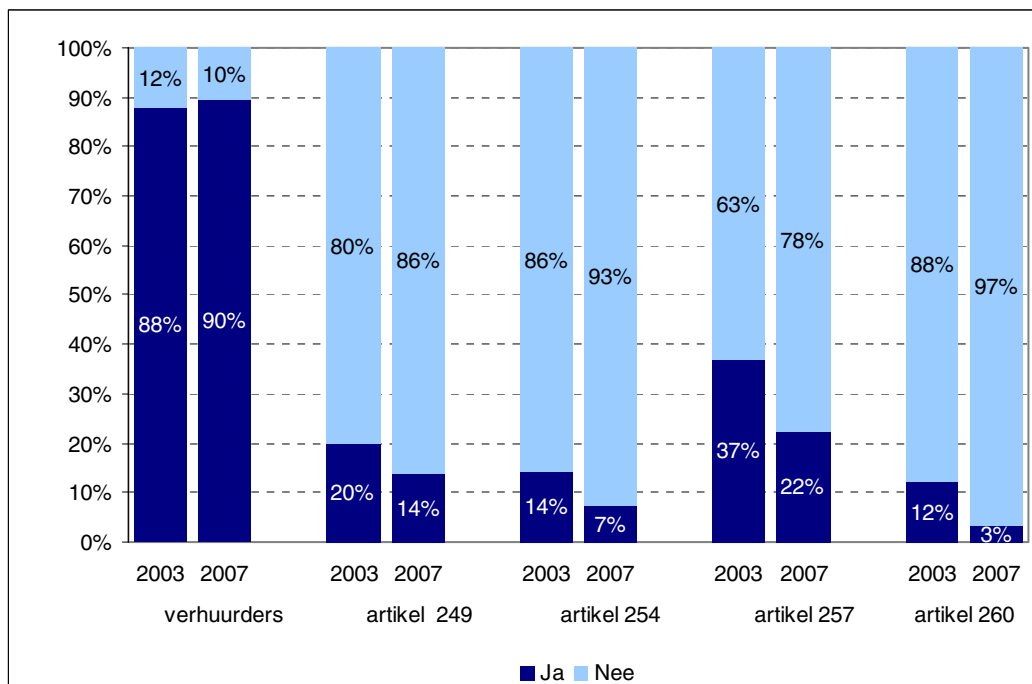
Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

In de bovenstaande figuur is aangegeven welk aandeel van de huurders overleg met de verhuurder heeft gevoerd om een geschil op te lossen voordat de Huurcommissie werd ingeschakeld. Deze aandelen verschillen per artikel, maar dat heeft veel te maken met de aard van de procedure. Opmerkelijk is de afname van het aandeel huurders dat vooraf overleg voert in het geval van een artikel-249-verzoek. Een sluitende verklaring hiervoor ontbreekt. In het geval van artikel-254-verzoeken is het aandeel huurders dat overleg

voert met de verhuurder iets toegenomen sinds 2003. Bij geschillen over de hoogte van de afrekening van servicekosten is de mate van overleg onveranderd hoog. Zo'n 80% van de huurders treedt eerst in overleg met de verhuurder. Bij achterstallig onderhoud is dit aandeel zelfs 95%. Dit onderwerp is in 2003 overigens niet onderzocht. In geval van artikel-253-verzoeken (bezwaar tegen de jaarlijkse huurverhoging) is zelfregulerend vermogen niet echt van toepassing, omdat de procedure hoe wordt gehandeld als de huurder het niet eens is met de voorgestelde huurverhoging grotendeels is geformaliseerd. De huurder maakt bij de verhuurder bezwaar en de verhuurder legt vervolgens de voorgestelde huurverhoging ter toetsing voor aan de Huurcommissie. Vaak is de te volgen procedure al beschreven bij het voorstel voor de huurverhoging. De door de huurder te volgen weg is daarmee al min of meer vastgelegd, wat er niet toe aanzet eerst met de verhuurder in overleg te treden.

Hoewel er dus veelvuldig wordt overlegd, leidt dat kennelijk niet tot oplossing van het geschil. De zaak wordt vervolgens toch ter beoordeling aan de Huurcommissie voorgelegd. Ook bij willekeurige huurders die te maken hebben met een onderhoudsgebrek of een naar hun idee te hoge huur, is nagegaan of zij daarover met hun verhuurder in contact zijn getreden. Minder dan de helft van deze huurders geeft aan dit te hebben gedaan. Dit is toch een aanwijzing dat maar in beperkte mate sprake is van zelfregulerend vermogen tussen huurders en verhuurders. Wel lijkt sprake van een stijging van het aandeel huurders dat contact opneemt. In 2003 gaf ongeveer een derde van de willekeurige huurders aan dat zij met een verhuurder in contact traden over de hoogte van de huur of achterstallig onderhoud. In 2006 was dit dus bijna de helft. Gevraagd naar de reden waarom zij geen contact opnemen, geeft ruim de helft van de huurders aan dat zij geen resultaat verwachten van overleg met hun verhuurder. Een klein deel vindt de klacht niet belangrijk genoeg.

Figuur 3.8: Aandeel verhuurders dat contact opneemt met de huurder om een geschil op te lossen nadat een verzoek bij de Huurcommissie is ingediend, naar het oordeel van verhuurders en huurders



Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Nadat een verzoek bij de Huurcommissie is ingediend, neemt het overgrote deel van de verhuurders alsnog contact op met de huurder om het geschil op te lossen. Althans, dat is het beeld dat verhuurders hier zelf van hebben. Huurders hebben op dit punt een heel ander beeld. Dit wijst op een verschil in beleving: de verhuurder denkt een goede poging te doen om het geschil op te lossen, terwijl de huurder dit overleg in de meeste gevallen niet als overleg of een poging tot oplossing ervaart. Blijkbaar is de situatie in de beleving van de huurder al zodanig dat inschakeling van de Huurcommissie nog de enige mogelijkheid is om zijn/haar gelijk te halen. Dit vermoeden wordt ondersteund door het lage aantal zaken dat wordt ingetrokken. Van de ingediende verzoeken wordt minder dan 10% ingetrokken (zie ook bijlage 1, figuur 1 tot en met 5). Het aandeel verhuurders dat nadat de procedure bij de Huurcommissie is gestart nog contact opneemt met de huurder om het geschil op te lossen, is sinds 2003 constant gebleven. Echter, het aandeel huurders dat dit contact als een poging om tot een oplossing te komen ervaart, is verder afgenomen. Dit geldt voor alle typen verzoeken.

Indicator: bevorderen zelfregulerend vermogen van partijen

Overleg tussen huurders en verhuurders kan veel problemen oplossen. Dit zelfregulerend vermogen is in enige mate aanwezig. Ongeveer de helft van de huurders met een geschil, voert hierover overleg met hun verhuurder. Dit is een flinke toename ten opzichte van de nulmeting (toen: een derde). Toch heeft dit overleg in de onderzochte gevallen niet tot resultaat geleid. Van de huurders met een zaak bij de Huurcommissie heeft het overgrote deel overleg gevoerd met de verhuurder, en is er kennelijk niet uitgekomen. Dan is het van groot belang dat er een instantie als de Huurcommissie is, om geschillen tussen huurders en verhuurders te beslechten.

3.7. De invloed van de dienstverlening op het maatschappelijk rendement

De dienstverlening van het Secretariaat van de Huurcommissie en de Huurcommissie zelf is van invloed op het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie. De mate waarin cliënten goed geholpen worden en zich goed geholpen voelen, vergroot de acceptatie en maatschappelijke betekenis van de Huurcommissie. Hoewel de ondervraagde huurders op korte termijn waarschijnlijk niet direct opnieuw gebruik zullen maken van de diensten van de Huurcommissie, kunnen slechte ervaringen mensen ervan weerhouden dit in de toekomst te doen. Slechte ervaringen kunnen zowel directe als indirecte gevolgen hebben: direct door huurders die zelf slechte ervaringen hebben gehad, indirect door de beeldvorming bij andere potentiële gebruikers die horen van deze slechte ervaringen. Nagegaan is hoe huurders de dienstverlening van het Secretariaat en de Huurcommissie zelf beoordelen. Het gaat hierbij om de dienstverlening en niet om de vraag of de cliënt tevreden is over de uitspraak van de Huurcommissie.

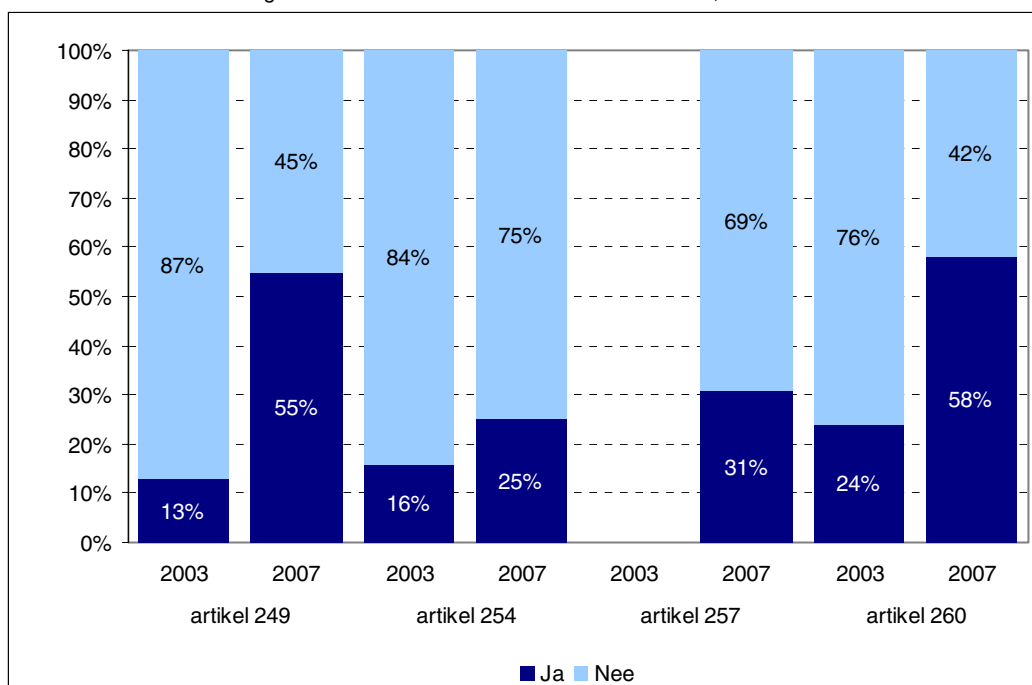
Tabel 3.11: Oordeel van huurders over de dienstverlening door de Huurcommissie, 2003 en 2007

	Artikel-249	Artikel-253	Artikel-254	Artikel-257	Artikel-260	Totaal
2007						
Goed	66%	50%	70%	66%	68%	64%
Neutraal	21%	28%	14%	13%	22%	21%
Slecht	13%	22%	16%	21%	10%	15%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2003						
Goed	50%	38%	40%	59%	39%	45%
Neutraal	18%	28%	34%	.	9%	18%
Slecht	32%	34%	26%	41%	52%	37%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

De tevredenheid over de dienstverlening door de Huurcommissie is aanzienlijk toegenomen sinds de nulmeting in 2003. Toen kwalificeerde minder dan de helft van de huurders met een zaak bij de Huurcommissie de dienstverlening als 'goed'. Nu geldt dat voor bijna twee derde van de huurders. De toegenomen waardering geldt voor alle artikelen. Huurders met een artikel-253-zaak zijn minder tevreden dan andere huurders, maar kunnen zich waarschijnlijk ook minder goed een oordeel vormen. Hun zaak is immers aangespannen door de verhuurder, zij hebben in het indienstadium geen contact met de Huurcommissie. Het aandeel huurders dat ronduit ontevreden is over de dienstverlening, is meer dan gehalveerd van ruim een derde naar zo'n 15%. Als huurders ontevreden zijn dan is dat veelal omdat het naar hun oordeel lang duurt voor een verzoek in behandeling wordt genomen of vanwege onduidelijkheden in procedure en administratie.

Figuur 3.9: Mate waarin slechte ervaringen van huurders met de Huurcommissie reden zijn in de toekomst af te zien van het gebruik van de diensten van de Huurcommissie, naar artikel¹⁾



1) Van huurders die een artikel-257-verzoek hebben ingediend is dit gegeven voor 2003 niet beschikbaar.
Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

De beoordeling van de dienstverlening door cliënten is een interessant gegeven, maar in het kader van het in beeld brengen van het maatschappelijk rendement van de Huur-

commissie is het belangrijker welke gevolgen negatieve ervaringen hebben. Nagegaan is of een negatieve ervaring bij de Huurcommissie voor huurders reden is in de toekomst af te zien van het gebruik van de diensten van de Huurcommissie. Voor een flink deel van de ontevreden huurders blijkt dit het geval te zijn. Dit aandeel is ook flink gestegen ten opzichte van de situatie in 2003. Met andere woorden: het aandeel ontevreden huurders is flink afgenomen, maar voor huurders die wel ontevreden zijn is dat vaak reden in de toekomst geen gebruik meer te maken van de diensten van de Huurcommissie. Met name bij huurders die een artikel-249-verzoek of een artikel-260-verzoek hebben ingediend, speelt dit sterk. Hier is ook de toename sinds 2003 het grootst. Een duidelijke verklaring voor deze ontwikkeling is niet voorhanden. Wel is het zo dat ontevreden huurders die om deze reden in de toekomst geen gebruik zullen maken van de diensten van de Huurcommissie, veel vaker in het ongelijk zijn gesteld door de Huurcommissie. Van de huurders die de dienstverlening door de Huurcommissie als slecht beoordelen, is 63% in het ongelijk gesteld. Van de totale groep huurders is maar 25% in het ongelijk gesteld. Klaarblijkelijk vertalen huurders hun ongenoegen over het feit dat zij niet in het gelijk zijn gesteld door naar hun oordeel over de dienstverlening door de Huurcommissie. Er is echter mogelijk ook een positief effect. Immers, in een deel van deze gevallen is het de huurder naar alle waarschijnlijkheid duidelijk geworden dat een herhaald verzoek op grond van dezelfde klacht bij de Huurcommissie geen kans maakt. Hiermee wordt een deel van het aantal kansloze verzoeken ingeperkt.

In het verleden speelden achterstanden in de afhandeling van zaken door de Huurcommissie een grote rol bij de tevredenheid van huurders en verhuurders over de dienstverlening door de Huurcommissie. In de periode van de nulmeting varieerden de gerealiseerde behandeltermijnen van 8 maanden tot 21 maanden (indicatief), en werd voor sommige procedures structureel de 12 maanden overschreden⁴.

Tabel 3.12: Behandeltermijnen procedures, naar aard van de procedure, norm en realisatie, 2006 en 2007

	Norm	Realisatie	
		2006	2007
Geschillen over de huurverhoging per 1 juli	80% binnen 6 maanden	96%	86%
Geschillen over de servicekosten	80% binnen 7 maanden	69%	81%
Overige geschillen	80% binnen 6 maanden	69%	78%

Bron: Secretariaat van de Huurcommissies.

De afgelopen jaren zijn de behandeltermijnen aanzienlijk korter geworden. Inmiddels voldoet de Huurcommissie op dit punt (vrijwel) aan haar eigen normen. Dit komt ook tot uitdrukking in de toegenomen tevredenheid over de dienstverlening door de Huurcommissie.

⁴ Rapport Nationale Ombudsman nr. 2004/225, 22 juni 2004.

Indicator: dienstverlening Huurcommissie

Ongeveer twee derde van de huurders van de Huurcommissie is tevreden over de dienstverlening. Op dit punt heeft zich een positieve ontwikkeling voorgedaan ten opzichte van de nulmeting. Toen was slechts de helft van de huurders tevreden. Het feit dat de Huurcommissie er inmiddels in slaagt het grootste deel van de zaken binnen een redelijke termijn af te handelen, speelt hierbij een belangrijke rol. Er is dus sprake van een aanmerkelijke verbetering in het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie. Een slechte ervaring blijkt voor meer huurders en verhuurders dan vroeger reden om in de toekomst af te zien van het gebruik van de diensten van de Huurcommissie. Er blijkt hierbij echter een duidelijk verband tussen de tevredenheid over de dienstverlening en de mate waarin partijen in het gelijk worden gesteld. Dan is het moeilijk op dit punt verbetering te realiseren. Er is echter mogelijk ook een positief effect. Immers, in een deel van deze gevallen is het de huurder naar alle waarschijnlijkheid duidelijk geworden dat een herhaald verzoek op grond van dezelfde klacht bij de Huurcommissie geen kans maakt. Hiermee wordt een deel van het aantal kansloze verzoeken ingeperkt.

3.8. De rol van de huurteams

In Amsterdam, Rotterdam en Den Haag zijn zogenoemde huurteams actief. Dit zijn door de gemeenten gesubsidieerde instellingen die huurders onder andere ondersteunen bij het indienen van verzoeken bij de Huurcommissie. De vraag is in hoeverre de huurteams in Amsterdam, Rotterdam en Den Haag van invloed zijn op het aantal ingediende verzoeken bij de Huurcommissie.

Tabel 3.13: Mate waarin huurders bij het indienen van hun verzoek zijn bijgestaan door een huurteam, naar artikel, 2007

	Artikel- 249	Artikel- 253	Artikel- 254	Artikel- 257	Artikel- 260	Totaal
2007						
Geen contact gehad met huurteam	71%	47%	42%	38%	71%	56%
Hulp gehad van huurteam	17%	53%	25%	31%	13%	28%
Huurteam heeft verzoek voorbereid	12%	n.v.t.	33%	31%	15%	16%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2003						
Geen contact gehad met huurteam	60%	50%	18%	58%	66%	50%
Hulp gehad van huurteam	18%	50%	41%	.	10%	24%
Huurteam heeft verzoek voorbereid	22%	n.v.t.	41%	42%	24%	26%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

De huurteams zijn behoorlijk actief in het ondersteunen van huurders bij het indienen van verzoekschriften bij de Huurcommissie. Bijna de helft van de huurders met een zaak bij de Huurcommissie in de steden waar een huurteam actief is, is in meer of mindere mate bijgestaan door een huurteam. De ondersteuning van de huurteams is het grootst bij het maken van bezwaar tegen de jaarlijkse huurverhoging (artikel 253) en bij het indienen van een verzoek wegens achterstallig onderhoud (artikel 257). Bij het laten toetsen van de aanvangshuur en bij geschillen over de afrekening van servicekosten is de invloed van de huurteams minder groot. Het aandeel huurders dat ondersteund wordt door de huurteams ligt globaal in dezelfde orde van grootte als bij de nulmeting. De intensiteit van deze ondersteuning lijkt wat minder dan in 2003. Het aandeel huurders dat aangeeft dat het huurteam het verzoek geheel heeft voorbereid is wat gedaald ten opzichte van 2003. Het aandeel zaken waarbij de huurder is geholpen is juist wat gestegen.

Tabel 3.14: Mate waarin huurders bij het indienen van hun verzoek zijn bijgestaan door een huurteam, naar deelgebied, 2007

	Amsterdam	Rotterdam	Den Haag ¹⁾
2007			
Geen contact gehad met huurteam	41%	70%	91%
Hulp gehad van huurteam	40%	10%	9%
Huurteam heeft verzoek voorbereid	19%	20%	0%
Totaal	100%	100%	100%
2003			
Geen contact gehad met huurteam	37%	88%	.
Hulp gehad van huurteam	23%	6%	.
Huurteam heeft verzoek voorbereid	40%	6%	.
Totaal	100%	100%	.

1) In 2003 was in Den Haag nog geen huurteam actief.

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Net als in 2003 was in 2007 de invloed op het aantal ingediende zaken van de huurteams in Amsterdam het grootst. Ruim de helft van de ondervraagde huurders geeft aan dat het huurteam in meer of mindere mate betrokken was bij het indienen van hun verzoek bij de Huurcommissie. De intensiteit van de hulp van de huurteams in Amsterdam lijkt iets afgenomen. Er is een verschuiving van het aandeel huurders dat aangeeft dat het huurteam het verzoek geheel heeft voorbereid naar het aandeel dat huurders dat aangeeft alleen te zijn geholpen door het huurteam. In Rotterdam is de invloed van de huurteams op het aantal ingediende zaken toegenomen ten opzichte van 2003. In ongeveer 30% van de ingediende verzoeken in Rotterdam was het huurteam naar oordeel van de huurders betrokken bij het indienen. Hier is ook de intensiteit van de hulp groter. In twee derde van de gevallen waar het huurteam een rol speelde, is het verzoek volgens de huurder geheel door het huurteam ingediend. In Den Haag is het huurteam korter actief, en is de invloed op het aantal ingediende zaken ook geringer.

Tabel 3.15: Mate waarin huurders die zich bij het indienen van hun verzoek hebben laten bijstaan door een huurteam zonder deze hulp ook een verzoek zouden hebben ingediend, naar artikel, 2007

	Artikel-249	Artikel-253	Artikel-254	Artikel-257	Artikel-260	Totaal
2007						
Zonder bijstand huurteam ook verzoek ingediend	50%	70%	42%	65%	57%	60%
Zonder bijstand huurteam geen verzoek ingediend	50%	30%	58%	35%	43%	40%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2003						
Zonder bijstand huurteam ook verzoek ingediend	55%	61%	57%	58%	54%	57%
Zonder bijstand huurteam geen verzoek ingediend	45%	39%	43%	42%	46%	43%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

De huurteams hebben een aanzienlijke invloed gehad bij het indienen van verzoeken bij de Huurcommissie in de steden waar zij actief zijn. Vervolgens is de vraag of huurders zonder de inbreng van de huurteams ook een verzoek zouden hebben ingediend. Het blijkt dat in 40% van de gevallen de huurder naar eigen zeggen zelf geen verzoek zou hebben ingediend. De jaarlijkse huurverhoging en achterstallig onderhoud bewegen

huurders nog het meest zelf in actie komen, maar bij de overige artikelen is de invloed van de huurteams aanmerkelijk groter.

Tabel 3.16: Mate waarin huurders die zich bij het indienen van hun verzoek hebben laten bijstaan door een huurteam zonder deze hulp ook een verzoek zouden hebben ingediend, naar deelgebied, 2007

	Amsterdam	Rotterdam	Den Haag
2007			
Zonder bijstand huurteam ook verzoek ingediend	61%	58%	51%
Zonder bijstand huurteam geen verzoek ingediend	39%	42%	49%
Totaal	100%	100%	100%
2003			
Zonder bijstand huurteam ook verzoek ingediend	56%	100%	.
Zonder bijstand huurteam geen verzoek ingediend	44%	0%	.
Totaal	100%	100%	.

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

In Amsterdam en Rotterdam ligt het aandeel huurders dat zonder hulp van de huurteams zelf ook een verzoek zou hebben ingediend rond de 60%. In Den Haag is dit aandeel iets lager, ongeveer de helft.

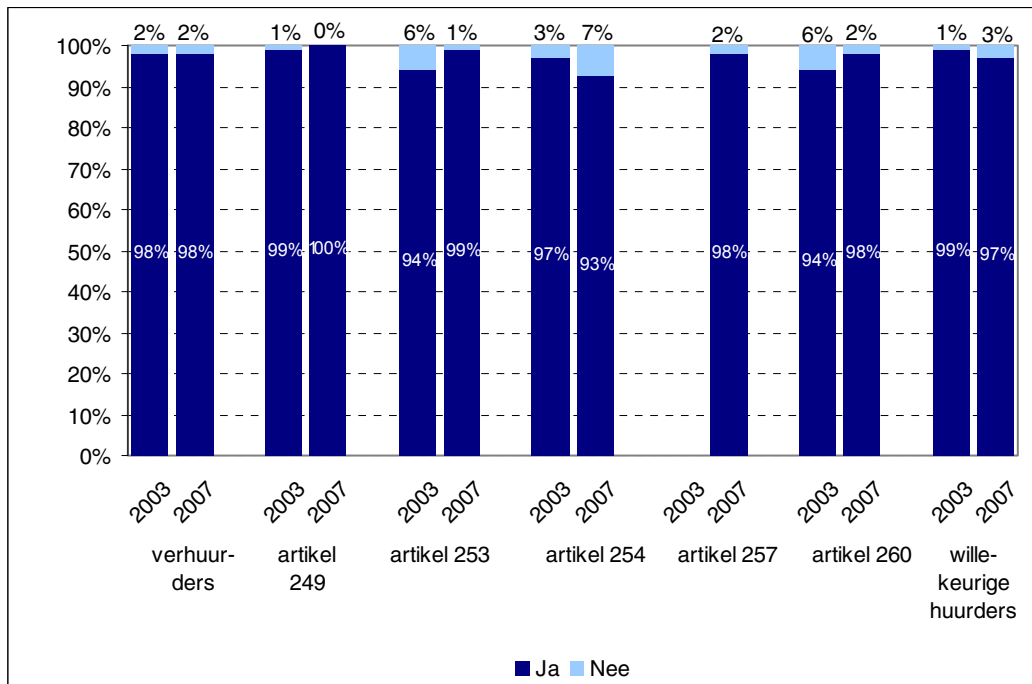
De huurteams maken onderdeel uit van de dienstverlening van de overheid aan de burgers. Immers, zij worden door de gemeenten gesubsidieerd. Gezien de invloed van de huurteams op het aantal verzoeken bij de Huurcommissie kan gesteld worden dat zij in belangrijke mate bijdragen aan het verbeteren van de woonsituatie (in kwaliteit of in prijs-kwaliteitverhouding) en daarmee in het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie.

Indicator: de invloed van de huurteams

De actieve opstelling van de huurteams werkt bij huurders drempelverlagend en heeft een positieve invloed op het doel van de Huurcommissie om de woonsituatie (naar kwaliteit of prijs-kwaliteitverhouding) van huurders te verbeteren. Met name in Amsterdam zijn de huurteams betrokken bij een groot deel van de ingediende verzoeken. Een aanzienlijk deel van de huurders dat door de huurteams is bijgestaan, geeft aan zonder de inbreng van de huurteams geen verzoek te zullen hebben ingediend.

3.9. De maatschappelijke functie van de Huurcommissie

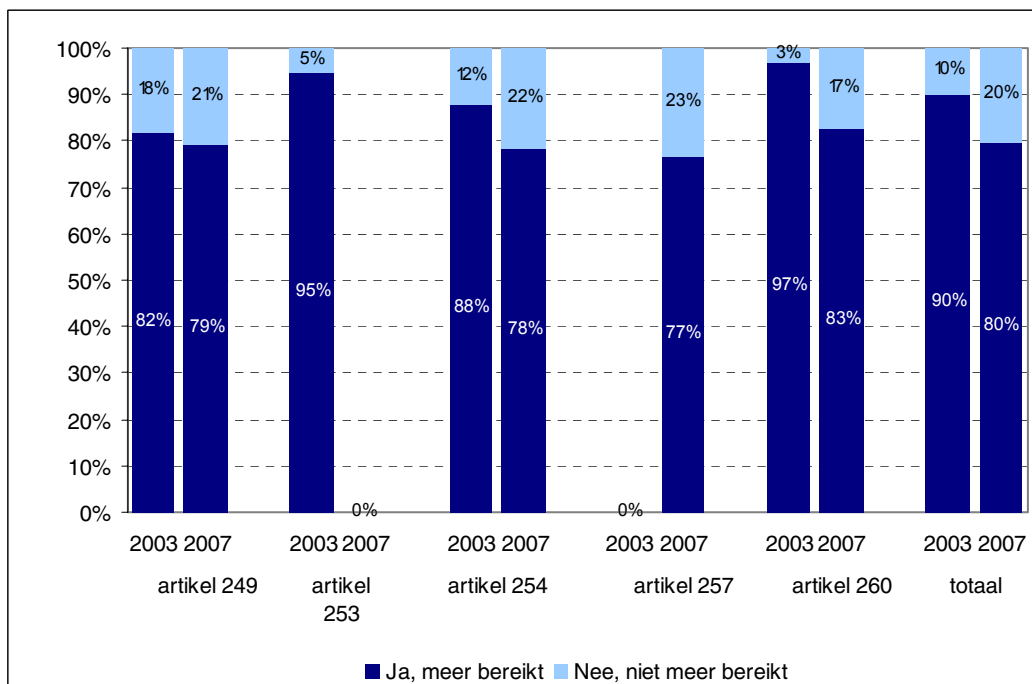
Figuur 3.10: Mate waarin partijen er belang aan hechten dat de Huurcommissie bestaat, 2003 en 2007



Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Huurders en verhuurders is gevraagd of zij het belangrijk vinden dat de Huurcommissie bestaat. Op dit punt zijn huurders en verhuurders vrijwel unaniem. Het overgrote deel is van mening dat de Huurcommissie een belangrijke maatschappelijke functie vervult. Dit beeld is niet veranderd ten opzichte van 2003.

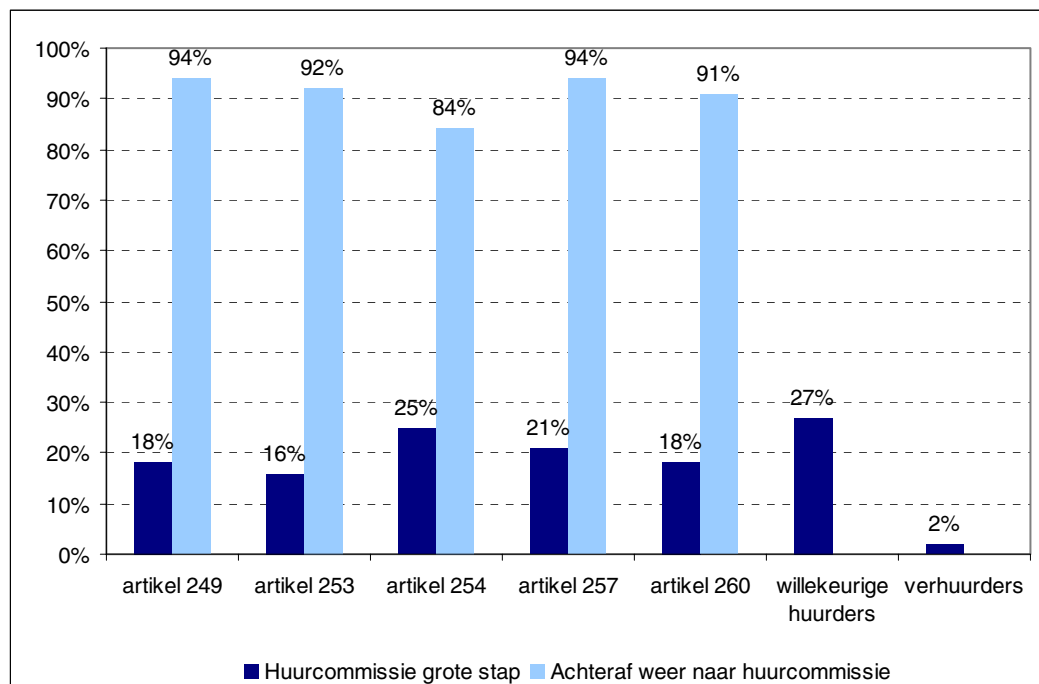
Figuur 3.11: Mate waarin huurders van mening zijn dat zij door hun zaak bij de Huurcommissie meer bereikt hebben dan wanneer zij dat niet zouden hebben gedaan, 2003 en 2007



Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

De inbreng van de Huurcommissie bij geschillen tussen huurders en verhuurders, wordt door huurders in hoge mate gewaardeerd. Het overgrote deel van de huurders die een verzoek hebben ingediend bij de Huurcommissie, is van mening dat zij door het nemen van deze stap meer bereikt hebben dan wanneer zij dat niet zouden hebben gedaan. Echter, het aandeel huurders dat deze mening is toegedaan, is wel iets teruggelopen sinds 2003. Toen gaf 90% van de huurders aan dat zij het idee hadden meer bereikt te hebben door de Huurcommissie in te schakelen, nu is dat 80% van de huurders. Het is opmerkelijk dat zoveel huurders van mening zijn dat zij door de gang naar de Huurcommissie meer hebben bereikt dan wanneer zij dit niet zouden hebben gedaan. Het aandeel huurders dat door de Huurcommissie in het gelijk wordt gesteld, is namelijk aanzienlijk lager. Kennelijk ervaren veel huurders de inbreng van de Huurcommissie als positief, ook als zij niet in het gelijk worden gesteld. De Huurcommissie schept duidelijkheid. Dat dit niet voor alle huurders opgaat is al geconstateerd in paragraaf 3.7, over de invloed van de dienstverlening.

Figuur 3.12: Mate waarin huurders en verhuurders het inschakelen van de Huurcommissie als een grote stap ervaren, en de mate waarin huurders achteraf weer naar de Huurcommissie zouden zijn gegaan, 2007



Bron: Enquête Companen 2007.

De Huurcommissie beoogt een laagdrempelige organisatie te zijn waar huurders en verhuurders terecht kunnen in geval van geschillen waar zij zelf niet uitkomen. Maar wordt die beoogde laagdrempeligheid door de partijen ook zo ervaren? Dat blijkt in hoge mate het geval te zijn. Zo'n 80% van de huurders met een zaak bij de Huurcommissie geeft aan het inschakelen van de Huurcommissie in relatie tot hun probleem géén grote stap te vinden. Ongeveer één op de vijf huurders met een zaak bij de Huurcommissie vindt dat dus wel. Van de willekeurige huurders die onderhoudsproblemen hebben of vermoeden dat zij teveel huur betalen, zou driekwart het geen grote stap vinden om de Huurcommissie in te schakelen. Voor verhuurders is de gang naar de Huurcommissie nog makkelijker, zij ervaren op dit punt geen enkele schroom. Ook achteraf zien bijna alle huurders de zin in van het inschakelen van de Huurcommissie. Het overgrote deel van

hun zou terugblikkend weer naar de Huurcommissie zijn gegaan. Huurders die aangeven achteraf gezien niet nogmaals de Huurcommissie te zullen inschakelen, geven aan dat zij teleurgesteld zijn dat zij niet in het gelijk zijn gesteld. Sommigen twijfelen aan de onpartijdigheid van de Huurcommissie. Ook wordt gewezen op de complexiteit van procedures en de 'rompslomp'.

Indicator: maatschappelijke functie Huurcommissie

Huurders en verhuurders erkennen de maatschappelijke functie van de Huurcommissie ten volle. Vrijwel unaniem zijn zij van oordeel dat het belangrijk is dat er een Huurcommissie bestaat. Ook is 80% van de huurders van oordeel dat zij door hun zaak bij de Huurcommissie meer bereikt hebben dan wanneer zij dat niet zouden hebben gedaan. Hier is sprake van een lichte daling ten opzichte van de nulmeting. De Huurcommissie beoogt een laagdrempelige organisatie te zijn. Huurders en verhuurders onderschrijven dit. Meer dan 80% van de huurders en vrijwel alle verhuurders zijn van mening dat een gang naar de Huurcommissie geen grote stap is in relatie tot het geschil dat wordt voorgelegd. Vrijwel alle huurders zouden achteraf op dezelfde wijze hebben gehandeld en hun zaak opnieuw aan de Huurcommissie hebben voorgelegd. Op dit punt is de waardering bijna maximaal.

3.10. Conclusies

Historisch verloop van ingediende verzoeken

Gemeten naar het aantal ingediende verzoeken, is de werklast van de Huurcommissie tussen 1998 en 2006 met ruim 75% afgenomen. In 1998 werden nog ruim 40.000 verzoeken ingediend. In 2006 was dit afgenomen tot ruim 9.000. Vooral het aantal huurders dat bezwaar maakt tegen de jaarlijkse huurverhoging is de laatste jaren aanmerkelijk afgenomen. Het blijkt dat het zwaartepunt van de werkzaamheden van de Huurcommissie zich nog steeds concentreert in de vier grote steden en dan met name in Amsterdam. Ruim 60% van de door de Huurcommissie afgedane zaken heeft betrekking op zaken in de vier grote steden. Weer bijna 60% hiervan heeft betrekking op zaken in Amsterdam.

Maatschappelijk rendement

In dit onderzoek staat de vraag centraal of de Huurcommissie er in slaagt inhoud te geven aan haar functie: het leveren van een bijdrage aan de optimalisering van de relatie tussen huurprijs en de kwaliteit van woonruimte. Het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie is in dit onderzoek gemeten aan de hand van de volgende indicatoren:

Indicatoren	Beschrijving maatschappelijk rendement Huurcommissie
Bekendheid huurders met de Huurcommissie	Bijna 70% van de huurders kent de Huurcommissie en driekwart van deze groep weet ook, tenminste globaal, welke diensten de Huurcommissie aanbiedt. Dit betekent dat ruim de helft van de huurders in Nederland, indien de situatie daarom vraagt, snel de weg naar de Huurcommissie weet te vinden. De contramale hiervan is dat bijna de helft van de huurders in Nederland niet goed weet waarvoor zij bij de Huurcommissie terecht kunnen.
Bekendheid verhuurders met de Huurcommissie	Vrijwel alle verhuurders kennen de diensten van de Huurcommissie. Een zeer beperkt aandeel is hiervan niet op de hoogte. Wel is sprake van een afname van het aandeel verhuurders dat de diensten van de Huurcommissie goed kent. Hierbij speelt een verschuiving in de samenstelling van de groep huurders die een zaak voor de Huurcommissie heeft. Het aandeel kleine particuliere verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie neemt toe.
De (preventieve) werking van de voorlichtingsfunctie	<p>De meeste huurders en verhuurders die recent informatie hebben gevraagd bij het Secretariaat van de Huurcommissies, zijn tevreden over de wijze waarop zij zijn geïnformeerd. Verhuurders zijn iets minder tevreden over de schriftelijke afhandeling van hun informatieverzoek. Een geschil is voor huurders vaak de aanleiding om informatie aan te vragen. Bij verhuurders speelt dit minder. Vanuit het oogpunt van maatschappelijk rendement is het van belang in hoeverre de verstrekte informatie huurders heeft geholpen bij de afweging een verzoekschrift in te dienen bij de Huurcommissie. Dat blijkt voor ongeveer twee derde van de huurders het geval te zijn. In een derde van de gevallen was de informatie van de Huurcommissie dus niet toereikend om deze inschatting te maken.</p> <p>Dat de voorlichting een preventieve werking heeft blijkt uit de cijfers van het Secretariaat van de Huurcommissies. In 2006 werd de Huurcommissie in totaal ruim 92.000 keer benaderd met vragen. In hetzelfde jaar ontving de Huurcommissie ruim 11.600 verzoeken van huurders en verhuurders om uitspraak te doen in een geschil. Hieruit blijkt dat de voorlichting een aanzienlijke preventieve werking heeft. In dit onderzoek is alleen aan huurders die persoonlijk telefonisch contact hebben gezocht gevraagd of zij voornemens zijn een verzoekschrift in te dienen. Al deze huurders hadden dit voornemen. Dit betekent dat de preventieve werking naar alle waarschijnlijkheid zijn werk in een eerder stadium doet. Huurders met minder kansrijke zaken hebben al een inschatting gemaakt op basis van informatie via de website en de antwoorden op veelgestelde vragen in het computergestuurde telefoonmenu.</p> <p>Huurders en verhuurders hebben een overwegend positief beeld van de Huurcommissie. Zo'n 70% van de huurders en verhuurders onderschrijft de positieve kenmerken die hen werden voorgelegd. Bij de huurders scoorden de kenmerken 'gezaghebbendheid' en 'zorgvuldigheid' wat minder goed dan gemiddeld. Bij de verhuurders waren dit 'onafhankelijkheid' en 'zorgvuldigheid'.</p>
Ingediende artikel-249-, -253- en -254-verzoeken, gerelateerd aan de hoogte van huren	Huurders buiten de vier grote steden dienen verhoudingsgewijs minder verzoeken in dan huurders in de vier grote steden. Dit hangt vermoedelijk samen met de betere prijs-kwaliteitverhouding (volgens het Woningwaarderingstelsel) van woningen buiten de grote steden. Ook speelt de actieve invloed van de huurteams in de grote steden een rol.
Bevorderen zelfregulerend vermogen partijen	Het zelfregulerend vermogen van partijen om in overleg te komen tot een optimale afstemming tussen prijs en kwaliteit van huurwoningen is beperkt. De helft van de huurders met een potentieel geschil voert hierover overleg met de verhuurder. Dit is wel een toename ten opzichte van de nulmeting. Toen deed een derde dit. Toch is dit een duidelijke indicatie van het maatschappelijk belang van een instantie als de Huur-

Indicatoren	Beschrijving maatschappelijk rendement Huurcommissie
	commissie, die geschillen tussen verhuurders en huurders beslecht.
Dienstverlening Huurcommissie	Twee derde van de cliënten van de Huurcommissie is tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening. Dit is een verbetering ten opzichte van de nulmeting, toen was maar de helft van de cliënten tevreden. Het feit dat de Huurcommissie er inmiddels in slaagt het grootste deel van de zaken binnen een redelijke termijn af te handelen, speelt hierbij een belangrijke rol. Op dit punt is het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie verbeterd. Een slechte ervaring is voor veel huurders en verhuurders reden in de toekomst geen gebruik meer te maken van de diensten van de Huurcommissie. Er blijkt hierbij echter een duidelijk verband tussen de tevredenheid over de dienstverlening en de mate waarin partijen in het gelijk worden gesteld. Dan is het moeilijk op dit punt verbetering te realiseren. Er is echter mogelijk ook een positief effect. Immers, in een deel van deze gevallen is het de huurder naar alle waarschijnlijkheid duidelijk geworden dat een herhaald verzoek op grond van dezelfde klacht bij de Huurcommissie geen kans maakt. Hiermee wordt een deel van het aantal kansloze verzoeken ingeperkt.
Invloed huurteams	De actieve opstelling van de huurteams werkt bij huurders drempelverlagend en heeft een positieve invloed op het doel van de Huurcommissie om de woonsituatie (naar kwaliteit of prijs-kwaliteitverhouding) van huurders te verbeteren.
Maatschappelijke functie Huurcommissie	Huurders en verhuurders erkennen de maatschappelijke functie van de Huurcommissie ten volle. Vrijwel unaniem zijn zij van oordeel dat het belangrijk is dat er een Huurcommissie bestaat. Vrijwel alle huurders zouden achteraf op dezelfde wijze hebben gehandeld en hun zaak opnieuw aan de Huurcommissie hebben voorgelegd. Op dit punt is de waardering bijna maximaal.

4. Effecten van uitspraken

4.1. Algemeen

Een belangrijk aspect van het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie is wat er gebeurt nadát de Huurcommissie uitspraak heeft gedaan. Het effect van de werkzaamheden van de Huurcommissie wordt in belangrijke mate bepaald door wat partijen doen ná de uitspraak van de Huurcommissie. In dit hoofdstuk wordt voor de artikelen 249, 253, 254, 257 en 260 nagegaan in hoeverre partijen zich houden aan de uitspraken van de Huurcommissie. Tevens wordt in beeld gebracht in hoeverre uitspraken van de Huurcommissie van invloed zijn op het beleid van verhuurders en wat het gemiddelde financiële voordeel van uitspraken is voor partijen. In de praktijk betekent dit vrijwel altijd financieel voordeel voor de huurder, omdat het doorgaans de huurder is die in geweer komt tegen een, in zijn of haar ogen, onterechte situatie. Als de Huurcommissie de verhuurder in het gelijk stelt, was geen sprake van een onterechte situatie, en wordt dus ook geen financieel voordeel behaald.

Huurders die een verzoek hebben ingediend is ook gevraagd of zij zelf nog kosten hebben gemaakt die samenhangen met de zaak bij de Huurcommissie. Een deel van de huurders antwoordt hierop bevestigend. De aantallen verschillen per type zaak, maar het gaat gemiddeld om een derde tot de helft van de huurders. Als echter gevraagd wordt waaruit die kosten dan bestaan, noemt een aanzienlijk deel van de huurders de leges die betaald moeten worden. Verder worden telefoonkosten, kopieerkosten en reiskosten veelvuldig genoemd. Het gaat dan per saldo om hooguit enkele tientjes per zaak. Een enkele keer zijn de gemaakte kosten hoger. Een deel van deze huurders noemt advocatenkosten. Dit speelt wellicht als na uitspraak van de Huurcommissie besloten wordt het geschil voor de rechter te brengen, en heeft in dat geval formeel geen betrekking op het verzoek bij de Huurcommissie.

4.2. Artikel 249: toetsing van de aanvangshuur

Aandeel huurders dat in het gelijk wordt gesteld:	
Amsterdam:	46%
Rotterdam / Den Haag / Utrecht:	53%
Overig Nederland:	40%
Gemiddeld:	42%

In zaken waarin de Huurcommissie wordt verzocht de aanvangshuur van een woning te toetsen, wordt in ruim 40% van de gevallen de huurder in het gelijk gesteld. In Rotterdam, Den Haag en Utrecht is dit aandeel met ruim 50% beduidend hoger dan gemiddeld.

Tabel 4.1: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de huurder, 2007

	%
Huur verlaagd	74%
↳ Betaalt daadwerkelijk lagere huur	97%
↳ Had bedrag tegoed	77%
↳ Heeft bedrag gevorderd	78%
↳ Bedrag is verrekend of terugbetaald	92%

Bron: Enquête Companen 2007.

Van de huurders die de aanvangshuur van hun huurwoning hebben laten toetsen en waarvan de Huurcommissie een huurverlaging heeft toegekend, geeft 74% te kennen dat de huur vervolgens is verlaagd. Van deze groep betaalt het overgrote deel (97%) vervolgens ook echt de lagere huur. Vervolgens is er een omvangrijke groep (77%) die nog een bedrag aan teveel betaalde huur van de verhuurder tegoed had. Van deze huurders heeft 78% dit bedrag teruggevorderd van de verhuurder. In 92% van deze gevallen is het gevorderde bedrag door de verhuurder verrekend of terugbetaald. Per saldo betekent dit dat in zo'n 70% van de gevallen de huurder daadwerkelijk de lagere huur betaalt en in ruim 40% van de gevallen een bedrag is verrekend of terugbetaald.

Tabel 4.2: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de verhuurder, 2007

	%
Stapt naar de rechter	16%
Geen, het initiatief ligt bij de huurder	1%
Accepteert vanaf moment uitspraak betaling van de lager vastgestelde huurprijs	56%
Treedt in overleg met de huurder om in afwijking van de uitspraak toch te proberen een hogere huurprijs af te spreken	22%
Anders	5%
Totaal	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Verhuurders is gevraagd hoe zij omgaan met een uitspraak van de Huurcommissie dat er sprake is van een te hoge aanvangshuur. Ruim de helft (56%) van hen geeft aan de uitspraak zonder meer te accepteren. Ongeveer één op de vijf verhuurders probeert toch afspraken met de huurder te maken over een hogere huurprijs. Eén op de zeven verhuurders geeft aan de uitspraak van de Huurcommissie niet te accepteren en naar de rechter te stappen. Dit is een opmerkelijk uitkomst die niet te rijmen valt met de werkelijke praktijk. De afgelopen jaren is naar schatting 0,5% van de zaken na uitspraak van de Huurcommissie voorgelegd aan de kantonrechter. Kennelijk spelen hier andere mechanismes, en wordt de soep minder heet gegeten dan ze wordt opgediend. Het kan niet anders dan dat verhuurders die hier aangeven zonder meer naar de rechter te stappen, voor het zover is toch een inschatting maken van hoe kansrijk of hoe ingrijpend een dergelijk stap is, en vervolgens besluiten dit niet te doen.

In 2003 gaf bijna 90% van de verhuurders aan de uitspraak van de Huurcommissie (vrijwel) altijd te accepteren. Toen was sprake van een wat andere samenstelling van de groep verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie. Daarbij is de vraagstelling in de enquête in 2007 aangescherpt, waardoor resultaten niet één-op-één zijn door te trekken.

Tabel 4.3: Mate waarin verhuurders artikel-249-uitspraken doorvertalen naar alle woningen in het betreffende complex, volgens verhuurders, 2003 en 2007

	Uitspraak wordt doorvertaald naar alle woningen in het complex		Uitspraak wordt doorvertaald naar beleid	
	2003	2007	2003	2007
Nee	25%	36%	49%	74%
Ja	35%	6%	22%	4%
Verschildt per geval	40%	58%	29%	22%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Verhuurders is gevraagd of zij de uitspraak van de Huurcommissie doorvertalen naar andere woningen in het betreffende complex en hoe vaak de uitspraak voor hen reden is hun beleid aan te passen. Ruim de helft van de verhuurders vertaalt de uitspraak van de Huurcommissie over de te hoge huur soms door naar alle woningen in het betreffende complex. Echter, maar een klein deel van de verhuurders doet dit echt structureel. De meeste verhuurders bekijken dit per geval. Met het doorvertalen van de uitspraak van de Huurcommissie naar alle woningen in het complex wordt anders omgegaan dan bij de nulmeting. Verhuurders doen dit nu veel minder vanzelfsprekend als toen het geval was. Opnieuw moet worden aangetekend dat de samenstelling van de groep verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie wat is veranderd, en nu naar verhouding meer kleine particuliere verhuurders omvat. Een deel van de verhuurders geeft aan het doorvertalen van de uitspraak naar alle woningen in het complex niet aan de orde is, omdat geen sprake is van een complex, maar van een losse woning. Dit is een bevestiging van de veranderende samenstelling van de groep verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie. De gepresenteerde uitkomsten zijn zoveel mogelijk voor de verschijnsel gecorrigeerd. De belangrijkste reden die verhuurders geven voor het niet doorvertalen van de uitspraak naar alle woningen in het complex, is dat zij het de verantwoordelijkheid van de individuele huurder vinden bezwaar te maken tegen de hoogte van de huur.

Het aandeel verhuurders dat de uitspraak van de Huurcommissie doorvertaalt naar beleid is aanmerkelijk kleiner dan in 2003. Nu geeft driekwart aan dit zonder meer niet te doen. In 2003 was dit de helft. Verhuurders die hun beleid wel aanpassen doen dit vooral door een controle uit te voeren op de puntentelling volgens het Woningwaarderingstelsel van hun woningen, al dan niet integraal voor alle woningen.

Tabel 4.4: 'Houdbaarheid' van de uitspraak volgens huurders (uitspraak in 2005)

	%
Verhuurder is zich aan de uitspraak blijven houden	94%
Huur is weer verhoogd tot boven maximale huur	6%
Verwachting dat verhuurder zich aan uitspraak blijft houden	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Om meer zicht te krijgen op de 'houdbaarheid' van uitspraken van de Huurcommissie, is een apart onderzoek gehouden onder huurders waarvan de zaak al wat langer geleden is behandeld door de Huurcommissie. Het betreft huurders met een zaak die in 2005 is afgedaan. Het blijkt dat de houdbaarheid van artikel-249-zaken goed is. Meer dan een jaar na uitspraak (en dus een huurjaar verder) geeft 94% van de huurders aan dat de verhuurder zich aan de uitspraak van de Huurcommissie is blijven houden. Deze huurders zijn unaniem in hun verwachting dat de verhuurder de uitspraak ook in de toekomst zal blijven respecteren.

Gemiddeld financieel voordeel voor de huurder per maand:

Amsterdam: € 65,83 (16% van de huur vóór de uitspraak)

Rotterdam / Den Haag / Utrecht: € 109,14 (25% van de huur vóór de uitspraak)

Overig Nederland: € 67,29 (17% van de huur vóór de uitspraak)

Nederland: € 80,83 (20% van de huur vóór de uitspraak)

Het gemiddelde financiële voordeel dat een artikel-249-uitspraak een huurder maandelijks oplevert bedroeg in 2006 in Amsterdam € 65,83. In Rotterdam, Den Haag en Utrecht ging het om € 109,14 en in overig Nederland om € 67,29. Gerelateerd aan de huur vóór de uitspraak van de Huurcommissie, blijkt dat het financiële voordeel dat Amsterdamse huurders hebben naar verhouding kleiner is (16%) dan het gemiddelde voordeel voor huurders in Rotterdam, Den Haag en Utrecht (25%), maar vergelijkbaar met dat van huurders elders in Nederland (17%).

Indicator: Effect uitspraak aanvangshuur

- 42% van de huurders die de aanvangshuur van hun woning laten toetsen, wordt in het gelijk gesteld.
- In verreweg de meeste gevallen wordt de huurprijs vervolgens verlaagd en betaalt de huurder ook echt de lagere huur.
- De mate waarin verhuurders een uitspraak in een artikel-249-zaak doorvertalen naar de andere woningen in het complex en doorvertalen naar hun beleid is gering. Hier lijkt sprake van een aanzienlijke afname sinds de nulmeting.
- De houdbaarheid van uitspraak is groot.

4.3. Artikel 253: bezwaar tegen de voorgestelde huurverhoging

Aandeel verhuurders dat in het gelijk wordt gesteld:

Amsterdam:	55%
Rotterdam / Den Haag / Utrecht:	57%
Overig Nederland:	63%
Gemiddeld:	58%

Jaarlijks doen verhuurders hun huurders een voorstel voor de huurverhoging per 1 juli. Huurders kunnen hiertegen bij de verhuurder bezwaar maken. Als zij dit doen kan de verhuurder de redelijkheid van het voorstel voor de huurverhoging ter beoordeling voorleggen aan de Huurcommissie. In 58% van de gevallen wordt de verhuurder (gedeeltelijk) in het gelijk gesteld, en wordt de voorgestelde huurverhoging (deels) terecht bevonden. In Amsterdam is het aandeel verhuurders dat in het gelijk wordt gesteld wat lager dan gemiddeld, in overig Nederland ligt dit aandeel juist beduidend boven het gemiddelde.

Tabel 4.5: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de huurder, 2007

	%
Betaalt daadwerkelijk de onverhoogde huur	82%
Had al eerder een artikel-253-zaak lopen tegen dezelfde verhuurder	42%

Bron: Enquête Companen 2007.

Van de huurders die door de Huurcommissie in het gelijk worden gesteld, geeft 82% aan dat na uitspraak daadwerkelijk de onverhoogde huur wordt betaald. Vermoedelijk betaalt een deel van de huurders wel meer huur, maar niet het gehele voorgestelde bedrag, omdat de Huurcommissie de voorgestelde huurverhoging deels onredelijk heeft ver-

klaard. Ruim 40% van de huurders had tegen de betreffende verhuurder naar eigen zeggen al eerder een zaak tegen de voorgestelde huurverhoging lopen bij de Huurcommissie. Van de huurders die in het onderzochte geval door de Huurcommissie in het gelijk werden gesteld, had ruim de helft (57%) al eerder een bezwaar tegen de huurverhoging aangespannen bij dezelfde verhuurder. Van de huurders die niet in het gelijk werden gesteld had zo'n 30% al eerder een zaak lopen.

Tabel 4.6: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de verhuurder, 2007

	%
Stapt naar de rechter	41%
Geen, het initiatief ligt bij de huurder	0%
Accepteert vanaf moment uitspraak betaling van de lager vastgestelde huurprijs	45%
Treedt in overleg met de huurder om in afwijking van de uitspraak toch te proberen een hogere huurprijs af te spreken	2%
Anders	12%
Totaal	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Ongeveer de helft van de onderzochte verhuurders geeft aan af te zien van de voorgestelde huurverhoging als de Huurcommissie beslist dat deze niet terecht is. Een groot deel (ruim 40%) geeft aan naar de rechter te stappen. De bij artikel-249 geuite bedingen ten aanzien van deze uitkomst gelden ook hier.

Tabel 4.7: Mate waarin verhuurders artikel-253-uitspraken doorvertalen naar alle woningen in het betreffende complex, volgens verhuurders, 2003 en 2007

	Uitspraak wordt doorvertaald naar alle woningen in het complex		Uitspraak wordt doorvertaald naar beleid	
	2003	2007	2003	2007
Nee	55%	86%	31%	87%
Ja	13%	6%	32%	0%
Verschilt per geval	32%	8%	36%	13%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Evenals in het geval van de artikel-249-procedures, geeft maar een klein deel van de verhuurders aan de uitspraak van de Huurcommissie (soms) door te vertalen naar alle woningen in het betreffende complex. Geen enkele verhuurder geeft aan de uitspraak door te vertalen naar beleid. In 2003 werden uitspraken van de Huurcommissie nog vaker overgenomen voor vergelijkbare woningen in een complex en doorvertaald naar beleid. Een mogelijke verklaring wordt opnieuw gevonden in de wat veranderde samenstelling van de groep verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie.

Indicator: Effect uitspraak voorgestelde huurverhoging

- Wanneer huurders bezwaar maken tegen de jaarlijkse huurverhoging wordt, nadat de verhuurder een verzoek bij de Huurcommissie heeft ingediend, in 58% van de gevallen de verhuurders in het gelijk gesteld.
- Ruim 80% van de huurders die in het gelijk worden gesteld betaalt na uitspraak van de Huurcommissie de onverhoogde huur.
- De houdbaarheid van de uitspraak in een artikel-253-zaak lijkt niet groot, ruim 40% van de huurders had al eerder een artikel-253-procedure lopen tegen dezelfde verhuurder.
- De uitspraak wordt door verhuurders doorgaans niet vertaald naar andere woningen in het complex.
- Ook is de uitspraak in een artikel-253-zaak voor verhuurders doorgaans geen reden het eigen beleid aan te passen.

4.4. Artikel 254: verzoek om huurverlaging**Aandeel verhuurders dat in het gelijk wordt gesteld:**

Amsterdam:	50%
Rotterdam / Den Haag / Utrecht:	48%
Overig Nederland:	39%
Gemiddeld:	46%

In 46% van de gevallen waarin een huurder bij de Huurcommissie een verzoek om huurverlaging doet, wordt dit verzoek door de Huurcommissie als niet redelijk beoordeeld, en wordt de verhuurder in het gelijk gesteld. Dit betekent niet dat in meer dan de helft van de gevallen de huurder gelijk krijgt. Een groot deel van de zaken wordt ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard. In slechts 16% van de zaken wordt geoordeeld dat de gevraagde huur daadwerkelijk te hoog is. Huurders blijken maar beperkt in staat te zijn een goede inschatting te maken van hun kansen bij de Huurcommissie. Voorlichting door het Secretariaat van de Huurcommissies verandert daar weinig aan. In Amsterdam is het aandeel verhuurders dat bij een verzoek om huurverlaging in het gelijk wordt gesteld wat hoger dan gemiddeld.

Tabel 4.8: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de huurder, 2007

	%
Huur verlaagd	80%
↳ Betaalt daadwerkelijk lagere huur	88%
↳ Had bedrag tegoed	89%
↳ Heeft bedrag gevorderd	92%
↳ Bedrag is verrekend of terugbetaald	85%

Bron: Enquête Companen 2007.

Van de huurders die door de Huurcommissie in het gelijk worden gesteld, geeft 80% aan dat de huur vervolgens werd verlaagd. Van deze groep betaalt bijna 90% ook daadwerkelijk de lagere huur. Een even grote groep had van de verhuurder een bedrag tegoed omdat een te hoge huur was betaald. Ruim 90% van hen heeft dit bedrag teruggevorderd bij de verhuurder. Verhuurders hebben volgens de huurders die het betrof het gevorderde bedrag in 85% van de gevallen terug betaald of verrekend. Nog eens 13% van deze huurders verwacht dat dit toch gebeurt, al dan niet na nieuw overleg met de verhuurder of zelfs een gang naar de rechter.

Tabel 4.9: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de verhuurder, 2007¹⁾

	%
Stapt naar de rechter	25%
Geen, het initiatief ligt bij de huurder	0%
Accepteert vanaf moment uitspraak betaling van de lager vastgestelde huurprijs	45%
Treedt in overleg met de huurder om in afwijking van de uitspraak toch te proberen een hogere huurprijs af te spreken	<5%
Anders	30%
Totaal	100%

1) De percentages zijn afgerond omdat het aantal geënquêteerde verhuurders dat aangaf ervaring te hebben met artikel 254-verzoeken gering was.

Bron: Enquête Companen 2007.

Ongeveer de helft van de verhuurders die in geval van een artikel-254-verzoek in het ongelijk wordt gesteld, accepteert de uitspraak zonder meer en verlaagt de huur en betaalt een eventueel teveel betaald bedrag terug. Een kwart van de verhuurders geeft aan de uitspraak niet te accepteren en de zaak aan de rechter voor te leggen. Ook hier gelden de bij artikel-249 geuite bedenkingen ten aanzien van deze uitkomst.

Tabel 4.10: Mate waarin verhuurders artikel-254-uitspraken doorvertalen naar alle woningen in het betreffende complex, volgens verhuurders, 2003 en 2007

	Uitspraak wordt doorvertaald naar alle woningen in het complex		Uitspraak wordt doorvertaald naar beleid	
	2003	2007	2003	2007
Nee	80%	92%	58%	80%
Ja	16%	8%	24%	1%
Verschilt per geval	4%	0%	18%	19%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

De meeste verhuurders passen, als zij in het ongelijk worden gesteld in een artikel-254-zaak, de uitspraak alleen toe op de individuele huurder die het verzoek had ingediend. Nog geen 5% van hen geeft aan de uitspraak door te vertalen naar alle woningen in het betreffende complex. Dit beeld komt grotendeels overeen met de situatie ten tijde van de nulmeting, maar is nog iets minder gunstig. Het aandeel verhuurders dat een artikel-254-uitspraak zonder meer vertaalt naar het eigen beleid, is sinds 2003 afgenomen tot nagenoeg 0%. Ongeveer één op de vijf verhuurders bekijkt dit per geval. Het meest gehoorde argument om de uitspraak niet door te vertalen naar een heel complex, is dat het de eigen verantwoordelijkheid van de huurder is om tegen de hoogte van de huur in het geweer te komen. Overigens wordt een deel van de uitkomsten ook hier verklaard door het feit dat de verhuurders aangeven dat geen sprake is van een complex, maar van individuele woningen.

Gemiddeld financieel voordeel voor de huurder per maand:

Amsterdam: € 38,45 (9% van de huur vóór de uitspraak)

Rotterdam / Den Haag / Utrecht: € 77,21 (20% van de huur vóór de uitspraak)

Overig Nederland: € 39,24 (10% van de huur vóór de uitspraak)

Nederland: € 56,36 (14% van de huur vóór de uitspraak)

Het gemiddelde financiële voordeel voor huurders die in een artikel-254-zaak in het gelijk worden gesteld, bedraagt in Amsterdam bijna € 40 per maand. In Rotterdam, Den Haag en Utrecht is het voordeel groter, ruim € 75. Ook in relatieve zin is het voordeel hier

groter, zo'n 20% van de huur vóór de uitspraak. In de rest van Nederland ligt het gemiddelde voordeel op hetzelfde niveau als in Amsterdam.

Indicator: effect uitspraak verzoek om huurverlaging

- Ongeveer een op de zes huurders die een verzoek tot huurverlaging indienen bij de Huurcommissie, wordt in het gelijk gesteld. In 46% van de gevallen wordt de verhuurder in het gelijk gesteld. De overige zaken worden ingetrokken of niet-ontvankelijk verklaard.
- In 80% van de gevallen wordt de huur ook echt verlaagd en bijna 90% gaat vervolgens daadwerkelijk de verlaagde huur betalen.
- Teveel betaalde bedragen worden teruggevorderd en doorgaans ook door de verhuurder verrekend of terugbetaald.
- De uitspraak van de Huurcommissie wordt meestal niet doorvertaald naar andere woningen in het complex.
- Ook is een uitspraak in een artikel-254-verzoek voor verhuurders doorgaans geen reden het eigen beleid aan te passen.

4.5. Artikel 257: onderhoudsprocedure

Aandeel huurders dat in het gelijk wordt gesteld:	
Amsterdam:	41%
Rotterdam / Den Haag / Utrecht:	47%
Overig Nederland:	44%
Gemiddeld:	43%

Als sprake is van achterstallig onderhoud kan de Huurcommissie tijdelijk de huur verlagen tot de gebreken zijn verholpen. In ruim 40% van de aangespannen zaken wegens vermeend achterstallig onderhoud, is de huurder in 2006 door de Huurcommissie in het gelijk gesteld. Er zijn nauwelijks verschillen tussen de grote steden en overig Nederland.

Tabel 4.11: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de huurder, 2007

	%
Huur verlaagd	77%
↳ Betaalt daadwerkelijk lagere huur	81%
↳ Had bedrag tegoed	75%
↳ Heeft bedrag gevorderd	96%
↳ Bedrag is verrekend of terugbetaald	85%

Bron: Enquête Companen 2007.

Ruim driekwart van de ondervraagde huurders geeft aan dat de huur na uitspraak van de Huurcommissie is verlaagd, in afwachting van het verhelpen van de geconstateerde onderhoudsgebreken. In ruim 80% van deze gevallen betaalt de huurder naar eigen zeggen ook daadwerkelijk minder huur. Zo'n drie kwart van de huurders die in het gelijk werden gesteld, gaf aan nog een bedrag van de verhuurder tegoed te hebben gehad. Bijna alle huurders hebben dit bedrag ook gevorderd bij de verhuurder. In zo'n 85% van de gevallen is het bedrag door de verhuurder inmiddels verrekend of terug betaald.

Tabel 4.12: Mate waarin verhuurders na een artikel-257-uitspraak van de Huurcommissie als gebreken worden geconstateerd daadwerkelijk de huur verlagen, naar het oordeel van huurders

	2003	2007
Ja	61%	81%
Nee	39%	19%
Totaal	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Verhuurders geven naar het oordeel van de huurders doorgaans goed gevolg aan de uitspraak van de Huurcommissie. In ruim 80% van de gevallen werd de huur verlaagd in afwachting van het verhelpen van de geconstateerde gebreken. In 2003 was dit beeld minder gunstig. Toen gaf zo'n 60% van de huurders aan dat de huur werd verlaagd.

Tabel 4.13: Mate waarin verhuurders na een artikel-257-uitspraak van de Huurcommissie als gebreken worden geconstateerd deze gebreken daadwerkelijk verhelpen, naar het oordeel van huurders

	2003	2007
Ja	29%	49%
Nee	71%	51%
Totaal	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Ook de mate waarin onderhoudsgebreken na uitspraak van de Huurcommissie daadwerkelijk worden verholpen, is gestegen sinds 2003. Toen gaf ongeveer een derde van de huurders aan dat de gebreken echt werden verholpen, in 2007 is dit aandeel toegenomen tot bijna de helft. Hoewel dit een aanmerkelijke verbetering is ten opzichte van de situatie in 2003, betekent het dat nog steeds een aanzienlijk deel van de verhuurders na uitspraak van Huurcommissie genoeg neemt met de lagere huur, en de gebreken niet onmiddellijk verhelpt. Overigens is hier mogelijk sprake van een zekere overlap in de tijd, en waren bij een deel van de verhuurders de gebreken nog niet verholpen omdat de verhuurder de gebreken later in het kader van het planmatig onderhoud verhelpt. Dan kan het voorkomen dat de gebreken op het moment dat de huurder werd geënquêteerd nog niet waren verholpen.

Tabel 4.14: Vervolgstappen *ten aanzien van de huur*, nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de verhuurder, 2007

	%
Stapt naar de rechter	11%
Geen, het initiatief ligt bij de huurder	0%
Accepteert vanaf moment uitspraak betaling van de lager vastgestelde huurprijs	66%
Accepteert vanaf moment uitspraak betaling van de lager vastgestelde huurprijs, maar probeert wel de jaarlijkse huurverhoging door te voeren	10%
Anders	13%
Totaal	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Drie kwart van de geënquêteerde verhuurders accepteert de tijdelijke huurverlaging die geldt tot de gebreken zijn verholpen. Een klein deel van hen geeft aan wel gewoon de jaarlijkse huurverhoging door te voeren. Ongeveer 10% stapt naar de rechter. Opnieuw gelden hier de bij artikel-249 geuite bedenkingen ten aanzien van deze uitkomst. Het aandeel verhuurders dat naar eigen zeggen de uitspraak van de Huurcommissie volgt en de huur tijdelijk verlaagt, komt overeen met het beeld dat huurders hiervan geven.

Tabel 4.15: Vervolgstappen *ten aanzien van de gebreken*, nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de verhuurder, 2007

	%
Stapt naar de rechter	9%
Geen actie	7%
Verhelpt gebreken na herhaald verzoek van de huurder	7%
Neemt zonder meer initiatief om gebreken te verhelpen	70%
Anders	7%
Totaal	100%

Bron: Enquête Companen 2007.

Ruim drie kwart van de verhuurders verhelpt naar eigen zeggen de gebreken als de Huurcommissie vaststelt dat sprake is van achterstallig onderhoud. Een klein deel verwacht hier wel eerst initiatief van de huurder. Ruim 5% van de verhuurders geeft aan geen actie ondernemen om de gebreken te verhelpen. Zij nemen genoegen met de lagere huuropbrengst en laten de gebreken bestaan. Een kleine 10% geeft aan naar de rechter te stappen om alsnog aan te tonen dat zij niet in gebreke blijven. Het aandeel verhuurders dat aangeeft na tussenkomst van de Huurcommissie achterstallig onderhoud te verhelpen (ca. 75%), is behoorlijk groter dan het aandeel huurders dat aangeeft dat na tussenkomst van de Huurcommissie de gebreken zijn hersteld (ca. 50%). Er zijn aanwijzingen dat huurders vaak van mening zijn dat de verhuurder *alle* door hen aangevoerde gebreken moet verhelpen, terwijl in feite alleen die gebreken verholpen moeten worden die de Huurcommissie als ernstig heeft aangemerkt. Verder is het mogelijk dat er een discrepantie bestaat tussen de verwachting van huurders en de snelheid waarmee verhuurders gebreken herstellen. Een deel van het achterstallig onderhoud zal door verhuurders worden meegenomen in het planmatig onderhoud. Een verhuurder zal over het algemeen een weloverwogen afweging maken tussen de gedeerde inkomsten en het naar voren halen van geplande onderhoudswerkzaamheden. Dan kan het voorkomen dat het oplossen van gebreken wat langer op zich laat wachten dan de huurder lief is.

Tabel 4.16: 'Houdbaarheid' van de uitspraak volgens huurders (uitspraak in 2005)

	%
Gebreken zijn inmiddels verholpen	43%
Gebreken zijn (nog) niet verholpen	57%
Verwacht dat de verhuurder de gebreken nog gaat verhelpen	37%

Bron: Enquête Companen 2007.

Met de 'houdbaarheid' van uitspraken in geval van een artikel-257-verzoek, lijkt het minder goed gesteld. Van huurders met een artikel-257-zaak die in 2005 is afgedaan, geeft meer dan 40% aan dat de gebreken inmiddels zijn verholpen. Bij bijna 60% van deze huurders is dit dus naar eigen zeggen niet het geval. Ruim een derde van de huurders bij wie het achterstallig onderhoud nog niet is verholpen, heeft de verwachting dat de verhuurder dit alsnog zal doen. Bijna twee derde heeft dit vertrouwen dus niet.

Gemiddeld financieel voordeel voor de huurder per maand:

Amsterdam: € 83,05 (28% van de huur vóór de uitspraak)

Rotterdam / Den Haag / Utrecht: € 97,30 (29% van de huur vóór de uitspraak)

Overig Nederland: € 96,85 (25% van de huur vóór de uitspraak)

Nederland: € 90,97(27% van de huur vóór de uitspraak)

Het gemiddelde financiële voordeel (de door de Huurcommissie toegewezen tijdelijke huurverlaging) voor huurders in Amsterdam bedroeg ruim € 80 per maand. In de rest van

Nederland lag dit bedrag nog iets hoger (ruim € 95 per maand). Relatief gezien hadden huurders in de grote steden het meeste voordeel. In deze gemeenten betrof de gemiddelde tijdelijke huurverlaging bijna 30% van de huurprijs vóór de uitspraak. In de rest van Nederland was het relatieve voordeel zo'n 25%. De verklaring hiervoor moet worden gezocht in het feit dat de Huurcommissie in geval van achterstallig onderhoud de huurprijs verlaagt tot een percentage van de maximale huur. In de grote steden liggen de feitelijke huren van woningen wat dichterbij de maximale huren dan elders in Nederland. Een huurverlaging tot een percentage van de maximale huur heeft in de grote steden daarom een groter effect op de feitelijke huur dan elders.

Indicator: Effect uitspraak onderhoudsprocedure

- Ruim 40% van de huurders die een procedure wegens achterstallig onderhoud starten bij de Huurcommissie, wordt in het gelijk gesteld.
- Ongeveer driekwart van hen geeft aan dat de huur tijdelijk wordt verlaagd en 80% van hen betaalt vervolgens ook daadwerkelijk de lagere huur.
- Teveel betaalde huur wordt doorgaans gevorderd en ook verrekend of terug betaald.
- In ongeveer de helft van de gevallen worden de gebreken, naar het oordeel van de huurder, op redelijke termijn ook daadwerkelijk verholpen. Het aandeel verhuurders dat naar eigen zeggen de gebreken verhelpt ligt hoger.

4.6. Artikel 260: servicekosten

Aandeel huurders dat in het gelijk wordt gesteld:

Amsterdam:	44%
Rotterdam / Den Haag / Utrecht:	73%
Overig Nederland:	67%
Gemiddeld:	64%

Tabel 4.17: Vervolgstappen nadat huurder door de Huurcommissie in het gelijk is gesteld, naar het oordeel van de huurder, 2007

	%
Verhuurder heeft bij opstellen afrekening servicekosten voor de komende jaren rekening gehouden met de uitspraak	56%
Had bedrag tegoed	84%
↳ Heeft bedrag gevorderd	92%
↳ Bedrag is verrekend of terugbetaald	74%

Bron: Enquête Companen 2007.

Van de ondervraagde huurders die een artikel-260-procedure bij de Huurcommissie hebben doorlopen, is bijna 80% door de Huurcommissie in het gelijk gesteld. In Amsterdam ligt dit aandeel beduidend lager (55%). In Rotterdam, Den Haag en Utrecht wordt de huurder juist vaker dan gemiddeld in het gelijk gesteld.

Als de huurders vervolgens wordt gevraagd of de verhuurder bij het opstellen van de afrekening van de servicekosten voor de komende jaren rekening heeft gehouden met de uitspraak van de Huurcommissie, antwoordt ruim de helft (56%) bevestigend. Van de huurders die in het gelijk waren gesteld, had 84% nog een bedrag van de verhuurder tegoed. Het grootste deel van hen (92%) heeft dit bedrag ook bij de verhuurder gevorderd. In drie kwart van de gevallen is dit bedrag door de verhuurder ook terugbetaald of verrekend.

Tabel 4.18: Wijze waarop verhuurders omgaan met artikel-260-uitspraken van de Huurcommissie als zij in het ongelijk worden gesteld, naar het oordeel van verhuurders, 2003 en 2007

	Verzoek ingediend door huurder		Verzoek ingediend door verhuurder
	Structurele verlaging voorschot servicekosten	Terugbetaling teveel betaalde servicekosten	Structurele verlaging voorschot servicekosten
2007			
Ja, altijd	29%	59%	11%
Ja, bijna altijd	12%	6%	0%
Soms	36%	29%	27%
Nee, bijna nooit	7%	0%	62%
Nee, nooit	16%	6%	0%
Totaal	100%	100%	100%
2003			
Ja, altijd	44%	43%	20%
Ja, bijna altijd	17%	25%	0%
Soms	10%	17%	29%
Nee, bijna nooit	10%	7%	35%
Nee, nooit	19%	8%	16%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Ruim 40% van de verhuurders die te maken hebben met een huurder die een artikel-260-verzoek indient bij de Huurcommissie, verlaagt, als zij in het ongelijk worden gesteld (bijna) altijd structureel het voorschot op de servicekosten. Nog eens ruim 35% doet dit soms, afhankelijk van de situatie. Ruim 20% doet dit (vrijwel) nooit. Zij zullen in veel gevallen wel de afrekening van de servicekosten over het jaar waarop de uitspraak betrekking heeft aanpassen conform de uitspraak, maar voeren geen structurele verlaging van het maandelijkse voorschot door. Twee derde van de verhuurders betaalt, als zij te hoge servicekosten hebben gevraagd, de teveel betaalde kosten (bijna) altijd terug aan de huurder. Bij de nulmeting in 2003 was het aandeel verhuurders dat naar eigen zeggen structureel de servicekosten verlaagt en de teveel betaalde kosten terug betaalt, wat hoger dan in 2007.

Als een verhuurder zelf een artikel-260-verzoek bij de Huurcommissie indient, leidt dat veel minder vaak tot een structurele verlaging van het voorschot op de servicekosten dan wanneer de huurder een verzoek indient. Dit is begrijpelijk, omdat verhuurders vaak zelf een verzoek indienen als zij het voorgestelde voorschot op de servicekosten willen rechtvaardigen. Met andere woorden: zij hebben een probleem met het innen van de servicekosten. Als de Huurcommissie hun verzoek dan afwijst, blijft het voorschot op de servicekosten bij het oude, en is geen sprake van een structurele verlaging of het terug betalen van teveel betaalde servicekosten.

Tabel 4.19: Mate waarin verhuurders artikel-260-uitspraken doorvertalen naar alle woningen in het betreffende complex, volgens verhuurders, 2003 en 2007

	Verzoek ingediend door huurder		Verzoek ingediend door verhuurder	
	2003	2007	2003	2007
Nee	42%	45%	25%	18%
Ja	29%	55%	35%	82%
Verschilt per geval	29%	-	40%	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

Ruim de helft van de verhuurders vertaalt naar eigen zeggen een uitspraak van de Huurcommissie over de hoogte van de afrekening van de servicekosten door naar alle woningen in het betreffende complex. Dit geldt als het een verzoek bij de Huurcommissie betreft dat door de huurder is ingediend. Als de verhuurder zelf het initiatief heeft genomen de zaak aan de Huurcommissie voor te leggen, wordt door 82% van de verhuurders de uitspraak doorvertaald naar alle woningen in het betreffende complex. Deze uitkomsten worden in de praktijk niet herkend. In hoeverre sprake is van sociaal wenselijke antwoorden van verhuurders is moeilijk in te schatten.

Zowel bij verzoeken die worden ingediend door de huurders als verzoeken die worden ingediend door de verhuurder, wordt de uitspraak volgens de verhuurder vaker doorvertaald naar de overige woningen in het complex, dan in 2003 gebeurde.

Tabel 4.20: Mate waarin verhuurders artikel-260-uitspraken van de Huurcommissie doorvertalen naar beleid

	2003	2007
Ja, altijd	16%	32%
Ja, bijna altijd	40%	10%
Soms	36%	39%
Nee, bijna nooit	1%	7%
Nee, nooit	7%	12%
Totaal	100%	100%

Bron: Enquête Companen 2003 en 2007.

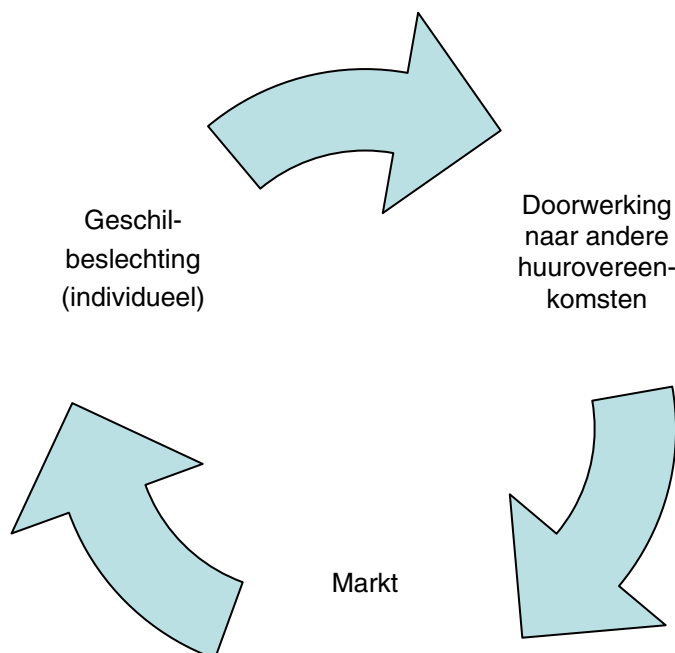
Verhuurders is gevraagd in hoeverre zij een uitspraak van de Huurcommissie doorvertalen naar hun eigen beleid. Dan blijkt dat ruwweg een derde van de verhuurders dit naar eigen zeggen altijd doet. Nog eens 10% doet dit bijna altijd. In 2003 lag het aandeel verhuurders dat de uitspraak van de Huurcommissie (bijna) altijd doorvertaalt naar het eigen beleid op bijna 50%. Het aandeel verhuurders dat een uitspraak (bijna) nooit doorvertaalt naar beleid is toegenomen van nog geen 10% in 2003 naar bijna 20% in 2007. Nogmaals, de samenstelling van de groep huurders is anders en een deel van de verklaring voor de verschuiving moet hierin gezocht worden.

Indicator: Effect uitspraak servicekosten

- In bijna twee derde van de artikel-260-zaken wordt de huurder in het gelijk gesteld.
- Verhuurders geven naar het oordeel van huurders in ruim de helft (55%) van de gevallen daadwerkelijk gehoor aan de uitspraak.
- Zo'n 40% van de verhuurders verlaagt als zij in het ongelijk worden gesteld structureel de servicekosten
- Teveel betaalde servicekosten worden in twee derde van de gevallen terugbetaald.
- Bij verzoeken ingediend door de huurder wordt in de helft van de gevallen de uitspraak doorvertaald naar alle woningen in het complex. Als de verhuurder het verzoek zelf heeft ingediend geldt dit voor ruim 80% van de gevallen.
- Ruim 40% van de verhuurders vertaalt een uitspraak in een artikel-260-zaak door naar het eigen beleid.

4.7. Kwantitatieve bijdrage van de Huurcommissie aan de prijs-kwaliteitverhouding van woningen en de maatschappelijke opbrengsten

De Huurcommissie draagt op verschillende manieren bij aan de prijs-kwaliteitverhouding van huurwoningen.



De primaire functie van de Huurcommissie bestaat uit het beslechten van geschillen. Dit aspect is gekwantificeerd in de voorgaande paragrafen. De bijdrage wordt vergroot door de mate waarin die geschillen doorwerken naar andere huurovereenkomsten. Bij deze doorwerking moet in eerste instantie gedacht worden aan verhuurders die een uitspraak voor één woning toepassen voor alle woningen in hetzelfde complex. Dit aspect is minder goed te kwantificeren. Een derde bijdrage is het effect van de Huurcommissie op de huurmarkt. Daarbij is in elk geval de bekendheid van de Huurcommissie van belang. Het effect op de huurmarkt is maar zeer beperkt te kwantificeren.

Geschilbeslechting

Om het instituut Huurcommissie te laten bestaan worden jaarlijks kosten gemaakt. Daar­tegenover staat dat de Huurcommissie door uitspraken te doen voor huurders en verhuurders 'opbrengsten' genereert. Immers, als een huurder bezwaar maakt tegen een in zijn of haar ogen onterechte situatie, en in het gelijk wordt gesteld, is het resultaat dat de huur wordt verlaagd of niet wordt verhoogd. Voor verhuurders geldt eenzelfde principe. Als een verhuurder in het gelijk wordt gesteld, en de voorgestelde aanpassing van de huur wordt terecht bevonden, kan de verhuurder de hogere huur innen. Ook geldt dat als een huurder bezwaar maakt tegen een in zijn of haar ogen onterechte situatie, en de Huurcommissie is van oordeel dat hiervan *geen* sprake is, in zo'n geval voor de verhuurder in feite een huurder­ving wordt voorkomen.

In het kader van dit onderzoek kan een inschatting worden gemaakt van de omvang van de opbrengsten voor huurders. Op basis van het gehouden dossieronderzoek is bekend wat de gemiddelde financiële opbrengsten zijn voor huurders die door de Huurcommissie in het gelijk zijn gesteld. De verhuurderskant is echter niet goed in beeld te brengen. Immers, als de Huurcommissie een huurder in het ongelijk stelt, is niet vast te stellen wat het nadeel voor de verhuurder zou zijn geweest als *wel* sprake zou zijn geweest van een onterechte situatie.

De gemiddelde maandelijkse opbrengsten voor huurders zijn in de voorgaande paragrafen gepresenteerd. Het GBS-bestand van de Huurcommissie geeft inzicht in de zaken waarin jaarlijks uitspraak wordt gedaan en in de inhoud van die uitspraken. Door het gemiddelde financiële voordeel van huurders te vermenigvuldigen met het aantal zaken waarin de huurder in het gelijk is gesteld, ontstaat inzicht in het totale jaarlijkse voordeel van huurders door uitspraken van de Huurcommissie.

Doorwerking

Maar daarmee is het beeld nog niet compleet. Immers, een deel van de uitspraken wordt door verhuurders doorvertaald naar de andere woningen in het betreffende complex. Uit de enquête onder verhuurders met een zaak bij de Huurcommissie blijkt dat dit op kleine schaal gebeurt, ook omdat het veelal om losse woningen gaat. Bij een voorzichtige aanname dat in 5% van de gevallen de uitspraak van de Huurcommissie daadwerkelijk wordt doorvertaald naar andere woningen in het complex, en bij een kleine gemiddelde omvang van een complex van 5 woningen, bedraagt het financiële voordeel voor huurders op jaarbasis van zo'n 3,5 miljoen euro. Dit is gebaseerd op artikel-249-, -253-, -254- en -257-zaken, zaken waarbij sprake is van een mogelijk ongewenste situatie. Zaken met betrekking tot de servicekosten waarin een verschil van inzicht ter toetsing aan de Huurcommissie wordt voorgelegd zijn in deze exercitie buiten beschouwing gelaten. Uit de enquête onder huurders die in het verleden een zaak bij de Huurcommissie hadden, blijkt dat de 'houdbaarheid' van uitspraken doorgaans hoog is, en dat verhuurders zich in verreweg de meeste gevallen langere tijd aan een uitspraak houden. Op basis van een inschatting van de gemiddelde mutatiegraad in de segmenten waar de cliënten van de Huurcommissie zich bevinden, kan een projectie worden gemaakt van de opbrengsten die de Huurcommissie jaarlijks voor huurders genereert. Uitgaande van een mutatiegraad van 10% á 15% komt dit bedrag uit tussen de 20 en 30 miljoen euro. Deze exercitie dient nadrukkelijk om een orde van grootte in beeld te brengen, en pretendeert niet een sluitende uitkomst op te leveren.

Markt

Deze berekening is gemaakt op grond van direct financieel voordeel voor huurders. Het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie is echter groter, en maar gedeeltelijk in geld uit te drukken. Huurders en verhuurders geven aan dat zij het zeer belangrijk vinden dat de Huurcommissie bestaat en dat de Huurcommissie in hun ogen een laagdrempelige organisatie is, die een waardevolle dienst levert. Zonder de Huurcommissie zouden waarschijnlijk veel onterechte en ongewenste situaties blijven bestaan. Huurders en verhuurders hebben het idee dat zij door het inschakelen van de Huurcommissie meer bereiken dan wanneer zij dat niet zouden doen. De Huurcommissie wordt door de meeste huurders en verhuurders gezien als een deskundige, betrouwbare en onafhankelijke organisatie. Uitspraken worden doorgaans gerespecteerd en opgevolgd.

Echter, slechts de helft van de huurders in Nederland is bekend met de diensten die de Huurcommissie levert. Dat geldt ook voor huurders in een situatie waarin de Huurcommissie van dienst zou kunnen zijn. In dat opzicht is er nog veel te bereiken. In de vier grote steden is de bereikbaarheid, en daarmee de doeltreffendheid, van de Huurcommissie groter dan elders in Nederland. Daarin spelen de huurteams een belangrijke rol.

4.8. Conclusies

Het maatschappelijk rendement van de Huurcommissie wordt in belangrijke mate bepaald door de wijze waarop verhuurders en huurders omgaan met de uitspraken van de Huurcommissie. Hoewel dit buiten de invloedssfeer van de Huurcommissie ligt, is het voor het maatschappelijk rendement zeer relevant of partijen zich houden aan de uitspraak van de Huurcommissie. Per artikel is nagegaan hoe huurders en verhuurders handelen naar aanleiding van een uitspraak van de Huurcommissie.

Indicatoren	Beschrijving invloed op het maatschappelijk rendement Huurcommissie
Effect artikel-249-uitspraken (toetsing van de aanvangshuur)	In ongeveer drie kwart van de gevallen wordt de huur na uitspraak van de Huurcommissie verlaagd. In vrijwel al deze gevallen betaalt de huurder vervolgens ook de verlaagde huur. In ruim drie kwart van de gevallen had de huurder nog een bedrag van de verhuurder tegoed. Zo'n 80% van de huurders vordert dit bedrag ook bij de verhuurder. Van hen krijgt ruim 90% het bedrag terug (ineens of door verrekening met de huur). Zo'n 60% van de verhuurders vertaalt de uitspraak (soms) door naar alle woningen in het betreffende complex. Ongeveer 40% van de verhuurders doet dat naar eigen zeggen niet. Ongeveer 95% van de huurders geeft aan dat de verhuurder zich langere tijd aan de uitspraak blijft houden.
Effect artikel-253-uitspraken (bezwaar tegen de voorgestelde huurverhoging)	Als de Huurcommissie bepaalt dat de voorgestelde huurverhoging niet terecht is, blijft ruim 80% na uitspraak de onverhoogde huur betalen. Vermoedelijk betaalt een deel van de huurders wel meer huur, maar niet het gehele voorgestelde bedrag, omdat de Huurcommissie de voorgestelde huurverhoging deels onredelijk heeft verklaard. De houdbaarheid van de uitspraak lijkt niet zo groot. Ruim 40% van de huurders met een artikel-253-zaak had naar eigen zeggen al eerder een artikel-253-zaak bij de Huurcommissie tegen dezelfde verhuurder lopen. Ruim 80% van de verhuurders geeft aan de uitspraak niet door te vertalen naar andere woningen in het betreffende complex.
Effect artikel-254-uitspraken (verzoek om huurverlaging)	Van de huurders die in een artikel-254-procedure in het gelijk worden gesteld, geeft zo'n 80% aan dat de huur naar aanleiding van de uitspraak wordt verlaagd. Bijna 90% van hen betaalt vervolgens ook daadwerkelijk de lagere huur. Ongeveer 90% van de in het gelijk gestelde huurders had nog een bedrag van de verhuurder tegoed. Ruim 90% van hen heeft dat bedrag ook gevorderd bij de verhuurder. In 85% van deze gevallen is het bedrag volgens de huurder verrekend of terugbetaald. Artikel-254-uitspraken worden door verhuurders nauwelijks vertaald naar andere woningen in het complex, of naar beleid van de verhuurder.

Indicatoren	Beschrijving invloed op het maatschappelijk rendement Huurcommissie
Effect artikel-257-zaken (onderhoudsprocedure)	In zo'n driekwart van de gevallen is na een artikel-257-uitspraak van de Huurcommissie de huur tijdelijk verlaagd tot de gebreken zijn verholpen. Zo'n 80% van de huurders betaalt in dat geval ook daadwerkelijk de verlaagde huur. Zo'n driekwart van de huurders had na de uitspraak nog een bedrag van de verhuurder tegoed. Vrijwel alle huurders hebben dit bedrag ook gevorderd bij de verhuurder. In 85% van de gevallen werd het bedrag vervolgens verrekend of terugbetaald. In de helft van de gevallen zijn de gebreken na de uitspraak van de Huurcommissie door de verhuurder verholpen.
Effect artikel-260-zaken (servicekosten)	Als de Huurcommissie in een artikel-260-zaak bepaalt dat het gevraagde voorschot op de afrekening van de servicekosten niet redelijk is, houdt ruim de helft van de verhuurders in de berekening van de servicekosten voor het volgende jaar rekening met de uitspraak. Meer dan 80% van de ondervraagde huurders had na de uitspraak van de Huurcommissie nog een bedrag tegoed van de verhuurder. Ruim 90% van hen heeft het bedrag gevorderd en in driekwart van deze gevallen is het bedrag door de verhuurder verrekend of terugbetaald. Als het verzoek werd ingediend door de huurder, werd de uitspraak door de verhuurder in de helft van de gevallen doorvertaald naar alle woningen in het betreffende complex. Als het verzoek werd ingediend door de verhuurder, gebeurde dit in zo'n 80% van de gevallen.

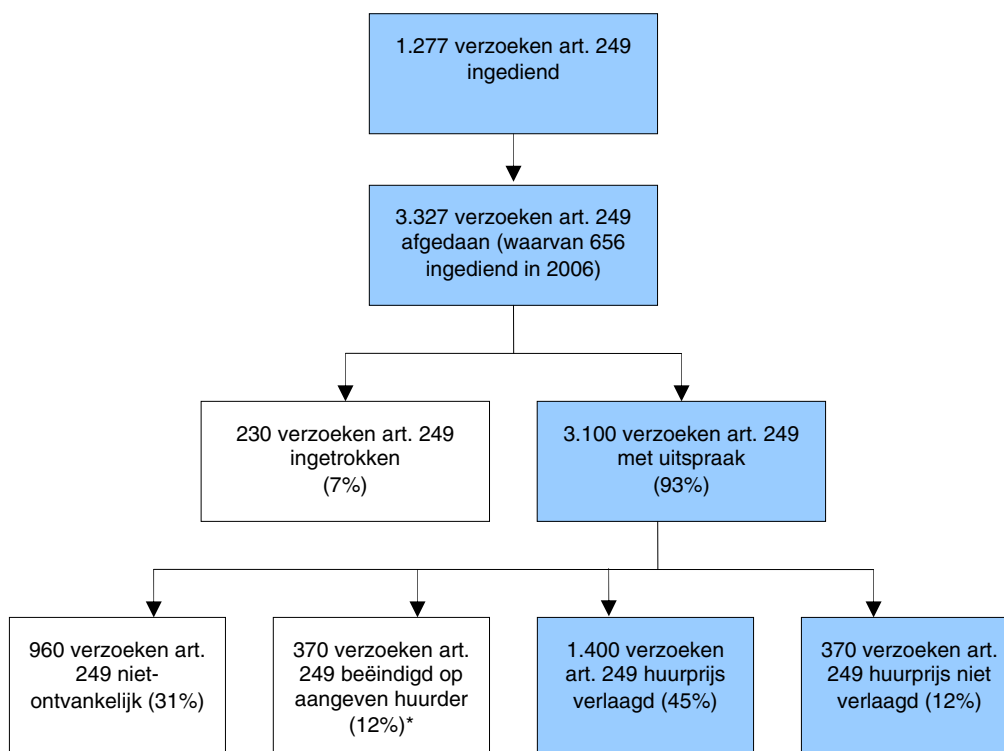
Bijlage 1: Achtergrondinformatie

Tabel 1: Profielvergelijking van huurwoningen met een te hoge huur ten opzichte van de totale huurwoningenvoorraad, naar deelgebied, 2006

	Amsterdam		Rotterdam/ Den Haag/Utrecht		Overig Nederland	
	Huurwoningen met een te hoge huur	Totale huurwoningenvoorraad	Huurwoningen met een te hoge huur	Totale huurwoningenvoorraad	Huurwoningen met een te hoge huur	Totale huurwoningenvoorraad
Type verhuurder						
Sociale verhuurder	39%	69%	69%	72%	52%	81%
Grote commerciële verhuurder	30%	23%	18%	16%	38%	11%
Kleine particuliere verhuurder	31%	8%	13%	12%	9%	8%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Bouwworm						
Eengezins	6%	10%	1%	16%	13%	54%
Meergezins	94%	90%	99%	84%	87%	46%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Woninggrootte						
1 tot 3 kamers	38%	72%	36%	64%	50%	45%
4 kamers	44%	23%	30%	25%	30%	38%
5 of meer kamers	18%	5%	34%	11%	20%	17%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Bouwjaar						
Voor 1945	57%	47%	11%	23%	7%	10%
1945 – 1969	16%	23%	30%	31%	23%	34%
1970 – 1989	3%	20%	57%	31%	38%	42%
Vanaf 1990	24%	10%	12%	15%	32%	14%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: CBS-huurenquête 2006, WoON 2006.

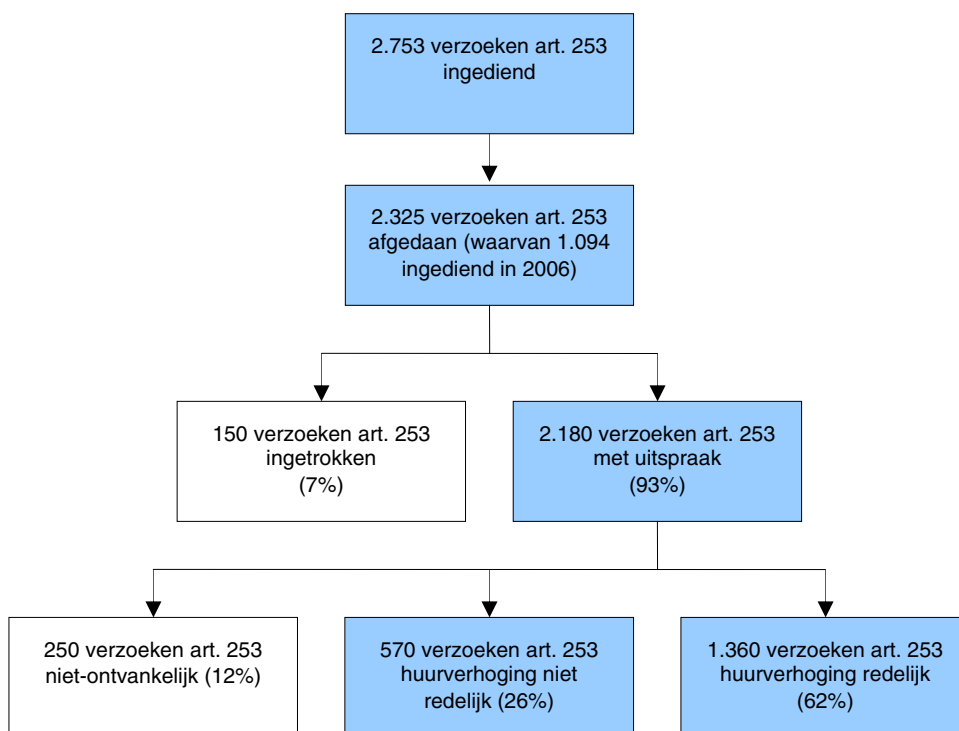
Figuur 1: Resultaat van in 2006 ingediende artikel-249-verzoeken (benadering)



* Dit betreft verzoeken die op grond van de wet automatisch worden gestart indien in het kader van de huurprijscontrole voor een huurtoeslagaanvraag wordt geconstateerd dat de huurprijs hoger is dan de maximale huurprijsgrens. Een aantal huurders geeft in dat geval aan dat zij geen prijs stellen op deze procedure. Zij kunnen dit ook aangeven door de leges niet te betalen. In die gevallen wordt de procedure beëindigd.

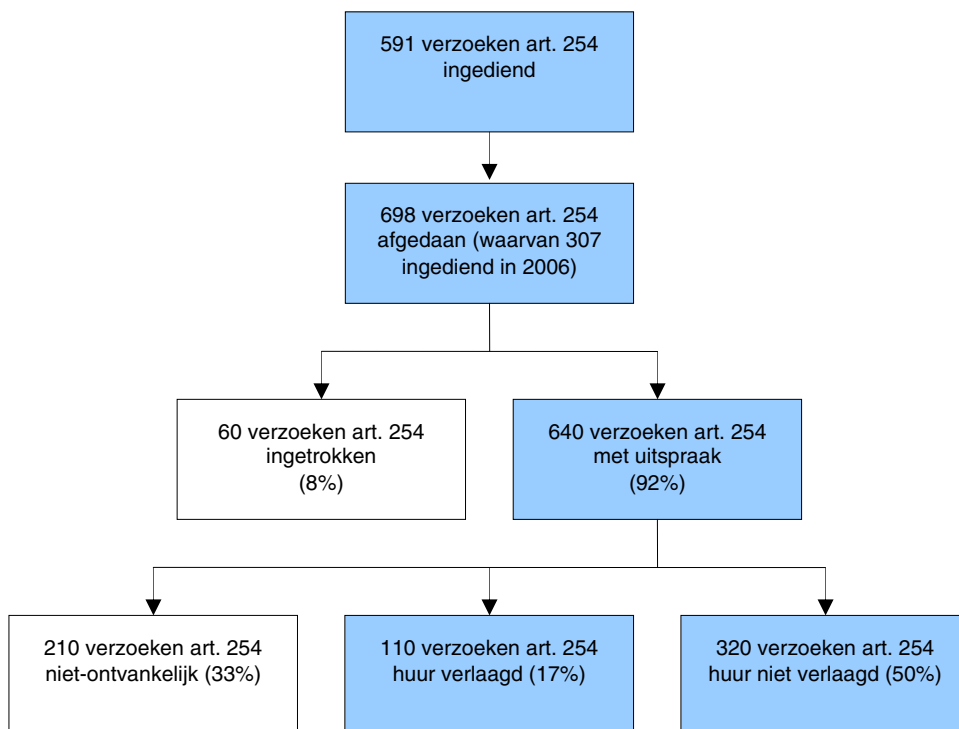
Bron: GBS-bestand, Secretariaat van de Huurcommissies.

Figuur 2: Resultaat van in 2006 ingediende artikel-253-verzoeken (benadering)



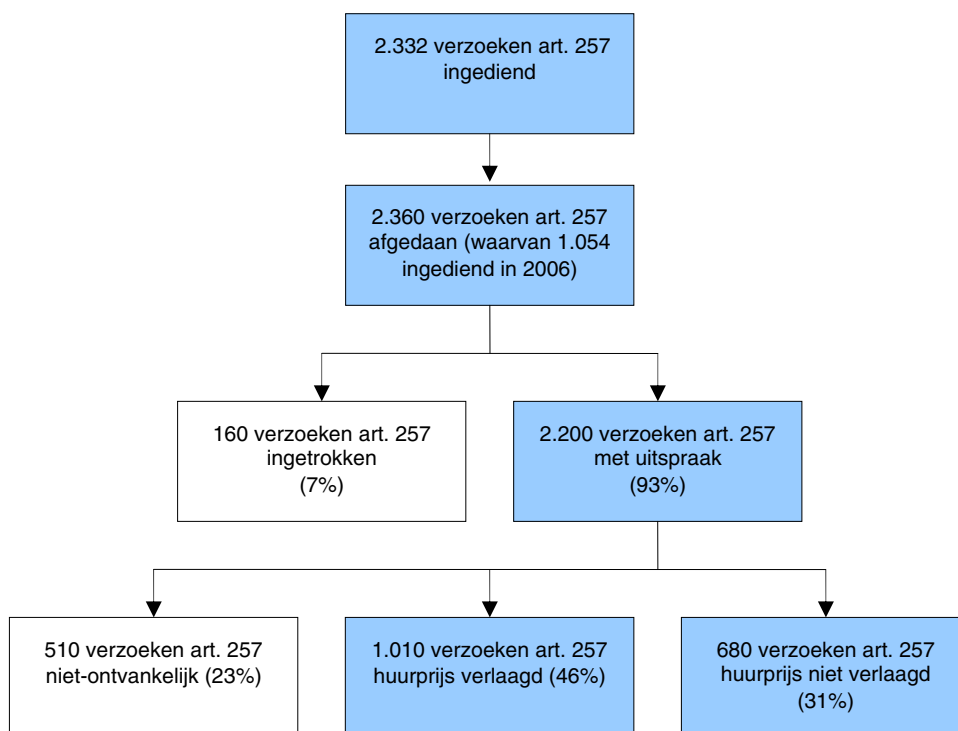
Bron: GBS-bestand, Secretariaat van de Huurcommissies.

Figuur 3: Resultaat van in 2006 ingediende artikel-254-verzoeken (benadering)



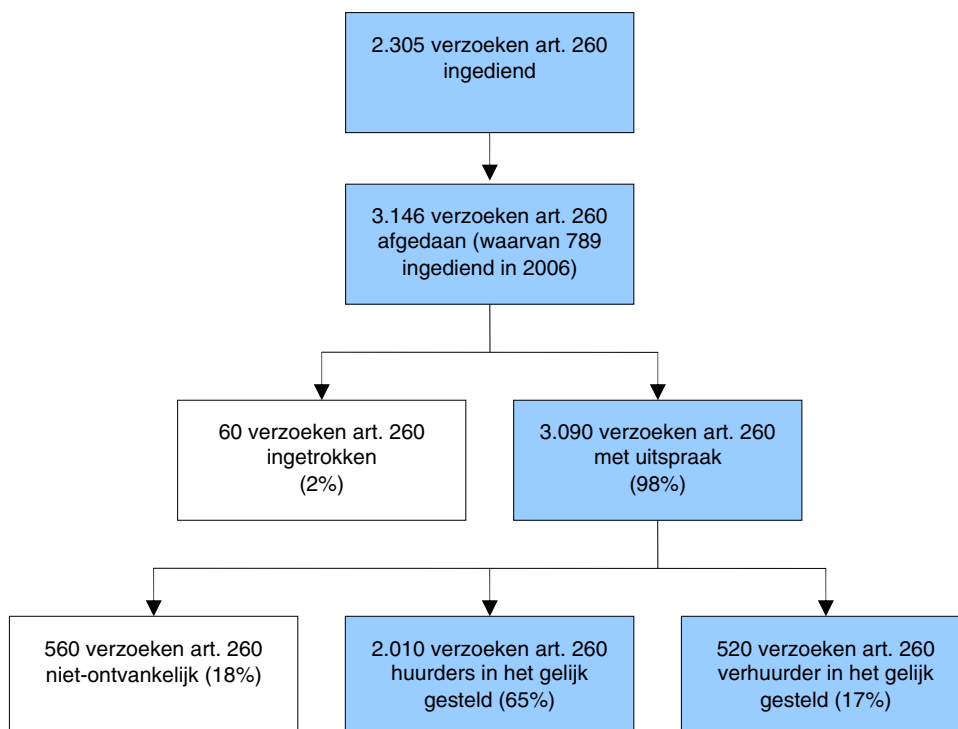
Bron: GBS-bestand, Secretariaat van de Huurcommissies.

Figuur 4: Resultaat van in 2006 ingediende artikel-257-verzoeken (benadering)



Bron: GBS-bestand, Secretariaat van de Huurcommissies.

Figuur 5: Resultaat van in 2006 ingediende artikel-260-verzoeken (benadering)



Bron: GBS-bestand, Secretariaat van de Huurcommissies.