



Aan ZVH
t.a.v. dhr. F.C.B. Storm
Grote Tocht 100
1507 CE Zaandam

Zaandam, 4 november 2024

Betreft: adviesaanvraag nieuwe algemene voorwaarden 2024

Uw ref.: C00017753

Ons kenmerk: AA02-20241104-BBZ

Geachte heer Storm,

Inleiding

Bij brief van 26 september 2024 heeft ZVH een adviesaanvraag betreffende nieuwe algemene voorwaarden 2024 aan de bewonersraad ZVH voorgelegd. Als voornaamste aanleiding voor de aanpassing van de bestaande algemene voorwaarden heeft ZVH aangegeven dat toetsing door rechters van een in de algemene voorwaarden aanwezig incassobeding aan de "Europese Richtlijn oneerlijke bedingen" er vaak toe leidt dat bedingen vernietigd worden.

Ook vereist deze Richtlijn, aldus ZVH, dat contractuele bepalingen de rechten en plichten tussen partijen eerlijk verdelen en dat rechten en plichten transparant en duidelijk moeten zijn. ZVH stelt dat als ze in contractuele bepalingen de dwingende wetgeving precies overnemen er geen sprake is van oneerlijkheid. Wettelijke regelingen zijn helaas erg juridisch geformuleerd. Bij het overnemen daarvan wordt de tekst niet meer leesbaar en niet transparant en duidelijk. Daarom heeft ZVH een bijsluiting gemaakt. De nieuwe algemene voorwaarden gaan alleen gelden voor nieuwe huurders.

Per mail van 15 oktober 2024 heeft BBZ aanvullende vragen gesteld aan ZVH. Op deze vragen heeft ZVH per mail van 21 oktober 2024 gereageerd.

Advies

De bewonersraad ZVH en de adviesraad ZVH hebben kennisgenomen van de beoogde nieuwe algemene voorwaarden 2024 en de daarbij behorende toelichting. Deze zijn besproken en BBZ komt tot het volgende advies.

Hieronder geeft BBZ eerst een algemeen advies en daarna volgt per artikel een reactie op de voorgestelde wijziging. Daarbij wordt ook de tekst in de bijsluiting besproken en indien nodig van advies voorzien. Voor de leesbaarheid heeft BBZ, indien een advies volgt, het woordje advies onderstreept. BBZ heeft de nieuwe algemene voorwaarden vergeleken met de bestaande algemene voorwaarden van januari 2023 zoals deze op de website te vinden zijn. De datum van deze bestaande voorwaarden verbaast BBZ omdat er voorafgaand aan het vaststellen van deze algemene voorwaarden geen advies aan BBZ is voorgelegd terwijl er toch een wijziging van de versie lijkt te zijn geweest.

Ten aanzien van artikelen waarop geen advies wordt gegeven heeft BBZ geen opmerkingen.

Algemeen advies

BBZ vindt de formulering van de algemene voorwaarden erg juridisch en voor een gemiddelde huurder niet of nauwelijks leesbaar. ZVH geeft ook zelf aan dat dat het gevaar is van het opnemen van wetsteksten.

BBZ adviseert ZVH de algemene voorwaarden zo spoedig mogelijk doch in ieder geval bij de eerstvolgende wijziging op B1 niveau te formuleren en aan te passen, net zoals zoveel andere collega-corporaties al hebben gedaan. BBZ acht de huidige algemene voorwaarden onleesbaar voor de gemiddelde huurder. Bij algemene voorwaarden op B1 niveau is er ook geen noodzaak meer om een bijsluiter met uitleg toe te voegen.

Verder adviseert BBZ geen afkortingen te gebruiken in de algemene voorwaarden.

Artikel 1

Bijsluiter

De essentie van het artikel, te weten dat hetgeen in de huurovereenkomst staat, voorgaat op datgene wat in de algemene voorwaarden staat blijkt niet heel duidelijk uit de bijsluiter. Dat is de essentie van het artikel maar komt niet helemaal tot uitdrukking in de bijsluiter.

Advies: wijzig de bijsluiter als volgt: *“Wat in de huurovereenkomst staat gaat voor op datgene wat in de algemene voorwaarden staat.”*

Artikel 2

2.4.

De laatste zin *“Deze bepaling geldt..... artikel 7:267 lid 7 BW”* is voor huurders niet erg duidelijk. BBZ adviseert na de zin dat het opzeggen van de woning moet gebeuren door alle huurders, aan te geven dat er wel een mogelijkheid is voor de huurder om aan de rechter te vragen als enige huurder te worden aangemerkt.

Bijsluiter

BBZ adviseert erin op te nemen: “Er is een mogelijkheid voor de huurder om aan de rechter te vragen als enige huurder te worden aangemerkt” of “als huurder kan je aan de rechter verzoeken om als enige huurder te worden aangemerkt.”

2.6.

Artikel 2.6. is nieuw. Hier staat dat een huurder bij het aangaan van de huurovereenkomst moet melden of hij gehuwd is of een geregistreerd partnerschap (GP) is aangegaan.

Allereerst merkt BBZ het volgende op. Hoewel een huurovereenkomst ook mondeling kan worden afgesloten gaan de algemene voorwaarden pas gelden op het moment dat de huurovereenkomst ondertekend wordt en de algemene voorwaarden zijn ontvangen. De algemene voorwaarden gelden dus nog niet bij het aangaan van de huurovereenkomst. ZVH kan naar het oordeel van BBZ zich niet beroepen op dit artikel als ZVH voor het ondertekenen/aangaan van de huurovereenkomst informatie wil over het al dan niet getrouwd zijn of het hebben van een geregistreerd partnerschap van de aspirant huurder. Alleen al om die reden zou dit artikel uit de algemene voorwaarden gehaald moeten worden.

Bovendien heeft ZVH aangegeven dat ZVH voor kandidaten die op het moment van reageren (op een beschikbare woning) buiten Zaanstad wonen standaard een registratie BRP moeten overleggen én dat voor wat betreft al in Zaanstad wonende kandidaten geldt dat ZVH zelf het BPR kan raadplegen. ZVH kan dus zelf al achterhalen of iemand getrouwd is of een geregistreerd partnerschap is aangegaan.

Daarnaast vindt BBZ het erg ver gaan om een aspirant huurder bij het aangaan van de huurovereenkomst te verplichten om mede te delen of iemand gehuwd is of een geregistreerd

partnerschap is aangegaan. Dit raakt erg aan de privacy van een persoon. BBZ vermoedt dat het vragen van deze gegevens, even afgezien van hetgeen hierboven is aangegeven, niet in overeenstemming met de AVG zal zijn/althans dat daarvoor geen gerechtvaardigd belang bestaat. Alleen iemand die nadrukkelijk vooraf instemt met het delen van die informatie kan daartoe gehouden zijn. Verwijzing naar algemene voorwaarden (die volgens BBZ sowieso niet op zijn plaats is, zie eerder gemelde) is dan onvoldoende. Bovendien bestaat er op dit moment geen enkele wettelijke verplichting voor een aspirant huurder om deze informatie voorafgaand aan het aangaan van een huurovereenkomst te delen met een verhuurder. Dit is anders na het aangaan van een huurovereenkomst als een echtgenoot of een geregistreerd partner de huurovereenkomst voortzet. (Artikel 7: 270a BW)

BBZ adviseert ZVH om heel artikel 2.6. uit de nieuwe algemene voorwaarden te halen.

Bijsluiter

Het klopt dat alle huurders verantwoordelijk zijn voor het betalen van de kosten. Ter verduidelijking lijkt het BBZ handig toe te voegen dat natuurlijk maar één keer de huur (per maand) betaald hoeft te worden. BBZ adviseert de tekst in die zin aan te passen/te verduidelijken.

De bijsluiter geeft aan: "Laat ons zo snel mogelijk weten dat uw situatie wijzigt, bv trouwen en/of GP etc." Dat is allereerst iets anders dan in de algemene voorwaarden staat. De algemene voorwaarden hebben het alleen over *bij aanvang* van de huurovereenkomst.

De algemene voorwaarden suggereren iets anders dan dat in de bijsluiter staat én een wettelijke verplichting zoals omschreven in die toelichting bestaat niet.

Advies: verwijder in de bijsluiter de laatste alinea bij artikel 2.

Artikel 3

3.2.

Er staat: "*Vóór of bij aanvang van de huurovereenkomst is tussen huurder en ...etc.*" ZVH heeft aangegeven dat hiermee wordt bedoeld voorafgaand aan het tekenen van de huurovereenkomst. BBZ geeft aan dat dat nu niet duidelijk uit de in de algemene voorwaarden omschreven tekst blijkt. Het kan ook een staat zijn die een week ervoor is opgemaakt. Dat is niet wenselijk.

BBZ adviseert de tekst zo aan te passen dat er staat dat op de dag van de sleuteluitgifte een beschrijving van het gehuurde wordt opgemaakt.

3.3.

In de tekst wordt een termijn van 1 maand na aanvang van de huur genoemd. BBZ merkt op dat dat wel erg kort is. Vaak zijn meerdere weken nodig om een woning voor te bereiden voordat verhuisd kan worden. De wet kent die termijn ook niet.

BBZ adviseert zowel in de algemene voorwaarden zelf als in de bijsluiter die termijn te veranderen door er twee maanden van te maken of eventueel één maand nadat iemand in de woning getrokken en/of /verhuisd is.

Artikel 4

4.1.

Dit artikel suggereert dat alle huurders servicekosten (verder aan te duiden als: SK) betalen. Dat is niet zo. De SK moeten wel overeengekomen zijn. BBZ adviseert dat te verduidelijken.

Derde alinea:

Hier wordt aangegeven dat de kosten verrekend worden tenzij het een niet verrekenbare dienst betreft. Desgevraagd heeft ZVH aangegeven dat de volgende posten niet verrekenbare diensten betreffen: *serviceabonnement of contract voor onderhoud van een installatie in de woning, glasverzekering en bijdrage ontstoppingskosten.*

BBZ merkt daarover het volgende op: Het abonnement servicekosten wordt niet meer als zodanig genoemd in het beleidsboek servicekosten van de huurcommissie. Tenzij er sprake is van fondsvorming moet ZVH wel het voorschot verrekenen met de door ZVH daadwerkelijk gemaakte kosten voor kleine herstellingen. Onduidelijk is of er sprake is van fondsvorming. Onderhoud voor installaties is voor rekening van de verhuurder. De verhuurder mag deze kosten niet in rekening brengen bij de huurder. Deze kosten betreffen niet een niet verrekenbare dienst.

Alleen voor wat betreft de posten glasverzekering en onstopningsfonds geldt dat deze posten niet verrekenbaar zijn.

Bijsluiter

De laatste zin van de eerste alinea luidt: "Wij kunnen een nieuw voorschotbedrag vaststellen op het moment dat het wettelijk mag". BBZ vindt dit vaag.

BBZ adviseert duidelijk uit te leggen wanneer dit mag, te weten: na een afrekening servicekosten door ZVH of bij een wijziging van het pakket waarmee de huurders hebben ingestemd.

Artikel 5

5.3. Er lijkt verwezen te worden naar de tekst in art 7:204 lid 3.

BBZ merkt op dat de tekst niet helemaal klopt. Doordat er staat "een ander" kunnen huurders denken dat ZVH geen taak heeft bij verstoring door een andere huurder van ZVH. Dat klopt niet helemaal.

Advies: pas het artikel aan. De formulering in de oude algemene voorwaarden was beter, daar wordt gesproken over feitelijke stoornis door een derde. Huurders kunnen bij de voorgestelde formulering denken dat "een ander" ook een andere huurder (van ZVH) kan betreffen.

Bijsluiter

Toelichting door ZVH klopt niet helemaal. ZVH is namelijk ook aansprakelijk voor gevolgschade als ZVH het herstel van het gebrek niet of niet voortvarend genoeg heeft opgepakt. Dat vloeit voort uit de wet. (artikel 7:208 BW)

Advies: breid de toelichting uit waarbij ZVH ook aangeeft dat huurders ook om vergoeding van schade kunnen vragen als een gebrek niet of niet voortvarend genoeg wordt hersteld en breid de toelichting onder het eerste streepje aan door ervan te maken:

"De schade komt door een gebrek dat er al was toen u de huurovereenkomst tekende en wij wisten dat toen van het gebrek of hadden dat moeten weten of als wij gezegd hebben dat het gehuurde dat gebrek niet had."

Artikel 6

Algemeen: dit artikel is erg lang. BBZ adviseert er losse artikelen van te maken, eventueel samen in een apart hoofdstuk: "verplichtingen van de huurder" gezet. Dit komt de leesbaarheid ten goede.

6.4.

De omschrijving van "dat een huurder het gehuurde moet onderhouden zoals een goed huurder betaamt" is erg ruim omschreven. In zijn algemeenheid komt onderhoud voor de verhuurder, alleen datgene dat de huurder op grond van het besluit Kleine Herstellingen moet doen, komt voor rekening en verantwoording van de huurder.

BBZ adviseert om achter de eerste zin toe te voegen: "*Voor wat betreft het onderhoud waartoe een huurder gehouden is: dit staat omschreven in het Besluit Kleine Herstellingen.*" Of iets met dezelfde strekking.

6.8.

Tweede alinea. BBZ vindt de termijn van twee maanden in geval van een noodsituatie veel te kort. Juist noodsituaties hebben meer tijd nodig om op te lossen. Ook vindt BBZ de formulering niet erg helder.

BBZ adviseert de bepaling als volgt aan te passen: *“Verhuurder zal aan een huurder die een derde – in geval van een noodsituatie bij die derde – tijdelijk gratis bij hem of haar wil huisvesten, toestemming geven om dit voor de duur van maximaal vijf maanden te doen, tenzij etc.”*

Tevens adviseert BBZ om een mogelijkheid om verlenging van die termijn bij ZVH te vragen op te nemen in het artikel.

6.9.

De bewijslast kan bij een huurder gelegd worden als de verhuurder een redelijk en redelijk gemotiveerd vermoeden heeft dat een huurder niet het hoofdverblijf houdt in de woning.

BBZ adviseert dit toe te voegen in het artikel. (“indien verhuurder een redelijk en (redelijk) gemotiveerd vermoeden heeft... etc.)

6.12

In sommige APV's staat dat je, wat betreft de afstand van een boom of heg ten opzichte van de erfgrans bijvoorbeeld een afstand van 1,5 meter mag aanhouden.

BBZ adviseert de bepaling conform het bovenstaande aan te passen, bijvoorbeeld: *U mag binnen twee meter van de grens geen bomen planten, tenzij uit de APV blijkt dat een kleinere afstand wel is toegestaan. De boom moet dan binnen die afstand staan.*

Idem t.a.v. de heggen en heesters.

Wellicht is het op te vangen door voor het laatste zinsgedeelte van het vierde streepje een harde return te plaatsen zodat *“tenzij de plaatselijke etc.”* zo komt te staan, dat duidelijk is dat het voor alle vier de aandachtstreepjes geldt.

6.16

De wet kent geen verplichting voor het afsluiten van een inboedelverzekering. BBZ vindt het de verantwoordelijkheid van een huurder om te bepalen of hij/zij wel of niet een inboedelverzekering afsluit. BBZ adviseert het artikel zo te wijzigen dat het een aanbeveling betreft. (De vraag is dan wel of het in de algemene voorwaarden thuisheeft)

Eventueel kan in de bijsluiter worden aangegeven welk risico huurders lopen als ze geen inboedelverzekering afsluiten, onder verwijzing naar artikel 5 van de algemene voorwaarden en hetgeen in de bijsluiter staat bij dat artikel.

6.16

BBZ vindt dat de huidige formulering van het artikel de verhuurder de mogelijkheid lijkt te geven om “zomaar” (onaangekondigd) langs te kunnen komen voor controle. BBZ acht een dergelijke ruime uitleg niet gewenst. Huurders moeten voldoende tijd krijgen om maatregelen te kunnen treffen als zij zelf niet aanwezig kunnen zijn. BBZ adviseert om na de laatste zin toe te voegen:

“Dergelijke bezoeken worden schriftelijk minimaal 5 werkdagen van tevoren aangekondigd en vinden in beginsel alleen maar plaats tussen 08:30 's ochtends en 17:00 's middags. “

6.18

Bijsluiter: Onder drugs staat dat de huurovereenkomst wordt beëindigd. Een huurovereenkomst kan niet zomaar beëindigd worden. Huurders kunnen de indruk krijgen dat dat wel zomaar kan. Informatie die huurders krijgen in de bijsluiter moet kloppen.

BBZ adviseert om de zin als volgt te wijzigen: *“U kunt een boete krijgen en er kunnen stappen genomen worden om een einde te maken aan de huurovereenkomst.”*

Artikel 7

Bijsluiter

De zin "*tenzij anders is afgesproken*" moet naar het oordeel van BBZ deel uitmaken van de zin ervoor. BBZ adviseert de punt tussen de eerste en tweede zin weg te halen en het gedeelte "*tenzij anders is afgesproken*" onderdeel van de zin ervoor maken.

Artikel 8

Bijsluiter

De uitleg van wat een renovatie is, is naar het oordeel van BBZ te karig. Renovatie is elke vernieuwing door verandering of toevoeging, waardoor het woongenot toeneemt. (Het laatste door jurisprudentie bepaald). BBZ adviseert de toelichting conform het bovenstaande aan te passen.

Artikel 9

9.2. Hoewel de wetstekst hier is opgenomen blijkt uit de toelichting op de wet dat de wetgever heeft bepaald dat "dan wel" gelezen moet worden als "*en*". Het is dus "*en*" in plaats van "*of*". BBZ adviseert het artikel zo te wijzigen door van "*dan wel*", "*en*" te maken.

Bijsluiter

In de bijsluiter wordt opeens de - in de oude voorwaarden genoemde - eis genoemd dat die wijzigingen die zonder noemenswaardige kosten bij einde huur ongedaan gemaakt kunnen worden geen gevaar of overlast mogen opleveren. Dat staat alleen niet meer in de tekst van het voorgestelde nieuwe artikel 9.2. en ook niet in de wet.

BBZ adviseert om in de bijsluiter in de eerste zin na "*worden*" een punt te zetten.

Artikel 10

10.4.

De gronden voor opzegging worden niet meer in de nieuwe voorwaarden genoemd.

Desgevraagd heeft ZVH de verwijdering van het oude artikel 10.4 toegelicht. Aangegeven is dat er in de wet een uitgebreide bescherming staat.

BBZ overweegt ten aanzien hiervan het volgende.

Hoewel een ieder verondersteld wordt de wet te kennen, is de praktijk anders. BBZ vindt het belangrijk dat ZVH als corporatie en sociale verhuurder diens huurders goed voorlicht. Een sociale verhuurder en corporatie heeft als taak om voor huisvesting te zorgen voor degenen die zelf moeilijk in die behoefte kunnen voorzien. Vaak betreft dat ook kwetsbare huurders. Naar het oordeel van BBZ is het juist voor die groep belangrijk dat zij goed voorgelicht worden over hun rechten. BBZ vindt dat mede een taak van ZVH.

BBZ adviseert dan ook het oude artikel 10.4 weer op te nemen in de nieuwe algemene voorwaarden.

Als tweede overweging heeft ZVH aangegeven dat er bijzondere huurrelaties kunnen bestaan, waarin er geen sprake is van toepasselijkheid van de wettelijke huurbescherming van art. 7:272 BW e.v. ZVH heeft aangegeven dat ZVH dan niet wenst dat in de algemene huurvoorwaarden staat dat die regeling (huurbescherming) wel van toepassing is.

BBZ overweegt ten aanzien hiervan het volgende:

In de huurovereenkomsten die ZVH op grond van de leegstandswet maakt zal nadrukkelijk melding gemaakt moeten worden van het feit dat het om een huurovereenkomst op grond van de Leegstandswet gaat. Dan kan ook duidelijk vermeld worden welke bepalingen uit het Burgerlijk wetboek niet van toepassing zijn (zie artikel 15 lid 1 Leegstandswet).

Aangezien de bepalingen in de huurovereenkomst voortgaan op die in de algemene voorwaarden (zie ook artikel 1 algemene voorwaarden) volgt daaruit dat artikel 10.4, indien weer opgenomen, dan niet geldt.

Met andere woorden: artikel 10.4 zoals in de bestaande voorwaarden geformuleerd kan gewoon blijven bestaan. BBZ vindt het belangrijker dat het gros van de huurders (waarvoor de huurbescherming wel geldt) goed geïnformeerd worden over hun rechten dan dat een minderheid (die geen aanspraak op huurbescherming maken) aanspraak zouden kunnen maken op een bepaling uit de algemene voorwaarden, terwijl heel makkelijk in de huurovereenkomst zelf artikel 10.4 kan worden uitgesloten (voor zover dat niet nadrukkelijk al uit de huurovereenkomst zelf voortvloeit). BBZ adviseert dus nadrukkelijk om het bestaande artikel 10.4 ook in de nieuwe voorwaarden te handhaven.

Bijsluiter

In de bijsluiter staat: u kunt de huur alleen opzeggen op een werkdag. BBZ denkt dat bedoeld wordt dat de dag waarop de huur eindigt alleen een werkdag kan zijn. De tekst zoals het er nu staat kan zo opgevat worden dat een huurder denkt dat hij de huur alleen op een maandag tot en met vrijdag kan opzeggen. (Terwijl het ook in het weekend en 's avonds online kan.)

BBZ adviseert het volgende ervan te maken: *“u heeft een opzegtermijn van één maand en u kunt de huur alleen laten eindigen op een werkdag.”* De laatste zin bij de toelichting moet weg, want dat deel is nou juist uit het artikel gehaald.

Artikel 11

Bijsluiter

Er wordt gesproken over reparaties. BBZ vraagt zich af of het niet verstandiger zou zijn om over reparaties/werkzaamheden te spreken. Reparatie duidt namelijk op een gebrek.

Verder staat er dat ZVH achtergebleven spullen weghaalt. BBZ adviseert ZVH – als ZVH die spullen niet bewaart - erbij te vermelden dat ZVH die spullen niet bewaart. Dit om duidelijkheid te geven aan huurders.

Artikel 13

Bijsluiter

De tekst is niet helemaal helder.

BBZ adviseert desgewenst de tekst bijvoorbeeld als volgt aan te passen: *“Als huurder ben je in verzuim als de verhuurder een termijn gesteld heeft bij een verplichting en de termijn verloopt zonder dat u aan de verplichting heeft voldaan.”*

Artikel 16

16.1.

BBZ vindt de eerste zin van de laatste alinea onduidelijk.

BBZ adviseert de tekst als volgt te wijzigen: *“Indien een nieuwe afspraak tussen verhuurder en huurder tot stand komt (dat wil zeggen schriftelijk wordt vastgelegd) die strijdig is met de bepalingen uit de huurovereenkomst en de algemene voorwaarden, prevaleert de nieuwe afspraak.”*

16.2.

De nieuwe voorwaarden geven aan dat een huurder bij voorbaat instemt met de splitsingsakte etc. als er tijdens de looptijd van de huur een Vve ontstaat. Op dit moment is het zo dat een zittende huurder waarvan het gehuurde deel gaat uitmaken van een Vve (omdat het gebouw tijdens de huur gesplitst wordt) pas gebonden is aan de splitsingsakte, het splitsingsreglement etc. als die huurder daar nadrukkelijk mee instemt/voor tekent.

In de nieuwe algemene voorwaarden zou een huurder in zo'n geval automatisch instemmen met de regels die voortvloeien uit de splitsingsakte, - reglement etc. zonder nadrukkelijke instemming.

BBZ adviseert nadrukkelijk negatief op deze toevoeging in de algemene voorwaarden. Huurders die een andere/nieuwe huurwoning betrekken zullen zich niet realiseren wat deze bepaling voor impact

e-mail: info@bewonersraad-zvh.nl

website: www.bewonersraad-zvh.nl

heeft. Het is niet gepast om huurders automatisch gebonden te laten zijn aan regels vanuit een in de toekomst op te richten Vve zonder dat zij daar nadrukkelijk hun handtekening voor zetten en voordat zij kennis hebben kunnen nemen van de inhoud van bepalingen.

Bijsluiter

Advies BBZ: Omdat art 16.6 eruit gehaald is, kan hetgeen in de bijsluiter staat over de AVG eruit.

Met vriendelijke groet,



Esengül Toprak – Deniz,
Voorzitter Bewonersraad ZVH (BBZ)