



Eindhoven, 30 december 2020

Betreft: Brief d.d. 10 december met vragen bewoners Campus 030 Utrecht

Geachte bewoners,

Op 10 december jl. hebben wij een brief van bewoners via Rood Utrecht ontvangen, naar het hoofdkantoor van Camelot Europe gestuurd, met verzoeken om een aantal veranderingen voor huurders van Campus 030 door te voeren.

In deze brief wordt onder meer gesteld dat:

- De huurprijzen te hoog zijn
- De servicekosten te hoog zijn
- De kosten voor wassen en drogen te hoog zijn
- De kosten voor buitensluitingen (€ 90,-) als erg hoog worden ervaren
- Onterecht eindschoonmaak kosten van € 100,- in rekening worden gebracht
- Reparatie van defecte verwarmingen dient te gebeuren
- Huurcontracten (ook) in het Engels opgesteld moeten worden
- Er vragen over de hygiënevoorschriften zijn

Camelot Europe is de beheerder van Camelot Campus 030. We hebben de brief derhalve ook met eigenaar Campus Uithof BV besproken en geven hier graag toelichting op.

Allereerst willen we benadrukken dat we hechten aan een goede relatie met al onze huurders en daarbij zorgvuldig opereren binnen de kaders die door de wetgever en huurcommissie worden bepaald. Als de brief van Rood Utrecht bij u een andere suggestie heeft gewekt, wenst de eigenaar daar graag afstand van te nemen.

Huurprijzen

Bij het bepalen van de verhuurprijzen volgt eigenaar steeds nauwgezet de regels van het woningwaarderingstelsel (WWS). De tussen u en eigenaar geldende huurprijzen voldoen daarom aan alle wettelijke bepalingen: de studio's van Campus 030 Utrecht halen resp. 139 en 142 punten volgens de WWS telling, die een maximale kale huur rechtvaardigen van € 721,24.

De eigenaar heeft ervoor gekozen de kale huurprijs aanzienlijk lager te stellen dan wettelijk toegestaan. In vergelijking met andere aanbieders in de stad liggen de prijzen op of onder het marktgemiddelde in Utrecht. Dat laat onverlet dat het u vrijstaat de huurprijs ter discussie te stellen en eventueel zelfs een procedure bij de huurcommissie aanhangig te maken. Zo hebben we dat afgesproken met elkaar in Nederland en dat vindt eigenaar op zichzelf een prima regeling.

Verwarming

Waar bij ons bekend, zijn de problemen met de verwarming verholpen. Mocht u nog problemen ervaren, verzoeken wij u die alsnog te melden bij uw huismeester.

Huurcontracten

Wij zullen (delen van) huurcontracten die nog niet in het Engels beschikbaar zijn laten vertalen.

Hygiëne

De voorschriften betreffende hygiëne in keukens en algemene ruimtes zijn bedoeld om de leefbaarheid in stand te houden voor alle bewoners. Vuilniszakken dienen op de daarvoor bedoelde plaatsen te worden afgevoerd. Dit om stankoverlast en ongedierteplagen te voorkomen.

Servicekosten

De eigenaar legt graag uit dat de servicekosten als voorschot in rekening worden gebracht. Op basis van daadwerkelijk gebruik zal, jaarlijks achteraf, de verrekening met de daadwerkelijke kosten per individuele woning worden vastgesteld. De huurder betaalt dan voor het daadwerkelijke verbruik. Een overzicht met de verrekening van de servicekosten over 2020 ontvangt u medio 2021.

De geldende regels voor het bepalen van de servicekosten zijn helaas minder eenduidig bepaald dan het woningwaarderingstelsel. Over de hoogte van die servicekosten kunnen daarom verschillen van inzicht ontstaan. Om objectiviteit bij de vaststelling over 2020 te borgen, stellen wij voor om een onafhankelijke expert, bijvoorbeeld via de Universiteit Utrecht, mee te laten beoordelen of de servicekosten juist worden vastgesteld. Desgewenst kan een delegatie van bewoners betrokken worden bij het proces van deze onafhankelijke controle.

Graag merken wij op dat voor vergelijkbare woonruimtes bij andere commerciële studentenverhuurders overeenkomstige of hogere voorschotten in rekening worden gebracht. Wij brengen u bovendien geen extra kosten in rekening voor inschrijfgeld op onze website of toegang tot het klantenportaal.

Gebruik wasmachines en drogers

De kosten voor de wasmachines en drogers betreffen commerciële tarieven. Het is echter aan de bewoners om hier al dan niet gebruik van te maken. Deze afweging dient men zelf te maken.

Buitensluiting

Buitensluiting en sleutelverlies is voor iedereen zeer vervelend. Wij begrijpen dat de kosten voor de huurders als hoog worden ervaren. Een dergelijk incident komt altijd ongelegen en legt ook aan de zijde van de beheerder/eigenaar beslag op arbeidsuren. Wij overwegen nu een praktische oplossing, namelijk om alle bewoners een tweede sleutel uit te geven, zodat zij deze bij een bekende of buurman kunnen afgeven. In geval van buitensluitingen kunnen bewoners dit verder zelf organiseren en worden zij, naast het vervelende incident, ook niet nog eens geconfronteerd met de kosten hiervan. Bij de eindoplevering dient de bewoner dan twee in plaats van één sleutels retour te geven.

Schoonmaak

Tot op heden hebben we er voor gekozen om € 100,- voor de professionele eindschoonmaak vooraf door te belasten aan de huurders van Camelot Campus 030. Dit past binnen het wettelijk kader. We stellen nu voor om dit te wijzigen: vanaf 2021 bieden wij de bewoners de mogelijkheid om de woning zelf schoon te maken of dit uit te laten voeren door de beheerder middels een professioneel schoonmaakbedrijf. In geval de schoonmaak afdoende, conform de norm, is uitgevoerd zal niets bij de bewoner in rekening worden gebracht. In geval de woning niet schoon wordt opgeleverd belasten wij de daadwerkelijke eindschoonmaak kosten alsnog achteraf door aan de bewoner.

Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief dan verzoeken wij uw reactie te mailen naar de beheerder, Camelot Europe, waarvoor u het volgende e-mailadres kunt gebruiken: b.devilder@cameloteurope.com

Een kopie van deze brief delen wij ook met ROOD Utrecht en de Universiteit Utrecht.

Met vriendelijke groet,

Mede namens eigenaar Campus Uithof BV, Camelot Europe

Bijlage: kopie Brief bewoners d.d. 10-12

Bijlage

Camelot Vastgoed en Beveiliging B.V.
Postbus 8770
5605 LT Eindhoven

ROOD Utrecht
roodjongindesp.nl/utrecht
Wijde Begijnestraat 122
3512 AX Utrecht
utrecht@roodjongindesp.nl

10 december 2020, Utrecht

Beste mensen van Camelot,

Wij zijn studenten die kamers huren bij uw bedrijf op het Utrecht Science Park. Wij zijn ontevreden over onze ervaring daarmee en we merken een enorm gebrek aan transparantie. Er zijn problemen met de kamers waarin wij wonen en de prijs van de kamers staat niet in verhouding met de daadwerkelijke kwaliteit die geleverd wordt.

Zo hebben wij bezwaar tegen het feit dat er € 100 schoonmaakkosten aan ons wordt gevraagd als we de kamer krijgen. Dit vinden we ergerlijk, omdat het schoonmaken van gebruikte kamers jullie verantwoordelijkheid is. Daar bovenop merken we niks van de gemaakte kosten, aangezien bij binnenkomst de kamers consequent vies zijn.

Tevens is het niet transparant waar de servicekosten die we betalen nou daadwerkelijk aan uitgegeven worden. We betalen ons stuk aan de meubileringskosten en de kosten voor de publieke ruimte. Daarom willen wij de berekeningen hiervan onder ogen krijgen.

Een ander punt wat veel vragen bij ons oproept zijn de hoge kosten die worden gevraagd voor andere dingen, zoals het gebruik van de wasmachines en de € 90 die we betalen als we buitengesloten zijn. Wij eisen dat deze onredelijke kosten significant worden verlaagd. Ook eisen we het recht op om een extra sleutel te kunnen maken voor onze deur, omdat betalen voor de kamer genoeg zou moeten zijn.

Daarnaast willen wij aandacht vragen voor de problemen die we ervaren met de verwarming. Sommigen van ons hebben een verwarming die het helemaal niet doet, anderen hebben een verwarming die erg gebrekkig werkt of een eigen wil lijkt te hebben. Wij hebben dit probleem al meerdere keren aan jullie gemeld, maar daar is vrijwel niets mee gedaan. Wij verwachten dat jullie dit zo snel mogelijk oppakken en de verwarmingskosten die tot nu toe zijn betaald teruggeven.

Verder zijn we sterk ontevreden over jullie onrealistische verwachtingen. Jullie willen bijvoorbeeld dat we onze keukens volledig schoonhouden, terwijl dit met normaal gebruik onmogelijk is, gegeven het materiaal van de wand. Jullie schuiven dus verantwoordelijkheid af naar ons, terwijl jullie hebben bepaald dat het gebouw goedkoop geleverd moest worden. Wij vinden dit niet kunnen en eisen verandering.

Als laatste willen we nog onze frustratie uiten over het gebrek aan transparantie. Jullie beleid lijkt erop te zijn gericht het zo moeilijk mogelijk te maken voor studenten om beseft te krijgen van hun rechten en plichten. Een goed voorbeeld hiervan zijn de contracten die deels alleen in het Nederlands worden gegeven, terwijl de meeste van ons internationals zijn. Wij willen een compleet contract in het Engels.

Onze eisen zijn dus als volgt:

- Schaf de € 100 schoonmaakkosten af en geef dat geld terug aan hen die dat al betaald hebben. Dit betalen jullie voortaan zelf.
- Meer transparantie, waaronder concrete en volledige berekeningen van de door jullie gemaakte kosten.
- Verlaag de kosten van de wasmachine zodat de totale kosten van wassen en drogen niet meer dan € 3,50 bedragen.
- Repareer de kapotte verwarmingen en controleer of de verwarmingen op de andere kamers het wel doen. Geef de verwarmingskosten die mensen in de tussentijd hebben betaald terug.
- Pas het beleid van de keukens aan en zorg ervoor dat er beter materiaal op de muren van de keukens komt, zodat er geen vlekken meer ontstaan bij een redelijk gebruik van een keuken. Stop in het algemeen met het stellen van onrealistische eisen.

Wij eisen dat deze dingen door jullie worden opgepakt binnen een korte termijn. Wij zijn niet kapitaalkrachtig en hebben een onzekere economische situatie. Ook hebben de meeste van ons geen goede kennis van onze rechten hier in Nederland. Daarom lijkt het ons vanzelfsprekend dat een bedrijf dat aan ons verhuurt een voordelige en betrouwbare dienst levert.

Wij verwachten een schriftelijke reactie naar utrecht@roodjongindesp.nl voor 1 januari 2021.

Met vriendelijke groet,

84 Huurders van Camelot Campus 030 en ROOD Utrecht.

