



18-134 RvT Oost

203 ERECODE

**Onduidelijke positie van de makelaar. Plicht om positie helder te maken geldt ook tegenover niet-opdrachtgever.**

*Klaagster heeft een woning gehuurd. In verband met de totstandkoming van de huurovereenkomst heeft klaagster een aantal malen contact gehad met (medewerkers van het makelaarskantoor van) beklaagde. Klaagster verwijt beklaagde onder meer dat de werkzaamheden inzake de totstandkoming van de huurovereenkomst niet goed zijn uitgevoerd, dat er twee verschillende versies van de huurovereenkomst in omloop zijn gebracht en dat de huurovereenkomst onzorgvuldig is afgehandeld. Beklaagde heeft aangegeven uitsluitend als verkopend makelaar voor de verhuurder werkzaam te zijn geweest en stelt bij de totstandkoming van de huurovereenkomst, noch bij het beheer van de woning betrokken te zijn geweest. De Raad stelt vast dat beklaagde bij klager de indruk heeft gewekt dat hij voor de verhuurder in het kader van de verhuur diensten heeft verleend. Het ligt op de weg van de NVM-makelaar om zijn positie helder te maken, ook aan niet-opdrachtgevers. Beklaagde heeft niet voorkomen, dat door zijn handelwijze bij klager verwarring is ontstaan over zijn positie. Dit is in strijd met de Erecode. Uit de stukken en hetgeen ter zitting is verklaard blijkt, dat beklaagde diensten heeft verleend in het kader van de uitvoering van de huurovereenkomst. Het onderscheid tussen verhuur en beheer is voor een niet-deskundige huurder moeilijk te maken. Ook dan ligt het op de weg van de NVM-makelaar om zijn positie helder te maken. Beklaagde heeft dit nagelaten en de klacht is in zoverre gegrond.*

Beslissing van 9 november 2018

Inzake de klacht van

**[A]**,  
wonende te D.,  
klaagster,

tegen

**[X]**,  
kantoorhoudende te D.,  
beklaagde,  
gemachtigde: mr. [Y].

In deze beslissing zal klaagster '[A]' en zal beklaagde '[X]' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

## **1. Het verloop van de klachtprocedure**

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klachtstukken te weten: de brieven van 26 december 2017 (met 9 bijlagen), 31 december 2017, 19 maart 2018 en 25 maart 2018;
- het verweer van 30 augustus 2018 (met 2 bijlagen).

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 12 oktober 2018. Verschenen zijn: [A] en [X], bijgestaan door zijn gemachtigde, mevrouw mr. [Y].

## **2. De feiten**

- 2.1 [A] heeft in het najaar van 2015 een oproep op Facebook geplaatst, omdat zij dringend op zoek was naar een huurwoning. [B], de uiteindelijke verhuurder, heeft hierop gereageerd en gesteld de woning aan het [adres] (hierna: "de woning") te willen verhuren op grond van de Leegstandswet. [B] heeft [A] verzocht zich als woningzoekende in te schrijven bij makelaarskantoor [X] (hierna: het makelaarskantoor). Dit heeft [A] gedaan.
- 2.2 Op 1 december 2015 heeft de heer [Z] (hierna: "[Z]"), werkzaam bij het makelaarskantoor de woning met [A] geïnspecteerd.
- 2.3 Van deze inspectie is een inspectierapport (voorzien van het logo van het makelaarskantoor en het NVM logo) opgemaakt, gedateerd 1 december 2015. In dit inspectierapport is onder meer het volgende vermeld:
- "Huurder verklaart dat de woonruimte naar genoegen en in goede staat is opgeleverd, behoudens de hieronder vermelde gebreken."*
- Er zijn geen gebreken vermeld, wel is opgenomen dat de sleutel van "achter" ontbreekt. Het inspectierapport is door [A] ondertekend.
- 2.4 Op 1 december 2015 heeft mevrouw [W] (hierna: "[W]"), medewerkster van het makelaarskantoor aan [A] per e-mail het inspectierapport toegezonden.
- 2.5 [A] is met [B] overeengekomen dat zij de woning van 1 december 2015 tot 1 februari 2016 in gebruik zal nemen op grond van een zogenaamde "woonbepaling". Kort na ingebruikname heeft [A] aan het makelaarskantoor verzocht om de sleutels van de achterdeur en de schuurdeur. [W] heeft [A] per e-mail meegedeeld, dat [Z] contact

heeft gehad met verhuurders en dat die zullen zorgdragen voor toezending van de sleutels.

- 2.6 Vanaf 1 februari 2016 heeft [A] de woning gehuurd van [B]. De huurovereenkomst heeft als titel "HUUROVEREENKOMST LEEGSTANDSWET September 2015" en is voorzien van het NVM-logo.
- 2.7 Gedurende de loop van de huurovereenkomst heeft [A] met enige regelmaat contact opgenomen met het makelaarskantoor over gebreken aan de woning. De klachten zijn door het makelaarskantoor doorgeleid naar [B].
- 2.8 Op of omstreeks juni 2017 is de huurovereenkomst door [B] opgezegd tegen 1 oktober 2017.
- 2.9 In juli 2017 heeft een voorinspectie plaatsgevonden. Op 11 juli 2017 heeft [V] (hierna: "[V]"), medewerkster bij het makelaarskantoor, aan [A] per e-mail een in verband met deze voorinspectie getekend formulier, alsmede de tijdens deze inspectie genomen foto's toegezonden.
- 2.10 Naar aanleiding van vragen van [A] heeft [V] [A] per e-mail op 19 juli 2017 het volgende bericht:
- "Ik heb de foto's en het formulier van de voorinspectie ook naar de verhuurder gestuurd. [voornaam van [X]/beklaagde] (bedoeld is: [[X], toevoeging Raad) is op dit moment met vakantie en zal dit bij terugkomst oppikken. De foto's bij ingang huur zal ik even opzoeken en u zo spoedig mogelijk toesturen."*
- 2.11 [A] heeft foto's van de woning ontvangen die in verband met de verkoop zijn genomen. [A] bestrijdt dat dit de foto's zijn die bij de inspectie op 1 december 2015 zijn gemaakt.
- 2.12 Op zaterdag 30 september 2017 is makelaar [U], werkzaam bij het makelaarskantoor, in de woning geweest. Hij heeft de meterstanden opgenomen. [A] heeft geweigerd het opnamerapport te tekenen en de sleutels in te leveren, omdat zij duidelijkheid wilde over de foto's bij de ingang van de huur en de terugbetaling van de borg.
- 2.13 [A] heeft [B] gedagvaard, onder meer tot terugbetaling van de borgsom. [B] heeft in reconventie schadevergoeding gevorderd, die met de borgsom verrekend zou moeten worden. [A] en [B] hebben een schikking getroffen, inhoudende dat [B] tweederde van de borgsom zal terugbetalen aan [A] in 12 gelijke termijnen.

2.14 Er zijn twee versies van de huurovereenkomst in omloop. In de door [A] ondertekende huurovereenkomst ontbreken gegevens over het nummer en de datum van de door de gemeente D. verleende vergunning als bedoeld in de Leegstandswet. In de versie van [B] zijn deze gegevens wel vermeld.

### **3. De klacht en het verweer**

3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:

- De werkzaamheden inzake de totstandkoming van de huurovereenkomst zijn niet goed uitgevoerd; er zijn twee verschillende versies in omloop (onderdeel 1);
- De foto's die bij het begin van de huurovereenkomst zijn gemaakt zijn, hoewel [A] daar meerdere malen om heeft verzocht, nooit aan [A] toegezonden (onderdeel 2);
- Het huurcontract is onzorgvuldig afgehandeld (onderdeel 3).

3.2 Beklaagde voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

[X] is voor [B] uitsluitend opgetreden als verkopend makelaar en niet betrokken geweest bij de totstandkoming van de huurovereenkomst, noch bij het beheer van de woning. Vragen van [A] met betrekking tot de huurovereenkomst zijn bij wijze van service naar [B] doorgeleid. [B] zelf heeft de huurovereenkomst opgezegd. De werkzaamheden in het kader van de opzegging van de huur hadden betrekking op het verkoopproject.

3.3 Op de stellingen van klager en beklagde zal, voor zover van belang, onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

### **4. De beoordeling van de klacht**

4.1 De Raad zal in het onderstaande elk onderdeel van de klacht afzonderlijk bespreken.

4.2 Volgens artikel 1 van de Erecode dient de NVM-makelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te oefenen en te streven naar de kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten. De Raad dient te beoordelen of [X] deze norm heeft geschonden.

4.3 Deze klacht komt er zakelijk weergegeven op neer, dat [X] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat hij artikel 1 van de Erecode heeft overtreden.

4.4 Een essentieel punt is het voorkomen van onjuiste beeldvorming. Verkeerde beeldvorming kan ontstaan door gebrekkige communicatie en worden tegengegaan door een juiste communicatie. Daarmee gaat het om alle vormen van communicatie

en ook die met niet-opdrachtgevers.

#### *Klachtonderdeel 1*

- 4.5 De Raad stelt vast dat de tussen [B] en [A] gesloten huurovereenkomst is vastgelegd conform de modelovereenkomst van de NVM en op NVM-papier. De enige redelijke verklaring hiervoor is dat de overeenkomst aan [B] is toegezonden door [X] of een van de medewerkers van diens makelaarskantoor. Vaststaat ook, dat [Z] bij aanvang van de huurovereenkomst een inspectierapport heeft opgesteld, waarbij gebruik is gemaakt van het bedrijfslogo van het makelaarskantoor en het NVM-logo.
- 4.6 [X] heeft ter zitting verklaard dat hij wist dat er twee versies van de NVM-huurovereenkomst in omloop waren. [X] heeft ter zitting niet weersproken dat [Z] bij de ondertekening van de huurovereenkomst aanwezig is geweest. [X] heeft dusdoende bij [A] de indruk gewekt, dat hij voor [B] in het kader van de verhuur diensten heeft verleend.
- 4.7 Het ligt op de weg van de NVM-makelaar om zijn positie helder te maken, ook aan niet-opdrachtgevers. [X] heeft niet voorkomen, dat door zijn handelwijze verwarring bij [A] is ontstaan over zijn positie. Dit is in strijd met de Erecode. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

#### *Klachtonderdeel 2*

- 4.8 [A] stelt, dat bij de aanvang van de huur foto's zijn gemaakt en dat dit andere foto's zijn dan de foto's die in het kader van de verkoopopdracht zijn gemaakt. [X] stelt, dat de door [A] bedoelde foto's niet in het dossier zijn aangetroffen. Nu beide partijen elkaar op dit punt tegenspreken, is het voor de Raad ondoenlijk om te beoordelen wie het gelijk aan zijn zijde heeft en kan dus niet worden vastgesteld dat [X] tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De klacht is op dit onderdeel ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 3*

- 4.9 Uit de stukken en hetgeen ter zitting is verklaard blijkt, dat [X] op verzoek van [B] diensten heeft verleend in het kader van de uitvoering van de huurovereenkomst. Het onderscheid tussen verhuur en beheer is voor een niet-deskundige huurder moeilijk te maken. Ook dan ligt het op de weg van de NVM-makelaar om zijn positie helder te maken. De Raad is van oordeel dat [X] dit heeft nagelaten. Ook op dit onderdeel is de klacht gegrond.

4.10 De Raad acht, alle omstandigheden in aanmerking genomen, de hierna vermelde sanctie passend en geboden.

## **5. De beslissing**

De Raad:

verklaart onderdelen 1 en 3 van de klacht gegrond;

verklaart onderdeel 2 ongegrond;

legt aan beklaagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklaagde € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal toesturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 9 november 2018.

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes  
lid-secretaris

mr. O. Nijhuis  
voorzitter