

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE
COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN
ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

**Huuropzeggingsmogelijkheid in strijd met de wet. Onjuiste mededeling hierover door
makelaar. Geen opleveringsrapport bij einde huur. Terugstorten waarborgsom.**

Een makelaarskantoor treedt voor de eigenaar op bij het sluiten van een huurovereenkomst met klager m.b.t. een appartement. In die huurovereenkomst komen opzeggingsmogelijkheden voorhuurder en verhuurder voor. Als de huurder op zeker moment opzegt maar deze opzegging kort daarop weer intrekt, zegt de verhuurder de overeenkomst op. Tijdens het kort geding dat tussen huurder en verhuurder wordt gevoerd komen partijen een compromis overeen. Als huurder het appartement verlaat is namens het makelaarskantoor een makelaar aanwezig maar deze maakt geen opleveringsrapport op. Gevolg daarvan is dat, als de eigenaar van mening is dat het appartement niet netjes is achtergelaten, deze de waarborgsom inhoudt. Klager uit diverse klachten jegens beklaagde.

De Centrale Raad acht de klachten deels gegrond. De makelaar had nimmer absoluut mogen stellen dat de verhuurder de huurovereenkomst mocht opzeggen nu de betreffende bepaling in strijd met de wet is.

Dat de makelaar geen opleveringsrapport opstelde lag aan het feit dat deze slechts aanwezig was om de sleutels in ontvangst te nemen; het ware wel beter geweest als de makelaar dit duidelijk had verteld. Dat de eigenaar tegen het advies van de makelaar in weigert om de waarborgsom terug te storten kan beklaagde niet verweten worden.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **J.M.W.** , wonende te G,
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
R MAKELAARDIJ O.G. B.V., NVM-Lid en kantoorhoudende te G,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief gedateerd 18 januari 2017 (bedoeld zal zijn 2018), ontvangen op 6 februari 2018, heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Zuid (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 21 september 2018, op diezelfde dag aan partijen verzonden, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de

klacht tegen geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het makelaarskantoor) ongegrond verklaard.

- 1.2 Klager is bij e-mail van 2 oktober 2018, ontvangen op 3 juli 2018, van deze beslissing van de Raad van Toezicht in beroep gekomen. In zijn brief van 11 november 2018 heeft klager de gronden van zijn beroep uiteengezet.
- 1.3 Het makelaarskantoor heeft bij brief van 20 december 2018 verweer gevoerd.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft verder kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 De mondelinge behandeling van het hoger beroep was aanvankelijk gepland op 28 mei 2019. Deze zitting heeft in verband met de staking die dag bij de NS en streekvervoer geen doorgang gevonden. Er is een nieuwe zitting bepaald op 8 oktober 2019. Voor de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon;
 - namens het makelaarskantoor: mevrouw C. P. en de heer J. K., bijgestaan door de heer mr. A.A.R. van Eijnsden.

2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Het makelaarskantoor trad op als makelaar van de verhuurder van een appartement gelegen aan de F-straat 76a te G (hierna: het appartement). Mevrouw C. P. is als makelaar werkzaam bij dit kantoor (hierna: de makelaar).
- 2.2 Klager en zijn gezin waren geïnteresseerd in de huur van het appartement en is hierover in de zomer van 2016 in contact getreden met het makelaarskantoor. Een whatsapp-bericht van de makelaar aan klager luidt als volgt:

*“Ik heb mijn eigenaar gesproken en hierbij zijn tegenvoorstel
(...)
Voor jullie opzegtermijn na 1 jaar van 2 maanden en eigenaar wil graag ook zelf de optie hebben na 1 jaar om op te kunnen zeggen met termijn van 3 maanden (ik licht dit graag toe... hij zal hier geen gebruik van maken omdat hij voor 4 jaar in Houston zit maar voor de bank moet deze clause er in)”*
- 2.3 Tussen klager en de verhuurder is in juli 2016 een huurovereenkomst tot stand gekomen. De huurovereenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“3.1 This agreement is entered into for a period of 4 years minus 8 days, commencing on July 9 2016 and terminating on 30 June 2020. (...)
3.4. Lessee is entitled to terminate this Agreement before the end of term as of 1 July 2017 (...) Lessor is also entitled to terminate this agreement before the end of term as of 1 July 2017, whereby lessor shall observe at least three (3) full calender months as determined by the date Lessee receives the notice.”*

- 2.4 In de huurovereenkomst is tevens bepaald dat klager een waarborgsom ad € 1.850,- dient te voldoen. Deze waarborgsom is door klager voldaan.
- 2.5 In januari 2017 hebben klager en zijn partner de huurovereenkomst tegen 1 april 2017 opgezegd. Verhuurder stemde daar niet mee in. Deze opzegging hebben zij kort nadien weer ingetrokken.
- 2.6 Met een beroep op artikel 3.4. van de huurovereenkomst heeft de verhuurder op 14 februari 2017 in een whatsapp-bericht aan klager de huurovereenkomst tegen 1 juli 2017 opgezegd.
- 2.7 Tussen verhuurder en klager en zijn partner is een geschil ontstaan omtrent de opzegging van de huurovereenkomst. Dit geschil heeft geresulteerd in een door de verhuurder aangespannen kort geding bij de rechtbank [...] strekkende tot de ontruiming van het gehuurde door klager en zijn partner. De zitting heeft plaatsgevonden op 12 juli 2017. Tijdens de zitting hebben verhuurder en klager en diens partner een vaststellingsovereenkomst gesloten, inhoudende dat klager en zijn partner het appartement uiterlijk op 25 juli 2017 zouden verlaten en dat de verhuurder na de te houden eindinspectie, wanneer het appartement zich in de verwachte staat bevindt, aan hen een vergoeding ad € 10.750,- zou voldoen. De verhuurder was niet aanwezig bij het kort geding: de vaststellingsovereenkomst is namens hem getekend door de makelaar.
- 2.8 De eindoplevering van de woning heeft plaatsgevonden op 21 juli 2017. Van de kant van de verhuurder waren daarbij aanwezig de heer N, zijnde de klusjesman van de verhuurder, en de heer K namens het makelaarskantoor. Er is geen opleveringsrapport opgesteld.
- 2.9 De verhuurder heeft de vergoeding die hij volgens de vaststellingsovereenkomst aan klager diende te betalen voldaan. Vervolgens heeft de verhuurder zich op het standpunt gesteld dat de oplevering van het appartement niet naar behoren was. De door klager bij aanvang van de huur betaalde borg ad € 1.850,- heeft verhuurder niet aan klager terugbetaald, ondanks het dringende verzoek van het makelaarskantoor aan de verhuurder om dat wel te doen.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 Samengevat heeft de Raad van Toezicht de klacht als volgt weergegeven. Het makelaarskantoor wordt verweten dat zij tuchtrechtelijke laakbaar heeft gehandeld door:
- a. een huurovereenkomst op te stellen met een ongeoorloofde tussentijdse opzegmogelijkheid voor de verhuurder en zich desgevraagd op het standpunt te stellen dat de verhuurder de huurovereenkomst kon opzeggen;
 - b. bij de uitcheck van het appartement geen opleveringsrapport op te stellen en niets te zeggen over de staat van oplevering, hoewel de heer K daarbij aanwezig was, waarna klager vervolgens is geconfronteerd met klachten van de verhuurder over de staat bij oplevering en het inhouden van de waarborgsom door de verhuurder.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen ongegrond verklaard.

1. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 1.1 De klacht is op 18 februari 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

omvang beroep

- 1.2 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

Klachtonderdeel a: opzegmogelijkheid in huurovereenkomst

- 1.3 Klager heeft in hoger beroep klachtonderdeel a nader gespecificeerd. Volgens hem heeft het makelaarskantoor i. ten onrechte een tussentijdse opzegmogelijkheid voor de verhuurder in de huurovereenkomst opgenomen, ii. ten onrechte tegen klager gezegd dat de tussentijdse opzegmogelijkheid enkel op verzoek van de bank in de huurovereenkomst was opgenomen en dat de Verhuurder daarvan geen gebruik zou maken en iii. ten onrechte tegen klager gezegd dat het beding in het contract stond en dat de verhuurder daarvan gebruik mocht maken.
- 1.4 Het makelaarskantoor heeft daartegen aangevoerd dat de tussentijdse opzegmogelijkheid wel degelijk in de huurovereenkomst was opgenomen op verzoek van de financier van de verhuurder. Toen klager de makelaar vroeg of de verhuurder inderdaad tussentijds mocht opzeggen, heeft zij hem uitsluitend gewezen op de in de huurovereenkomst opgenomen mogelijkheid tot opzegging, zonder daarmee een oordeel te geven over de rechtsgeldigheid van die opzeggingsmogelijkheid.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt.
Regel 1 van de Erecode bepaalt onder meer dat een NVM-Lid in communicatie waakt voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over haar werkwijze, belangen en positie.
Vaststaat dat de makelaar een huurovereenkomst heeft opgesteld voor de duur van 4 jaar (artikel 3.1), waarin zowel voor klager als voor verhuurder een tussentijdse opzegmogelijkheid na een huurperiode van één jaar is opgenomen (artikel 3.4). Volgens geldend recht kunnen huurovereenkomsten met betrekking tot zelfstandige woonruimte worden gesloten voor bepaalde tijd, maar wel voor maximaal twee jaar en zonder tussentijdse opzeggingsmogelijkheid voor verhuurder. Dit betreft bepalingen van dwingend recht waarvan niet ten nadele van de huurder kan worden afgeweken.
Aan klager heeft de makelaar bij het aangaan van de overeenkomst per whatsapp (zie hiervoor onder punt 2.2) meegedeeld dat de opzeggingsbepaling op verzoek van de financier van de verhuurder in de huurovereenkomst moest worden opgenomen. Niet staat vast of klager bij het aangaan van de huurovereenkomst heeft gevraagd of een opzegmogelijkheid na vier jaar huur ook juridisch geldig was. Klager is in ieder geval wel akkoord gegaan met de betreffende bepaling.
De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de vastlegging van die juridisch ongeldige afspraak bij het aangaan van de huurovereenkomst tussen klager en de verhuurder op zichzelf een juiste vastlegging is geweest van de afspraken die tussen partijen zijn gemaakt. De makelaar heeft niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door klager - niet zijnde haar opdrachtgever - daaromtrent niet te informeren. Bij dit oordeel weegt mee dat een juridisch ongeldige afspraak de rechtspositie van klager in beginsel

niet heeft aangetast. Hij had immers bij een geschil met de verhuurder over de duur van de overeenkomst en de opzegtermijn een beroep kunnen doen op huurbescherming, hetgeen klager ook heeft gedaan.

- 1.6 Nadat de verhuurder de huurovereenkomst in het voorjaar van 2017 had opgezegd, heeft klager de makelaar gevraagd of de verhuurder ook daadwerkelijk mocht opzeggen. Zowel klager als de makelaar heeft bevestigd dat de makelaar deze vraag bevestigend heeft beantwoord.

Op het moment dat de verhuurder gebruik maakte van de opzeggingsmogelijkheid uit artikel 3.4 van de huurovereenkomst, waarvan de makelaar wist, althans behoorde te weten, dat die niet rechtsgeldig was, en klager haar specifiek vroeg of de verhuurder inderdaad mocht opzeggen, had het op de weg van de makelaar gelegen om i. aan klager mee te delen dat zij zich van beantwoording van de vraag onthield, ofwel ii. klager erop te wijzen dat de betreffende bepaling niet rechtsgeldig was of iii. klager expliciet moeten meedelen dat het een afspraak tussen partijen was en dat hij, als hij daarvan een juridische beoordeling wenste, zelf deskundige bijstand moest inroepen. Door de vraag van klager zonder enig voorbehoud bevestigend te beantwoorden en daar verder geen nadere uitleg bij te geven, is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de makelaar onvoldoende oog heeft gehad voor de belangen van klager, mede gelet op de implicaties die de huuropzegging door de verhuurder voor klager had. Haar verweer dat zij uitsluitend het standpunt van de verhuurder heeft weergegeven faalt, omdat klager haar niet vraagt naar het standpunt van de verhuurder, maar expliciet heeft gevraagd of de huurovereenkomst mocht worden opgezegd. De makelaar heeft aldus gehandeld in strijd met regel 1 van de Erecode, die onder meer bepaalt dat een makelaar in zijn communicatie waakt voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over de werkwijze, belangen en positie, Gelet op het voorgaande is klachtonderdeel a dan ook deels gegrond.

Klachtonderdeel b: oplevering appartement

- 1.7 Klachtonderdeel b richt zich tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat het tuchtrechtelijk niet laakbaar is dat het makelaarskantoor noch expliciet heeft meegedeeld dat zij bij de eindinspectie niet de verhuurder vertegenwoordigde, noch een opleveringsrapport heeft opgesteld. Volgens klager heeft het makelaarskantoor steken laten vallen bij de eindinspectie, hetgeen voor hem problemen heeft opgeleverd, die er uiteindelijk in hebben geresulteerd dat hij de door hem betaalde borg niet heeft terugontvangen van de verhuurder. Het makelaarskantoor heeft daartegen aangevoerd dat de heer N door de verhuurder was afgevaardigd om aanwezig te zijn bij de eindinspectie. Het makelaarskantoor is nimmer door de verhuurder aangesteld als beheerder en klager wist dat ook. Klager was ook bekend met de heer N. De heer K, werkzaam bij het makelaarskantoor, was daar uitsluitend om de sleutels van het appartement in ontvangst te nemen.
- 1.8 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Het is niet gebleken dat de verhuurder op enig moment het makelaarskantoor officieel als beheerder, die gerechtigd was al dan niet accoord te gaan met eindoplevering, heeft aangesteld. Het feit dat klager de heer N kende en de heer N ook aanwezig was bij de eindinspectie, duidt juist op het tegendeel. Weliswaar zou de heer K er goed aan hebben gedaan duidelijk te maken waarom hij aanwezig was bij de eindinspectie en dat hij geen eindrapport zou opstellen. Anderzijds zijn er blijkens de stellingen van beide partijen geen afspraken gemaakt dat de heer K zo'n rapport zou opstellen. De verhuurder is zelf tot het oordeel gekomen (al dan niet

terecht) dat de oplevering van het appartement door klager niet naar behoren was. Het makelaarskantoor staat daar buiten. Het enkele feit dat (de heer K namens) het makelaarskantoor geen inspectierapport heeft opgesteld doet daar niet aan af en maakt dan ook niet dat sprake is geweest van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door het makelaarskantoor. Evenmin kan het haar worden verweten dat de verhuurder, ondanks haar uitdrukkelijk verzoek daartoe, de borgsom niet aan klager heeft terugbetaald. Met de Raad van Toezicht is de Centrale Raad van Toezicht dan ook van oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

2. Slotsom

- 2.1 Uit het voorgaande volgt dat het beroep van klager deels slaagt. Dit betekent dat de Centrale Raad van Toezicht de beslissing van de Raad van Toezicht zal vernietigen.
- 2.2 Voor het bepalen van de hoogte van de straf overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. De makelaar heeft zich teveel laten leiden door de belangen van de verhuurder en heeft daarbij artikel 1 van de Erecode overtreden. In de gegeven omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat een straf passend is, zijnde de straf van berisping. Nu de klacht is ingediend tegen het makelaarskantoor, zal deze straf aan het makelaarskantoor worden opgelegd.
- 2.3 Daar klager deels in het gelijk is gesteld, zal het makelaarskantoor voor de helft in (alleen) de kosten van de procedure in hoger beroep worden veroordeeld.
- 2.4 Deze beslissing heeft voorts tot gevolg dat het door klager in twee instanties betaalde klachtgeld moet worden terugbetaald.
- 2.5 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak, waarbij uit doelmatigheidsoverwegingen de uitspraak van de Raad van Toezicht wordt vernietigd.

3. Beslissing in hoger beroep

- 3.1 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht West van 21 september 2018, opnieuw beslissende:
- 3.2 verklaart klachtonderdeel a gegrond;
- 3.3 legt aan het makelaarskantoor op de straf van berisping;
- 3.4 verklaart klachtonderdeel b ongegrond;
- 3.5 bepaalt dat het makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht een bedrag van € 1.493,50, exclusief eventueel verschuldigde BTW, zal voldoen;
- 3.6 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het klachtgeld van € 300,- aan klager binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F. van der Sluijs en mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 27 december 2019.

P. van der Kolk-Nunes
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris