



22042 RvT West

**Beëindiging huurovereenkomst. Terugbetaling waarborgsom.**

*Klaagster had een woning gehuurd. Beklaagde verzorgde als makelaar werkzaamheden voor de verhuurder van deze woning. Onderdeel daarvan was het onder zich houden van de waarborgsom en het doen van de oplevering aan het begin van de huurovereenkomst en aan het einde van de huurovereenkomst. Bij het einde van de huurovereenkomst ontstaat discussie over de staat van de woning. Beklaagde doet de eindinspectie en noteert een flink aantal gebreken. De verhuurder laat dit uiteindelijk verhelpen en verrekent dit met de waarborgsom. Klaagster klaagt in deze tuchtprocedure over de rol van beklagde. De Raad verklaart echter alle klachtonderdelen ongegrond.*

**UITSpraak DOENDE:**

inzake:

**[B.]**

wonende te [woonplaats]

hierna te noemen: klaagster,

contra:

**[S.]**

kantoorhoudende te [woonplaats],

hierna te noemen: beklagde.

---

1. De klacht is door klaagster ingediend per e-mail van 18 juli 2022 en doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: “de Raad”) op 29 augustus 2022. Het verweer is vervat in een door beklagde ingediend verweerschrift gedateerd en ontvangen op 7 september 2022.



2. De klacht is behandeld ter zitting van 19 oktober 2022. Ter zitting waren aanwezig klagster en namens beklaagde de heer [K.], vergezeld door de heer [O.], vennoot van beklaagde en mevrouw [R.], medewerkster van beklaagde. De heer [K.] is NVM-Kandidaat Makelaar en werkzaam voor beklaagde. Beklaagde staat sinds 1 januari 2009 ingeschreven als NVM-lid. De klacht is gericht tegen beklaagde, nu een NVM-lid er zorg voor dient te dragen dat aan hem verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.
3. De klacht komt er, samengevat, op neer dat klagster beklaagde verwijt dat zij:
  - a. ten onrechte de borg niet aan klagster heeft terugbetaald na de oplevering van het appartement en de borg is ingehouden zonder dat aan klagster desgevraagd een onderbouwing is gegeven voor gestelde maar door klagster betwiste tekortkomingen;
  - b. heeft geknoeid met het check-out rapport en de handtekening van klagster heeft vervalst; zaken in de check-in niet heeft meegenomen, maar in de check-out wel en de foto's van de check-out niet heeft gedeeld;
  - c. nooit onderhoud aan het appartement heeft gepleegd, waardoor mankementen aan de wc niet zijn verholpen en klagster lekkages heeft gehad door lekkende kranen;
  - d. heeft nagelaten te helpen bij het ongedaan maken van inschrijvingen van andere mensen op het adres van klagster;
  - e. niet heeft gereageerd op e-mail berichten van klagster.

Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende tegen de klacht aangevoerd.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel a

Beklaagde heeft gesteld dat de verhuurder de borg in beheer heeft en de verhuurder ook degene is die beslist of de borg wel of niet aan een huurder wordt terugbetaald. Beklaagde is geen beheerder van het appartement. De verhuurder zal de kosten van de reparatie van de gestelde gebreken ook met stukken moeten onderbouwen. Uit het check-out rapport volgt dat



er diverse gebreken (niet gebruikssporen) zijn vastgesteld na de oplevering van het appartement door klaagster.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Beklaagde betwist dat met het check-out rapport is geknoeid danwel de handtekening van klaagster zou zijn vervalst. Beklaagde heeft gesteld dat klaagster het check-out rapport niet heeft getekend en dat de foto's bij het check-out rapport met klaagster zijn gedeeld via WeTransfer en dat klaagster deze foto's ook heeft gedownload.

Ten aanzien van klachtonderdeel c

Beklaagde heeft gesteld dat zij geen beheerder is en dat mankementen aan het gehuurde rechtstreeks aan de verhuurder moeten worden gemeld. De verhuurder is dan ook verantwoordelijk voor dergelijke mankementen en de eventuele gevolgen daarvan.

Ten aanzien van klachtonderdeel d

Beklaagde heeft aangegeven dat klaagster zich ter zake de gestelde problematiek tot de gemeente moest wenden.

Ten aanzien van klacht onderdeel e

Beklaagde heeft gesteld dat zij wel degelijk heeft gereageerd op de e-mail berichten van klaagster, maar dat dit niet tot een oplossing heeft geleid.

Gelet op de door partijen ingediende stukken en het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:

- i. Beklaagde heeft namens de verhuurder bemiddeld bij de verhuur van een appartement, hierna "het appartement". Tussen verhuurder en klaagster is een huurovereenkomst tot stand gekomen met ingang van 15 juni 2020.
- ii. Beklaagde heeft op 10 juni 2020 aan klaagster een factuur doen toekomen met betrekking tot de huur van 15 juni 2020 tot en met 30 juni 2020 ad € 710,14 en de waarborgsom ad € 1.350,00. Beklaagde heeft aan klaagster medegedeeld dat de maandelijkse huurbetalingen vanaf 1 juli 2020 rechtstreeks op de bankrekening van de verhuurder moeten worden voldaan.



- iii. Het check-in rapport van 15 juni 2020 is door klaagster voor akkoord getekend. De algemene conditie van hetgeen in het appartement is aangetroffen is met “Good” beoordeeld, met uitzondering van de gordijnen in de slaapkamer, die zijn met een kruis tussen “Good” en “Acceptable” beoordeeld en bij de beoordeling van de tweede slaapkamer is vermeld “wat vlekjes/strepen” zonder nadere specificatie en zijn alle onderdelen met “Good” beoordeeld en tenslotte is bij de badkamer opgenomen dat er wat aanslag tussen de voegen zit en is de vloer tussen “Good” en “Acceptable” in beoordeeld.
- iv. In artikel 11.1 van de huurovereenkomst is tussen klaagster en de verhuurder een boetebepaling opgenomen met betrekking onder andere het gebruik van het gehuurde.
- v. Aan het check-in / check-out formulier is een bepaling opgenomen over de waarborgsom die luidt als volgt:

**\*\* SECURITY DEPOSIT**

*Article 11.1 If the lessee meets all obligations, and if no deficiencies in or on the premises are observed at the termination of the tenancy, then the security deposit, bank guarantee and / or personal guarantee shall be returned to lessee within one month following the end date of the tenancy.*

*If lessee has not met all obligations and / or the transfer report indicates deficiencies in or on the premises that lessee has not repaired prior to the termination of tenancy, then a claim to the security deposit, bank guarantee and /or personal guarantee can be invoked by the lessor or, in case of a security deposit, may be reduced by an amount equal to all costs owed by lessee to lessor as stipulated in this tenancy agreement, including reimbursement for any damage caused to premises, missing inventory, and for thorough cleaning, dry cleaning and similar activities wich may be deemed necessary. No interest will be paid on the security deposit.*

*This inspection report as referred to in article 2.1. of the General Terms and Conditions, forms an integral part of the model tenancy agreement for temporary hiring and letting of partly furnished houses or apartments.”*



- vi. Op 13 juli 2022 heeft de check-out van het appartement plaatsgevonden. Bij de check-out waren aanwezig, klaagster en haar 7-jarige zoon en de heer [K.]. Het check-out formulier is door klaagster niet getekend.
- vii. In het check-out formulier is ten aanzien van de volgende bestanddelen een mindere beoordeling aangegeven dan in het check-in formulier: vloer, muren, deuren en kozijnen in de hal; vloeren, gordijnen en meubels in de woon- en eetkamer; aanrecht en oven in de keuken; gordijnen in de tweede slaapkamer. Met betrekking tot de badkamer is een achteruitgang naar slecht genoteerd voor de vloertegels met de opmerking dat de aanslag tussen de voegen vele malen erger is dan tijdens de incheck. En is ook achteruitgang genoteerd met betrekking tot de muren, de wastafel, het bad, de douche en de spiegel.
- viii. Beklaagde heeft in het check-out formulier nog het volgende opgenomen:
- “Te verrekenen met waarborgsom
- schoonmaak → gehele woning en meubilair
  - 2 eetkamer stoelen
  - reinigen bankstel
  - nieuwe strijkijzer houder
  - gordijnen naar stomerij
  - nieuw douchegordijn en rails
  - evt nieuw badmeubel als zwarte vegen niet weggaan
  - nieuwe lampenkap
  - nachtkastje kleine slaapkamer”
- ix. Op 14 juli 2022 heeft beklagde klaagster gemaïld en het check-out rapport als bijlage aan klaagster gestuurd alsmede de foto's van de check-out via een link met WeTransfer. Voorts heeft beklagde aan klaagster geschreven:
- “..



*Kritiekpunten welke in mindering worden gebracht op de waarborgsom:*

*-schoonmaak gehele woning, dus ook meubilair, apparatuur en sanitair;*

*-2 eetkamer stoelen opnieuw bekleden of vervangen;*

*-reinigen bankstel;*

*-nieuw strijkijzer houder;*

*-gordijnen naar stomerij;*

*-nieuw douche gordijn en bevestigingsrails;*

*-nieuwe lampenkap naast tv;*

*-nachtkastje kleine slaapkamer;*

*-eventueel nieuw badmeubel wanneer zwarte vegen niet weggaan.*

*Mocht jezelf de kritiekpunten willen oppakken, horen wij dat graag uiterlijk 18 juli voor 10.00 uur.*

*Na het verstrijken van deze datum en genoemd tijdstip, zal de eigenaar zelf actie ondernemen en deze kritische punten aanpakken. De eigenaar zal de facturen welke hij betaald heeft met jou delen en het desbetreffende bedrag in mindering brengen op jouw waarborgsom.”*

- x. Dezelfde dag heeft klagster beklagde bericht dat zij het check-out formulier niet heeft ondertekend en betwist dat zij de betreffende kritiekpunten heeft veroorzaakt. Klagster heeft vervolgens melding gemaakt van diverse gebreken bij haar check-in, dat zij kosten heeft gehad terzake ongemak en schoonmaak naar aanleiding van uitgevoerde reparatiewerkzaamheden in de badkamer en WC tijdens haar huurperiode, dat er nog mensen ingeschreven stonden op haar adres en haar een huurdersverklaring is geweigerd en ten slotte heeft klagster gevraagd om een vergelijking van de check-in en check-out foto's om aan te tonen dat klagster de gestelde schade heeft veroorzaakt.



- xi. Op 15 juli 2022 heeft beklaagde klaagster de foto's doen toekomen via WeTransfer en aangegeven dat de foto's van de check-in afwijken van de foto's van de check-out en dat deze kwesties opgelost moeten worden.
- xii. Klaagster heeft dezelfde dag beklaagde als volgt bericht:
- “..  
*De link van wetransfer werkt niet.*
- En ik mis een duidelijk eindrapport met vergelijking van foto's die je in het checkin rapport heb meegenomen.*
- Het is niet de bedoeling dat ik je werk ga doen. Bovendien is er veel geknoeid in je “check-out” rapport dus kan ik niet nagaan wat de waarheid is.*
- Ik heb de foto's van je checkin rapport bekeken en je obv deze foto's een aantal opmerkingen gestuurd en die heb je niet beantwoord.*
- Als dit zo door blijft gaan ga ik helaas juridische stappen moeten ondernemen en aangifte tegen uw makelaarsbedrijf moeten doen voor valsheid in geschriften.*
- Dus graag je professioneel opstellen en een grondig rapport te presenteren zoals je met de checkin gedaan hebt en enkel en vergelijking van foto's die je in het checkin rapport hebt meegenomen bekijken met de foto's van 13 juli. De rest is een broodje aap verhaal wat je niet op de foto's van de checkin hebt.*
- Bovendien heb je mijn opmerkingen onbeantwoord gelaten dus merk ik partijdigheid en helling naar een partij in het nadeel van de ander.”*
- xiii. Beklaagde heeft dezelfde dag aan klaagster gevraagd waarom zij meent dat er geknoeid is met het check-out rapport.
- xiv. Klaagster heeft daarop geantwoord dat zij het check-out rapport niet heeft getekend en dat het daarom geen check-out rapport kan zijn. Ook heeft klaagster aangegeven dat de link niet bij haar werkt.
- xv. Beklaagde heeft aan klaagster bevestigd dat klaagster het check-out rapport niet heeft getekend, omdat zij dat niet wilde. Beklaagde heeft aangegeven dat de handtekening van klaagster op het rapport ziet op de check-in.



- xvi. Klaagster heeft beklagde vervolgens nog zes mails gestuurd, vijf op 15 juli en één op 18 juli 2022 en in haar laatste bericht aangekondigd dat de zaak naar de tuchtcommissie gaat.
- xvii. Beklaagde heeft op 15 juli 2022 nogmaals de foto's via WeTransfer aan klaagster gestuurd.
- xviii. Bij e-mail bericht van 1 augustus 2022 heeft de verhuurder aan klaagster een opsomming gegeven van bestanddelen van de inboedel in het appartement die stuk of vies bij de check-out zijn aangetroffen met een totale prijsopgave van € 1.374,77. Verhuurder heeft de waarborgsom hiermee verrekend.

Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel a

Ter gelegenheid van de zitting heeft klaagster bevestigd dat zij bij de oplevering van het appartement bij vertrek niet op de komst van de verhuurder heeft willen dan wel kunnen wachten om de geconstateerde gebreken te bespreken. Klaagster heeft niet ontkend dat er een lijstje van constatering is gemaakt bij de check-out. Klaagster heeft gesteld dat niet aan haar gevraagd is om het check-out formulier te ondertekenen, terwijl beklagde stelt dat klaagster geweigerd heeft het check-out formulier te tekenen. Nu uit de voorhanden zijnde stukken evenmin de precieze gang van zaken blijkt, kan de Raad niet vaststellen wie van de twee op dit punt de waarheid spreekt. Ook overigens kan de Raad vanwege de tegenstrijdige verklaringen de gang van zaken omtrent de staat van de oplevering van het appartement niet vaststellen, behalve dat beklagde namens verhuurder heeft gedaan wat moest worden gedaan. Het is de Raad niet gebleken dat beklagde onzorgvuldig heeft gehandeld. Beklaagde heeft klaagster op 14 juli 2022 ook nog in de gelegenheid gesteld de gestelde gebreken zelf te herstellen. Hierop is klaagster op geen enkele wijze ingegaan. Gelet op de contractuele afspraken tussen klaagster en de verhuurder lag het vervolgens op de weg van klaagster om de verhuurder aan te spreken voor de terugbetaling van de waarborg en niet beklagde. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel b





Voor zover dit klachtonderdeel ziet op de stelling dat beklaagde de handtekening van klaagster heeft vervalst is de klacht ongegrond. Beklaagde heeft van aanvang af aan klaagster laten weten dat zij het check-out rapport niet heeft getekend en dat de handtekening op het rapport ziet op de check-in. Klaagster heeft niet betwist dat zij op het check-in rapport haar handtekening wel heeft gezet. De Raad kan niet vaststellen of er door beklaagde zaken in de check-in niet zijn meegenomen, maar in de check-out wel. Klaagster heeft dit gedeelte van haar klacht ook niet nader onderbouwd en het check-in rapport is qua onderdelen identiek aan het check-out rapport. Voor zover de klacht ziet op het niet delen van de foto's van de oplevering volgt uit de stukken dat beklaagde een link via WeTransfer heeft gestuurd aan klaagster met deze foto's. Klaagster heeft aangegeven dat zij deze link niet kan openen. Ter zitting is gebleken dat beklaagde de foto's met een link per e-mail van 7 september 2022 aan de Raad heeft doen toekomen. Klaagster heeft ter zitting echter bezwaar gemaakt tegen het meenemen van deze foto's bij de beoordeling van haar klacht. De Raad verbindt aan dit bezwaar de gevolgtrekkingen die zij geraden acht en verklaart het klachtonderdeel voor zover het ziet op het delen van de foto's ongegrond.

#### Ten aanzien van de klachtonderdelen c en d

De Raad ziet aanleiding deze klachtonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te behandelen. Beklaagde heeft gesteld dat hij geen beheerder was en is van het appartement. Dit betekent dat klaagster deze verwijten niet met succes aan beklaagde kan tegenwerpen. Zij dient zich ter zake rechtstreeks tot de verhuurder te wenden. Deze klachtonderdelen zijn ongegrond.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel e

De Raad stelt vast dat beklaagde wel heeft gereageerd op de e-mail berichten van klaagster. Wellicht meent klaagster dat beklaagde niet naar tevredenheid heeft gereageerd op haar standpunten en nadere vragen, maar met de aankondiging van de indiening van een tuchtklacht, stond het beklaagde vrij dat traject af te wachten in plaats van repeterende e-mail berichten van klaagster over hetzelfde onderwerp te blijven beantwoorden, terwijl duidelijk was dat klaagster, beklaagde en de verhuurder het niet met elkaar eens waren. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

**Uitspraak doende:** verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam op november 2022 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**  
Raad van Toezicht West

J. Verdoold, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.