



22048 Rvt Oost

Verhuur van woning. Niet mogelijk om in te schrijven. Onjuiste informatie.

Beklaagde is als makelaar betrokken bij de verhuur van een woning. Klaagster is geïnteresseerd in de woning en er komt een huurovereenkomst tot stand. Wanneer klaagster zich in wil schrijven bij de gemeente blijkt dit niet te lukken. Het adres zou niet bekend zijn in de BAG. Klaagster is van oordeel dat zij hierdoor schade lijdt en houdt beklagde hiervoor (mede) verantwoordelijk. De Raad wijst de klacht van klaagster jegens beklagde echter af. De Raad is van oordeel dat beklagde als makelaar in deze geen verwijt kan worden gemaakt.

Inzake de klacht van

Mevrouw [W.],
wonende te [woonplaats],
klaagster,

tegen

1.
De heer [H.],
kantoorhoudende te [woonplaats],

2.
De heer [B.],
wonende te [woonplaats],
beklaagden.

In deze beslissing zal klaagster '[W.]', zal beklagde sub 1 '[H.]' en zal beklagde sub 2 '[B.]' 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:

- het klachtformulier van 19 september 2022 met bijlagen;
- het verweer van 11 november 2022 met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 13 januari 2023. Verschenen zijn: [W.] en [H.]. [W.] heeft op 18 januari 2023 - nadat de behandeling van de klachtzaak was gesloten

– nadere stukken toegezonden aan de Raad. Deze stukken zijn, omdat de behandeling van de zaak al was gesloten, niet toegevoegd aan het procesdossier.

2. De feiten

2.1 In mei 2020 heeft [H.] opdracht gekregen om te bemiddelen bij de verhuur van een woning aan het adres [adres] (hierna: de 'woning'). Op 11 juni 2021 heeft [W.] een huurovereenkomst gesloten ten aanzien van de woning.

2.2 Op 30 juni 2021 heeft [W.] een sms gezonden aan [W.] met onder meer de volgende inhoud:

"Beste Sander, bij inschrijving op het adres werd het huisnummer niet herkend. Weet jij of nummer 27 als zelfstandig adres geregistreerd staat?"

2.3 [H.] heeft diezelfde dag daarop geantwoord dat hij op dat moment op vakantie is en dat hij daarom niet kan uitzoeken waarom [W.] zich niet zou kunnen inschrijven. Hij heeft te kennen gegeven dat hij hierover van een eerdere huurder van de woning niets heeft gehoord en heeft [W.] geadviseerd contact op te nemen met de verhuurder.

2.4 Op 16 juli 2021 om 14:15 uur heeft [W.] onder meer het volgende bericht aan [H.] toegezonden:

"Beste Sander, gemeente Ede heeft aangegeven dat inschrijving op het adres [adres] niet mogelijk is, omdat dit niet geregistreerd staat. Dit betekent dat ik hier nu ruim een maand woon zonder registratie. Bovendien is mij voorafgaand aan ondertekening van de huurovereenkomst toegezegd dat inschrijving mogelijk is. Dit is niet correct. Ik verwacht van de eigenaar dat ik mij kan laten inschrijven, zoals toegezegd."

2.5 Op 17 juli 2021 om 7:26 uur heeft [W.] een sms gezonden aan [W.] met onder meer de volgende inhoud:

"Nog ter aanvulling. (...) Wanneer inschrijving voor 1 augustus niet gerealiseerd kan worden dan zal ik informeren naar juridische consequenties. Dit is niet de bedoeling."

2.6 [H.] heeft hier per sms onder meer als volgt op gereageerd:

"Zoals ik aan heb gegeven zal ik jouw vraag over het aanvragen van een extra huisnummer / huisnummer 27 begin komende week aan mijn contactpersoon van de familie voorleggen. Zodra ik een reactie heb, zal ik je daar natuurlijk over informeren."

- 2.7 Op 22 juli 2021 heeft [H.] aan [W.] laten weten dat de verhuurder tot 5 of 6 augustus 2021 op vakantie is en dat de verhuurder heeft toegezegd na zijn vakantie het een en ander uit te zullen zoeken.
- 2.8 [H.] en [W.] hebben een telefonische bespreking op 9 augustus 2021 ingepland om het te hebben over de inschrijving van [H.] bij de gemeente. [H.] en [W.] hebben in dat gesprek de mogelijkheid besproken om de huurovereenkomst aan te passen naar het adres [adres] – gelegen op hetzelfde perceel als [adres] en ook eigendom van de verhuurder – zodat [W.] zich op dat adres zou kunnen inschrijven. [W.] is op 10 augustus 2021 per sms akkoord gegaan met de aanpassing van de huurovereenkomst.
- 2.9 Op 11 augustus 2021 heeft [W.] een sms gezonden aan [H.] met onder meer de volgende inhoud:

"Goedemorgen Sander, mijn familie is het niet eens met aanpassing van de huurovereenkomst. We willen eerst reactie van gemeente Ede afwachten."

- 2.10 Op 7 september 2021 heeft [W.] een sms gezonden aan [H.] met onder meer de volgende inhoud:

"Goedemiddag Sander, ik kreeg zojuist bezoek van een medewerker handhaving van gemeente Ede ivm het wonen zonder ingeschreven te zijn op het huisnummer. Wat moet ik hiermee?"

- 2.11 [H.] heeft hier per sms onder meer als volgt op gereageerd:

*"Ik heb je vraag aan de verhuurder voorgelegd. Zij blijven bij hun eerder voorstel om het huisnummer in de huurovereenkomst aan te passen naar nr. 25. Hier was je eerder al wel akkoord mee gegaan, maar later weet niet.
Is dat nu alsnog akkoord, dan hoor ik dat graag en zal ik de huurovereenkomst aanpassen zodra je die met de verhuurder kunt ondertekenen."*

- 2.12 Op 26 oktober 2021 ontving [W.] een e-mail van een medewerker van de gemeente Ede met onder meer de volgende inhoud:

*"Ik heb een collega gesproken van Publiekzaken i.v.m. uw inschrijving op huisnummer 27 zoals vermeld in het huurcontract.
Dit huisnummer komt niet voor in de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen).
Hierover ook contact geweest met een collega van de ODDV.
Daaruit is de volgende conclusie gekomen; dat wij geen extra huisnummer kunnen uitgeven.
De bestemming voor het perceel is dat er maar 1 woning mag zijn, dus 1 huishouden.
U zult hierover in overleg met de eigenaar moeten gaan."*

2.13 Op 14 november 2021 heeft [W.] een sms gezonden aan [H.] met onder meer de volgende inhoud:

"Vooropgesteld zijn zowel makelaar als verhuurder aansprakelijk voor het aanbieden van een huurovereenkomst met niet geregistreerd adres. Dit is wettelijk niet toegestaan. Het is niet mijn verantwoording daar als huurder achteraan te hoeven. Desalniettemin heb ik een stappenplan voorgelegd waarmee heel simpel het huisnummer kan worden geregistreerd; dit werd door verhuurder geweigerd. Hiermee geven zij aan zich bewust niet aan voorwaarden te willen houden. U moet dan vervolgens niet de zaken omdraaien, nl dat ik "mij eerst wel wilde registreren en vervolgens niet"; het registreren het adres, zoals in de huurovereenkomst staat is verantwoording van verhuurder, en aan makelaar de taak dit vooraf te controleren. Ik heb de zaak besproken met een advocaat en de gemeente. Wanneer verhuurder zich niet aan voorwaarden houdt kan een dwangsom opgelegd worden per dag dat het adres niet staat geregistreerd. Aan u de keuze."

2.14 Op 15 november 2021 heeft [H.] hier per sms als volgt op gereageerd:

"Beste Marjolein, ik denk dat het bovenstaande, gisteren aan mij gestuurde, bericht niet voor mij bedoeld is. Je hebt geen huurovereenkomst met de makelaar gesloten, maar met de verhuurder. Je zal je hiervoor tot de beheerder van de verhuurder moeten wenden: de heer M. [B.]. Wel wil ik opmerken dat er voor mij als makelaar geen twijfel over het huisnummer van het verhuurde is geweest, totdat jij met je bevindingen bent gekomen. In 2020 heb ik eveneens bemiddeld in de verhuur van het door jou gehuurde en heeft deze verhuurder daar nooit iets over gemeld. Naast de voordeur van het verhuurde is de huisnummeraanduiding 27 aanwezig. Volgens het bestemmingsplan is een dubbel woonhuis toegestaan. Bij het aanmelden bij Funda voor verhuur is er ook geen melding gekomen dat het een onbekend huisnummer is. Dit alles is zo gebruikelijk dat het bij mij geen reden/aanleiding heeft gegeven om het huisnummer/adres te moeten gaan checken."

2.15 Op 18 november 2021 heeft de verhuurder van de woning een e-mail van een medewerkster van de gemeente Ede ontvangen met onder meer de volgende inhoud:

"We hebben uw huisnummeraانvraag met betrekking tot [adres] ontvangen.

Het zou kunnen dat het huisnummer altijd wel heeft bestaan, maar het kan zijn dat bij de opbouw van de Basisregistratie Adressen en Gebouwen (BAG) deze niet in alle te gebruiken database bestanden aanwezig was en daarom mogelijk ten onrechte nooit in de BAG is opgevoerd. Om deze op te voeren maken wij een officieel huisnummerbesluit waarmee het adres officieel opgevoerd kan worden, bekend is bij PostNL en doorgaat naar alle afnemers van BAG."

2.16 Op 21 december 2021 heeft de gemeente Ede middels een huisnummerbesluit de nummeraanduiding 27 toegekend aan de woning.

3. Ontvankelijkheid

- 3.1 [W.] heeft haar klacht blijkens het klachtformulier gericht tegen [H.] en [B.]. [H.] staat sinds 25 juni 2008 tot en met heden ingeschreven als NVM makelaar. [B.] is (mede)verhuurder van de woning en is geen makelaar of lid van de NVM.
- 3.2 De klacht is op 19 september 2022 ingediend door [W.], zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: 'Reglement Tuchtrechtspraak'), van toepassing is.
- 3.3 Artikel 14 lid 1 Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt:

"Ieder die van mening is dat een lid van de coöperatie, een NVM Makelaar/Taxateur of een Senior NVM Makelaar/Taxateur zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 17 dan wel artikel 40 van de statuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand, kan daaromtrent een klacht indienen bij de klachtencoördinator van het NVM-bureau, onder vermelding van de feiten en van de naam van het lid of de leden, dan wel van de NVM-Makelaar(s)/Taxateur(s), tegen wie de klacht is gericht."

- 3.4 De Raad is van oordeel dat [W.] ontvankelijk is in haar klacht tegen [H.], omdat [H.] een NVM makelaar is. [W.] is evenwel niet-ontvankelijk in haar klacht tegen [B.], omdat hij geen makelaar of lid van de NVM is.

4. De klacht en het verweer

- 4.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in. [H.] is verantwoordelijk voor het te huur aanbieden van een niet-bestaand adres op zowel Funda als in de huurovereenkomst die [W.] via [H.] heeft gekregen. [W.] voert aan hierdoor zowel emotionele als financiële schade (door het bekostigen van twee dure verhuizingen in minder dan één jaar) te hebben geleden, doordat zij geen huursubsidie heeft kunnen aanvragen in de periode juni 2021 tot januari 2022 en doordat zij imagoschade heeft geleden bij de gemeente Ede (omdat een medewerker Handhaving van de gemeente haar vroeg om verantwoording af te leggen). [W.] stelt dat als zij had geweten dat de woning geen in het Basisregistratie Adressen en Gebouwen (hierna: BAG) geregistreerde woning was, dat zij de huurovereenkomst niet had gesloten. Dan zou zij alle problemen die zij nu heeft ondervonden niet hebben gehad.
- 4.2 [H.] voert gemotiveerd verweer, dat - voor zover nodig - hierna aan de orde zal komen.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1 De klacht komt er – zakelijk weergegeven – op neer dat [H.] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld doordat hij artikel 1 van de Erecode heeft overtreden.
- 5.2 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te oefenen en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 5.3 De Raad is van oordeel dat de klacht ongegrond is en overweegt daartoe het volgende:
- a. Vast staat dat [H.] bij de bemiddeling van de verhuur van de woning en voorafgaand aan het aanbieden van de huurovereenkomst aan [W.] niet het BAG heeft geraadpleegd. Vast staat ook dat hij, achteraf gezien, dat beter wel had kunnen doen, want dan zouden de nadien gerezen problemen zich niet althans niet op dezelfde manier hebben voorgedaan.
 - b. Desondanks is de Raad van oordeel dat [H.] geen tuchtrechtelijk relevant verwijt te maken valt.
 - c. Daarbij is allereerst van belang dat, zoals [H.] aannemelijk heeft gemaakt, hij geen enkele reden had om aan te nemen of te vermoeden dat [adres] een niet-bestaand/geregistreerd adres was. Relevant op dit punt is dat de verhuurder/eigenaar had meegedeeld dat de woning in het verleden altijd - zonder enig probleem met de gemeente - als [adres] is verhuurd. [H.] kon de woning met dat adres ook gewoon via de systemen op Funda zetten, wat niet het geval zou zijn geweest als het een niet-bestaand/geregistreerd adres zou zijn geweest. Verder heeft [H.] onweersproken aangegeven dat op de woning een "officieel" door de gemeente verstrekt huisnummerbordje bij de voordeur was bevestigd en dat de woning een eigen set afvalbakken ter beschikking had, wat er beide op duidt dat het adres bij de gemeente bekend is.
 - d. Uit het e-mailbericht van 18 november 2021 van mevrouw Visscher van de gemeente Ede (bijlage 6 bij het verweerschrift) leidt de Raad bovendien af dat niet uitgesloten is dat bij de opbouw van het BAG in 2018 het bestaande adres [adres] ten onrechte niet in het BAG was opgenomen. Gelet op de aan [H.] verstrekte informatie over het in het verleden probleemloos verhuurd zijn van de woning onder nummer 27, hoefde [H.] bij de verhuur van de woning aan [W.] geen rekening te houden met voormelde, mogelijke fout bij de opbouw van het BAG en mocht hij er vanuit gaan dat [adres] te Bennekom een bestaand en in het BAG geregistreerd adres was.
 - e. De Raad ziet in dat de problemen met de inschrijving in de gemeente Ede voor [W.] een vervelende situatie is geweest. Naar het oordeel van de Raad kan [H.], zoals hiervoor overwogen, hiervan echter geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. De Raad zal de klacht daarom ongegrond verklaren.

6. De beslissing

De Raad:

verklaart [W.] niet-ontvankelijk in haar klacht tegen [B.];

verklaart [W.] ontvankelijk in haar klacht tegen [H.];

verklaart de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. T.S. Weijers, lid-secretaris, en J.H. Wiggers, lid, op 27 januari 2023.