



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

18-109 RvT Noord

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Ontvankelijkheid. Te late betaling klachtgeld. Onvoldoende belangenbehartiging. Huurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Eigenaar voert zelf beheer.

Klaagster heeft beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van haar woning verstrekt. Omdat de verkoop niet vlotte is de woning uiteindelijk via beklaagde voor onbepaalde tijd verhuurd. Toen klaagster de woning later alsnog wilde verkopen vormde de huurovereenkomst een complicerende factor. Klaagster verwijt beklaagde dat hij zowel bij de verkoop als bij de totstandkoming van de verhuurovereenkomst haar belangen onvoldoende behartigd heeft.

De Raad stelt vast dat de feiten waarop de klacht betrekking heeft (deels) eind 2016/begin 2017 plaatsvonden. De klacht werd medio 2017 ingediend. Beklaagde is over het verloop van de behandeling van de klacht door de NVM op de hoogte gehouden. Beklaagde wist dat er een procedure op handen was en klaagster is ontvankelijk in haar klacht. Dat zij het klachtgeld pas na 10 maanden heeft voldaan doet daaraan niet af. Dat klaagster als voorwaarde heeft gesteld dat er sprake zou zijn van verhuur voor bepaalde tijd, is niet komen vast te staan. Klaagster heeft de huurovereenkomst voor onbepaalde tijd destijds bewust geaccepteerd. Dat de huurster zich niet aan de gemaakte afspraken heeft gehouden en de woning niet goed heeft bewoond, is beklaagde niet te verwijten nu klaagster zelf het beheer over de woning voerde.

NVM Noord 053

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

Mevrouw H.

wonende te H.



klaagster

tegen

[Makelaarskantoor X], lid van de vereniging,

kantoorhoudende te H.

beklaagde.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft via een e-mail gedateerd 31 juli 2017 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen beklaagde, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 3 oktober 2018 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Per e-mail van 17 augustus 2018 heeft mr. D. namens beklaagde verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 17 oktober 2018 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - klaagster in persoon
 - beklaagde vertegenwoordigd door haar directeur de heer [Y], vergezeld van de heer [Z] en bijgestaan door mr. D.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.
- 1.5. Van de zijde van beklaagde zijn nog 3 documenten aan het dossier toegevoegd, te weten de huurovereenkomst woonruimte, getekend december 2012, een mailbericht van klaagster aan de heer [Z] d.d. 20 december 2012 en een uitdraai van de kantooragenda van beklaagde betreffende de heer [Z] van donderdag 20 december 2012.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klaagster heeft op 14 februari 2012 aan beklaagde een verkoopopdracht verstrekt betreffende haar woning aan [adres]. De reden dat deze opdracht aan beklaagde werd gegund was dat de heer [Z], op dat kantoor werkzaam, haar toenmalige schoonzoon was.
- 2.3. Omdat het, gezien de slechte marktomstandigheden, met de verkoop niet vlotte, heeft klaagster op enig moment besloten de woning te verhuren. Ook bij die verhuur is de heer [Z] betrokken. In december 2012 is een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd tot stand gekomen, waarin onder meer is bepaald dat de huurster het gehuurde voor een bedrag van ca. € 5.000,-- zou opknappen en dat een per jaar afnemend deel van deze kosten door de verhuurder zou worden terugbetaald indien de overeenkomst door de verhuurder binnen 5 jaar zou worden opgezegd. In de overeenkomst is voorts bepaald dat klaagster zelf als beheerder zou optreden. De huur is ingegaan op 1 januari 2013.
- 2.4. Op 31 december 2016 heeft klaagster bij beklaagde aangegeven dat zij in 2017 opnieuw een poging wenste te doen om de woning te verkopen. Daarbij kwam aan



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

de orde dat het huurcontract voor onbepaalde tijd was aangegaan en dat dat een complicatie vormde in het kader van verkoop. Klaagster heeft vervolgens zelf bewerkstelligd dat de huurster de huur per 1 september 2017 heeft opgezegd en de woning heeft verlaten. De woning is inmiddels verkocht.

3. De klacht:

- 3.1. Klaagster verwijt beklaagde onvoldoende belangenbehartiging, zowel bij de aanvankelijke pogingen tot verkoop als bij de totstandkoming van de huurovereenkomst. Zij stelt opgelicht en geruïneerd te zijn.
- 3.2. Ten aanzien van de verkoop verwijt klaagster beklaagde dat de vraagprijs buiten haar medeweten een aantal keren is verlaagd (tot € 175.000,--) en dat de foto's in de brochure van zeer slechte kwaliteit waren.
- 3.3. Ten aanzien van de bemiddeling bij de verhuur verwijt klaagster beklaagde dat door tussenkomst van beklaagde een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd tot stand is gekomen, terwijl zij uitdrukkelijk had laten weten gebruik te willen maken van de mogelijkheden die de Leegstandswet biedt om tot verhuur voor bepaalde tijd -maximaal 5 jaar- over te gaan. Voorts verwijt klaagster beklaagde onzorgvuldig te zijn geweest bij het aanbrengen van een huurster. Die is namelijk niet de verplichting nagekomen om voor € 5.000,-- aan de woning te verbeteren, maar heeft daarentegen de woning uitgeleefd, doordat zij daarin huisde met 3 kinderen, 4 katten en een hond. Klaagster was medegedeeld dat het alleen zou gaan om 3 kinderen en 1 kat. Voorts verwijt klaagster de huurster dat zij de relatief nieuwe douchevloer heeft vervangen door zwarte tegels, die totaal niet bij de rest passen.
- 3.4. Klaagster heeft bij het einde van de huur weliswaar de borg van de woning (in totaal € 1.300,--) ingehouden, maar dat was lang niet voldoende om de woning weer acceptabel te maken voor verkoop.

4. Het verweer:

- 4.1. Beklaagde voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. Allereerst beroept beklaagde zich op niet-ontvankelijkheid van klaagster, omdat er teveel tijd is verstreken tussen het aanhangig maken van de klacht en de voor het in gang zetten van de procedure noodzakelijke betaling van het klachtgeld. Beklaagde wijst erop dat dit klachtgeld bij factuur van 3 oktober 2017 aan klaagster in rekening is gebracht, met vermelding van een betalingstermijn van 14 dagen, maar vervolgens pas ca. 10 maanden na het verstrijken van deze termijn is voldaan. Beklaagde stelt dat sprake is van schending van de redelijke termijn waarbinnen de klacht moet worden ingediend en acht zich hierdoor benadeeld in zijn verdedigingsmogelijkheden.
- 4.3. Subsidiair, namelijk voor het geval de raad de klacht toch ontvankelijk acht, stelt beklaagde het volgende.
- 4.4. Ten aanzien van de opdracht tot verkoop stelt beklaagde vast dat er weinig tot geen animo was voor de woning, met als gevolg dat de opdracht in samenspraak met



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

klaagster is beëindigd. Beklaagde wijst de kritiek van klaagster op de uitvoering van de opdracht van de hand als vaag en niet onderbouwd.

- 4.5. Ten aanzien van de bemiddeling bij de verhuur ontkent beklagde dat sprake had kunnen zijn van tijdelijke verhuur krachtens de Leegstandswet. De toestand van de woning was daarvoor te slecht. Dat is ook de reden dat in de uiteindelijk tot stand gekomen huurovereenkomst de bijzondere bepaling is opgenomen dat van de huurster werd verlangd dat zij voor een bedrag zou investeren in de woning.
- 4.6. Beklaagde wijst erop dat een concept van de huurovereenkomst op voorhand aan klaagster is gemaïld, zodat zij dat voordat zij tot ondertekening overging, in alle rust heeft kunnen lezen. In de overeenkomst staat op de eerste bladzijde uitdrukkelijk (vet gedrukt) dat het gaat om een overeenkomst voor onbepaalde tijd.
- 4.7. Met de totstandkoming van de huurovereenkomst achtte beklagde zijn bemoeiingen beëindigd. Voor zover de klacht ziet op het niet nakomen door de huurster van de aangegane verplichtingen en/of het niet bewonen en gebruiken van de woning zoals een goed huurder betaamt, wijst beklagde de verantwoordelijkheid daarvoor van de hand. Zoals gezegd waren zijn bemoeiingen beëindigd met de totstandkoming van de huurovereenkomst en in die overeenkomst is klaagster zelf als beheerder aangewezen. Hetgeen zich na het ingaan van de huur heeft afgespeeld, onttrekt zich dan ook aan de waarneming van beklagde en die acht zich daarvoor ook niet verantwoordelijk.
- 4.8. Ten overvloede merkt beklagde op dat hij na het ontvangen van de klachten van klaagster, haar op kantoor heeft uitgenodigd om te bezien of en in hoeverre op de handelwijze van medewerker [Z] iets viel aan te merken. Op die uitnodiging heeft klaagster echter niet gereageerd.
- 4.9. Beklaagde wijst de klacht dan ook in zijn geheel van de hand als te vaag, niet onderbouwd en onterecht.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaarskantoor [makelaarskantoor X] te H.; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Voor wat betreft de niet-ontvankelijkheid stelt de Raad van Toezicht Noord vast dat de feiten, waarop de klacht is gebaseerd, zich (deels) hebben voorgedaan aan het eind van 2016 en het begin van 2017, omdat klaagster toen, in het kader van haar voornemen opnieuw tot verkoop over te gaan, met de problematiek van de huurovereenkomst voor onbepaalde tijd werd geconfronteerd. Klaagster heeft aangegeven dat zij zich voor die tijd niet bewust was van het feit dat de overeenkomst voor onbepaalde tijd was aangegaan en zich ook niet te herinneren een dergelijke overeenkomst getekend te hebben. Begin 2017 heeft daarop contact met beklagde plaatsgevonden en heeft klaagster haar recht gezocht door contact op te nemen met de Geschillencommissie en een advocaat. Toen dat allemaal om uiteenlopende redenen op niets uitliep, heeft zij een klacht bij de NVM ingediend,



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

namelijk door middel van een mailbericht van 31 juli 2017.

- 5.3. Doordat beklagde van het verloop op de hoogte is gehouden door de afdeling Consumentenvoorlichting, was hij zich bewust van het bestaan de klacht en de inhoud daarvan. Beklaagde was zich daardoor bewust van het feit dat er een procedure bij de Raad van Toezicht Noord ophanden zou kunnen zijn. Het enkele feit dat klagster pas maanden later het verschuldigde klachtgeld heeft voldaan, waardoor de procedure bij de Raad van Toezicht Noord is gestart, heeft naar het oordeel van de raad beklagde niet onredelijk in zijn verdediging geschaad. Het feit dat klagster het voor de procedure bij de Raad van Toezicht Noord verschuldigde klachtgeld eerst ca. 10 maanden na het verzenden van de factuur daarvoor heeft voldaan, is naar het oordeel van de raad dan ook onvoldoende grond om tot niet-ontvankelijkheid te concluderen. De raad zal de klacht dan ook inhoudelijk behandelen.
- 5.4. De Raad van Toezicht Noord stelt vast dat ter zitting erkend is dat de heer [Z] niet alleen met betrekking tot de aan beklagde verstrekte bemiddelingsopdracht voor de verkoop van de woning, maar ook bij het bemiddelen voor de verhuur optrad als medewerker van beklagde en niet in privé. Voor zover daar twijfel over bestaat, wijst de raad erop dat de huurster van de woning via beklagde is gevonden, dat de huurovereenkomst aan klagster is toegezonden vanaf het zakelijke mailadres van de heer [Z] en dat de afspraak voor het ondertekenen van de overeenkomst in de kantooragenda van beklagde is vermeld. De Raad van Toezicht Noord is dan ook van oordeel dat beklagde verantwoordelijk is voor het handelen van de heer [Z], zowel voor wat betreft de verkoopopdracht als voor wat betreft de totstandkoming van de huurovereenkomst.
- 5.5. Het belangrijkste verwijt van klagster is dat zij weliswaar akkoord wenste te gaan met verhuur, maar dan tijdelijk, voor een beperkte periode met gebruikmaking van de daartoe door de Leegstandswet geboden mogelijkheden. De raad stelt vast dat klagster onvoldoende met feiten en omstandigheden heeft onderbouwd dat zij de voorwaarde heeft gesteld dat alleen sprake zou kunnen zijn van verhuur voor bepaalde tijd. Dat artikel 3.3 van de huurovereenkomst een 5-jaarstermijn hanteert voor het afschrijven van de door de huurster te verrichten investering is daarvoor onvoldoende, met name omdat voor de raad vaststaat dat klagster voor ondertekening van beklagde een exemplaar van de huurovereenkomst heeft ontvangen, waar op de eerste bladzijde is vermeld dat het gaat om een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Daarom gaat de Raad van Toezicht Noord ervan uit dat klagster wist of in ieder geval had behoren te weten dat het hier ging om een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd en zij dat geaccepteerd heeft.
- 5.6. Voor zover klagster beklagde verwijt dat de huurster zich niet aan de in de huurovereenkomst opgenomen afspraken heeft gehouden en daarnaast de woning niet als een goed huurster heeft bewoond, treffen die verwijten geen doel omdat de bemoeienis van beklagde met de huurovereenkomst geëindigd is na het ondertekenen daarvan. Klagster zelf is als beheerder van de woning in de overeenkomst genoemd en heeft ter zitting aangegeven dat zij de woning nooit heeft bezocht, omdat de huur op tijd werd betaald. Enig verwijt ter zake treft beklagde naar het oordeel van de raad niet.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 5.7. Klaagster stelt in algemene zin dat zij ook ontevreden was over de behartiging van haar belangen in het kader van de uitvoering van de -ingetrokken- verkoopopdracht. De raad stelt vast dat de verwijten van klaagster niet specifiek zijn en niet voldoende onderbouwd met feiten en omstandigheden, zodat de juistheid van de verwijten niet door de raad kan worden vastgesteld. Die klachtonderdelen zijn om deze reden eveneens ongegrond.
- 5.8. Op grond van het bovenstaande is de Raad van Toezicht Noord van oordeel dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is.
6. Uitspraak:
- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, senior lid NVM en mr. H.R. Quint/lid, secretaris, op 17 oktober 2018.

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en de secretaris op november 2018:

mr. U. van Houten
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 13 november 2018.