



Stichting Tuchtrect-
spraak
NVM

20-53 RvT Zuid

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VER- ENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Conflict over staat van onderhoud bij einde huur. Geen inspectierapporten opgemaakt.

Klaagster huurt enige tijd een studio die door beklagde te huur wordt aangeboden. Bij haar vertrek ontstaat een conflict over de staat van oplevering van het gehuurde. De makelaar houdt een deel van de destijds betaalde waarborgsom in.

De klacht dat de makelaar de eindinspectie niet zorgvuldig verrichtte en of terecht een deel van de waarborgsom is ingehouden, is niet-ontvankelijk. Het oordeel daarover is aan de gewone rechter. De raad verwijt de makelaar dat noch bij de aanvang van de huur noch bij de beëindiging daarvan door of namens hem een inspectierapport is opgemaakt. Dat had van een professioneel dienstverlener als een makelaar mogen worden verwacht.

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

Mevrouw T. de R., wonende te A
klaagster

tegen:

de heer R. T., die als NVM-makelaar is verbonden aan T o.g.
gevestigd en kantoorhoudende te O
beklaagde
gemachtigde: mr. N.G.A. van Falier (DAS-rechtsbijstand)

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden mail van 20 oktober 2019 en daaropvolgend “klachtformulier” d.d. 9 februari 2020 heeft mevrouw T.de R., hierna te noemen:

“klaagster”, een klacht ingediend tegen NVM-makelaar R. T. , hierna verder te noemen: “beklaagde”.

- 1.2. Conform het bij haar “klachtformulier” d.d. 9 februari 2020 door klaagster gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 12 maart 2020 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. De gemachtigde van beklagde heeft op 1 april 2020 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. Daartoe door de Raad in de gelegenheid gesteld, heeft klaagster bij e-mail van 7 april 2020 nog een schriftelijke reactie (replik) op het verweerschrift gegeven, waarop de gemachtigde van beklagde bij e-mail van 29 april 2020 weer schriftelijk (dupliek) heeft gereageerd .
- 1.5. Op grond van al de gewisselde stukken bleek de klachtzaak naar het oordeel van de Raad geschikt voor schriftelijke afdoening. Derhalve en mede vanwege de “Corona”-maatregelen, heeft de Raad partijen bij e-mail van 4 mei 2020 meegedeeld de klacht schriftelijk te zullen afdoen, waartegen door geen van partijen binnen de daartoe door de Raad gestelde termijn bezwaar is gemaakt.
- 1.6. Aldus heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Van Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder de klachtmail van 20 oktober 2019 (11.58 uur) en het klachtformulier d.d. 9 februari 2019 met 4 doorgenummerde bijlagen;
 2. Verweerschrift d.d. 1 april 2020
 3. Conclusie van repliek d.d. 7 april 2020
 4. Conclusie van dupliek d.d. 29 april 2020

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Beklaagde trad namens en in opdracht van de eigenaresse van de studio met dakterras op de 3^e verdieping, plaatselijk bekend als R-straat 77-3 te A op als verhurend makelaar van die studio.
- 2.3. Klaagster heeft de studio met dakterras c.a. door tussenkomst van beklagde vanaf 7 januari 2017 tot en met september 2019 van de eigenaresse van de studio, mevrouw W. M., gehuurd.
- 2.4. Nadat de huur van de studio c.a. door klaagster werd opgezegd en op vrijdag 27 september 2019 de eindinspectie en sleuteloverdracht plaatsvond, is verschil van mening ontstaan c.q. geschil gerezen over de (staat van) oplevering van de studio en de terugbetaling van de bij aanvang van de huur door klaagster betaalde waarborgsom.

3. **De klacht**

- 3.1. De Raad leidt uit het klachtformulier, de daarbij overgelegde stukken en de repliek van klaagster op het verweerschrift af dat de klacht, kort samengevat en zakelijk weergegeven, inhoudt:
- a.) dat beklaagde de eindinspectie van de studio aan de R-sstraat 77-3 te A niet juist, althans onvoldoende zorgvuldig, heeft uitgevoerd en beklaagde in het kader van die eindinspectie klaagster ook overigens niet, althans onvoldoende, professioneel heeft bejegend;
 - b.) dat beklaagde daarom de waarborgsom ten onrechte slechts gedeeltelijk aan klaagster heeft gerestitueerd c.q ten onrechte een deel van de waarborgsom heeft ingehouden;
 - c.) dat beklaagde mitsdien in strijd met regel 1 van de Erecode NVM heeft gehandeld.

4. **Het verweer**

- 4.1. In haar verweerschrift concludeert de gemachtigde van beklaagde na opsomming van volgens haar relevante feiten en omstandigheden concreet als verweer op de klacht:
- “Hoe het ook zij: cliënt heeft zich in geen geval schuldig gemaakt aan handelingen of nalatigheden waaruit is gebleken dat hij, in diens hoedanigheid als NVM-makelaar, toerekenbaar tekort is geschoten, noch heeft cliënt op klachtwaardige wijze gehandeld. Enig begin van bewijs waaruit dat zou blijken is door mevrouw De R niet overgelegd.*
- Cliënt heeft juist, de standpunten van diens opdrachtgeefster en mevrouw De R overwegende, een oplossing bewerkstelligd voor het geschil dat speelde. Cliënt heeft op een betrouwbare en deskundige wijze gehandeld en vermag niet in te zien op welke wijze hij artikel 1 van de Erecode NVM niet zou hebben nageleefd. Artikel 1 van de Erecode bepaalt onder meer dat een NVM-lid in communicatie waakt voor een juiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over haar werkwijze, belangen en positie.*
- Cliënt heeft naar eer en geweten gehandeld. Voorts heeft hij in casu deskundig gehandeld en heeft hij de kwaliteit van zijn dienstverlening gewaarborgd. Op geen enkele wijze blijkt dat cliënt daartoe niet is overgegaan. Cliënt heeft gewaakt voor een onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten. Cliënt heeft zich noch in taal, noch schriftelijk, jegens mevrouw De R op een vervelende manier geuit. Het is juist cliënt geweest, rekening houdende met het bovenstaande, die zorg heeft gedragen voor voornoemde oplossing.”*
- 4.2. Bij conclusie van dupliek heeft de gemachtigde van beklaagde ter onderbouwing van het verweer nog kopie van een mailwisseling tussen beklaagde en de opvolgend huurster van de studio c.a overgelegd.

5. **De beoordeling**

- 5.1. De Raad is ambtshalve bekend dat beklaagde sinds 1 maart 2003 staat ingeschreven als NVM-makelaar en als zodanig is verbonden aan makelaarskantoor T o.g te O, welk

makelaarskantoor sedert 21 april 2018 staat ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling [...].

- 5.2. Derhalve en gelet op het bepaalde in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM is de onderhavige klacht ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.3. De Raad constateert op grond van al de door partijen overgelegde stukken dat de klacht kennelijk het gevolg is van een vanwege de beëindiging van de huur, ná eindinspectie en sleuteloverdracht c.q. oplevering van de studio aan de R-straat 77-3 te A tussen klaagster en beklaagde c.q. zijn opdrachtgeefster, de eigenaresse van de studio, gerezen verschil van mening over de eindinspectie van de studio c.q. de wijze waarop c.q. de staat waarin de studio door klaagster werd opgeleverd en de restitutie van de door klaagster bij aanvang van de huur betaalde waarborgsom.
- 5.4. De Raad merkt daarom allereerst op dat de vraag óf en zo ja in hoeverre de studio door een huurder, in casu klaagster, al dan niet correct werd opgeleverd, en de daaropvolgende vraag óf en zo ja in hoeverre de wijze van oplevering de verhuurder het recht gaf/geeft op geheel of gedeeltelijke inhouding van de door een huurder betaalde waarborgsom, dient te worden beantwoord c.q. beoordeeld op basis van de voor de studio gesloten huurovereenkomst.
- 5.5. De Raad kan daarover in het kader van deze klachtprocedure echter niet oordelen; de bevoegdheid om over civielrechtelijke vragen/kwesties een oordeel te geven berust op grond van de wet immers níet bij de tuchtrechter, maar bij de gewone rechter. Voor zover de klacht gericht is op het verkrijgen van een dergelijk oordeel of veroordeling is de klacht dan ook niet-ontvankelijk.
- 5.6. De Raad is wél bevoegd om een oordeel te geven over de in de klacht begrepen tuchtrechtelijke vraag of beklaagde als bij de meergenoemde studio R-straat 77-3 te A betrokken verhurend makelaar heeft gehandeld zoals een onafhankelijk, betrouwbaar, deskundig en zorgvuldig NVM-makelaar behoort te handelen.
- 5.7. Ter beoordeling van die vraag stelt de Raad op grond van de niet, althans onvoldoende weersproken stellingen van partijen en de door hen overgelegde stukken allereerst vast:
 - i.) dat de staat/toestand waarin de studio c.a zich bij aanvang van de huur (januari 2017) van klaagster bevond níet werd vastgelegd in een gedateerd, door beide partijen te ondertekenen inspectierapport;
 - ii.) dat óók bij/na eindinspectie en sleuteloverdracht van de studio (september 2019) géén inspectierapport/verslag werd opgemaakt.
- 5.8. De Raad stelt voorts vast dat die inspectierapporten/verslagen ingevolge artikel 2.1 jo 2.4 van de “Algemene bepalingen Huurovereenkomst Woonruimte”, die volgens artikel 2 van de destijds door beklaagde opgemaakte “Huurovereenkomst Woonruimte” (bijlage 1 bij klacht) deel uitmaken, echter wél hadden moeten worden opgemaakt. Beklaagde had daar als verhurend makelaar in casu dus ook voor moeten zorgen, althans op moeten toezien.
- 5.9. Overigens behoort er naar het oordeel van de Raad bij aanvang en einde van enige (ver)huur altijd een - door partijen te ondertekenen - inspectierapport/verslag te worden

opgemaakt, waardoor mogelijk verschil van mening c.q. geschil achteraf - zoals in dit geval - over vragen als wanneer de inspectie plaatsvond, wie daar bij waren, wat de staat van het ver- c.q. gehuurde object ten tijde van de inspectie was, en wat de standpunten van partijen daarover ten tijde van aanvang/einde huur waren, kan worden voorkomen of beperkt.

- 5.10. Een inspectierapport/verslag is dus van evident belang voor alle bij (ver)huur betrokken partijen, waaronder per definitie de opdrachtgever van de bij (ver)huur betrokken makelaar, maar óók de makelaar zelf. Een bij enige (ver)huur betrokken makelaar behoort dat belang niet alleen te onderkennen, maar heeft gelet op zijn specifieke kennis en functie in het maatschappelijk verkeer ook steeds - d.w.z. ongeacht of de makelaar voor de huurder of verhuurder optreedt - de taak om er voor te zorgen c.q. er op toe te zien dat er bij aanvang en beëindiging van een (ver)huurovereenkomst een deugdelijk inspectierapport c.q. verslag wordt opgemaakt.
- 5.11. Op grond van de overwegingen 5.7 ten met 5.10 is de Raad dan ook van oordeel dat beklaagde niet zoals van een betrouwbaar, deskundig en zorgvuldig handelend NVM-makelaar mag en kan worden verwacht en dus in strijd met regel 1 van de Erecode NVM heeft gehandeld. Dit is tuchtrechtelijk verwijtbaar en de klacht zal daarom gegrond worden bevonden.
- 5.12. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagden komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin weliswaar bevoegd om van dat beginsel af te wijken, maar ziet daar in dit geval geen enkele reden/aanleiding toe.
- 5.13. Omdat de klacht gegrond wordt bevonden, zal de Raad bepalen dat het door klaagster betaalde klachtgeld overeenkomstig artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, aan haar wordt gerestitueerd.
- 5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart het in overweging 3.1 onder b.) omschreven onderdeel van de klacht **niet-ontvankelijk**
- 6.2. Verklaart de klacht overigens **ontvankelijk** en **gegrond**.
- 6.3. Legt beklaagde de straf op van berisping.
- 6.4. veroordeelt beklaagde om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00, exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal beklaagde, nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.

- 6.5. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klaagster betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan haar zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en op 26 mei 2020 getekend te Sint Michielsgestel.

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **donderdag 28 mei 2020**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklagde tegen deze uitspraak

hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving van Hoger Beroep kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend.