

19-19 RvT Amsterdam

204 HUUR/VERHUUR

Makelaar “overvalt” huurder met nieuw huurcontract. Opzegging van huurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Niet beantwoorden van vragen over het nieuwe contract. Ongepast optreden.

Klaagster huurt sinds 2017 een woning van haar grootvader. Nadat deze laatste was overleden heeft de nieuwe verhuurster (de moeder van klaagster) beklagde gevraagd haar bij te staan bij de totstandkoming van een nieuwe huurovereenkomst met klaagster. Daarbij zou de huurprijs worden verhoogd. Beklaagde heeft klaagster daarop uitgenodigd om een nieuw huurcontract op zijn kantoor te komen tekenen. Klaagster heeft die uitnodiging niet direct geaccepteerd omdat zij vraagtekens had bij de gang van zaken. Uiteindelijk heeft beklagde namens de verhuurster de huurovereenkomst met klaagster opgezegd. Klaagster verwijt beklagde dat hij haar zonder duidelijke onderbouwing een nieuw huurcontract heeft toegezonden en dat hij haar vragen over die nieuwe overeenkomst niet heeft beantwoord. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij de bestaande huurovereenkomst met klaagster heeft opgezegd en dat hij haar door zijn optreden heeft geïntimideerd en geschoffeerd.

De Raad overweegt dat beklagde aan klaagster vooraf duidelijk had moeten maken dat zijn opdrachtgeefster een nieuw huurcontract met hogere huurprijs wenste. Door klaagster zonder voorafgaande aankondiging op kantoor uit te nodigen voor de ondertekening van een nieuw huurcontract, heeft beklagde klaagster voor het blok gezet. Beklaagde heeft erkend dat hij de vragen die klaagster hem over het contract had toegezonden, niet heeft beantwoord. Door klakkeloos de voor onbepaalde tijd aangegane huurovereenkomst tussen zijn opdrachtgeefster en klaagster op te zeggen, terwijl beklagde naar eigen zeggen wist dat dit juridisch niet juist was, heeft beklagde getracht klaagster te intimideren en heeft hij een onjuist beeld van klaagsters rechten als huurster gegeven. Hierdoor heeft beklagde er ook voor gezorgd dat de situatie tussen hem en klaagster is geëscaleerd. De klacht is gegrond.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

16/18

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **[A]** (hierna te noemen: klaagster), gericht tegen de heer **[X]** (hierna te noemen: beklagde), aangeslotene bij de Vereniging.

De klacht is door klaagster ingediend bij e-mail van 24 september 2018, voorzien van 3 bijlagen. Door beklagde is op de klacht gereageerd bij brief van 7 november 2018 met 1 bijlage. Klaagster heeft haar standpunt nader toegelicht bij brief van 21 november 2018, waarna door beklagde nog is gereageerd bij brief van 5 december 2018.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 5 februari 2019 zijn klaagster en beklagde in persoon verschenen. Klaagster werd bijgestaan door haar adviseurs [B] en [C].

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Klaagster huurt sinds mei 2017 de woning aan het adres [adres]. Zij huurde de woning destijds van haar grootvader, die eigenaar was van de woning. De grootvader van klaagster is in februari 2018 overleden. De moeder van klaagster heeft de woning geërfd en werd daarmee de nieuwe verhuurster van klaagster. De moeder van klaagster heeft beklagde ingeschakeld om haar bij te staan bij de totstandkoming van een nieuwe huurovereenkomst met klaagster.

- Op 23 juli 2018 heeft beklagde klaagster opgebeld met het verzoek om een nieuw huurcontract voor de woning te komen tekenen. Klaagster voelde zich door dit verzoek overrompeld en zij heeft aangegeven het eventuele nieuwe huurcontract eerst te willen bestuderen. Daags daarna ontving klaagster het concept voor een nieuw huurcontract, wederom met het verzoek dit op het kantoor van beklagde te komen ondertekenen.

Klaagster heeft de ontvangst van het concept-contract nog dezelfde dag bij e-mail aan beklagde bevestigd. Zij vroeg zich in haar e-mail onder meer af wat beklagde precies bedoelde met 'concept' en of zij nog wijzigingen kon verwachten. Zij liet weten graag de definitieve versie van het contract te willen ontvangen, voordat zij een afspraak met beklagde wilde maken. Tevens gaf zij in die e-mail aan dat zij op een later tijdstip, na ontvangst van de definitieve versie van het contract, nog vragen en/of aanmerkingen daarop aan beklagde zou zenden.

- Bij e-mail van 25 juli 2018 liet beklagde weten dat er alleen maar sprake was van een 'concept', aangezien de gegevens van klaagster daarin nog niet stonden ingevuld. Zodra deze gegevens in de tekst

waren opgenomen, zou de tekst van het contract definitief zijn, aldus beklagde.

- In een e-mail van 3 augustus 2018 verzocht beklagde klaagster opnieuw om een afspraak te maken om bij hem op kantoor het nieuwe huurcontract te komen tekenen. Klaagster liet vervolgens bij e-mail van 6 augustus 2018 aan beklagde weten dat zij nog een aantal vragen over het huurcontract had die eerst besproken en beantwoord moesten zijn, alvorens zij het contract zou kunnen tekenen.

- In een e-mail van 8 augustus 2018 zond klaagster een aantal vragen en opmerkingen over het contract aan beklagde. Deze liet daarop bij e-mail van 9 augustus 2018 weten dat hij een en ander met zijn cliënte zou bespreken, waarna klaagster nader zou worden geïnformeerd.

- Beklaagde heeft de vragen van klaagster niet beantwoord. In plaats daarvan zond hij haar op 21 augustus 2018 een brief, waarin hij namens zijn cliënte, de moeder van klaagster, meedeelde dat de destijds tussen klaagster en haar grootvader overeengekomen huurprijs te laag was vastgesteld en dat haar moeder de huurprijs wilde verhogen naar de maximaal redelijke huurprijs van € 788,08 per maand. Volgens beklagde had klaagster het nieuwe huurvoorstel in haar e-mailbericht van 8 augustus 2018 afgewezen. De door klaagster geformuleerde vragen en opmerkingen zouden volgens beklagde reden voor zijn cliënte zijn om te twijfelen aan de bereidheid van klaagster om tot overeenstemming te komen over een nieuwe huurprijs. Beklaagde zegde namens zijn cliënte de huur van de woning op tegen 1 oktober 2018. Klaagster werd verzocht om binnen vijf dagen na dagtekening van die brief te laten weten of zij met de huuropzegging akkoord ging, alsook werd zij verzocht met het kantoor van beklagde contact op te nemen voor een inspectie van de woning.

- Bij brief van 26 augustus 2018 heeft klaagster aan beklagde laten weten dat zij huurbescherming genoot en dat de door beklagde gedane opzegging onrechtmatig was. Zij verzocht beklagde de opzegging in te trekken en liet weten dat de bestaande huurovereenkomst onverkort van kracht zou blijven.

- Bij brief van 7 september 2018 liet beklagde aan klaagster weten dat hij zich niet herkende in de zienswijze van klaagster en dat het doel van zijn brief was geweest om met klaagster in overleg te treden teneinde een acceptabele oplossing voor beide partijen te vinden.

DE KLACHT

De klacht van klaagster valt in vier onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij

- a. zonder duidelijke onderbouwing van de noodzaak daartoe aan klaagster een nieuwe huurovereenkomst heeft gezonden;
- b. de vragen en opmerkingen van klaagster met betrekking tot die nieuwe huurovereenkomst niet heeft beantwoord;
- c. de huurovereenkomst met klaagster heeft opgezegd;
- d. klaagster door zijn optreden heeft geïntimideerd en geschoffeerd.

Klaagster acht de handelwijze van beklaagde onwaardig voor een aangeslotene bij de Vereniging.

HET VERWEER

Beklaagde stelt dat de relatie tussen klaagster en haar moeder, zijn cliënte, was verstoord. De moeder van klaagster had hem juist ingeschakeld, omdat zij niet met klaagster tot overeenstemming kon komen over een hogere huurprijs voor de woning. Beklaagde erkent dat hij de door klaagster gestelde vragen niet heeft beantwoord. Volgens beklaagde viel er met klaagster toch niet te praten. Het was beklaagde bekend dat hij de huur van de woning niet zomaar kon opzeggen, doch bij die opzegging heeft hij de wens van zijn cliënte gevolgd, zulks in een ultieme poging om met klaagster in gesprek te komen.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel a

Het staat een makelaar vrij om namens zijn opdrachtgever een gewijzigd huurvoorstel te doen aan een huurder. De wijze waarop beklaagde in het onderhavig geval met de kwestie is omgegaan, is echter onjuist. Wetende dat de relatie tussen zijn cliënte en klaagster niet goed was, had beklaagde omzichtiger te werk dienen te gaan en had hij klaagster vooraf duidelijk dienen te maken dat zijn cliënte een nieuw huurcontract met daarin een hogere huurprijs wenste.

Door klaagster zonder enige voorafgaande aankondiging op zijn kantoor uit te nodigen teneinde een nieuw huurcontract te komen ondertekenen, heeft hij klaagster voor het blok gezet.

Klachtonderdeel b

Nu beklagde zelf heeft erkend dat hij de vragen en opmerkingen van klaagster met betrekking tot het nieuwe huurcontract niet heeft beantwoord, omdat er naar zijn oordeel met klaagster toch niet te praten viel, heeft beklagde er blijk van gegeven dat hij zich niet voldoende bewust is geweest van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer, zoals omschreven in artikel 1 van de Erecode der Vereniging.

Klachtonderdelen c en d

Deze klachtonderdelen lenen zich voor een gezamenlijke behandeling.

Een aangeslotene bij de Vereniging dient, eveneens ingevolge artikel 1 van de Erecode, zijn functie op deskundige en betrouwbare wijze uit te oefenen. Door klakkeloos de voor onbepaalde tijd aangegane huurovereenkomst tussen zijn cliënte en klaagster op te zeggen, terwijl beklagde naar eigen zeggen wist dat dit juridisch niet juist was, heeft beklagde met deze handelwijze getracht klaagster te intimideren en heeft hij een onjuiste beeldvorming over de rechten die klaagster als huurster heeft geschapen. Dusdoende heeft beklagde er ook voor gezorgd dat de situatie tussen hem en klaagster is geëscaleerd.

De klacht is in al zijn onderdelen **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

De Raad is van oordeel dat in dit geval een tuchtrechtelijke maatregel gepast is. De Raad legt aan beklagde dan ook een maatregel op in de vorm van een **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen, zijnde een bedrag van € 2.675,00, te vermeerderen met 21%

BTW ad € 561,75, derhalve in totaal **€ 3.236,75**. Beklaagde zal na het onherroepelijk worden van deze uitspraak daartoe een factuur ontvangen van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM,
mr. J.P. van Harseler, T.A.W. Heijmeijer en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 14 maart 2019.

J.P. van Harseler, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep wordt ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290 te 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.