

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Onvolledige advisering over huurovereenkomst.

Een makelaar adviseerde klager inzake de verkoop van een appartement. Omdat de kopers de financiering nog niet rond hadden, konden de kopers het appartement tijdelijk huren in afwachting van het rondkomen van de financiering. Makelaar stelt de huurovereenkomst op. Nadat de financiering niet rondkomt, blijkt dat de huur inmiddels niet meer kan worden opgezegd. De huurder geniet huurbescherming. Ook ontstaan andere conflicten met de huurders. De makelaar wordt verweten zijn klant niet volledig te hebben geadviseerd omtrent de huurovereenkomst, en dat hij vergeten is een aantal bepalingen in de huurovereenkomst op te nemen. De Centrale Raad acht het handelen van de makelaar nalatig, en legt een berisping op.

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

de heer **R.T.**
wonende te (plaats),
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

X MAKELAARS, NVM-Lid, kantoorhoudende te (plaats),
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg,

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 21 november 2018, nader aangevuld bij e-mails van 4 december 2018 en 14 februari 2019, heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 6 mei 2019, verbeterd bij uitspraak van 4 juni 2019 en verzonden bij brieven van 8 mei 2019 en 4 juni 2019, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht gedeeltelijk gegrond verklaard en aan het Makelaarskantoor een berisping opgelegd. Verder moet het Makelaarskantoor de kosten van de behandeling in eerste aanleg, zijnde een bedrag van € 2.650,-, betalen. Tot slot heeft de Raad van Toezicht beslist dat als de beslissing onherroepelijk is het door klager betaald klachtgeld moet worden terugbetaald.
- 1.2 Klager is bij brief van 11 juni 2019 tijdig van deze (herstel)beslissing in hoger beroep

gekomen. Bij niet-gedateerd (aanvullend) beroepschrift, bij e-mail van 14 augustus 2019 aan het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht toegestuurd, heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.

- 1.3 Bij brief van 23 september 2019 heeft het Makelaarskantoor het verweerschrift ingediend.
- 1.4 Ter zitting van 21 januari 2020 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
- klager, vergezeld van zijn partner en bijgestaan door de heer S. Gerdingh,
 - namens het Makelaarskantoor de heer R.D., bijgestaan door mr. H.W. Gierman.
- Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 De heer R.D. (hierna: de Directeur) is directeur/eigenaar van het Makelaarskantoor.
- 2.2 Klager heeft het Makelaarskantoor opdracht gegeven het appartement aan de (adres) te (plaats) (hierna: het Appartement) te verkopen. Het Makelaarskantoor heeft deze opdracht bevestigd bij e-mail van 29 juni 2017.
- 2.3 Het echtpaar E.D. en H.D. (hierna: D. c.s.) wilden het Appartement aankopen. Doordat D. c.s. nog niet over een verblijfsvergunning beschikten, konden zij voor de aankoop van het Appartement nog geen hypothecaire financiering krijgen. Vervolgens is afgesproken dat D. c.s. het Appartement kopen, een ruime termijn hebben om de hypothecaire financiering te regelen en tot de juridische eigendomsoverdracht over circa 7 maanden het Appartement huren.
- 2.4 Op 24 juli 2017 hebben klager en D. c.s. de schriftelijke koopovereenkomst getekend. De koopsom voor het Appartement bedraagt € 77.000,-, er geldt een financieringsvoorbehoud tot 1 december 2017 en de beoogde leveringsdatum is 1 februari 2018.
- 2.5 Klager en D. c.s. hebben op 24 juli 2017 ook ondertekend een schriftelijke huurovereenkomst, getiteld "*Huurovereenkomst woonruimte – naar aard van korte duur*". De huurovereenkomst is geprint op papier met het NVM logo. In de huurovereenkomst zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

"Artikel 2. Looptijd van deze overeenkomst

- 1.1 *Deze overeenkomst is aangegaan voor de beperkte duur van zes maanden, ingaande op 1 augustus 2017 en lopende tot en met 31 januari 2018.*
- 1.2 *Deze huurovereenkomst eindigt van rechtswege na ommekomst van de in art. 2.1 genoemde termijn, zonder dat opzegging vereist is. Tussentijdse opzegging is niet mogelijk.*

Artikel 3. Betalingsverplichting

- 3.1 *De door huurder verschuldigde huurprijs bedraagt € 550,-- per maand, telkens bij vooruitbetaling te voldoen uiterlijk op de eerste van iedere maand.*
- 3.2 *De in art. 3.1 genoemde huurprijs is exclusief de kosten van de levering van water, elektriciteit en gas. Ingeval de kosten van levering van water, elektriciteit en gas voor rekening van huurder*

komen, is huurder gehouden er voor zorg te dragen dat de desbetreffende meters bij aanvang van de huurovereenkomst op zijn naam zijn gesteld. (...)

Artikel 8. Waarborgsom

(...) Voor een juiste nakoming van de verplichtingen die uit de deze overeenkomst voortvloeien, is huurder bij ondertekening van deze overeenkomst een waarborgsom verschuldigd van: € 550,-. (...)

Slotbepaling

Gelet op het gebruik van het gehuurde dat naar zijn aard slechts van korte duur is, stellen partijen vast dat het bepaalde in afdeling 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek ter zake deze huurovereenkomst toepassing mist."

- 2.6 De contractueel overeengekomen uiterlijke leveringsdatum van 1 februari 2018 is op enig moment uitgesteld tot 1 augustus 2018. Op 1 augustus 2018 hebben D. c.s. het Appartement niet afgenomen.
- 2.7 Het Makelaarskantoor heeft klager bij e-mail van 18 september 2018 als volgt bericht:
"Wij hebben zojuist eindelijk contact gehad met mevrouw D, zei gaf aan u ook inmiddels gesproken te hebben en ze heeft u de situatie uitgelegd. Aan ons deelde ze mede dat de verblijfsvergunning nog steeds niet rond is en dat de procedure loopt, ze geeft aan dit nog enkele weken gaat duren. We hebben nu twee opties:
1) *huurder te verzoeken de woning te verlaten en een andere koper te zoeken (deze hebben we al op het oog)*
2) *huurder nog langer de tijd te geven om alles rond te krijgen echter moet er dan wel een koopakte door hun getekend gaan worden met harde deadlines erin.*
Wat zal jullie voorkeur hebben?"
- 2.8 Hierop heeft klager aan het Makelaarskantoor bij e-mail van 19 september 2018 geantwoord:
"Onze voorkeur gaat uit naar optie 1: Huurder te verzoeken de woning te verlaten en een andere koper zoeken. Ook de huurder in gebreke stellen voor het niet kopen van de woning."
- 2.9 Bij brief van 7 november 2018 heeft het Makelaarskantoor namens klager D. c.s. in gebreke gesteld met betrekking tot hun verplichting het Appartement af te nemen en hen gesommeerd om uiterlijk op 16 november 2018 die verplichting alsnog na te komen.
- 2.10 D. c.s. hebben bij brief van 16 november 2018 het Makelaarskantoor bericht dat zij niet instemmen met het beëindigen van de huurovereenkomst. De brief luidt voorts, voor zover relevant, als volgt:
"De huurovereenkomst is aangegaan op 1 augustus 2017 voor de duur van zes maanden. De wijze van opbouw van het contract duidt al op een contract voor onbepaalde tijd. Zo mocht ik bijvoorbeeld niet tussentijds opzeggen. Dit kan al worden opgevat als een contract voor onbepaalde tijd. Daarnaast is inmiddels meer dan één jaar verstreken sinds het aangaan van de huurovereenkomst. Nu deze volgens u maar 6 maanden duurde, is er sprake van stilzwijgende verlenging. Hierdoor is van rechtswege een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd ontstaan. (...) Ik geef hierbij voor een laatste maal aan dat ik niet ga vertrekken."
- 2.11 Het Makelaarskantoor heeft vervolgens namens klager een koper gezocht voor het Appartement in verhuurde staat. Hiertoe zijn onderhandelingen gevoerd met Y.B. (hierna: B).

B. heeft het Appartement in verhuurde staat gekocht voor de koopsom van € 85.000,-. Klager en B. hebben op 21 december 2018 de koopovereenkomst ondertekend. In de koopovereenkomst is als leveringsdatum opgenomen 15 januari 2019.

- 2.12 B. heeft bij brief van 15 januari 2019 een beroep op dwaling gedaan en klager in gebreke gesteld. Hem is gebleken dat ten tijde van het tekenen van de koopovereenkomst sprake was van een huurgeschil tussen klager en de huurders (D. c.s.), dat de huurders weigerden de stookkosten plus het meerverbruik voor het Appartement te betalen en dat de huurders de intentie hebben om naar de Huurcommissie te stappen. Volgens B. had klager deze informatie niet achter mogen houden toen zij de koopovereenkomst tekenden. De incasso-gemachtigde van klager heeft bij brief van 17 januari 2019 het standpunt van B. weersproken en nakoming van de koopovereenkomst geëist. Vervolgens hebben klager en B. over hun geschil onderhandeld en overeenstemming bereikt. Op 12 februari 2019 hebben klager en B. een aanvullende overeenkomst getekend, waarin de koopsom voor het Appartement is verlaagd van € 85.000,- naar € 78.500,- en de leveringsdatum is verplaatst naar 13 februari 2019.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft aanvankelijk de klacht aangemerkt als gericht tegen zowel de Directeur als het Makelaarskantoor. In een herstelbeslissing heeft de Raad van Toezicht beslist dat de beslissing alleen betrekking heeft op het Makelaarskantoor, omdat de Directeur geen NVM Makelaar is die zelfstandig aan het tuchtrecht van de NVM is onderworpen.
- 3.2 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat zij:
- a. een ondeugdelijk huurcontract met D. c.s. heeft opgesteld door:
 - ten onrechte geen ontbindende voorwaarde op te nemen dan wel een huurcontract voor bepaalde tijd van twee jaar of korter op te stellen;
 - niet een eenduidige bepaling op te nemen over de stookkosten die separaat berekend worden via de Vereniging van Eigenaren (VvE);
 - b. klager niet te informeren dat het huurcontract minimaal één maand voor het eindigen van de huurovereenkomst opgezegd dient te worden, dan wel dat het Makelaarskantoor c.s. heeft verzuimd de huurovereenkomst tijdig op te zeggen;
 - c. klager niet te informeren dat bij de gemeente een vergunning voor verhuur gebaseerd op de Leegstandswet aangevraagd diende te worden, dan wel dat het Makelaarskantoor heeft verzuimd deze aan te vragen;
 - d. klager niet te melden dat de geplande verkoop aan de huurders geen doorgang zou vinden;
 - e. klager niet te informeren dat de verkoop aan de tweede koper (M.) niet heeft plaatsgevonden op 5 november 2018;
 - f. niet bij klager te informeren naar eventuele betalingsachterstanden van de huur (en stookkosten) van het Appartement;
 - g. de derde koper (B.) foutief te informeren over de betaling van de huurpenningen;
 - h. na in gebreke te zijn gesteld door B. – zonder overleg – een voorstel aan B. te doen, inhoudende een korting van € 5.000,- op de eerder overeengekomen koopprijs;
 - i. te hebben verklaard aan B. dat hij het Appartement nooit aan hem zou hebben verkocht als hij op de hoogte was van het geschil met de huurders over de stookkosten;
 - j. ten onrechte te weigeren het door de huurders betaalde bedrag van € 1.100,-

(huurpenningen ad € 550,- en de borg ad € 550,-) aan klager te voldoen.

- 3.3 De Raad van Toezicht heeft de klachtonderdelen b, c, d, e en h gegrond en de overige onderdelen ongegrond verklaard. Aan het Makelaarskantoor is een berisping gegeven.

4. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 21 november 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

bevoegde Raad van Toezicht

- 4.2 Uit de tekst van de (herstel)beslissing blijkt niet dat de Raad van Toezicht West de uitspraak heeft gewezen. In de kop wordt slechts het logo van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM vermeld. Aan het slot van de uitspraak is de samenstelling van de Raad van Toezicht opgenomen en de plaats aangegeven waar uitspraak is gedaan. Hieruit leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de Raad van Toezicht West als zijnde de bevoegde instantie de uitspraak heeft gewezen.

klager

- 4.3 De brief van 11 juni 2019, waarbij in beroep wordt gekomen van de uitspraak van de Raad van Toezicht, is ondertekend namens klager en zijn partner. In de kop van het (aanvullend) beroepsschrift wordt alleen klager genoemd en aan het slot klager en zijn partner. De Raad van Toezicht heeft alleen klager en niet tevens zijn partner als klager aangemerkt. Klager heeft daartegen in zijn beroepsschrift geen specifiek bezwaar gemaakt. De overgelegde overeenkomsten zijn door klager aangegaan. Onder deze omstandigheden gaat de Centrale Raad van Toezicht ervanuit dat alleen klager een klacht heeft ingediend en dat die klacht door zijn partner wordt ondersteund zonder dat zij als klager moet worden aangemerkt.

beklaagde

- 4.4 Uit artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak blijkt dat de Raden van Toezicht en daarmee ook de Centrale Raad van Toezicht uitsluitend kunnen oordelen over klachten die zijn ingediend tegen een makelaarskantoor dat lid is van de NVM, of een aangesloten NVM-Makelaar.
- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht hecht eraan voorop te stellen dat een Raad van Toezicht bij binnenkomst van de klacht ook ambtshalve heeft na te gaan tegen wie de klacht zich richt. De tekst van de klacht is daarbij niet beslissend. Een Raad van Toezicht heeft met name uit de door een klager verweten feitelijke gedragingen na te gaan of die betrekking hebben op het NVM makelaarskantoor en/of een bij de NVM aangesloten makelaar die aan dat makelaarskantoor is verbonden en/of personeelsleden van het makelaarskantoor waarvoor het makelaarskantoor en/of de makelaar tuchtrechtelijk verantwoordelijk is/zijn. Vervolgens heeft de Raad van Toezicht de aldus vastgestelde beklagde(n) in de gelegenheid te stellen

verweer te voeren, waarna in beginsel een plenaire behandeling plaatsvindt.

Als tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat een makelaarskantoor of een makelaar ten onrechte als beklaagde is aangemerkt, wordt dat als beslissing in de uitspraak opgenomen. Daarmee is die beslissing ook aan hoger beroep onderworpen.

Als tijdens de behandeling van de klacht blijkt dat – hetzij doordat bij binnenkomst van de klacht is verzuimd behoorlijk onderzoek te doen naar wie de beklaagde(n) is/zijn hetzij doordat gedurende de procedure uit nieuwe feiten en omstandigheden blijkt dat de kring van beklaagde(n) ruimer is dan eerst is aangenomen – ten onrechte een makelaarskantoor en/of een makelaar niet ook als beklaagde is aangemerkt, betreft de Raad van Toezicht die nieuwe beklaagde alsnog in de procedure, waarbij de Raad van Toezicht in het kader van een goede procesorde heeft te waken dat klager en beklaagden hun standpunten op behoorlijke wijze naar voren kunnen brengen.

- 4.6 In dit geval heeft de klacht betrekking op feitelijke gedragingen van personeelsleden van het Makelaarskantoor. Het Makelaarskantoor is voor die feitelijke gedragingen tuchtrechtelijk verantwoordelijk. De Raad van Toezicht heeft daardoor in ieder geval het Makelaarskantoor terecht als beklaagde aangemerkt.
- 4.7 Uit de beslissing en de daarop gevolgde herstelbeslissing blijkt niet dat de Raad van Toezicht heeft nagegaan of mevrouw A. M. (hierna: de Makelaar), de bij het Makelaarskantoor aangesloten NVM makelaar, voor de door klager gestelde feitelijke gedragingen tuchtrechtelijk verantwoordelijk is. Kennelijk heeft de Raad van Toezicht daarvoor onvoldoende aanknopingspunten in de feiten gevonden. Ook in hoger beroep zijn geen concrete feiten en omstandigheden gesteld waaruit betrokkenheid van de Makelaar blijkt, zodat ook de Centrale Raad van Toezicht de Makelaar niet als beklaagde zal aanmerken.
- 4.8 De Raad van Toezicht heeft wel de Directeur als beklaagde aangeduid. De Directeur is evenwel geen NVM makelaar. Kennelijk heeft de Raad van Toezicht daartoe onvoldoende onderzoek gedaan en heeft de Raad van Toezicht dat eerst na de beslissing van 6 mei 2019 bemerkt. De Raad van Toezicht heeft kennelijk bij brief van 28 mei 2019 partijen hierover geïnformeerd en een reactie termijn van 7 dagen gegeven.
- De Raad van Toezicht heeft in de herstelbeslissing terecht beslist dat de Directeur geen aangesloten NVM makelaar is en daardoor niet zelfstandig tuchtrechtelijk ter verantwoording kan worden geroepen. Zijn handelswijze valt tuchtrechtelijk onder de verantwoordelijkheid van het Makelaarskantoor en in bepaalde situaties onder verantwoordelijkheid van de aangesloten NVM makelaar.
- Klager maakt in hoger beroep bezwaar tegen de door de Raad van Toezicht gegeven korte reactie termijn. In hoger beroep heeft klager daartoe aangevoerd dat de reactietermijn te kort was om aan de Raad van Toezicht kenbaar te maken dat de klacht aan het Makelaarskantoor alsdan moet worden uitgebreid met het onderdeel dat de Directeur zich tegenover klager ten onrechte als makelaar heeft uitgegeven. In zoverre heeft klager ook belang bij dit bezwaar. De Centrale Raad van Toezicht zal in ieder geval in zoverre de uitspraak vernietigen en de klacht van klager uitbreiden met het verwijt dat de Directeur zich tegenover hem als NVM makelaar heeft gepresenteerd.

omvang en klacht in hoger beroep

- 4.9 Klager is in hoger beroep gekomen van de onderdelen die door de Raad van Toezicht zijn

afgewezen en de opgelegde straf. Bovendien heeft klager zijn klacht in hoger beroep uitgebreid. Tegen de uitbreiding van de klacht is door het Makelaarskantoor c.s. geen bezwaar gemaakt. De uitbreiding hangt samen met de oorspronkelijke klacht, terwijl niet is gebleken dat het Makelaarskantoor c.s. door die uitbreiding in de verdediging is geschaad, zodat de Centrale Raad van Toezicht van de uitgebreide klacht zal uitgaan en daarop zal beslissen.

4.10 De klacht bevat een groot aantal onderdelen en heeft betrekking op verschillende overeenkomsten met betrekking tot het Appartement. De Centrale Raad van Toezicht zal voor een doelmatige behandeling van de klacht de onderdelen opnieuw rangschikken. Achter ieder onderdeel is tussen haken de sub letter geplaatst die de Raad van Toezicht eraan heeft gegeven. Als achter een onderdeel geen sub letter is gemeld dan betreft het een nieuw klachtonderdeel.

I. Algemeen

- de Directeur heeft zich ten onrechte voorgedaan als een NVM-Makelaar waardoor klager er ten onrechte van is uitgegaan dat de Directeur het kennisniveau van een NVM-makelaar had.

II. Ondeugdelijk huurovereenkomst met D. c.s. doordat

- er geen juist NVM model huurovereenkomst is gebruikt,
- de huurovereenkomst geen deugdelijke regeling over de beëindiging van het gebruik bevat, wat had gekund door bijvoorbeeld een ontbindende voorwaarde op te nemen of een huurovereenkomst aan te gaan voor maximaal twee jaar (sub a) of toepassing te geven aan de Leegstandswet waarvoor bij de gemeente een vergunning moet worden aangevraagd (sub c),
- klager niet is geïnformeerd dat hij de huurovereenkomst minimaal één maand voor het einde van de contractuele termijn moest opzeggen (sub b),
- er geen regeling is opgenomen over de stookkosten (en kosten van warm water) die door de VvE aan klager als eigenaar in rekening wordt gebracht (sub a).

III. Onbehoorlijke uitvoering van het beheer van het verhuurde Appartement doordat

- de huurovereenkomst niet tijdig is opgezegd (sub b),
- het Makelaarskantoor ten onrechte heeft geweigerd het van de huurders D. c.s. ontvangen bedrag van € 1.100,-, zijnde € 550,- aan huur en € 550,- aan borg, aan klager over te maken (sub j).

IV. Onvoldoende informeren over de voortgang met betrekking tot de verkoop van het Appartement doordat

- aan klager niet is gemeld dat de geplande eigendomsoverdracht aan D. c.s. niet doorging (sub d),
- aan klager niet is gemeld dat de verkoop van het Appartement aan de nieuwe (tweede) koper M. op 5 november 2018 niet doorging (sub e).

V. Onzorgvuldig heeft gehandeld met betrekking tot de verkoop van het Appartement aan B. doordat

- het Makelaarskantoor niet bij klager heeft geïnformeerd over betalingsachterstanden met betrekking tot de huur en de stookkosten (sub f),
- het Makelaarskantoor koper B. foutief heeft geïnformeerd over de betalingen van de huur door de huurders D. c.s. (sub g),
- het Makelaarskantoor na de ontstane problemen tussen klager en B. zonder voorafgaand overleg met klager aan B. het voorstel heeft gedaan op de overeengekomen koopprijs een

- bedrag van € 5.000,- in mindering te brengen (sub h),
- het Makelaarskantoor aan B. heeft verklaard dat het Appartement niet aan hem zou zijn verkocht als het Makelaarskantoor op de hoogte was geweest van het geschil van de huurders D. c.s. met klager over de stookkosten (sub i).

klachtonderdeel I algemeen

- 4.11 In hoger beroep maakt klager aan het Makelaarskantoor het verwijt dat zijn directeur zich ten onrechte als NVM-Makelaar heeft voorgedaan. Hierdoor is bij klager de indruk gewekt dat zijn belangen werden behartigd op het kennisniveau van een NVM-makelaar, hetgeen achteraf niet het geval is gebleken.
- 4.12 Het Makelaarskantoor heeft betwist dat de Directeur zich aan klager als NVM-makelaar heeft gepresenteerd.
- 4.13 Gelet op deze betwisting is het aan klager om concrete feiten en omstandigheden te stellen, onderbouwd met bewijsstukken, waaruit kan worden afgeleid dat de Directeur zich aan de door klager gestelde handelwijze heeft schuldig gemaakt. Die nadere feiten en omstandigheden zijn niet gesteld of gebleken. Zo zijn geen e-mails of brieven overgelegd waaruit het door klager gemaakte verwijt blijkt. Dit betekent dat dit klachtonderdeel faalt.
- 4.14 Ten overvloede voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe, dat klager zich heeft gewend tot een NVM makelaarskantoor en het niveau van een NVM makelaarskantoor mag verwachten. In zoverre maakt het voor de aan de dienstverlening te stellen kwaliteitseisen geen verschil of de Directeur zich al dan niet als NVM-makelaar heeft voorgedaan.

Klachtonderdeel II ondeugdelijk huurovereenkomst met D. c.s.

- 4.15 Klager verwijt het Makelaarskantoor dat bij de verhuur aan D. c.s. geen gebruik is gemaakt van het juiste NVM model huurovereenkomst, de huurovereenkomst geen deugdelijke regeling voor het einde van de huurovereenkomst en de betaling van de stookkosten bevat en klager niet is verteld dat hij de huurovereenkomst een maand voor het einde van de contractuele termijn moest opzeggen.
- 4.16 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de oorspronkelijke opdracht tussen partijen betrekking had op de verkoop van het Appartement. Kennelijk is met instemming van het Makelaarskantoor deze opdracht zonder daarvoor extra kosten af te spreken uitgebreid met het opstellen van een huurovereenkomst. Ook al is voor deze uitbreiding van de opdracht geen extra bedrag afgesproken, het Makelaarskantoor heeft vanuit tuchtrechtelijk perspectief er nog steeds voor te zorgen dat de dienstverlening aan de daaraan te stellen NVM eisen voldoet.
- 4.17 In dit geval is het Appartement aan D. c.s. verkocht en in afwachting van de financiering van de koopsom aan hen voor bepaalde tijd verhuurd. Als die financiering wordt verkregen, wordt het Appartement aan D. c.s. in eigendom overgedragen en vervalt daarmee de huurovereenkomst. In het geval D. c.s. de financiering niet gedaan krijgen – met welke mogelijkheid het Makelaarskantoor rekening had te houden en zich nadien ook heeft voorgedaan – moet de huurovereenkomst met D. c.s. op korte termijn worden beëindigd en het Appartement ontruimd, zodat daarna het Appartement weer leeg en ontruimd op de markt

te koop kan worden aangeboden.

- 4.18 Ook in 2017 kende de wet verschillende mogelijkheden tot tijdelijke verhuur. Kennelijk heeft het Makelaarskantoor het oog gehad op de sinds 2016 geldende regeling in artikel 271 lid 1 onder a BW. Op grond van die wetsbepaling is het mogelijk een huurovereenkomst voor zelfstandige woonruimte voor korter dan twee jaar aan te gaan waarbij de voor de huurder geldende wettelijke beschermingsbepalingen bij beëindiging van huur van zelfstandige woonruimte niet gelden. Een dergelijke huurovereenkomst behoeft niet formeel tegen het einde van de contractueel overeengekomen termijn van korter dan twee jaar te worden opgezegd, maar de verhuurder heeft uiterlijk een maand voordat de bepaalde tijd verstrijkt de huurder te informeren over de dag waarop de bepaalde tijd eindigt. Als de verhuurder die informatieverplichting niet nakomt, wordt de huurovereenkomst volgens die wettelijke bepaling omgezet in een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd, waarbij de wettelijke beschermingsbepalingen onverkort gelden.
- 4.19 Indien door tussenkomst van een makelaar een dergelijke huurovereenkomst voor bepaalde tijd korter dan twee jaar wordt gesloten, heeft de makelaar hetzij de opdrachtgever uitdrukkelijk te wijzen op de wettelijke verplichting de huurder tijdig over de beëindiging van de huurovereenkomst te informeren en de gevolgen die de wet eraan verbindt indien de informatie niet tijdig aan de huurder wordt gegeven hetzij ervoor zorg te dragen dat de huurder namens de opdrachtgever tijdig over het einde van de huurovereenkomst wordt geïnformeerd. Beide mogelijkheden heeft het Makelaarskantoor c.s. nagelaten, zodat de Raad van Toezicht terecht heeft aangenomen dat klachtonderdeel sub b in zoverre slaagt. Doordat onderdeel b slaagt heeft klager geen belang bij afzonderlijke behandeling van klachtonderdeel c dat overigens door de Raad van Toezicht gegrond is verklaard.
- 4.20 Klager heeft in hoger beroep de Centrale Raad van Toezicht nadrukkelijk gevraagd uit te spreken dat het Makelaarskantoor niet het juiste model huurovereenkomst heeft gebruikt. Klager miskent daarmee dat op zichzelf op een makelaarskantoor of een makelaar geen verplichting rust een door de NVM opgesteld model te gebruiken. Het model is een kwaliteitsinstrument in de dienstverlening waarvan de leden gebruik kunnen maken. Als een makelaarskantoor of makelaar ervoor kiest geen gebruik te maken van een NVM model, loopt het makelaarskantoor of de makelaar wel een groter risico op verwijtbaar handelen. In dit geval waren er meerdere juridische mogelijkheden om het gewenste resultaat te bereiken en was op zichzelf niet een specifiek standaard NVM model de aangewezen weg. De huurovereenkomst die het Makelaarskantoor heeft opgesteld voldoet op zichzelf aan de daaraan te stellen eisen voor een huurovereenkomst voor een bepaalde tijd korter dan twee jaar indien uiterlijk een maand voor 1 februari 2018 de huurder over de beëindiging van de huurovereenkomst wordt geïnformeerd en het gebruik daarna ook daadwerkelijk wordt beëindigd. Dit klachtonderdeel faalt.
- 4.21 In dit geval is in verhuur gegeven een appartement in een appartementencomplex. Een makelaar dient bij het opstellen van een huurovereenkomst erop bedacht te zijn dat de Vereniging van Eigenaren (VvE) aan de eigenaar/verhuurder kosten in rekening brengt die de eigenaar/verhuurder wil doorbelasten aan de huurder. In artikel 3.2 van de huurovereenkomst is opgenomen dat de energiekosten voor rekening van de huurder zijn en de huurder er voor heeft zorg te dragen dat de betreffende (energie)meters op zijn naam worden gesteld. Uit deze contractuele bepaling blijkt weliswaar dat is beoogd dat de energiekosten voor rekening van de huurder komen en kan daaruit worden afgeleid dat ook energiekosten die door de VvE

aan de eigenaar/verhuurder in rekening worden gebracht door de huurder moeten worden betaald, maar expliciet is dat niet in het artikel verwoord, zodat daarover discussies kunnen ontstaan. Dit laatste is uiteindelijk ook gebeurd. De Centrale Raad van Toezicht begrijpt dat de huurders D. c.s. met de nieuwe eigenaar/verhuurder B. hebben afgesproken dat die energiekosten door hen zullen worden betaald en dat de kantonrechter klager voor wat betreft de betaling van de energiekosten tot de eigendomsoverdracht in het gelijk heeft gesteld. Desalniettemin heeft een makelaar in situaties als deze aan zijn opdrachtgever de vraag te stellen of er energiekosten (of andere kosten) zijn die door de VvE aan hem in rekening worden gebracht en door de huurder betaald moeten worden, zodat in de huurovereenkomst over betaling van die kosten door de huurder een specifieke bepaling wordt opgenomen. Daargelaten de vraag of het Makelaarskantoor deze vraag heeft gesteld, is de redactie voor de onderhavige situatie niet adequaat geformuleerd, zodat de ontstane onduidelijkheid over betaling van de door de VvE aan klager belaste energiekosten tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Dit klachtonderdeel is in zoverre gegrond. Bij de weging van de ernst van dit tuchtrechtelijk verwijt weegt de Centrale Raad van Toezicht ten gunste van het Makelaarskantoor mee dat bij de Raad van Toezicht is gebleken dat de partner van klager met D. c.s. na het ingaan van de huurovereenkomst over de betaling van de stookkosten afwijkende afspraken heeft gemaakt, hetgeen ook heeft bijgedragen aan de ontstane onduidelijkheid over de betaling van die kosten.

Klachtonderdeel III Onbehoorlijke uitvoering beheer van verhuurde Appartement

- 4.22 Klager verwijt het Makelaarskantoor c.s. dat de huurovereenkomst niet tijdig is opgezegd en het Makelaarskantoor ten onrechte heeft geweigerd het door de huurders D. c.s. betaalde bedrag van € 1.100,- (huurpenningen ad € 550,- en een maand borg ad € 550,-) aan klager te betalen. Voor zover het Makelaarskantoor de eerste maand huur niet heeft ontvangen, verwijt klager het Makelaarskantoor dat het de sleutels aan D. c.s. heeft afgegeven.
- 4.23 De Raad van Toezicht heeft ten aanzien van het klachtonderdeel (sub j) over het bedrag van € 1.100,- overwogen dat ervan wordt uitgegaan dat partijen de klacht over de eerste maand huur en de borg 'conform de gemaakte afspraken is of zal worden opgelost'. Tegen dat oordeel is klager niet opgekomen, zodat de Centrale Raad van Toezicht daarvan ook zal uitgaan.
- 4.24 Voor de overige verwijten bij dit klachtonderdeel overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. In de schriftelijke huurovereenkomst tussen klager en D. c.s. is niet opgenomen dat het Makelaarskantoor belast is met het beheer van het Appartement en in dat kader namens klager de huur int, zorg draagt voor doorbelasting van de stookkosten aan de huurders en andere relevante beheerstaken uitvoert. Uit de overgelegde stukken blijkt ook niet dat klager dit met het Makelaarskantoor is overeengekomen en dat partijen voor het uitvoeren van die beheerstaken een vergoeding ten behoeve van het Makelaarskantoor zijn overeengekomen. Voorts is ter zitting gebleken dat de huurders de huur rechtstreeks aan klager overmaakten en dat de partner van klager rechtstreeks contact had met de huurders. Ook dit laatste duidt erop dat er geen beheer is overeengekomen. Op zichzelf staat tussen partijen niet ter discussie dat in het kader van het aangaan van de huurovereenkomst het Makelaarskantoor de sleutels aan de huurders moest afgeven. Voorts heeft het Makelaarskantoor erkend het bedrag aan borg van € 550,- te hebben ontvangen. Het Makelaarskantoor heeft dat bedrag inmiddels aan klager overgemaakt. Onder deze omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het Makelaarskantoor geen beheerstaken had gedurende de huurovereenkomst. Uit de

huurovereenkomst of anderszins – bijvoorbeeld uit e-mailberichten - blijkt niet dat het Makelaarskantoor de sleutels van het Appartement pas mocht afgeven als zowel de eerste maand huur als de borg was betaald. De borg is door het Makelaarskantoor ontvangen en aan klager betaald. Onder deze omstandigheden falen deze klachtonderdelen.

Klachtonderdeel IV Onvoldoende informatie over voortgang verkoop van het Appartement

- 4.25 Klager verwijt het Makelaarskantoor c.s. dat hij door het Makelaarskantoor niet is geïnformeerd over het niet doorgaan van de eigendomsoverdracht van het Appartement aan de eerste koper D. c.s. en daarna aan de tweede koper M.
- 4.26 Het Makelaarskantoor heeft klager eerst bij brief van 7 februari 2018 laten weten dat de geplande eigendomsoverdracht op 1 februari 2018 geen doorgang heeft gevonden. De Raad van Toezicht heeft dit klachtonderdeel (sub d) gegrond verklaard en daartegen is het Makelaarskantoor niet opgenomen, zodat de Centrale Raad van Toezicht daarvan ook uitgaat.
- 4.27 De Raad van Toezicht heeft eveneens het klachtonderdeel gegrond verklaard dat het Makelaarskantoor klager niet heeft geïnformeerd over het niet doorgaan van de koopovereenkomst met de (tweede) koper M. Het Makelaarskantoor c.s. heeft betwist dat er een koopovereenkomst met M. is gesloten, zodat het ook de verweten gedraging niet kan hebben gepleegd. Op deze betwisting heeft klager geen stukken overgelegd, zoals de door hem gestelde koopovereenkomst met M. of emailberichten of brieven, waaruit die koopovereenkomst blijkt. Hierdoor heeft de Centrale Raad van Toezicht het er voor te houden dat er geen koopovereenkomst met M. is gesloten, zodat dit onderdeel van de klacht faalt.

Klachtonderdeel V Onzorgvuldig handelen met betrekking tot de verkoop aan B.

- 4.28 Tot slot voert klager aan dat het Makelaarskantoor voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst bij klager niet heeft geïnformeerd naar (eventuele) betalingsachterstanden bij de huurders D. c.s. en B. over het betalingsgedrag van de huurders D. c.s. onjuist heeft geïnformeerd. Voorts betoogt klager dat nadat de koopovereenkomst met B. was gesloten en er tussen klager en B. problemen ontstonden het Makelaarskantoor zonder overleg met klager aan B. het voorstel heeft gedaan de koopprijs met € 5.000,- te verminderen en tegen B. heeft verklaard dat het Makelaarskantoor het Appartement niet aan hem zou hebben verkocht als het op de hoogte was geweest van het geschil dat klager met de huurders D. c.s. over de stookkosten had.
- 4.29 De Raad van Toezicht heeft geoordeeld dat het Makelaarskantoor bij klager heeft geïnformeerd of er betalingsachterstanden waren en toen te horen heeft gekregen dat er geen schuld was. Klager is tegen dit oordeel in beroep gekomen. Als argument voert klager in hoger beroep slechts aan dat het oordeel van de Raad van Toezicht onnavolgbaar is. De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat klager zegt dat bij hem geen informatie is ingewonnen, terwijl het Makelaarskantoor verklaart die informatie wel te hebben gevraagd. Het is op zichzelf ook niet ongebruikelijk dat dergelijke informatie telefonisch wordt ingewonnen. Onder deze omstandigheden kan niet worden vastgesteld of klager het gelijk aan zijn zijde heeft, zodat het beroep tegen dit onderdeel faalt.
- Nu het er voor dient te worden gehouden dat het Makelaarskantoor voorafgaand aan de koopovereenkomst met B. niet wist van betalingsachterstanden (in het bijzonder met betrekking tot de stookkosten en warm water), slaagt evenmin het klachtonderdeel dat het

Makelaarskantoor B. willens en wetens onjuist heeft geïnformeerd.

- 4.30 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat een makelaar ook na het sluiten van de koopovereenkomst in zijn handelen heeft te waken voor de belangen van zijn opdrachtgever. Voordat kan worden beoordeeld of de beweerdelijke uitlatingen klachtwaardig zijn, dient eerst vast te staan dat het Makelaarskantoor c.s. daadwerkelijk die door klager gestelde uitlatingen heeft gedaan. Het Makelaarskantoor heeft dat betwist. Het Makelaarskantoor c.s. wijst er daarbij onder meer op dat na de koopovereenkomst de onderhandelingen met B. namens klager door B-Incasso zijn gevoerd en dat in die onderhandelingen uiteindelijk een korting van € 7.500,- is overeengekomen. Klager heeft vervolgens van dit klachtonderdeel geen verdere onderbouwing met bewijsstukken gegeven, zodat ook deze klachtonderdelen falen. Dit betekent dat de Raad van Toezicht ten onrechte heeft aangenomen dat klachtonderdeel sub h, waartegen het Makelaarskantoor in hoger beroep is opgekomen, slaagde.

5. **Hoogte van de straf**

- 5.1 Voor het bepalen van de hoogte van de straf heeft de Centrale Raad van Toezicht in het bijzonder acht te slaan op welke klachtonderdelen gegrond zijn, de ernst van die tuchtrechtelijke verwijtbare gedragingen te wegen en na te gaan of het Makelaarskantoor eerder tuchtrechtelijk is veroordeeld.

Klager heeft aangevoerd dat hij de verweten gedragingen als zeer ernstig ervaart en daardoor aan het Makelaarskantoor de zwaarste straf moet worden opgelegd. Bij de weging van de ernst gaat het niet in iedere zaak erom hoe een klager een gegronde klacht persoonlijk heeft ervaren, maar dient de ernst van de gedraging op zichzelf in het licht van de omstandigheden van het geval te worden gewaardeerd. Evenmin is de straf een civielrechtelijke genoegdoening. Of het Makelaarskantoor civielrechtelijk aansprakelijk is voor de gemaakte fouten, en zo ja tot welk bedrag, wordt in een tuchtrechtelijke procedure niet beantwoord.

- 5.2 Uit het voorgaande volgt dat de Raad van Toezicht terecht heeft aangenomen dat klager
- niet is geïnformeerd dat hij tijdig voor het einde van de bepaalde termijn in de huurovereenkomst de huurders over het einde van de huurovereenkomst had te informeren en daarna het gebruik van de huurders had te beëindigen (sub b),
 - niet tijdig is gemeld dat de geplande overdracht van het Appartement aan D. c.s. op 1 februari 2018 geen doorging zou vinden (sub d).

Voorts is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het Makelaarskantoor geen duidelijke bepaling in de huurovereenkomst over de energiekosten, in het bijzonder de stookkosten heeft opgenomen, waardoor er discussie over de verschuldigdheid van de kosten kon ontstaan wat uiteindelijk ook is gebeurd (sub a gedeeltelijk).

De Raad van Toezicht heeft voorts gegrond verklaard klachtonderdeel c, welk onderdeel geen zelfstandige betekenis heeft nu klachtonderdeel b reeds gegrond is verklaard.

De overige klachtonderdelen heeft de Centrale Raad van Toezicht ongegrond verklaard.

- 5.3 Van de drie verweten gedragingen weegt het niet informeren over de beëindiging van de huurovereenkomst voor bepaalde tijd het zwaarst. De overige twee gedragingen zijn lichter van aard, waarbij ten aanzien van de stookkosten meeweegt dat de partner van klager aan de ontstane situatie ook heeft bijgedragen door met de huurders nadere afspraken over de betaling van de stookkosten te maken. Bij de weging van de ernst weegt voorts mee dat klager met begeleiding van het Makelaarskantoor het Appartement heeft kunnen verkopen

tegen niet gelijke, maar vergelijkbare prijs als met D. c.s. was overeengekomen en klager in ieder geval gedurende enige maanden nog huurinkomsten heeft gehad.

Een eerdere tuchtrechtelijke veroordeling van het Makelaarskantoor is de Centrale Raad van Toezicht niet gebleken.

Onder deze omstandigheden acht de Centrale Raad van Toezicht de straf van berisping passend.

6. Slotsom

- 6.1 Drie klachtonderdelen zijn gegrond. Voor die onderdelen is de straf van berisping passend.
- 6.2 De gegrondbevinding leidt ertoe dat de kosten van de procedure bij de Raad van Toezicht voor rekening van het Makelaarskantoor zijn. Nu het beroep van klager bij de Centrale Raad van Toezicht slechts voor een onderdeel slaagt, terwijl het Makelaarskantoor op een onderdeel in het gelijk is gesteld, zal het Makelaarskantoor niet worden belast met de kosten bij de Centrale Raad van Toezicht.
- 6.3 Het klachtgeld bij de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht moet aan klager worden terugbetaald.
- 6.4 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak, waarbij uit doelmatigheidsoverwegingen de gehele uitspraak van de Raad van Toezicht zal worden vernietigd.

7. Beslissing in hoger beroep

- 7.1 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht West van 6 mei 2019,

opnieuw beslissende:
- 7.2 verklaart de klacht tegen het Makelaarskantoor gegrond, voor zover betrekking hebbend op de onderdelen dat:
 - in de huurovereenkomst is geen duidelijke bepaling over de energiekosten, in het bijzonder de stookkosten, opgenomen (sub a gedeeltelijk).
 - klager niet is geïnformeerd dat hij tijdig voor het einde van de bepaalde termijn in de huurovereenkomst de huurders over het einde van de huurovereenkomst had te informeren en daarna het gebruik van de huurders had te beëindigen (sub b),
 - het Makelaarskantoor niet tijdig heeft gemeld dat de geplande overdracht van het Appartement aan D. c.s. op 1 februari 2018 geen doorging zou vinden (sub d).en de overige klachtonderdelen ongegrond,
- 7.3 legt aan het Makelaarskantoor de straf van berisping op,
- 7.4 bepaalt dat het Makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Raad van Toezicht een bedrag van € 2.650,- exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, waarvoor de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur toezendt,
- 7.5 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het beroepsgeld van € 100,- (Raad

van Toezicht) en € 200,- (Centrale Raad van Toezicht) aan klager binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes, E. Getreuer, W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 12 mei 2020.