

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

Voorschot of vast bedrag voor energiekosten? Voorkomen van geschil tussen partijen.

Klagers huren via beklagde de bovenetage van een pand waarvan de ondergelegen bedrijfsruimte leeg staat. Er zijn geen aparte meters voor de levering van water, gas en elektriciteit voor de boven- en de benedenruimte. Naar aanleiding van de concept-huurovereenkomst is er telefonisch contact met de makelaar waarin deze volgens klagers gezegd heeft dat de kosten voor energie een vast maandelijks bedrag zijn. Vervolgens tekenen zij het huurcontract waarin is opgenomen dat de energiekosten een inschatting zijn. Als klagers volgens het contract na 6 maanden de etage verlaten krijgen zij van de eigenaar een naheffing voor geleverde energie. Als zij deze weigeren te betalen houdt de eigenaar dit bedrag in bij de terugbetaling van de waarborgsom. De makelaar stelt zich achter de eigenaar op en doet volgens klagers niets om tot een oplossing te komen.

De Centrale Raad constateert dat klagers een contract hebben ondertekend waarin sprake is van voorschotbetalingen voor energie. Als zij van mening waren dat dit in strijd was met wat de makelaar gezegd had, hadden zij toen aan de bel moeten trekken. Waar de makelaar ontkent dat hij zei dat het om een vast bedrag ging, kan het college niet vaststellen wat exact meegedeeld is. In deze situatie waarin het huurcontract volstrekt duidelijk is, was de makelaar niet gehouden meer te doen dan hij deed.

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

de heer **B. P.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te E,
appellant/beklaagde in eerste aanleg,0

tegen

1. de heer **P.H. VAN DER L.**
2. mevrouw **M.B. VAN DER L.-W.**
wonende te G,
geïntimeerden/klagers in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 19 september 2018 met bijlagen hebben geïntimeerden/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 4 juli 2019, verzonden bij brief van diezelfde datum, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht

heeft de klacht gegrond verklaard.

- 1.2 Appellant/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) is bij brief van 27 augustus 2019 (ontvangen op 28 augustus 2019) tijdig van de beslissing van 4 juli 2019 in hoger beroep gekomen. Bij brief van 5 oktober 2019 heeft de Makelaar de gronden van zijn beroep nader uiteengezet.
- 1.3 Bij brief van 31 oktober 2019 hebben klagers een verweerschrift ingediend. In de brief van 6 november 2019 hebben klagers hun verweerschrift aangevuld.
- 1.4 De Makelaar heeft bij e-mail van 9 maart 2021 twee aanvullende producties toegezonden.
- 1.5 Als gevolg van de door de Rijksoverheid opgelegde Covid-19 maatregelen is aanvankelijk de datumbepaling voor een mondelinge behandeling aangehouden. Vervolgens is aan partijen de mogelijkheid gegeven de zitting digitaal te houden, waarmee zij hebben ingestemd. Deze digitale zitting heeft op 23 maart 2021 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - de heer B. P., bijgestaan door mr. P.;
 - klagers in persoon.Tijdens de digitale mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. **De feiten**

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Van H OG B.V. (hierna: de Verhuurder) is eigenaar van de onroerende zaak aan de A-weg 7 te R. Het betreft een pand met kantoorruimte, een bovenwoning, een loods en een wasplaats voor auto's. De bovenwoning bestaat uit vier kamers, een keuken en een hal.
- 2.2 In de bovenwoning was alleen een stoppenkast aanwezig. In de bovenwoning waren geen tussenmeters, de energiemeters bevonden zich elders in het pand. De op de begane grond gelegen leegstaande kantoorruimte werd ook verwarmd als de verwarming in de bovenwoning werd ingeschakeld en de radiatoren in de kantoorruimte openstonden. In 2017 stond de bovenwoning al vijf à zes jaar leeg.
- 2.3 De Verhuurder heeft de Makelaar ingeschakeld voor de verkoop van het gehele pand.
- 2.4 De Makelaar heeft in 2017 in opdracht van de Verhuurder bemiddeld bij de totstandkoming van een tijdelijke huurovereenkomst tussen de Verhuurder en klagers.
- 2.5 Het kantoor van de Makelaar heeft de concept-huurovereenkomst bij e-mail van 12 december 2017 aan klagers toegestuurd. Klagers hebben bij e-mail van 13 december 2017 op het concept gereageerd en onder meer het volgende opgemerkt:

“(…) Nog toe te voegen: verrekening op het voorschot van de vergoeding in verband met de levering van elektriciteit, gas en water voor het verbruik in het woonruimtegedeelte van het gehuurde wordt verrekend bij het beëindigen van de huurovereenkomst met overleggen van gespecificeerde factuur/facturen van betreffende energie en water leveranciers. Zodra tussentijds beschikbaar wordt een

kopie van deze kosten overlegd door verhuurder aan huurder. Er wordt gerekend vanaf de dag van de sleuteloverdracht (15 dec. 2017). De meterstanden worden op dat moment door huurder of beide partijen genoteerd en schriftelijk (via de mail) geaccordeerd door verhuurder.

De waarborgsom wordt door verhuurder aan huurder terugbetaald op de dag van het beëindigen van de huurovereenkomst (...)

- 2.6 Naar aanleiding van deze e-mail heeft de Makelaar op 14 december 2017 telefonisch contact gehad met klagers. Na dat telefonisch overleg is de tekst van de huurovereenkomst niet aangepast. Verhuurder en klagers hebben de huurovereenkomst op 15 december 2017 ondertekend.
- 2.7 De huurovereenkomst is getiteld “Huurovereenkomst Leegstandwet voor een tot verkoop bestemde bovenwoning, juli 2017” en gebaseerd op het model ‘Huurovereenkomst woonruimte’ vastgesteld door de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ) op 20 maart 2017. In de huurovereenkomst zijn de algemene voorwaarden “Algemene Bepalingen Huurovereenkomst Woonruimte” (hierna: de algemene huurvoorwaarden), eveneens volgens het model ROZ van maart 2017, van toepassing verklaard.
- 2.8 Op grond van artikel 3.1 van de huurovereenkomst is de huur ingegaan op 15 december 2017 voor de duur van 6 maanden, eindigend op 15 juni 2018. De betalingsverplichting voor het gebruik van gas, water en elektra is geregeld in de artikelen 4 en 6 van de huurovereenkomst en artikel 17 van de algemene huurvoorwaarden. De Verhuurder is in artikel 9 van de huurovereenkomst aangewezen als de beheerder. De huurder heeft voor alle aangelegenheden betreffende de huurovereenkomst met de Verhuurder als beheerder contact op te nemen.
- 2.9 Over de vergoeding van gas, water en elektra is in de artikelen 4 en 6 van de huurovereenkomst onder meer het volgende opgenomen:

“4.2 De vergoeding in verband met de levering van elektriciteit, water en gas voor het verbruik in het woonruimtegedeelte van het gehuurde op basis van een inschatting.

4.3. (...) Op de vergoeding als bedoeld in artikel 4.2 (...) wordt een systeem van voorschotbedragen met latere verrekening toegepast, zoals aangegeven in de artikelen 17.1 tot en met 17.15 van de algemene bepalingen.

4.4. De huurprijs en het voorschot als bedoeld in artikel 4.2 (...) zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, steeds te voldoen vóór of op de eerste dag van de periode waarop de betaling betrekking heeft (...).

4.5 Per betaalperiode van één maand bedraagt

<i>- de huurprijs</i>	<i>€ 750,=</i>
<i>- het voorschot op de vergoeding in verband met de levering van elektriciteit, gas en water voor het verbruik in het woonruimtegedeelte van het gehuurde op basis van een inschatting</i>	<i>€ 150,=</i>
<i>(...)</i>	

<i>Zodat huurder per maand in totaal heeft te voldoen</i>	<i>€ 900,=</i>
<i>Zegge negenhonderd euro.</i>	
<i>(...)</i>	

6. Verhuurder zal zorgdragen voor de levering van elektriciteit, gas en water voor het verbruik in het woonruimtegedeelte van het gehuurde op basis van een schatting.”

- 2.10 Artikel 17 van de algemene huurvoorwaarden bevat een uitgebreide regeling over de kosten voor gas, water en elektra. Artikel 17.7 regelt de situatie waarin, zoals in dit geval, het gehuurde (de bovenwoning) deel uitmaakt van een gebouw. De artikelen 17.8 t/m 17.10 geven een nadere regeling over het verstrekken van overzichten en de op basis van dat overzicht door de huurder te betalen kosten van gas, water en elektra, waarbij de betaalde voorschotbedragen met de kosten worden verrekend.
- 2.11 Bij het in gebruik nemen van de bovenwoning hebben de Verhuurder en klagers geen proces-verbaal van oplevering met vermelding van de beginmeterstanden opgesteld en ondertekend.
- 2.12 De Verhuurder heeft in de brief van 3 april 2018 de huurovereenkomst na ommekomst van de overeengekomen periode van een half jaar tegen 16 juni 2018 opgezegd. Aan het slot van de brief wordt gemeld dat na het beëindigen van de huurovereenkomst het verbruik van de energie zal worden afgerekend.
- 2.13 Klagers hebben hierop bij e-mail van 4 april 2018 laten weten de sleutels op 15 juni 2018 om 13.00 uur te willen inleveren en over de verrekening van de energiekosten opgemerkt:
“Van een verrekening van energiekosten kan geen sprake zijn aangezien de energiekosten € 150,00 / maand vaste kosten zijn. [De Makelaar] heeft ons destijds uitgelegd dat in dit pand geen aparte energiemeters aanwezig zijn en daarom worden geen aparte meterstanden geregistreerd. Wij hebben destijds bij de aanvang ook geen meterstanden opgenomen.”
- 2.14 De Verhuurder heeft in de e-mail van 5 april 2018 klagers erop gewezen dat volgens de huurovereenkomst een inschatting van de energiekosten wordt gemaakt, dat maandelijks een voorschot in rekening is gebracht en dat na 6 maanden bij het einde van de huurovereenkomst een eindafrekening plaatsvindt. In de e-mail wordt daaraan nog toegevoegd:
“Aangezien er de afgelopen maanden 1000 m3 meer gas verbruikt is dan in de onverhuurde situatie willen wij deze kosten naar rato verrekenen. Wij zullen met een voorstel komen over deze verrekening waarbij wij proberen om dit op een zo eerlijk mogelijke manier te verrekenen, in overleg met jullie. Wij zijn ons bewust van het feit dat er geen aparte meter voor jullie gedeelte is, vandaar dat wij een onderbouwd voorstel zullen doen.”
- 2.15 De eindinspectie van de bovenwoning heeft op 15 juni 2018 plaatsgevonden. Hierbij waren de Verhuurder en klagster sub 2 aanwezig. Na deze inspectie heeft de Verhuurder aan klagers het proces-verbaal van oplevering en de eindafrekening toegestuurd. Volgens de Verhuurder waren klagers nog een bedrag ad € 562,10 aan energiekosten verschuldigd. Klagers hebben het proces-verbaal niet getekend en de eindafrekening niet geaccordeerd.
- 2.16 De Verhuurder heeft het bedrag van € 562,10 verrekend met de waarborgsom en het restantbedrag aan waarborgsom aan klagers betaald. Klagers waren het met deze gang van zaken niet mee eens. In de e-mail van 16 juli 2018 hebben zij de Verhuurder - met c.c. aan de Makelaar - er (nogmaals) op gewezen:
“In artikel 4.1 staat nadrukkelijk dat “de vergoeding in verband met de levering van

de elektriciteit, gas en water voor het verbruik in het woonruimtegedeelte van het gehuurde op basis een inschatting wordt verrekend.” Voor zover daar nu achteraf onduidelijkheid over zou kunnen ontstaan, verwijs ik u naar de telefonische toelichting op dit punt door [de Makelaar] waarin naar ons verzoek om deze eventuele onduidelijkheid weg te nemen danwel de meterstanden gezamenlijk te noteren, terzijde wordt gelegd met de mededeling dat dit vaste kosten zijn en de overeenkomst niet wordt aangepast.”

2.17 Klagers hebben bij e-mails van 14 augustus 2018 en 21 augustus 2018 de Makelaar bericht dat de Verhuurder niet heeft gereageerd op meerdere verzoeken van hen om de volledige waarborgsom terug te betalen en hem om een afspraak verzocht. De Makelaar heeft bij e-mails van 20 augustus 2018 en 5 september 2018 aan klagers laten weten dat het standpunt van de Verhuurder duidelijk is en de eindafrekening van de energiekosten overeenkomstig de regeling in de huurovereenkomst is.

2.18 Nadat klagers bij de NVM tegen de Makelaar een klacht hadden ingediend, heeft de Verhuurder klagers in de e-mail van 24 september 2019 voorgesteld het ingehouden bedrag aan waarborgsom terug te betalen als klagers hun klacht tegen de Makelaar intrekken. Klagers hebben dit voorstel van de Verhuurder niet aanvaard.

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

3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - in dat de Makelaar:
- klagers onjuist over de berekening van de energiekosten heeft geïnformeerd;
- niet heeft bijgedragen aan een oplossing van het geschil toen er tussen de Verhuurder en klagers problemen over de afwikkeling van de energiekosten en de terugbetaling van de waarborgsom waren ontstaan.

Klagers hebben toegelicht dat zij uit het met de Makelaar voorafgaand aan de ondertekening van de huurovereenkomst gevoerde telefoongesprek hebben begrepen dat de inschatting van de Verhuurder was dat de energiekosten per maand € 150,00 zouden bedragen en dat dit vaste kosten waren. Aan het einde van de huurovereenkomst nam de Verhuurder een ander standpunt in. Het bedrag van € 150,00 per maand aan energiekosten zou geen vast bedrag zijn maar een voorschot dat achteraf verrekend diende te worden met de eindafrekening van de energiekosten.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en aan de Makelaar de straf van berisping opgelegd. Voorts heeft de Raad van Toezicht bepaald dat de Makelaar een bedrag ad € 2.650,00 te vermeerderen met btw, moet bijdragen in de kosten van de klachtprocedure

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

4.1 De klacht is op 19 september 2018 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

omvang beroep

- 4.2 De Makelaar is het niet eens met de beslissing van de Raad van Toezicht de klacht van klagers gegrond te verklaren en legt het geschil in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

relatie tussen de Makelaar en de Verhuurder

- 4.3 Bij de Raad van Toezicht heeft de Makelaar aangevoerd dat hij voor de verkoop van het pand een overeenkomst van opdracht had en dat de bemiddeling voor de tijdelijke huurovereenkomst een extra service aan de Verhuurder was.
- 4.4 De Raad van Toezicht heeft in randnummer 4.3 van de beslissing terecht aangenomen dat ook in het geval een makelaar namens een opdrachtgever als extra service bemiddelt bij de totstandkoming van een huurovereenkomst, de makelaar de zorgvuldigheid heeft te betrachten die de Erecode aan een NVM-Makelaar oplegt. De Makelaar heeft dit uitgangspunt van de Raad van Toezicht in hoger beroep ook niet (langer) betwist.

regeling energiekosten in huurovereenkomst

- 4.5 Klagers voeren aan dat de Makelaar in een telefoongesprek met hen heeft verklaard dat de Verhuurder voor de energiekosten geen voorschot maar een vast bedrag van € 150,00 per maand in rekening brengt. In afwijking van die mededeling van de Makelaar heeft de Verhuurder bij het einde van de huurovereenkomst de kosten van geschat verbruik aan energiekosten in rekening gebracht en daarop de maandelijkse bedragen als voorschotbedragen in mindering gebracht, zodat klagers over 6 maanden naast de € 900,- aan voorschotbedragen nog eens € 562,10 aan energiekosten moeten betalen.
- 4.6 Het door de klagers gestelde telefoongesprek vond plaats nadat zij de concept huurovereenkomst hadden ontvangen en in een e-mail van 13 december 2017 enige opmerkingen over de concept-huurovereenkomst hadden gemaakt.
- 4.7 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de Makelaar klagers heeft geïnformeerd dat in de bovenwoning geen individuele (tussen)meters aanwezig zijn. Klagers hebben dit later in de e-mail van 4 april 2018 aan de Verhuurder ook bevestigd. Uiteraard waren in het pand wel energiemeters, maar dat waren de meters voor het gehele pand.
- 4.8 De Makelaar heeft gebruikt gemaakt van de in 2017 vastgestelde model-huurovereenkomst met de daarbij behorende algemene huurvoorwaarden van de ROZ. In de model-huurovereenkomst is in artikel 4 een regeling over (onder meer) de vergoeding van energiekosten opgenomen. De model-huurovereenkomst gaat in de artikelen 4.2 en 6 uit van een vergoeding voor het gebruik van energie aan de hand van een individuele meter. Zoals klagers wisten waren er voor de bovenwoning geen individuele meters, zodat het verbruik van de energie van de bovenwoning moet worden geschat aan de hand van de meters voor het gehele pand. In verband met deze feitelijke situatie heeft de Makelaar in afwijking van de model-huurovereenkomst in de artikelen 4.2 en 6 van de huurovereenkomst op zichzelf terecht opgenomen dat de vergoeding voor het gebruik van energie geschiedt aan de hand van een (in)schatting.

In de model-huurovereenkomst is in de artikelen 4.3 t/m 4.5 een regeling opgenomen dat voor de energiekosten een voorschotbedrag in rekening wordt gebracht. Zo staat in artikel 4.3 “voorschotbetalingen met latere verrekening”, in 4.4 “voorschot als bedoeld in artikel 4.2 en 4.3” en in 4.5 “voorschot op de vergoeding”. Die regeling in de model-huurovereenkomst is door de Makelaar overgenomen in de huurovereenkomst tussen de Verhuurder en klagers.

In artikel 17 van de algemene huurvoorwaarden is een regeling opgenomen voor het geval het gehuurde, zoals in dit geval, deel uitmaakt van een complex en op welke wijze jaarlijks een overzicht van de energiekosten wordt verstrekt.

- 4.9 Uit de tekst van de huurovereenkomst blijkt dat de Verhuurder bij aanvang van de huurovereenkomst een schatting van de energiekosten maakt, dat op basis van die schatting maandelijks aan klagers een voorschotbedrag aan energiekosten in rekening wordt gebracht en dat na zes maanden aan het einde van de huurovereenkomst op basis van het werkelijke verbruik van de energie voor het gehele pand door de Verhuurder een schatting wordt gemaakt welk deel van die werkelijke kosten aan de bovenwoning kunnen worden toegerekend. Die schatting door de Verhuurder wordt aan klagers als huurders verantwoord. Het alsdan door klagers voor het gebruik van energie te betalen bedrag wordt met de in rekening gebrachte voorschotbedragen verrekend.
- 4.10 Deze uit de tekst van de huurovereenkomst blijkende regeling stond ook in de aan klagers voorgelegde concept-huurovereenkomst. In hun e-mail van 13 december 2017 doen zij een voorstel over de energiekosten. Ook in hun tekstvoorstel wordt uitgegaan van een voorschot. Voorts blijkt uit de e-mail dat klagers de algemene huurvoorwaarden nog niet hadden ontvangen. Daardoor waren klagers toen niet bekend met de uitgebreide regeling over de energiekosten die in artikel 17 van de algemene huurvoorwaarden is opgenomen en waarin allerlei aspecten zijn geregeld waar zij in hun tekstvoorstel aandacht voor vragen.
- 4.11 Vervolgens vond op 14 december 2017 het telefoongesprek tussen klagers en de Makelaar plaats. In ieder geval is niet in geschil dat klagers er toen door de Makelaar op zijn gewezen dat er geen individuele meters zijn. Ook is aannemelijk dat de Makelaar toen heeft gewezen op de regeling over de energiekosten in de algemene huurvoorwaarden.
- 4.12 Partijen verschillen van mening of in dat telefoongesprek door de Makelaar is gezegd dat klagers een vast bedrag aan energiekosten zouden betalen, zodat geen sprake was van een maandelijks voorschotbedrag en aan het einde van de huurovereenkomst ook niet het geschatte verbruik aan energiekosten van de bovenwoning aan de hand van de energiemeters voor het gehele pand zou plaatsvinden. Klagers hebben gesteld dat deze mededeling is gedaan en de Makelaar heeft dat betwist.
- 4.13 De Centrale Raad van Toezicht heeft niet kunnen vaststellen dat die mededeling door de Makelaar is gedaan. In ieder geval stelt de Centrale Raad van Toezicht vast dat in de definitieve huurovereenkomst, die na dat telefoongesprek door klagers is ondertekend, de bepalingen over een voorschotbedrag zijn gehandhaafd. Als de door klagers gestelde uitlating door de Makelaar zou zijn gedaan, die ook zou afwijken van hun eigen veronderstelling in de e-mail van 13 december 2017 dat van een voorschot bedrag sprake was, had het voor de hand gelegen dat klagers de Makelaar daarop hadden gewezen en voor ondertekening aanpassing van de huurovereenkomst hadden verlangd. Er zijn ook geen andere aanknopingspunten komen vast te staan dat de Makelaar in afwijking van de concept-huurovereenkomst en de definitieve huurovereenkomst aan klagers heeft gemeld dat

geen voorschot maar maandelijks een vast bedrag aan energiekosten in rekening wordt gebracht zonder dat ten voordele of ten nadele van klagers een eindafrekening plaatsvindt.

- 4.14 Anders dan de Raad van Toezicht oordeelt is er in dit geval - waarin de Makelaar gebruikt maakt van een model-huurovereenkomst waarin in duidelijke bewoordingen over voorschotbedragen wordt geschreven, het gebruikelijk is dat energiekosten maandelijks als voorschotbedrag in rekening worden gebracht en waarbij als er geen individuele meters zijn, zoals klagers wisten, op basis van de meters voor het gehele pand een aan de bovenwoning toe te rekenen verbruik aan energie wordt geschat - geen aanleiding dat een Makelaar dat nog eens in een brief vastlegt. Te meer, omdat klagers in hun eigen tekstvoorstel op de concept-huurovereenkomst ook van een voorschot zijn uitgegaan.
- 4.15 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het klachtonderdeel dat de Makelaar klagers onjuist over de berekening van de energiekosten heeft geïnformeerd, ongegrond is.

bemiddeling

- 4.16 Klagers verwijten de Makelaar ook dat hij niet heeft bijgedragen aan een oplossing van het geschil toen er tussen de Verhuurder en klagers problemen over de afwikkeling van de energiekosten en de terugbetaling van de waarborgsom waren ontstaan.
- 4.17 De Raad van Toezicht heeft dit klachtonderdeel geformuleerd, maar in de beslissing daaraan geen overweging gewijd. Door de klacht gegrond te verklaren heeft de Raad van Toezicht ook dit klachtonderdeel zonder enige motivering kennelijk gegrond geacht.
- 4.18 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de bemoeienis van de Makelaar beperkt is geweest tot het opstellen en bemiddelen bij de totstandkoming van de huurovereenkomst. De Verhuurder was de beheerder en heeft na de totstandkoming van de huurovereenkomst de contacten met klagers als de nieuwe huurders onderhouden.
In ieder geval vanaf juli 2018 is de Makelaar bekend geraakt met het geschil tussen de Verhuurder en klagers over de eindafrekening van de energiekosten en de verrekening van de eindafrekening met de waarborgsom. In de e-mail van 20 augustus 2018 heeft de Makelaar desgevraagd aan klagers laten weten dat het standpunt van de Verhuurder duidelijk is.
- 4.19 In het algemeen is het in het belang van zowel de opdrachtgever van de makelaar als de wederpartij (klagers) dat een geschil niet escaleert en een oplossing wordt onderzocht die voor beide partijen bevredigend is.
In dit geval hebben klagers zich op het standpunt gesteld dat zij maandelijks een vast bedrag aan energiekosten hebben betaald, terwijl de Verhuurder een eindafrekening verlangde op basis van een geschat werkelijk verbruik van de energie.
Zoals hiervoor is overwogen vindt het standpunt van de Verhuurder steun in de tekst van zowel de concept- als de definitieve huurovereenkomst. Klagers baseren zich op de inhoud van een telefoongesprek die met de tekst van de huurovereenkomst in strijd is en waaraan de Makelaar een andere herinnering heeft dan klagers.
Bij een dergelijke stand van zaken is de Makelaar ten opzichte van derden als klagers tuchtrechtelijk niet gehouden zich meer in te spannen voor een oplossing van het geschil

dan hij heeft gedaan. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

5. Slotsom

- 5.1 De Raad van Toezicht heeft in randnummer 4.3 van de beslissing terecht aangenomen dat ook in het geval een makelaar namens een opdrachtgever als extra service bemiddelt bij de totstandkoming van een huurovereenkomst, de makelaar de zorgvuldigheid heeft te betrachten die de Erecode aan een NVM-makelaar oplegt.
- 5.2 De Centrale Raad van Toezicht heeft niet kunnen vaststellen dat de Makelaar in een telefoongesprek met klagers in afwijking van de vooraf toegezonden concept-huurovereenkomst en de daarna ondertekende definitieve huurovereenkomst heeft verklaard dat klagers maandelijks geen voorschotbedrag aan energiekosten maar een vast bedrag aan energiekosten betalen.
- 5.3 Anders dan de Raad van Toezicht oordeelt is er in dit geval, waarin de Makelaar gebruikt maakt van een model-huurovereenkomst waarin in duidelijke bewoordingen over voorschotbedragen wordt geschreven, het ook gebruikelijk is dat energiekosten maandelijks als voorschotbedrag in rekening wordt gebracht en waarbij als er geen individuele meters zijn, zoals klagers wisten, op basis van de meters voor het gehele pand een aan de bovenwoning toe te rekenen verbruik aan energie wordt geschat, geen aanleiding dat een Makelaar dat nog eens in een brief vastlegt. In dit geval weegt daarin mee dat klagers in hun eigen tekstvoorstel op de concept-huurovereenkomst ook van een voorschot zijn uitgegaan.
- 5.4 De Raad van Toezicht heeft als klachtonderdeel geformuleerd dat de Makelaar niet heeft bijgedragen aan een oplossing van het geschil toen er tussen de Verhuurder en klagers problemen over de afwikkeling van de energiekosten en de terugbetaling van de waarborgsom waren ontstaan. De Raad van Toezicht heeft door de klacht gegrond te verklaren ten onrechte dit klachtonderdeel zonder enige motivering kennelijk gegrond geacht.
- 5.5 De Centrale Raad van Toezicht zal de beslissing van de Raad van Toezicht vernietigen en de klacht alsnog ongegrond verklaren.

6. Beslissing in hoger beroep

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

- 6.1 Vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 4 juli 2019;

en opnieuw rechtdoende:

- 6.2 Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 31 mei 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris