

Zaaknummer: 13-013

Datum: 1 juli 2013

Uitspraak

in de zaak van:

X,
wonende te W.,
klager, hierna: Klager

tegen

Y,
werkzaam bij DHNL Vastgoed,
gevestigd te Groningen,
beklaagde, hierna: de Makelaar

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

1.1. Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de stukken, waaronder:

- het mailbericht van Klager aan de Makelaar d.d. 28 januari 2013;
- de klacht van Klager van 29 januari 2013;
- de aanvulling op de klacht met bijlagen van Klager van 7 maart 2013;
- de reactie van de Makelaar van 1 maart 2013;
- de aanvulling op de reactie van de Makelaar van 8 mei 2013.

1.2. De klacht is ingediend bij VBO Makelaar. Na bestudering van de ontvangen stukken heeft het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar besloten de klacht ter behandeling door te sturen naar het tuchtcollege.

1.3. Tegen het voorstel van het tuchtcollege de klachtzaak schriftelijk, dat wil zeggen zonder mondelinge behandeling, af te doen zijn geen bezwaren van Klager of de Makelaar ontvangen.

2. De feiten

2.1. De Makelaar is werkzaam bij DHNL Vastgoed te Groningen. De Makelaar was lid van VBO Makelaar ten tijde van de handelingen waar de klacht op ziet, en wel sinds 20 januari 2011 onder nummer, doch is op 13 mei jl. op grond van een besluit van het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar geroyeerd als lid van VBO Makelaar. De Makelaar is niet gecertificeerd of opgenomen in een register voor Makelaars of Taxateurs.

2.2. DHNL Vastgoed, hierna: DHNL, is ingeschreven in de Kamer van Koophandel Noord-Nederland onder nummer 56891245 en richt haar activiteiten met name op bemiddeling bij de verhuur en beheer van (on)gestoffeerde en (on)gemeubileerde huisvesting.

Sinds 1 januari 2013 is eigenaar van DHNL Z, wonende te Groningen, hierna: Z, die volgens de gegevens van de Kamer van koophandel de onderneming als eenmanszaak uitoefent met een drietal werkzame personen.

DHNL profileert zich als VBO-kantoor en maakt gebruik van de aan het lidmaatschap verbonden faciliteiten als het VBO-logo. DHNL heeft een website onder de domeinnaam dhnl.nl

2.3. Klager is per 1 september 2009 met A. Lokken en Zn. Investments B.V. te Groningen een huurovereenkomst aangegaan met betrekking tot de woning aan de Nieuwe Ebbingestraat 76-2 appartement 6 te 9712 NN Groningen, hierna: het gehuurde. De huurovereenkomst is in eerste instantie aangegaan voor bepaalde tijd tot 31 augustus 2010, waarna deze door het verstrijken van de huurperiode op grond van de overeenkomst voor onbepaalde tijd is doorgelopen.

2.4. Sinds 1 oktober 2010 is de familie F (te weten: B voor de helft, E en S ieder voor een/vierde, vertegenwoordigd door B, hierna: B, eigenaar van het gehuurde. Klager is bij schrijven van 12 januari 2010 door Lokken & Zn Investments B.V. en bij schrijven van 21 januari 2010 door B hieromtrent geïnformeerd. In laatst genoemd schrijven van B aan Klager is DHNL, Z, gemeld als zijnde coördinator van de verhuur.

Sindsdien is DHNL, in de personen Z en Y, voor Klager als aanspreekpunt opgetreden inzake het door hem gehuurde.

2.5. In januari 2012 heeft Klager via een advocaat namens B een opzeggingsbrief ontvangen inzake de huur van het gehuurde, met als aangevoerde argumenten dringend eigen gebruik en slecht huurderschap. Deze zaak heeft in september 2012 bij de kantonrechter gediend, doch is voor de uitspraak op verzoek van B geroyeerd.

2.6. Na een onverwacht bezoek aan het woonadres van Klager op 22 november 2012 door B en Z van DHNL heeft Klager op 27 november 2012 tegen B aangifte van bedreiging gedaan. Van de aangifte is door de Politie Groningen proces-verbaal gemaakt onder nummer PL01KE 2012120462-1.

2.7. Na het doen van voornoemde aangifte op 27 november 2012 heeft Klager zich naar het verhuurde begeven en bleek een slaapkamerraam van het gehuurde te zijn ingegoooid. Klager heeft daarom op 27 november 2012 nogmaals aangifte gedaan, nu ter zake van vernieling. Van deze aangifte is proces-verbaal gemaakt onder nummer PL01KE 2012120542-1.

2.8. Vorenstaande gebeurtenissen hebben Klager doen besluiten in de eerste week van december 2012 te verhuizen naar een andere woning. Op 20 december heeft Klager op kantoor van DHNL aan de Makelaar kenbaar gemaakt de huurovereenkomst met B per direct te willen opzeggen, waarna hij de sleutels van het gehuurde bij de Makelaar heeft ingeleverd.

2.9. B liet vervolgens via zijn advocaat weten hiermee niet akkoord te gaan en verzocht Klager om voldoening van zowel de huur van december als januari, zonder aftrek kosten van het glasbedrijf voor de reparatie van het slaapkamerraam.

2.10. Naar aanleiding van een op 28 december 2012 door Klager aan de Makelaar gezonden e-mail, cc verzonden aan VBO Makelaar, liet Z weten het niet eens te zijn met het feit dat DHNL in het conflict tussen Klager en B betrokken werd en VBO Makelaar was geïnformeerd.

2.11. Op 2 januari 2013 is Klager bij de Makelaar langs gegaan om de sleutels van het gehuurde weer op te halen, maar deze bleken niet meer aanwezig en de Makelaar kon dit niet verklaren. Klager vroeg om opheldering en een bevestiging van de huuropzegging van de kant van B.

2.12. De Makelaar meldde op 7 januari 2013 dat B akkoord ging met een opzegging per 1 januari 2013. Op 9 januari 2013 zijn door Klager de kosten met betrekking tot reparatie van het slaapkamerraam voldaan.

2.13. Bij schrijven van 29 januari 2013 is door Klager een klacht jegens de makelaar ingediend bij VBO Makelaar, welke klacht bij schrijven van 7 maart 2013 door Klager is aangevuld en onderbouwd met ondersteunende stukken.

2.14. Op 1 februari 2013 heeft VBO Makelaar de Makelaar geïnformeerd omtrent de klacht en haar verzocht om een schriftelijke reactie binnen 3 weken, welke reactie

uitbleef. Op 27 februari 2013 is de Makelaar opnieuw door VBO Makelaar verzocht een schriftelijke reactie aan te leveren.

2.15. Op 28 februari 2013 heeft een medewerkster van VBO Makelaar telefonisch contact gehad met Z inzake het verzoek om reactie, waarna bij schrijven van 1 maart 2013 navolgende reactie van de Makelaar is ontvangen:

Naar aanleiding van het telefoongesprek welke u gehad heeft d.d. 29 februari J,L. met mijn wel gestelde collega de heer Z, inzake bovengenoemde kwestie . Doe ik u hier bij schriftelijk het nogmaals decimeren van de onbillijke klacht van X jegens mijn Kantoor. Inzake de klacht jegens mijn kantoor kan ik u het volgende mededelen, de Overeenkomst welke X is overeengekomen is destijds door Direct wonen opgesteld. Hier zijn dan ook geen VBO voorwaarden van toepassing. Elke ander vorm van bemoeienis is tevens uitgesloten.

X dient zich dan ook tot een ander instituut te wenden en zijn kwakkel voor zich te houden.

Vertrouwende u voldoende geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,

YDHNL Vastgoed

2.16. VBO Makelaar heeft partijen na bestudering van de stukken bij schrijven van 21 maart 2013 laten weten dat het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar heeft besloten de klacht, na ontvangst klachtgeld, ter behandeling te zullen voorleggen aan het tuchtcollege.

2.17. Het tuchtcollege heeft op 8 april 2013 partijen bericht de klacht in behandeling te hebben genomen. Tevens is de Makelaar verzocht om uiterlijk 22 april 2013 het tuchtcollege precieze informatie te verstrekken omtrent zijn relatie met DHNL Vastgoed en de relatie tussen DHNL Vastgoed en Z. Tevens is de Makelaar verzocht de overeenkomst tussen DHNL Vastgoed en verhuurder te overleggen.

2.18. Op 25 april 2013 heeft het tuchtcollege, omdat de reactie van de Makelaar niet binnen de gestelde termijn was ontvangen, een aangetekend schrijven verzonden aan de Makelaar inhoudende een aanmaning om alsnog uiterlijk 9 mei 2013 te reageren op de door het tuchtcollege in haar schrijven van 8 april 2013 gestelde vragen. Op dit rappel is op 8 mei 2013 een inhoudelijke reactie van de Makelaar ontvangen.

3. De klacht en het verweer

3.1. De klacht ziet op de wijze van handelen jegens Klager met betrekking tot het door hem gehuurde, met name door Z en B (vertegenwoordigd door B), waardoor naar mening van Klager 'dingen zijn gebeurd die bij een goede makelaar niet zouden mogen gebeuren'.

3.2. Het verwijt van Klager richt zich voornamelijk op het zonder toestemming van Klager binnentreden van het gehuurde, de jegens Klager geuite bedreigingen alsmede het zonder toestemming van Klager afgeven van sleutels van het gehuurde.

3.3. De Makelaar voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

ontvankelijkheid

4.1. De klacht betreft een uiting van onvrede over de handelswijze van –onder meer- de Makelaar. Op 13 mei jl. heeft het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar per direct de Makelaar geroyeerd als lid van VBO Makelaar. Echter was de Makelaar VBO lid - en droeg dit ook uit - ten tijde van het handelen waarop de klacht ziet. DHNL stond niet onder leiding/verantwoordelijkheid van de Makelaar, doch onder die van Z. DHNL lifte echter wel mee op het VBO lidmaatschap van de Makelaar, profileerde zich als VBO-kantoor en maakte gebruik van de aan het lidmaatschap verbonden faciliteiten als het VBO-logo. De klacht is gericht jegens de Makelaar in persoon aangezien deze VBO lid was.

4.2. Gelet op het Reglement op de Tuchtrechtspraak van het Tuchtcollege Makelaardij Nederland acht het tuchtcollege de onderhavige klacht - voor zover deze ziet op het handelen van het VBO lid danwel handelen van anderen waarvoor hij verantwoordelijk is - ontvankelijk en zal deze inhoudelijk aan de hand van de voor VBO leden geldende professionele standaarden, statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden of Beroeps- en Gedragscode van de vereniging VBO Makelaar door het tuchtcollege worden beoordeeld.

De verdere beoordeling, de klacht van Klager

4.3. Na onderzoek concludeert het tuchtcollege dat de klacht slechts ziet op het handelen jegens Klager door DHNL, eigenaar Z, alsmede door verhuurder B.

4.4. Op grond van artikel 8 van de beroeps- en gedragscode van VBO Makelaar is een VBO lid mede verantwoordelijk voor gedragingen van zijn medewerk(st)ers opdat deze niet in strijd handelen met de statuten, de Beroeps- en gedragscode, de Algemene Consumentenvoorwaarden en de reglementen van de vereniging.

4.5. In deze kan de Makelaar, in dienstbetrekking bij DHNL, niet verantwoordelijk worden geacht voor het handelen van Z, eigenaar van DHNL, noch van B, verhuurder. Gedragingen van DNHL zijn alleen aan Klager toe te rekenen voor zover deze zijn verricht door hemzelf danwel door iemand door Klager aangestuurd.

4.6. De klacht als ingediend door Klager is naar oordeel van het tuchtcollege dan ook niet gegrond.

5. Ambtshalve geformuleerde klacht

5.1. Ambtshalve plaatst het tuchtcollege een opmerking ten aanzien van de opstelling van de Makelaar tijdens de klachtprocedure onder verwijzing naar het in artikel 4.9 van het Reglement op de Tuchtrechtspraak bepaalde:

4.9. Indien de klager of beklagde lid weigert, na opgeroepen te zijn, persoonlijk voor het tuchtcollege te verschijnen, dan wel weigert op de hem gestelde vragen te beantwoorden of de behandeling van de klacht op enigerlei wijze bemoeilijkt, zal het tuchtcollege daarmee rekening houden, zoals het zal vernemen te behoren.

Het meerdere malen op verzoek van VBO Makelaar en tuchtcollege geheel niet reageren of onbehoorlijk reageren met grove toonzetting acht het tuchtcollege gedragingen die een goed makelaar, waarvan een professionele, actieve en correcte communicatie mag worden verwacht, geheel niet past. Het tuchtcollege merkt deze gedragingen dan ook aan als tuchtrechtelijk laakbaar. Het tuchtcollege heeft hierbij nadrukkelijk rekening gehouden met de toonzetting van de brief van Klager van 1 maart 2013, geciteerd onder 2.15 van deze uitspraak.

5.2. Met die reactie op een serieuze klacht heeft de Makelaar de klachtbehandeling bemoeilijkt en heeft daarmee tevens zijn beroepsgroep en in het bijzonder zijn VBO-collega's en vereniging geen goed gedaan. Hij heeft daarmee ook zichzelf geschaad; door direct en zonder daartoe gerappelleerd te zijn een antwoord te formuleren zoals verwoord in zijn brief van 8 mei 2013 had Klager de onderhavige klachtprocedure wellicht volledig kunnen voorkomen.

5.3. Naar oordeel van het tuchtcollege is de Makelaar in zijn schriftelijke communicatie ernstig tekortgeschoten als professioneel en redelijk handelend makelaar. De ambtshalve geformuleerd klacht is dan ook gegrond.

5.4. Ambtshalve heeft het tuchtcollege voorts geconstateerd dat DHNL en de Makelaar in elk geval via de website van DHNL door het gebruik van het VBO logo zich nog steeds voordoen als lid van VBO Makelaar, hetgeen ten gevolge van het roeyement van de Makelaar per 13 mei jl. niet meer is toegestaan.

6. De op te leggen maatregel

6.1. Bij de bepaling van de maatregel houdt het tuchtcollege rekening met de ongegrond bevonden klacht van Klager, doch mede met het tuchtrechtelijk laakbaar handelen van de Makelaar tijdens de behandeling van de klacht.

6.2. Dit brengt mee dat zal worden opgelegd de maatregel van een waarschuwing.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- wijst de klacht voor zover door Klager opgevoerd af;
- verklaart de klacht gegrond voor zover ambtshalve door het tuchtcollege opgevoerd;

- legt de Makelaar op de voet van het bepaalde in artikel 6.2. van het Reglement de maatregel op van een waarschuwing;
- verstaat dat het door klager betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. A.P. Hoogendoorn en mr. F.W.W.M. Govers op 1 juli 2013 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann
secretaris

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen
voorzitter