

Zaaknummer: 14-023

Datum: 24 juni 2014

Uitspraak

in de zaak van:

x,
wonende te Amsterdam,
klaagster,
gemachtigde: y, wonende te Den Haag

tegen

z,
handelend onder de naam
V Vastgoed,
gevestigd te Amsterdam,
beklaagde, hierna ook: de Makelaar

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de stukken, waaronder:
- de klacht met bijlagen van 16 maart 2014;
 - de reactie van de Makelaar van 24 maart 2014;
 - de aanvulling op de reactie van de Makelaar met bijlagen van 14 april 2014;
 - de aanvulling op de klacht van 2 mei 2014; alsmede
 - de aanvulling op de reactie van de Makelaar van 14 mei 2014.
- 1.2. De klacht is ingediend bij VBO, welke na bestudering van de klacht heeft besloten de klacht zonder voorafgaande bemiddeling door te geleiden naar het Tuchtcollege Makelaardij Nederland.
- 1.3. Op 3 juni 2014 heeft de mondelinge behandeling plaatsgevonden. Ter zitting zijn verschenen:
- De gemachtigde van Klaagster, alsmede haar partner de heer B, broer van Klaagster; Klaagster zelf is niet in persoon verschenen; en
 - de Makelaar in persoon.
- 1.4. De voorzitter heeft ter zitting aangekondigd uitspraak te doen op een termijn van drie weken na de zitting, te weten: dinsdag 24 juni 2014.

2. De feiten

- 2.1. Klaagster heeft op 17 maart 2014 aan Y, wonende te Den Haag, schoonzus van klaagster, een volmacht verstrekt om namens haar op te treden ter zake van de afhandeling van de klacht jegens de Makelaar.
- 2.2. Beklaagde is makelaar/taxateur, handelend onder de naam V Vastgoed, gevestigd te Amsterdam, ingeschreven in de Kamer van Koophandel onder nummer xxxxxxxx. De Makelaar is lid van VBO Makelaar sinds 7 november 2007 en is tevens opgenomen in het SCVM register in de kamer Wonen sinds 21 maart 2007.
- 2.3. De Makelaar heeft op 6 februari 2012 van Klaagster een opdracht dienstverlening tot verkoop ontvangen met betrekking tot een appartement gelegen te Amsterdam, hierna: de Woning, eigendom van Klaagster.
- 2.4. Omdat de verkoop van de woning op zich liet wachten heeft Klaagster de Makelaar verzocht de Woning tijdelijk te verhuren. Hiertoe is geen schriftelijke opdracht opgesteld, noch zijn afspraken omtrent de dienstverlening van de Makelaar en eventuele daarmee samenhangende kosten schriftelijk vastgelegd.
- 2.5. De Woning wordt met tussenkomst van de Makelaar in twee jaar tijd drie maal verhuurd en wel per:
- 1 maart 2012 (huurovereenkomst d.d. 20 februari 2012): voor een periode van zes maanden tegen een huurprijs van € 850 en servicekosten ad € 150 per maand (waarborgsom € 1.100), hierna ook te noemen: verhuur 1;

-
- 15 november 2012 (huurovereenkomst d.d. 19 november 2012): voor een periode van zes maanden tegen een huurprijs van € 900 en stookkosten van € 100 per maand (waarborgsom € 1.000), hierna ook te noemen: verhuur 2.
 - 19 juli 2013 (huurovereenkomst d.d. 19 juli 2013): voor een periode van zes maanden tegen een huurprijs van € 850 en servicekosten van € 250 per maand (waarborgsom € 1.100), hierna ook te noemen: verhuur 3.

In alle gevallen is door de Makelaar een soortgelijke huurovereenkomst opgemaakt en is deze door de Makelaar als vertegenwoordiger van Klaagster ondertekend. De betaling van de huur door de huurders verliep telkens via de Makelaar.

2.6. Bij indiening van de klacht gaf Klaagster aan dat de Makelaar weigerde de sleutels van de Woning alsmede de gestorte waarborgsom van huurder uit handen te geven.

2.7. Op verzoek van VBO, brief d.d. 24 maart 2014, heeft de Makelaar de sleutels van de Woning bij VBO te Nootdorp afgegeven en de Waarborgsom ad € 1.100 naar de rekening van VBO overgemaakt. De sleutels zijn vervolgens door VBO overhandigd aan de gevolmachtigde van Klaagster en de waarborgsom is onder beheer van VBO gebleven in afwachting van het bindend advies van het tuchtcollege.

3. De klacht en het verweer

3.1. Klaagster verwijt de Makelaar zijn handelswijze in de uitvoering van de opdracht dienstverlening tot verkoop alsmede bij de verhuur van de Woning. De Makelaar wordt verweten:

- het zich op velerlei wijze toe-eigenen van bedragen van zowel Klaagster als huurders, zonder dat daar afspraken met betrokken partijen aan ten grondslag liggen;
- het op kwetsende en discriminerende wijze bejegenen van Klaagster;
- het niet hebben gehandeld conform de verwachte kwaliteitsmaatstaven behorende bij een erkend makelaar.

3.2. Ter onderbouwing van de klacht wat betreft het zich op velerlei wijze toe-eigenen van bedragen van Klaagster haalt Klaagster de navolgende voorvallen aan. De Makelaar heeft van de door hem van huurders van de Woning geïnde huren dan wel waarborgsommen, zonder overleg met Klaagster, de volgende bedragen afgehouden:

- een bedrag van € 1.000 en een bedrag van € 1.200 voor courtage ter zake van de verhuur van de Woning, ten aanzien waarvan naar mening van Klaagster geen afspraken zijn gemaakt;
- een bedrag van € 250 voor een reparatie in de Woning in verband met een lekkage, ten aanzien waarvan Klaagster geen nota, doch slechts een foto van de Makelaar heeft mogen ontvangen per mail;
- een bedrag van € 330,33, door de Makelaar als korting verstrekt aan huurder in verband met eerder vertrek van een huurder, ten onrechte in de ogen van Klaagster omdat volgens de huurovereenkomst de huur loopt van maand tot maand.

3.3. Ten aanzien van het op kwetsende en discriminerende wijze bejegenen van Klaagster verwijst Klaagster naar het voorval dat Klaagster niet is ingegaan op een persoonlijke uitnodiging van de Makelaar en de Makelaar vervolgens na afwijzing, Klaagster per telefoon op een kwetsende en discriminerende wijze beledigde door onder meer te zeggen dat ongehuwde vrouwen op leeftijd in zijn cultuur geen enkele waarde hebben in de maatschappij.

3.4. Voorts verwijst Klaagster ter ondersteuning van de klacht naar de volgende gebeurtenissen:

15 november 2012: verhuur van de Woning (verhuur 2):

- Bij de VVE komen veel klachten binnen over de huurder, terwijl Klaagster hiervan geheel niet op de hoogte is.
- Na een politie inval blijken in de Woning 30 Roemenen te verblijven, die door de politie worden uitgezet.
- Klaagster verneemt via een medebewoner van het appartementsgebouw dat betreffende Roemeense huurder maandelijks aan de Makelaar een bedrag van € 3.000 aan huur heeft voldaan, terwijl Klaagster daarentegen maandelijks van de Makelaar een bedrag van € 1.000 ontving.
- Klaagster ontvangt van de VVE na vertrek van huurder een afrekening aangaande de bijdrage VVE juni 2013 alsmede stookkosten 2012, ad € 910,94, terwijl deze naar mening van Klaagster ten laste dient te komen van huurder en bij niet voldoening, op basis van de huurovereenkomst, in mindering kan worden gebracht op de waarborgsom, hetgeen niet is geschied. Klaagster heeft de nota van de VVE uiteindelijk zelf voldaan, doch is van mening dat in deze het systeem van voorschotbetalingen met latere verrekeningen had dienen te worden toegepast.

19 juli 2013: verhuur van de Woning (verhuur 3)

- De nieuwe huurder zou een bekende van de Makelaar zijn, hetgeen later wordt ontkend.
- In de huurovereenkomst is zonder overleg met Klaagster een huur (inclusief servicekosten) opgenomen van € 1.100 in plaats van € 1.000 zoals bij verhuur 1 en 2. Naar zeggen van de Makelaar is de € 100 verhoging ten opzichte van de eerdere verhuur een beheervergoeding voor de Makelaar. Naar mening van Klaagster is in deze periode helemaal geen sprake geweest van beheer door de Makelaar.
- Klaagster ontvangt van de door de Makelaar van huurder ontvangen huur maandelijks slechts een bedrag van € 1.000.
- Later blijkt dat huurder in tegenstelling tot de in de huurovereenkomst opgenomen huur ad € 1.100 maandelijks aan de Makelaar een bedrag van € 1.200 heeft voldaan.
- De Makelaar heeft Klaagster derhalve maandelijks een bedrag van € 200 minder overgemaakt dan door huurder ontvangen.

11 februari 2014: Klaagster wordt verzocht op het politiebureau te verschijnen

- Klaagster wordt geïnformeerd over het feit dat twee weken daarvoor in de Woning een hennepkwekerij is aangetroffen.

-
- Huurder geeft aan de Woning te hebben onderverhuurd.
 - Er wordt door huurder toegezegd de Woning op zijn kosten volledig te zullen herstellen in oorspronkelijke staat, hetgeen na inspectie door de broer van Klaagster niet het geval blijkt te zijn. De woning wordt dan leeg, doch vies aangetroffen. De ramen zijn kapot, deuren en elektriciteitskast verwijderd en de Woning zit vol met gaten.
 - De Woning kan niet in deze staat worden verhuurd, waardoor Klaagster huur misloopt.

24 februari 2014

- Klaagster vraagt de Makelaar naar de 1,5 maand huur die nog niet is ontvangen, geeft aan dat deze huurachterstand anders met de door huurder gestorte waarborgsom verrekend dient te worden. De Makelaar reageert daarop dat dat niet gaat gezien de Waarborgsom zijn courtage betreft.
- De broer van Klaagster gaat verhaal halen bij de Makelaar, die reageert dat hij slechts een opdracht dienstverlening tot verkoop heeft met Klaagster en geen opdracht tot bemiddeling bij verhuur. Klaagster moet naar mening van de Makelaar het zelf maar uitzoeken met huurder.
- Als de broer van Klaagster de huurder op zijn beurt belt, blijken huurder en de Makelaar op het politiebureau te zitten om aangifte te doen jegens de broer van Klaagster. De broer van Klaagster zou hen naar mening van huurder en de Makelaar met de dood zou hebben bedreigd en hen continue lastig vallen. Van de politie verneemt Klaagster dat noch zij noch haar broer contact met huurder of de Makelaar mogen opnemen.

Verhuur huis van broer van Klaagster door bekende van de Makelaar

- Een andere broer van Klaagster heeft een Woning verhuurd met tussenkomst van de bekende van de Makelaar, huurder 3, tevens werkzaam in het vastgoed.
- Ook in deze Woning is een hennepkwekerij aangetroffen.
- Klaagster verwijt huurder en de Makelaar fraude met identiteitsbewijzen bij de verhuur van de Woning van deze broer van Klaagster.

Afhouden van Klaagster door de Makelaar om langs de Woning te gaan

Klaagster heeft een aantal keren getracht een afspraak te maken met de Makelaar om langs de Woning te gaan, hetgeen door de Makelaar steeds werd afgehouden. Het voorstel van Klaagster de bezichtigingen van de Woning bij te wonen werd door de Makelaar afgedaan dat dit niet professioneel zou zijn.

Kredietwaardigheid huurders

Klaagster heeft ernstige twijfels ten aanzien van de kredietwaardigheid van de verschillende huurders die met tussenkomst van de Makelaar zijn aangebracht.

Opzegging huurovereenkomst

Nadat de hennepkwekerij is ontdekt heeft de Makelaar zonder overleg met Klaagster de huurovereenkomst met huurder 3 opgezegd en heeft deze tevens de toegang tot de woning ontzegd terwijl het de afspraak was dat huurder de Woning weer in oude staat zou brengen.

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

4. De beoordeling van de klacht

4.1. In zijn brief van 24 maart jl. wordt door de Makelaar de ontvankelijkheid van de klacht betwist:

*In artikel 4 **Indienen Klacht, ontvankelijkheid en procedure**, lid 4.2. staat beschreven waaraan een klacht dient te voldoen, op straffe van niet-ontvankelijkheid. De toegezonden klacht voldoet m.i. niet aan de gestelde eisen in het Reglement, zie artikel 4.5. sub a.*

Het tuchtcollege heeft daarop in mailbericht van 24 maart jl. de Makelaar bericht dat het tuchtcollege zijn bezwaren, inclusief de bezwaren die zien op de ontvankelijkheid, zal beoordelen in de eindbeslissing.

4.2. De klacht is in eerste instantie aangeboden aan VBO Makelaar, die na bestudering van de klacht deze niet geschikt achtte voor het traject van voorafgaande bemiddeling, waarvan VBO het Klachtenbureau op de hoogte heeft gesteld. Voorts heeft VBO de klacht zelf doorgeleid aan het tuchtcollege (artikel 4.8 van het Reglement op de Tuchtrechtspraak), die de klacht in behandeling heeft genomen. De door de Makelaar aangehaalde artikelen 4.2. en 4.5. zien op rechtstreeks door de Klager bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland ingediende klachten. In deze is de klacht rechtstreeks door de aangesloten instelling aan het tuchtcollege doorgeleid.

4.3. De Makelaar is lid van VBO Makelaar. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Gelet op het Reglement op de Tuchtrechtspraak acht het tuchtcollege de klacht, betreffende het handelen van een lid van VBO Makelaar, ontvankelijk.

4.4. Dit geldt niet voor zover Klaagster vergoeding van geleden schade met de klacht beoogt, aangezien in de procedure bij het tuchtcollege een tuchtrechtelijke beoordeling van de gedragingen van de Makelaar voorop staat. Klaagster kan haar schade desgewenst verhalen in een procedure bij de gewone rechter, waarbij zij zo nodig kan verwijzen naar dit bindend advies.

Geen opdracht tot bemiddeling bij verhuur dan wel volmacht tot verhuur

4.5. Een goed VBO Makelaar dient statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden en Beroeps- en Gedragscode van de vereniging in acht te nemen. Dit brengt ook mee dat hij een goede omschrijving van zijn dienstverlening schriftelijk dient vast te leggen in een opdracht en de aanvaarde opdracht naar behoren dient uit te voeren. De makelaar is veelal een belangrijke schakel bij de voorbereiding en sluiting van vastgoedtransacties. Het opstellen van een goede omschrijving van de bevoegdheden van de Makelaar in de bemiddelingsovereenkomst is daarbij dan ook een must.

4.6. Het tuchtcollege constateert dat er geen schriftelijke opdracht tot bemiddeling bij verhuur dan wel een beheerovereenkomst met verwijzing naar toepasselijke algemene consumentenvoorwaarden is opgemaakt, ondanks dat dit als lid VBO door

de vereniging is voorgeschreven. Voorts constateert het tuchtcollege dat een volmacht van opdrachtgever aan de Makelaar ontbreekt. Ook als er wel een opdracht tot bemiddeling tot verhuur was opgemaakt had een volmacht aan de Makelaar in deze niet mogen ontbreken, gezien de Makelaar de huurovereenkomsten namens Klaagster tekende. Immers uit het enkele (mondeling) verstrekken van een opdracht tot bemiddeling tot verhuur kan geen schijn van verlening van volmacht worden afgeleid. In beginsel is de makelaar op grond van de bemiddelingsovereenkomst enkel bevoegd tot het verrichten van feitelijke handelingen en niet tot rechtshandelingen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. De Makelaar was in deze dan ook niet bevoegd om namens opdrachtgever een (huur)overeenkomst te sluiten.

4.7. Gebleken is dat de Makelaar willens en wetens de schriftelijke opdracht achterwege heeft gelaten. Daarmee heeft jegens opdrachtgevers contractueel zijn eigen weg kunnen volgen en blijft daaraan ook vasthouden nadat hij daar uitdrukkelijk op is geweest. De Makelaar benadeelt met zijn handelen ten eerste zijn opdrachtgever, in dit geval in de persoon van Klaagster.

Geen gebruik gemaakt van VBO contract

4.8. De Makelaar heeft bij de drie keer dat de Woning is verhuurd met tussenkomst van de Makelaar zorg gedragen voor het opstellen van de huurovereenkomst. Het valt op dat voor de huurovereenkomst is nagelaten gebruik te maken van de VBO huurovereenkomst, terwijl op grond van de Beroeps- en gedragscode Vereniging VBO Makelaar het lid VBO verplicht is gebruik te maken van de meest recente versies van de standaard VBO-contracten voor zover die ter beschikking gesteld zijn. De Makelaar heeft daarentegen gebruik gemaakt van een eigen model huurovereenkomst, waarvan de inhoud op verschillende aspecten ernstig te wensen overlaat. Het tuchtcollege wijst erop dat het niet toepassen van de voorgeschreven standaard VBO huurovereenkomst aansprakelijkheid met zich mee brengt en ook gevolgen kan hebben voor de dekking die de verzekeraar van de beroepsaansprakelijkheid biedt. De Makelaar heeft met dit handelen zijn opdrachtgever benadeeld en schade toegebracht aan zijn beroepsgroep en zijn beroepsvereniging.

4.9. Dat de Makelaar zijn eigen pad heeft bewandeld bij verhuur en beheer van de Woning wordt bevestigd doordat hij heeft nagelaten Klaagster de voorlichting te geven die een opdrachtgever van een professioneel makelaar mag verwachten en nodig is om beslissingen te kunnen nemen ter zake van de verhuur en beheer van de Woning. Sterker nog de Makelaar heeft Klaagster in bepaalde situaties juist door zijn handelen of nalaten op het verkeerde been gezet.

4.10. De kop boven de door de Makelaar opgestelde gebruikte huurovereenkomsten 'Tijdelijke huurovereenkomst woonruimte' doet immers vermoeden dat het een tijdelijke huurovereenkomst betreft, echter kan bij verdere bestudering van de overeenkomst in het kader van geldende regelgeving niet anders worden geconstateerd dan dat deze huurovereenkomst een overeenkomst betreft voor onbepaalde tijd. Het is dan ook niet ondenkbaar dat een gang naar de huurcommissie door één van de huurders tot een verlaging van de huur en verlenging van de huurtermijn zou hebben opgeleverd. Het gebruik van een eigen model huurovereenkomst door de Makelaar heeft derhalve aanmerkelijk risico's met zich meegebracht voor Klaagster-

verhuurder, welke risico's vooraf niet onbesproken hadden mogen blijven. De Makelaar had deze risico's uitdrukkelijk moeten benoemen aan Klaagster.

Courtage, beheersvergoeding en waarborgsom

4.11. Een onderdeel van de klacht ziet op het 'geen goed, eerlijk, makelaar zijn', waarbij bedoeld wordt op het omgaan met de huur, courtage, beheersvergoeding en waarborgsom. De Makelaar zorgde voor de bemiddeling bij verhuur van de Woning, vervolgens voor het beheer en de incasso, al kan dit zoals eerder opgemerkt slechts worden afgeleid uit (voortgezette) feitelijke bemoeienis van de Makelaar met de Woning, gezien schriftelijke vastlegging ontbreekt.

4.12. Dat de kosten met betrekking tot bemiddeling naar mening van Klaagster voor rekening van huurder zouden moeten komen gaat niet op. De courtage is de vergoeding voor alle inspanningen die de makelaar verricht om de Woning verhuurd te krijgen. Klaagster-verhuurder heeft in deze aan de Makelaar de (mondelijke) opdracht gegeven een huurder voor de Woning te zoeken. Klaagster treedt daarmee op als feitelijke opdrachtgever/lastgever ten opzichte van de Makelaar, met andere woorden: Klaagster heeft de opdracht tot bemiddeling bij verhuur verstrekt aan de Makelaar. Ten aanzien van de huurders is geen sprake van een opdracht tot bemiddeling bij verhuur. Uitgangspunt van artikel 7:417 BW is dat de Makelaar recht heeft op beloning van de zijde die zijn lastgever is, derhalve van verhuurder.

4.13. Afspraken -voor zover al gemaakt- tussen de Makelaar en Klaagster ten aanzien van de huur, courtage, beheersvergoeding en waarborgsom zijn nergens schriftelijk vastgelegd. Uit de specificaties, door de Makelaar opgesteld, is af te leiden dat bij een nieuwe huurder de huur alsmede de waarborgsom door de Makelaar werd geïnd, waarop de Makelaarscourtage vervolgens werd ingehouden en het restant aan verhuurder werd overgemaakt. Of dit restant echter huur, danwel waarborgsom betrof, was geheel onduidelijk. Het valt het tuchtcollege op dat de Makelaar de gelden voor huur en waarborgsom naar zijn privérekening liet overmaken, terwijl er een zakelijke rekening voor handen was, hetgeen een professioneel makelaar niet past en vraagtekens oproept bij het tuchtcollege.

4.14. In de huurovereenkomsten vallen de steeds wisselende huurprijzen (€ 850 en € 900), waarborgsommen (€ 1.000 en € 1.100) en service- en stookkosten (€ 250 en € 100) op, die niet verklaard kunnen worden. Ten aanzien van de servicekosten is dit wonderlijk te noemen omdat het toch steeds om hetzelfde gaat. Met servicekosten blijkt in deze de bijdrage aan de Vereniging van Eigenaars bedoeld te zijn. Door het achterwege laten van het opstellen van een opdracht en het verder op geen enkele andere wijze inzichtelijk maken van (afspraken omtrent) de verschillende geldstromen is de Makelaar naar oordeel van het tuchtcollege in ernstige mate tekortgeschoten. De Makelaar heeft hiermee een situatie gecreëerd, die door zijn opdrachtgever niet meer te volgen was en waarin hij zijn eigen gang kon gaan, onder meer met het naar willekeur innen van huur en courtage met betrekking tot bemiddeling en beheer. Niet is gebleken dat de Makelaar enige verantwoording hierover aflegde, noch aan Klaagster, noch aan huurders wat betreft de waarborgsom alsmede servicekosten.

Check op huurder door makelaar

4.15. Tot de zorgplicht van een goed beherend/verhurend makelaar behoort een goede check op de huurder. Dit wordt verlangd gezien er een risico aanwezig is dat de huurder de huur niet kan betalen. Voorts is het in de kring van (verhurende) makelaars algemeen bekend dat bij de verhuur van woningen er een risico bestaat dat de woning wordt aangewend onderverhuur aan buitenlandse werknemers met overbewoning tot gevolg, of voor een hennepkwekerij, hetgeen veelal leidt tot aanmerkelijke bouwkundige schade aan de woning door lekkages, vochtinwerking en forse bouwkundige ingrepen. Daarnaast brengt een hennepkwekerij ook veiligheidsrisico's door het illegaal aftappen van elektriciteit, buiten de meter en hoofdzekeringen om alsmede door overbelasting van het elektriciteitsnet in een veelal vochtig warme omgeving. Ten slotte speelt een rol dat verhuurder van een tot hennepkwekerij ingerichte ruimte er mee geconfronteerd wordt dat na beëindiging van de huur hem door het energiebedrijf een fors bedrag in rekening zal worden gebracht ter zake van 'gestolen' stroom. Dit alles is wetenschap die elke makelaar, dus ook de Makelaar, behoort te hebben. De gevolgen van niet handelen conform deze wetenschap kan een makelaar worden toegerekend.

4.16. De makelaar behoort derhalve de verhuurder over deze risico's te informeren. De zorgplicht die men van een redelijk handelend makelaar mag verwachten ziet in elk geval ook op een adequate controle op identiteits- en inkomensgegevens van de potentiële huurder, welke gegevens –gezien de wettelijke bewaarplicht- in ieder geval een periode van vijf jaar na beëindiging van de huur beschikbaar moeten blijven voor controle achteraf.

4.17. Ondanks herhaald verzoek van het tuchtcollege is door de Makelaar alleen het identiteitsbewijs en een belastingopgave van de laatste huurder overhandigd. Van de andere huurders waren identiteits- en inkomensgegevens niet (meer) voor handen. Het tuchtcollege moet concluderen dat de Makelaar hiermee niet aan zijn zorgplicht heeft beantwoord zoals mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in vergelijkbare omstandigheden. Een makelaar dient te beschikken over een toegankelijk, bij voorkeur digitaal raadpleegbaar, volledig archief. De Makelaar blijkt hierover niet te beschikken. De belastingopgave die is overgelegd is overigens niet het juiste middel voor controle op inkomensgegevens, aangezien dit een eigen verklaring van de potentiële huurder betreft.

4.18. Door geen adequate controle op identiteits- en inkomensgegevens van de potentiële huurder toe te passen heeft de Makelaar mogelijk huurders toegelaten met een te laag inkomen ten opzichte van de huurprijs. Het gebrek aan identiteits- en inkomensgegevens van de potentiële huurder, in combinatie met de wens van een huurder de waarborgsom contant te willen betalen had bij de Makelaar alle alarmbellen moeten doen rinkelen en had de Makelaar Klaagster moeten doen afraden een huurovereenkomst aan te gaan met de betreffende potentiële huurder. Contante betaling is immers belangrijke aanwijzing dat Huurder een ongeoorloofd gebruik voor ogen stond. Tenminste had de Makelaar Klaagster moeten wijzen op de risico's die dit met zich mee bracht, hetgeen door hem is nagelaten. De Makelaar kan samenvattend verantwoordelijk worden geacht voor de gevolgen die het nalaten van deze zorgplicht jegens Klaagster voor Klaagster heeft meegebracht.

Ambtshalve

4.19. Ambtshalve heeft het tuchtcollege geconstateerd dat de Makelaar op zijn website het VBO logo voert, doch bij het item 'veel gestelde vragen' passages letterlijk heeft gekopieerd van de NVM site. Los van het feit dat de makelaar als zijnde VBO-lid Makelaar het VBO merk zou moeten uitdragen is het gebruikmaken dan wel overnemen van andermans teksten, zonder volledige en correcte bronvermelding niet anders dan plagiaat en dus een strafbaar feit. Deze handelswijze doet sterk afbreuk aan de professionaliteit als makelaar

5. De op te leggen maatregel

5.1. Bij de bepaling van de op te leggen maatregel houdt het tuchtcollege rekening met de maatschappelijke gevolgen ten gevolge van het handelen van de Makelaar, in het bijzonder het nadeel dat Klaagster hierdoor heeft ondervonden en de gevolgen voor de beroepsgroep.

5.2. Het tuchtcollege is van mening dat de Makelaar in ernstige mate is tekortgeschoten door schriftelijke vastlegging van afspraken omtrent de dienstverlening in een opdracht bewust achterwege te laten en volledige onduidelijkheid te laten bestaan ten aanzien van het omgaan met de huur, courtage, waarborgsom en beheersvergoeding. De Makelaar heeft daarmee willens en wetens de invulling en uitvoering van de opdracht volledig naar zich toegetrokken, zonder Klaagster erbij te betrekken. Met deze handelswijze van de Makelaar en het nalaten van een adequate identiteits- en inkomens check bij potentiële huurders, de huurovereenkomst als een tijdelijke overeenkomst laten voordoen, het niet goed regelen van de servicekosten, het innen van bedragen met tussenkomst van zijn privérekening, het toe-eigenen van gelden zonder onderliggende afspraken, heeft Klaagster aanzienlijke risico's gelopen die Klaagster schade hebben toegebracht, maar ook zijn beroepsgroep en zijn beroepsvereniging. De Makelaar kan hiervoor volledig verantwoordelijk worden geacht.

5.3. Het tuchtcollege rekent het de Makelaar zwaar aan dat het risico dat hij klaagster heeft laten lopen, zich ook heeft gerealiseerd. Dit blijkt met name uit het gegeven dat bij verhuur 3 zou blijken dat de woning tot een hennepkwekerij was ingericht. Klaagster heeft hierdoor aanmerkelijke financiële schade geleden.

5.4. Een Makelaar behoort een belangenbehartiger te zijn van zijn opdrachtgever. De opdrachtgever moet erop kunnen vertrouwen dat een makelaar de verkoop of de verhuur in goede banen leidt en zijn werkzaamheden op eerlijke en waardige wijze uitvoert. Dit vertrouwen heeft de Makelaar met zijn handelen naar oordeel van het tuchtcollege telkenmale geschaad, de Makelaar is structureel tekort geschoten als goed en eerlijk makelaar. Daarbij past de oplegging van een maatregel van gewicht.

5.5. Alles afwegende acht het tuchtcollege de gedragingen van de Makelaar in ernst en omvang zodanig dat de Makelaar niet meer onder het verband van een be-

roepsorganisatie, die het publiek vertrouwen zou moeten inboezemen, werkzaam zou moeten zijn en beëindiging van het lidmaatschap van de vereniging VBO geboden is.

5.6. Zoals gemeld kan Klaagster desgewenst een procedure bij de gewone rechter te starten ten einde desgewenst de door haar geleden schade te verhalen, waarbij zo nodig kan worden verwezen naar dit bindend advies. Gelet op het handelen van de makelaar en de gevolgen daarvan voor Klaagster, met name de kosten ten gevolge van door de laatste huurder aangerichte beschadigingen aan de Woning, is het tuchtcollege van mening dat de bij VBO in afwachting van de uitspraak van het tuchtcollege gedeponeerde waarborgsom ad € 1.100 Klaagster toekomt. Ten aanzien van de Waarborgsom is ook in de huurovereenkomst bepaald: *De huurder is verplicht aan verhuurder een waarborgsom ter hand te stellen, ten einde daaruit, voor zover mogelijk, te voldoen de eventueel achterstallige huurprijs, alsmede de bedragen, die aan de verhuurder eventueel zullen zijn verschuldigd wegens beschadiging door de huurder of door personen voor wier handelingen hij volgens de wet aansprakelijk is of wegens gebrek zijnerzijds aan normaal onderhoud, voor zover dit volgens deze overeenkomst of de wet ten laste van huurder komt of wegens herstellingen of veranderingen, die nodig zijn geworden doordat de huurder in strijd met deze overeenkomst of de wet heeft gehandeld.* Klaagster kan voornoemd bedrag beschouwen als voorschot op haar schade. Het tuchtcollege realiseert zich dat haar werkelijk schade aanmerkelijk groter is, reeds omdat het professioneel tekort schieten bij de bemiddeling en het beheer van de Makelaar aanleiding dient te zijn voor terugbetaling door de Makelaar van al de door hem ter zake van bemiddeling en beheer ingehouden bedragen.

5.7. Met toepassing van artikel 6.6 van het reglement op de tuchtrechtspraak zal de makelaar als in het ongelijk gesteld, dienen bij te dragen in de kosten van de procedure, op de wijze als hieronder verwoord.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt met toepassing van artikel 6.2 van het Reglement de maatregel op van vervallenverklaring van het lidmaatschap van VBO;
- bepaalt dat de kosten voor de behandeling van deze klacht gedeeltelijk voor rekening van beklagde komen. Bedoelde bijdrage wordt begroot op € 1.500, te vermeerderen met btw. De penningmeester van VBO-makelaar wordt belast met de facturering en inning van voornoemd bedrag. Betaling door beklagde dient te geschieden uiterlijk 15 juli 2014.
- wijst de bij VBO in afwachting van dit bindend advies gedeponeerde waarborgsom ad € 1.100 toe aan Klagster.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. F.W.W.M. Govers en J. Ros op 24 juni 2014 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann
secretaris

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