

Zaaknummer: 15-028

Datum: 10 juli 2015

Uitspraak

in de zaak van:

X.,
wonende te Den Haag,
hierna tezamen: Klager

tegen

Y.,
handelend onder de naam
W.,
gevestigd te Den Haag,
hierna: Beklaagde

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

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

- de klacht met bijlagen van 18 maart 2015;
- de aanvulling op de klacht van 2 april 2015;
- de reactie van Beklaagde van 14 april 2015;
- de aanvulling op de klacht met bijlagen van 10 mei 2015; en
- de reactie van Beklaagde met bijlagen van 4 juni 2015.

1.2. Op 4 mei 2015 heeft de voorzitter van het tuchtcollege partijen laten berichten dat naar zijn mening deze klachtzaak geschikt is voor de schriftelijke afdoening als voorzien in artikel 5.6 van het tuchtreglement. Daarop is geen afwijzing van partijen ontvangen. Door Klager is slechts bij brief van 10 mei 2015 aangegeven zijn standpunt tijdens een mondelinge behandeling van de zaak te willen toelichten, indien alsnog door het tuchtcollege tot een dergelijke behandeling zou worden besloten.

1.3. Na ontvangst van de nadere reactie van Beklaagde van 4 juni 2015. is het onderzoek gesloten. Partijen is op 19 juni 2015 bevestigd dat de zaak na bestudering van de stukken geschikt is gebleken voor schriftelijke afdoening, dat het tuchtcollege zich aan het beraden is en dat de uitspraak is bepaald op vrijdag 10 juli 2015.

2. De feiten

2.1. Beklaagde is werkzaam als makelaar en taxateur onder de naam W. te Den Haag. Beklaagde is sinds 31 oktober 2014 lid van VBO Makelaar.

2.2. Beklaagde heeft, met tussenkomst van in eerste instantie Pararius, website voor huurwoningen, en vervolgens Beklaagde, een woning gehuurd in Den Haag, hierna ook: de woning.

2.3. Beklaagde heeft onder meer de bezichtiging gedaan van de woning, waarna hij Klager een acceptatiemail, met daarin opgenomen de voorwaarden voor het huren van de woning, heeft toegezonden, het een en ander nadat Klager had te kennen gegeven de woning daadwerkelijk te willen huren.

2.4. De acceptatiemail is door Klager ondertekend, waarna door Beklaagde de huurovereenkomst met betrekking tot de woning is opgesteld, welke door partijen is ondertekend op 6 respectievelijk 8 oktober 2014.

2.5. De woning is door Klager gehuurd per 27 september 2014.

3. De klacht en het verweer

3.1. De klacht ziet op het handelen van (een medewerker van) Beklaagde, ten eerste op handelen in de periode vóórdat Beklaagde lid werd van VBO Makelaar, ten tweede op handelen tijdens de periode dat Beklaagde lid was (geworden) van VBO Makelaar.

3.2. Klager verwijt Beklaagde dat hij ten onrechte bemiddelingskosten ten bedrage van € 662,48 in rekening heeft gebracht bij Klager bij de aanhuur van de woning. Klager stelt dat de woning door Beklaagde namens de verhuurder is aangeboden en Beklaagde derhalve (ook) bemiddelde voor verhuurder. Dit is naar mening van Klager in strijd met artikel 417 lid 4 juncto 427 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, waardoor de door hem (onder protest) betaalde bemiddelingskosten naar zijn zeggen onverschuldigd zijn betaald. Klager verwijt Beklaagde dat er in deze sprake is van handelen door Beklaagde in strijd met de artikelen 3, 12 en 15 van de Beroeps- en gedragscode vereniging VBO Makelaar.

3.3. Klager verwijt Beklaagde voorts dat deze, na het aangaan van zijn lidmaatschap bij VBO per 31 oktober 2014, nog steeds bemiddelingskosten in rekening brengt bij huurders.

3.4. Beklaagde voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

4. De ontvankelijkheid

4.1. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Gelet op het Reglement op de Tuchtrechtspraak is een klacht ontvankelijk indien deze ziet op een gedraging van een lid van VBO Makelaar.

4.2. Beklaagde is lid van VBO Makelaar geworden per 31 oktober 2014. Voor zover de klacht ziet op handelen van Beklaagde van vóór 31 oktober 2014, zoals beschreven onder 3.2., is dit gedeelte van de klacht derhalve niet ontvankelijk.

4.3. Klager heeft nader gesteld, zo begrijpt het tuchtcollege, dat de gedraging zo ernstig is dat de aanvraag van het lidmaatschap zou moeten worden geweigerd. Om die reden zou het tuchtcollege de klacht toch moeten beoordelen.

4.4. Wat betreft deze nadere onderbouwing merkt het tuchtcollege op dat zoals hierboven overwogen een gedraging anterior aan het lidmaatschap, niet door het tuchtcollege zal worden beoordeeld. In bijzondere gevallen kan hiervan mogelijk worden afgeweken, maar dan dient het te gaan om een uiterst laakbare gedraging die na het aangaan van het lidmaatschap is gebleken. Dat zou een novum kunnen opleveren dat voor het bestuur van VBO Makelaar aanleiding zou kunnen zijn het lidmaatschap via een klacht bij het tuchtcollege ter discussie te stellen. Een misdraging van zodanige ernst is door Klager niet aan de orde gesteld.

4.5. Het gedeelte van de klacht dat ziet op handelen van ná 31 oktober 2014, is op grond van het vorenstaande wel ontvankelijk.

4.4. Op grond van de Beroeps- en Gedragscode, artikel 8, dient Beklaagde als VBO lid toe te zien op en is hij verantwoordelijk voor de gedragingen van medewerkers op zijn kantoor, opdat deze niet in strijd handelen met de Statuten, de Beroeps- en gedragscode, de Algemene Consumentenvoorwaarden en de reglementen van de vereniging. Het feit dat Beklaagde niet betrokken is geweest bij de bemiddeling waar de klacht op ziet is derhalve niet relevant. De betreffende medewerker van Beklaagde die de handelingen verrichtte waar de klacht op ziet werkte immers onder de paraplu van Beklaagde, VBO lid.

5. De beoordeling

5.1. De klacht is derhalve ontvankelijk voor wat betreft het gedeelte van de klacht dat ziet op de gedragingen van (de medewerker van) Beklaagde gedurende het lidmaatschap van Beklaagde van VBO Makelaar, welke gedeelte van de klacht luidt als volgt:

4^e De in de klacht gewraakte werkwijze wordt tot de dag van vandaag door W. gepraktiseerd, hetzelfde geldt voor het bestreden verdienmodel.

5.2. De gewraakte werkwijze wordt door klager benoemd als het niet inacht nemen van het verbod op dubbele courtage als neergelegd in artikel 7:417 lid 4 BW. In deze is derhalve van belang of bewezen kan worden dat Beklaagde na aangaan van het lidmaatschap van VBO Makelaar nog steeds dubbele courtage – aan de zijde van de huurder bestaande uit een door de huurder te betalen bemiddelingsvergoeding – in strijd met het dwingendrechtelijk verbod van voornoemde bepaling in rekening brengt. Daartoe heeft het tuchtcollege Klager op 26 maart 2015 gevraagd haar standpunt nader toe te lichten en te onderbouwen.

5.3. Klager heeft hierop bij brief (met bijlagen) van 10 mei 2015 gereageerd met de navolgende onderbouwing:

1e W. wekt nog steeds de schijn voor alle verhuurders van objecten op haar site op te treden.

Een korte rondgang, die zeker niet uitputtend is bedoeld of geweest, leert dat W. voor de volgende objecten, die zij op 8 mei 2015 op haar site te huur aanbiedt, geen opdracht van de verhuurder heeft; het betreft allemaal objecten in Den Haag:

1. Stadhouderslaan 10 huur € 1795,-

Makelaar is XXXXXX,

Staat op de site van W. aangeboden zonder vermelding van de werkelijke positie van W. als aanbieder.

2. Plaats 27B € 2250,- (benedenwoning)

Makelaar is XXXXXX

Staat op de site van W. aangeboden zonder vermelding van de werkelijke positie van W. als aanbieder.

3. Plaats 27B (2^e verdieping)

Makelaar: XXXXXX

Staat op de site van W. aangeboden zonder vermelding van de werkelijke positie van W. als aanbieder.

4. De Eerensplein 2 huur € 1045,-

Makelaar is XXXXXX

Staat op de site van W. aangeboden zonder vermelding van de werkelijke positie van W. als aanbieder.

2^e W. versluiert nog meer dan voorheen aan haar verschuldigde courtage of bemiddelingskosten.

In het klaagschrift hebben we met een beschrijving van de feitelijke gang van zaken aangetoond, dat W. stelselmatig geheim houdt wat haar positie is én dat er een verplichting komt tot betaling van courtage of bemiddelingskosten. Pas op het moment

dat iemand zoveel interesse getoond heeft voor een object en dat bekeken heeft en de woningzoekende redelijkerwijs niet anders meer kan dan een courtageverplichting te accepteren, komt de z.g. acceptatiemail op de proppen.

Pas wie de Algemene voorwaarden, die W. BV tot voor kort ook op haar site publiceerde, kon lezen dat onder bepaalde omstandigheden een bemiddelingsvergoeding aan W. verschuldigd kon zijn. Ook daarvoor verwijzen wij naar (o.a.) pag 6 e.v. van het klaagschrift om onnodige herhaling te voorkomen.

Wie nu de Algemene voorwaarden op de site van W. raadpleegt, zie de volgende informatie:

(tc: volgt een doodlopende link)

En wat de woningzoekende wijzer wordt als hij op de site van W. het Privacy Statement aanklikt, willen wij Uw college ook niet onthouden. De tekst (van Cicero) handelt immers heel toepasselijk over de grenzen van goed en kwaad:

(tc: volgt een tekst in het latijn)

Benieuwd naar de tekst als dit deel van de site gereed is. Wie meer over W. wil weten als woningzoekende voordat hij met dit bedrijf in zee gaat, kan op het kopje: OVER ONS klikken. Dat levert o.a. de volgende informatie op:

OVER ONS

W. is in 2003 gestart met de bemiddeling tussen huurders en verhuurders van woonruimte in Den Haag. Een internationale stad waar een groot aantal particuliere woningeigenaren en kleine en grote vastgoed beleggers woningen en appartementen verhuren aan particuliere huurders voor korte of lange termijn. Een markt die vraagt om professionele bemiddeling, omdat zowel de huurder als de verhuurder behoefte heeft aan duidelijke communicatie, goede screening, hoge service en professionele begeleiding. Anders dan de meeste makelaars richt W. zich uitsluitend op de huurmarkt en is het geen bijproduct van verkoopmakelaars. Hierdoor kan alle aandacht worden gericht op deze specifieke markt, die hele andere kenmerken heeft dan de koopmarkt. Reeds vele particulieren, expats, professionele en niet professionele beleggers hebben met succes gebruik gemaakt van de kennis en het netwerk van W. Bent u de volgende?

W. hanteert een transparante manier van werken. Klanten zijn pas kosten verschuldigd als zij definitief akkoord gaan met de voorwaarden voor het aan- of verhuren van woonruimte. Vooraf is telkens duidelijk welke kosten berekend worden bij de totstandkoming van een overeenkomst. Deze manier van werken zorgt al jaren voor vele succesvolle bemiddelingen. Neem snel contact op met een van de verhuurmakelaars om te zien wat W. voor u kan betekenen!

Naast de bemiddeling tussen huurders en verhuurders is W. gespecialiseerd in het beheren van onroerend goed. Een belangrijke discipline, die zowel voor de verhuurder als voor de huurder zorgt voor een professionele partner. Voor een uitvoerige beschrijving van wat wij voor u kunnen betekenen klikt u hier.

Een deel van die tekst hebben wij vergroot en in rood weergegeven.

Staat in dat deel iets anders dan dat klanten aan W. moeten betalen als partijen het eens zijn over het huurcontract?

En hoe is dat te rijmen met het feit, dat op de site van W. nu opeens bij elk object dat te huur wordt aangeboden, in een apart kader staat: Geen bemiddelingskosten? Een kopie van de eerste pagina van de site van W. met aanbod van huurobjecten is als bijlage 3 bijgevoegd. (enzovoorts.)

5.4. Beklaagde heeft in zijn brief van 4 juni 2015 betwist, mede onder verwijzing naar de website van W., dat hij de verweten gedragingen daadwerkelijk na aangaan van het lidmaatschap van VBO Makelaar heeft voortgezet, welke brief onder meer luidt als volgt:

Ten eerste

Klager geeft aan dat W. de schijn zou wekken voor alle verhuurders van objecten op haar site op te treden.

Hierbij geeft klager een aantal voorbeelden van objecten die ook bij andere makelaarskantoren te vinden zijn. Klager lijkt hiermee niet op de hoogte te zijn van de werkwijze van makelaars in het algemeen en voert aan als reden dat een bepaald object ook bij een andere makelaar te huur staat.

Wij hebben van elk aangeboden object welke de klager als voorbeeld geeft een opdracht van de eigenaar. Zoals gebruikelijk kan het zijn dat de eigenaar ook een andere makelaar deze opdracht heeft gegeven. Wij willen graag nogmaals benadrukken dat wij geen bemiddelingskosten aan huurders berekenen voor appartementen die wij aanbieden. Voor de objecten die klager voor dit voorbeeld gebruikt dus ook niet. (enzovoorts.)

W. neemt het standpunt in niet onjuist te hebben gehandeld en weerspreekt de beschuldigingen in de brief van 2 juni. Als bijlage 3 stuur ik u een kopie van de eerste pagina van onze website van vandaag. U kunt zien dat wij zelfs adverteren met ons aanbod zonder bemiddelingskosten voor huurders.

5.5. Het tuchtcollege is van oordeel dat Klager met de door hem aangeleverde stukken zijn stelling, dat de gewraakte werkwijze tot de dag van vandaag door W. wordt gepraktiseerd, onvoldoende heeft onderbouwd. Klager noemt geen enkel object, verhuurd na 31 oktober 2014, waarbij dubbele courtage, aan de zijde van de huurder bestaande uit verplicht te betalen bemiddelingskosten, in rekening is gebracht. De ook door Klager genoemde mededeling op de website van Beklaagde, bij elk aangeboden object, dat geen bemiddelingskosten in rekening worden gebracht, is een sterke aanwijzing dat zich dat ook niet zal voordoen.

5.6. Het voorgaande voert tot het oordeel van het tuchtcollege dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies: verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. P. Kole en J. Ros op 10 juli 2015 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann
secretaris

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