

**Zaaknummer:** 17-056  
Datum uitspraak: 4 mei 2018

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**X**  
wonende te V, en  
**Y**  
wonende te L  
hierna tezamen ook: Klagers

tegen

**Z,**  
h.o.d.n. E,  
gevestigd te L,  
gemachtigde B te R  
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 28 februari 2017;
  - de reactie van de Makelaar met bijlagen van 1 april 2017;
  - de brief van VBO Makelaar van 22 mei 2017;
  - de aanvullende reactie van de Makelaar met bijlagen van 31 oktober 2017;
  - de aanvullende reactie van de Makelaar met bijlagen van 13 november 2017;
  - de repliek met bijlagen van 25 februari 2018 en
  - de dupliek met bijlagen van 20 maart 2018.

1.2. Klagers hebben de klacht eerst in behandeling gesteld van de klachtencommissie van VBO Makelaar, hetgeen geresulteerd heeft in een advies van VBO Makelaar van 22 mei 2017. Vervolgens hebben Klagers, nadat bleek dat de Makelaar het advies van VBO Makelaar niet opvolgde, de klacht ter behandeling voorgelegd aan het tuchtcollege dat de klacht in behandeling heeft genomen.

1.3. Op 26 januari 2018 heeft de voorzitter van het tuchtcollege partijen laten berichten dat naar zijn oordeel deze klachtzaak geschikt is voor de schriftelijke afdoening als voorzien in artikel 5.6 van het tuchtreglement. Partijen hebben zich daartegen niet verzet. Na ontvangst van de dupliek van 20 maart 2018 is het onderzoek in de klachtzaak gesloten en is het tuchtcollege zich gaan beraden. De uitspraak is bepaald op heden.

## 2. De feiten

2.1. Beklaagde is makelaar/taxateur, handelend onder de naam E, gevestigd te L.

2.2. De Makelaar was sinds 22 januari 2016 lid van VBO Makelaar. Dit lidmaatschap heeft de Makelaar per 31 december 2017 door opzegging beëindigd.

2.3. Begin juni 2016 hebben Klagers gereageerd op een huurwoning aan de xxxx in L, hierna ook: de Woning, welke via de Makelaar te huur werd aangeboden. Na een bezichtiging op 8 juni 2016 heeft de Makelaar de huurovereenkomst opgesteld en is deze op 9 juni 2016 door Klagers getekend. Tevens hebben Klagers een bedrag van € 350 aan administratiekosten voldaan. Na ondertekening van de huurovereenkomst door de eigenaar van de Woning op 14 juni 2016, hebben Klagers aan de Makelaar één maand huur en de waarborgsom overgemaakt, in totaal een bedrag van € 1.990.

2.4. In de getekende huurovereenkomst zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

### **HUUROVEREENKOMST WOONRUIMTE**

Model door de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ) op 30 juli 2003 vastgesteld.

(...)

### **ZIJN OVEREENGEKOMEN**

*Het gehuurde, bestemming*

1.1 Verhuurder verhuurt aan huurder en huurder huurt van verhuurder de woonruimte, hierna 'het gehuurde' genoemd, plaatselijk bekend: xxxx (...)

1.2 Een gestoffeerd 3 kamer appartement gelegen op de eerste en tweede etage van het gebouw.

1.3 Het gehuurde is uitsluitend bestemd om te worden gebruikt als woonruimte voor maximaal 2 personen.

### **Voorwaarden**

2.1 Deze overeenkomst verplicht partijen tot naleving van de bepalingen van de wet met betrekking tot verhuur en huur van woonruimte voorzover daarvan in deze overeenkomst niet wordt afgeweken. Van deze overeenkomst maken deel uit de 'ALGEMENE BEPALINGEN HUUROVEREENKOMST WOONRUIMTE', vastgesteld op 30 juli 2003 en gedeponereerd op 31 juli 2003 bij de griffie van de rechtbank te Den Haag en aldaar ingeschreven onder nummer 74/2003, hierna te noemen 'algemene bepalingen'. Deze algemene bepalingen zijn partijen bekend. Huurder heeft hiervan een exemplaar ontvangen. De algemene bepalingen zijn van toepassing behoudens voor zover daarvan in deze overeenkomst uitdrukkelijk is afgeweken, of toepassing ervan ten aanzien van het gehuurde niet mogelijk is.

### **Duur, verlenging en opzegging**

3.1 Deze overeenkomst is aangegaan voor de duur van minimaal 12 maanden. Ingaande op: 01-07-2016. Tijdens deze periode kunnen partijen deze overeenkomst niet tussentijds door opzegging beëindigen. Verhuurder zal het gehuurde op de ingangsdatum van de huur aan huurder ter beschikking stellen, tenzij dit geen werkdag is, althans als huurder heeft voldaan aan alle op dat moment bestaande verplichtingen jegens verhuurder.

Indien in 3.1 een bepaalde tijd is opgenomen en deze periode verstrijkt zonder opzegging, kan er verlenging plaatsvinden in overleg met de verhuurder. Beëindiging van de overeenkomst door opzegging dient te geschieden overeenkomstig 19 van de algemene bepalingen.

3.2 De door de huurder in acht te nemen opzegtermijn bedraagt een kalendermaand. Huurder zullen ook een opzegging aan E geven: [welkom@E.nl](mailto:welkom@E.nl)

### **Betalingsverplichting, betaalperiode**

4.1 Met ingang van de ingangsdatum van deze huurovereenkomst bestaat de betalingsverplichting van huurder uit: de huurprijs en bijkomende levering en diensten.

4.2 De vergoeding voor bijkomende leveringen en diensten wordt bepaald overeenkomstig het bepaalde in 14.1 tot en met 14.7 van de algemene bepalingen. Op de vergoeding wordt een systeem van voorschotbetalingen met latere verrekening toegepast, zoals daar is aangegeven.

4.3 De huurprijs en het voorschot op de vergoeding voor bijkomende leveringen en diensten zijn bij vooruitbetaling verschuldigd, steeds te voldoen voor of op de eerste dag van de periode waarop de betaling betrekking heeft op de door verhuurder aangegeven wijze.

4.4. Per betaalperiode van een maand bedraagt

- de huurprijs € 945,00

- de bijkomende levering en diensten € 50,00

Zodat huurder per maand in totaal heeft te voldoen € 995,00

### **Zegge: negenhonderdvijfennegentig euro**

4.5 Met het oog op de datum van ingang van deze overeenkomst heeft de eerste betaalperiode betrekking op de periode van 01-07-2016 tot en met 31-07-2016 en is het over deze eerste periode verschuldigde bedrag: € 995,00.

4.6 De betalingstermijn vervalt op elke eerste van de maand waarop de huur betrekking heeft.

---

4.7 Het hiervoor genoemde totaalbedrag zal huurder bij vooruitbetaling aan verhuurder voldoen, zonder enige verrekeningen, door middel van storting of overschrijving op de volgende rekening:

(...)

**Bijzondere bepalingen**

(...)

-Gebreken en schade aan het pand zal worden gemarkeerd in een inspectierapport, dat zal worden gemaakt op het moment van de check-in en door beide partijen ondertekend. Dit zal deel uitmaken van dit contract zijn.

(...)

-Alle reparaties, welke niet structureel zijn, tot het bedrag van € 125,00 (inclusief BTW), per reparatie, zijn voor de huurder, met de uitzondering van reparaties welke in het begin van de huurperiode zijn geconstateerd.

**Waarborgsom clausule**

11. Huurder zal aan verhuurder de waarborgsom voldoen tot zekerheid van al hetgeen huurder ingevolge deze overeenkomst aan verhuurder verschuldigd zal zijn. Deze waarborgsom zal het volgende bedrag zijn: € 995,00.

-Huurder is niet gerechtigd de waarborgsom te verrekenen met huurbetalingen of overige betalingsverplichtingen.

-Verhuurder verbindt zich uiterlijk binnen een maand na beëindiging van de huurovereenkomst de waarborgsom aan huurder terug te betalen, zo nodig na aftrek van hetgeen verhuurder alsdan nog van huurder te vorderen mocht hebben.

-Waarborgsom is niet rentedragend.

(...)

2.5. Op 9 juni 2016 huur heeft de Makelaar in verband met administratiekosten, borgsom en eerste maand huur het bedrag van € 2.340 in rekening gebracht bij Klagers (factuurnr. 2016-0450). Van het gefactureerde bedrag is op diezelfde dag door Klagers € 350 contant voldaan tegen kwitantie aan de Makelaar. Het resterende bedrag van € 1.990 is door Klagers met twee overboekingen van 25 en 27 juni 2016 aan de Makelaar overgemaakt.

2.6. Op 1 juli 2016 stond de sleuteloverdracht gepland van de Woning, doch deze is niet doorgegaan, aangezien Klagers bezwaar hadden tegen de staat waarin de Woning op dat moment was. Namens Klagers is toen de oplevering geweigerd omdat eerder geconstateerde gebreken niet waren verholpen.

2.7. Klagers verzoeken vervolgens de Makelaar het door hen betaalde bedrag van € 2.340, bestaande uit één maand huur van € 995, de waarborgsom van € 995 en administratiekosten van € 350, aan hen te retourneren, aan welk verzoek tot op heden geen gehoor is gegeven.

2.8. De Makelaar heeft op 4 juli 2016 het bedrag van € 1.990 voor huur en borg aan verhuurder overgemaakt.

### **3. De klacht en het verweer**

3.1. Het tuchtcollege begrijpt dat de klacht is samengevat in het klaagschrift van 28 februari 2017 onder B. Op die plaats is het navolgende vermeld:

*Wij eisen het volgende van E:*

- 
1. *Teruggave van het door ons betaalde bedrag aan E á 2.340 euro, bestaande uit:*  
- één maand huur á 995 euro; op grond van  
1) *de contractuele verplichting dat deze gebreken moeten worden verholpen door de eigenaar van het pand;*  
2) *het niet nakomen van de belofte van M om de woning op te leveren vrij van de volgende gebreken: schimmelplekken in de woonkamer, keuken, slaapkamer, badkamer en stroomgroepen; loshangende bedrading in combinatie met vochtigheid en*  
3) *het weigeren van E van het verzoek namens huurders om deze gebreken te verhelpen op moment van sleuteloverdracht, en alleen willen schoonmaken wat tevens niet gebeurd is op het moment van sleuteloverdracht.*  
- *waarborgsom á 995 euro; wettelijke verplichting*  
- *administratiekosten 350 euro; wettelijke verplichting*  
2. *Face-to-face excuses van Z naar ons toe voor zijn onprofessionele gedrag - en met name het dreigement jegens Y. Het is nogmaals belachelijk en zeer onacceptabel dat een makelaar aangesloten bij uw brancheorganisatie onprofessioneel gedrag van dit niveau vertoont.*

3.2. De Makelaar voert verweer, waarop hieronder voorzover van belang zal worden ingegaan.

#### **4. De beoordeling van de klacht**

4.1. Vereniging VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Gelet op het Reglement op de Tuchtrechtspraak is de klacht, betreffende het verwijt van onzorgvuldig handelen door een - op dat moment - lid van VBO Makelaar, ontvankelijk.

4.2. Artikel 8 van de Beroeps- en Gedragscode VBO bepaalt dat het lid VBO zal toezien op en verantwoordelijk is voor de gedragingen van zijn medewerk(st)ers. Dit brengt mee dat de klacht ook ontvankelijk is voor zover deze ziet op gedragingen van medewerkers van E.

4.3. Voor zover Klagers ook vergoeding van geleden schade beogen is een vordering niet ontvankelijk, omdat in de procedure bij het tuchtcollege een tuchtrechtelijke beoordeling van de gedragingen van de Makelaar voorop staat. Klagers kunnen zo nodig hun schade verhalen in een procedure bij de gewone rechter waarbij zij kunnen verwijzen naar dit bindend advies.

4.4. Het voorgaande brengt mee dat het eerste onderdeel van de klacht dat ziet op de restitutie van betaalde bedragen niet ontvankelijk is. Het tuchtcollege zal dit klachtonderdeel evenwel begrijpen als gericht op de gedraging van de Makelaar bestaande uit zijn weigering over te gaan tot restitutie van betaalde bedragen na ontbinding van de overeenkomst.

4.5. Met het tweede onderdeel van de klacht beogen Klagers het aanbieden van excuses door een van de medewerkers van de Makelaar. Omdat het tuchtcollege niet kan veroordelen tot het aanbieden van al dan niet welgemeende excuses, zal het tuchtcollege dit klachtonderdeel, gelet ook op de door Klagers gegeven toelichting, opvatten als gericht op de in de beleving van Klagers grove en soms dreigende wijze van communiceren van de Makelaar en zijn medewerkers.

4.6. Het tuchtcollege zal beide klachtonderdelen afzonderlijk bespreken.

---

*De weigering te restitueren*

4.7. Met betrekking tot het eerste klachtonderdeel dient voorop te worden gesteld de vraag of Klagers aanspraak kunnen maken op het volledige door hen betaalde bedrag. Een volgende vraag is dan of zij die claim bij de Makelaar kunnen neerleggen of slechts bij de verhuurder. Beide vragen dienen te worden beantwoord naar de algemene regels van het burgerlijk recht.

4.8. Wat betreft het bedrag van € 350 dat is betaald als administratiekosten zal het tuchtcollege kort zijn. Dit bedrag is in alle gevallen als onverschuldigd betaald aan te merken. In elk geval sinds de beslissing van de Hoge Raad van 16 oktober 2015 (ECLI:NL:HR:2015:3099) geldt immers de regel dat een verhuurmakelaar in het geheel geen kosten inzake bemiddeling in rekening mag brengen aan de zijde van de huurder.

4.9. Dat de huurovereenkomst door ondertekening op 9 juni 2015 en in elk geval door de betaling van administratiekosten, borgsom en eerste maand huur geldig tot stand is gekomen, staat tussen partijen niet ter discussie. Ook zijn partijen het eens dat de feitelijke ingebruikname niet heeft plaatsgevonden op de beoogde ingangsdatum, 1 juli 2016, de woning is door Klagers geheel niet betrokken. Klagers hebben de oplevering geweigerd wegens niet nakoming zijdens de verhuurder. De Woning is niet geaccepteerd wegens gebreken. De heer C van het makelaarskantoor geeft dan al aan dat de gebreken niet zullen worden hersteld. Dit wordt door de eigenaar van het pand in een gesprek met de ouders van een van de huurders op 2 juli bevestigd. Hierop is de woning definitief geweigerd. Dit is de facto een ontbinding van de huurovereenkomst wegens niet nakoming. De ontbinding is schriftelijk geaccepteerd op 14 juli. De ontbinding stond overigens al vast op 1 juli 2016 toen de huurders de woning niet accepteerden; zij hebben er geen dag gewoond. Het bestaan van opleveringsgebreken is door de Makelaar erkend.

4.10. Ontbinding wegens een tekortschieten brengt primair mee dat de over en weer verrichte prestaties voorzover mogelijk worden gerestitueerd. Daarnaast kunnen de tekortschietende partijen schadevergoeding verschuldigd zijn.

4.11. Het tuchtcollege merkt op dat de Makelaar weliswaar geen formele partij is bij de huurovereenkomst maar er wel nauw bij betrokken is. Zo wordt de Makelaar (E) genoemd in de overeenkomst in verband met huurbeëindiging. De betrokkenheid blijkt verder uit het op eigen naam factureren van administratiekosten, borg en huur.

4.12. De ontbinding van de overeenkomst is dan ook een extra grond (naast de grond genoemd onder 4.8) die de Makelaar verplicht tot restitutie van de administratiekosten. De makelaar heeft geen enkele reden aangevoerd waarom hij het bedrag van € 350 niet zou hoeven of kunnen terugbetalen. Voorzover de klacht dan ook gericht op de opzettelijk niet nakoming door de Makelaar van een vaststaande verplichting tot terugbetaling van dat bedrag, is de klacht gegrond.

4.13. In deze klachtzaak is door de Makelaar de facto niet betwist dat huur en borg dienen te worden terugbetaald. De Makelaar neemt slechts het standpunt in dat voor wat betreft de "terugbetaling van huurpenningen die door huurder zijn betaald aan de verhuurder", "zij niet aansprakelijk is noch gesteld kan worden voor de betalingen/verplichtingen tussen de tegenpartij en hun verhuurder".

---

4.14. Dit verweer slaagt niet, reeds omdat het uitgangspunt dat het gaat om "huurpenningen die door huurder zijn betaald aan verhuurder" niet juist is. De administratiekosten, borgsom en eerste maand huur zijn immers door de Makelaar gefactureerd en door Klagers ook aan de Makelaar betaald. Zoals hierboven (4.11) overwogen staat de Makelaar geenszins buiten de overeenkomst.

4.15. Dat de Makelaar op 4 juli 2016 door hem ontvangen bedragen heeft overgemaakt aan de verhuurder doet aan de betrokkenheid en aanspreekbaarheid van de Makelaar niet af. Hem kan juist verweten worden dat hij, nadat op 1 juli 2016 vaststond dat de verhuur geen doorgang zou vinden wegens opleveringsgebreken, de onder hem berustende gelden heeft overgemaakt aan verhuurder, terwijl hij behoorde te weten dat de verhuurder daar geen aanspraak op kon maken.

4.16. Voorzover de Makelaar een beroep doet op de in artikel 12 van de huurovereenkomst neergelegde vrijwaring en bij dupliek een beroep doet op artikel 210 Rv, slaagt dat beroep niet. Het verweer is immers niet vóór alle andere verweren gevoerd bij antwoord, zoals voorzien in het eerste lid van dat artikel. Daarnaast kan dit artikel geen rol spelen in een tuchtprocedure waar het persoonlijk, beroepsmatig functioneren van een makelaar centraal staat. Een betalingsverplichting wordt in deze procedure niet vastgesteld, evenzo kan het tuchtcollege niet tot enige terugbetaling veroordelen.

4.17. Het tuchtcollege beperkt zich dan ook tot de constatering dat de Makelaar niet is overgegaan tot restitutie van door hem ontvangen bedragen voor administratiekosten, borgsom en eerste maand huur, onder omstandigheden dat hij daartoe gehouden was en, doordat hij de ontvangen gelden nog onder zich had, daartoe ook zeer wel in staat was. Dit brengt mee dat het eerste klachtonderdeel gegrond is omdat de Makelaar zich niet als een goed en eerlijk makelaar heeft gedragen.

*Grove of dreigende communicatie.*

4.18. Het verwijt dat de Makelaar (of zijn medewerkers) zich bedient van grove of dreigende communicatie wordt door Klagers onderbouwd met een verwijzing naar een door hen gemaakte geluidsopname van een gesprek op 16 augustus 2016. Het tuchtcollege heeft deze slecht verstaanbare geluidsopname beluisterd. Klagers hebben het gesprek gedeeltelijk uitgeschreven. Vanaf tijdstip 33:10 zou zijn gezegd door de Makelaar "Laatste keer dat ik het zeg, anders ga ik je hardhandig het pand laten verlaten".

4.19. Of dit als grof of bedreigend moet worden aangemerkt hangt zeer af van de context waarin een en ander moet worden geplaatst. Dat complete beeld heeft het tuchtcollege niet kunnen krijgen aan de hand van de geluidsopname. Van belang is eveneens dat Klagers zelf, wellicht niet dreigend of grof communicerend maar wel, ook in hun correspondentie, onhandig of met vruchteloze vasthoudendheid de discussie aangaan.

4.20. Als onvoldoende onderbouwd zal het tuchtcollege het tweede onderdeel van de klacht dan ook ongegrond verklaren.

4.21. Ambtshalve merkt het tuchtcollege wel op dat het heeft ervaren dat de algemene toonzetting van communicaties van de Makelaar, ook indien gedaan bij monde van zijn gemachtigde, bepaald stroef en onprettig is. Het tuchtcollege heeft dat ook waargenomen in de bemiddelingsfase van deze klacht van het Klachtbureau en VBO Makelaar met de Makelaar.

## **5. De op te leggen maatregel**

5.1. Het eerste onderdeel van de klacht dat ziet op de gedraging van de Makelaar bestaande uit het niet restitueren van door de Makelaar ontvangen bedragen, waartoe Klagers gerechtigd waren, is gegrond. De Makelaar heeft zich door zo te handelen niet als een goed en eerlijk makelaar gedragen. Door zijn handelen heeft hij het vertrouwen van het publiek geschaad. Dit weegt extra zwaar in verhoudingen, zoals bemiddeling bij verhuur, waarin aan een makelaar gelden worden toevertrouwd. Het is verontrustend dat de Makelaar het laakbare van zijn gedrag niet inziet, zelfs niet nadat VBO Makelaar hem in het kader van de bemiddeling een handreiking had gedaan.

5.2. Bij de oplegging van de maatregel zal het tuchtcollege er rekening mee houden dat de Makelaar gedurende de behandeling van deze klacht, er zelf voor heeft gekozen zijn lidmaatschap VBO Makelaar te beëindigen.

5.3. Alles overwegende is het tuchtcollege van oordeel dat de maatregel van beëindiging lidmaatschap VBO Makelaar dient te worden opgelegd.

5.4. Als in het ongelijk gesteld zal de Makelaar worden veroordeeld in een bijdrage in de kosten van de procedure.

5.5. Nu de klacht gedeeltelijk gegrond zal worden verklaard, zal het door Klagers betaalde klachtgeld worden gerestitueerd.

## **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond voorzover die ziet op het niet restitueren van door de Makelaar ontvangen bedragen;

en legt de Makelaar op de voet van het bepaalde in artikel 6.2. van het Reglement de maatregel op van:

- beëindiging lidmaatschap VBO Makelaar;

bepaalt dat de kosten voor de behandeling van deze klacht voor rekening van Beklaagde komen. Deze bijdrage wordt begroot op € 1.800. De penningmeester van VBO Makelaar wordt belast met de facturering en inning van dit bedrag. Betaling door Beklaagde dient te geschieden uiterlijk 1 juni 2018;

verstaat dat het betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

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.P.E. Geerdink op 4 mei 2018 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

Zaaknummer: 17-056  
4 mei 2018

- 9 -

---

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

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