

**Zaaknummer:** 16-035

**Datum:** 5 april 2016

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**x**  
woonplaats kiezend op het kantoor van  
gemachtigde: mr. W.H. Klein Meuleman,  
advocaat te Rotterdam,  
Klager

tegen:

**s,**  
handelend onder de naam:  
D,  
gevestigd te Den Haag,  
Beklaagde, hierna ook: de Makelaar

## 1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:

- de klacht met bijlagen van 24 november 2015;
- de reactie van beklaagde van 3 december 2015;
- de aanvulling op de reactie van beklaagde van 11 december 2016;
- de aanvulling op de klacht van 23 december 2015; en
- de aanvulling op de reactie van beklaagde van 26 januari 2016.

1.2. Op 15 maart 2016 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaats gevonden. Ter zitting zijn verschenen:

- mr. W.H. Klein Meuleman, advocaat te Rotterdam, als gemachtigde van Klager; Klager zelf was niet ter zitting aanwezig en
- Beklaagde in persoon, vergezeld van J en S, beiden werkzaam op het kantoor van beklaagde.

1.3. De voorzitter heeft ter zitting aangekondigd uitspraak te doen op 5 april 2016.

## 2. De feiten

2.1. Beklaagde heeft een makelaarskantoor te Den Haag. Beklaagde is VBO lid sinds xxxx onder nummer xxxx.

2.2. Klager is eigenaar van de woningen aan T en H te Den Haag, hierna ook: de woningen. Klager verhuurt beide woningen en is met betrekking tot de woning aan de Steijnlaan 153 met de Makelaar een beheerovereenkomst aangegaan van 18 juli 2008, welke luidt als volgt:

### **BEHEEROVEREENKOMST**

*De ondergetekende(n),*

*Naam:               xxxx  
adres:               xxxx  
postcode:           2582 KB  
woonplaats:       's-Gravenhage  
(enzovoorts)*

*Hierna te noemen opdrachtgever,*

*Op deze opdracht zijn van toepassing de Voorwaarden, de Gedragscode en het Reglement op de Tuchtrechtspraak van de Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed 'VBO', gevestigd te Rijswijk (ZH). De opdrachtgever verklaart deze te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen. In deze opdracht zijn de rechten en verplichtingen van de opdrachtgever en de makelaar omschreven.*

*Opdrachtgever heeft hierbij een opdracht tot beheer verstrekt aan Y, als VBO Makelaar / Taxateur werkzaam bij D., hierna te noemen 'VBO Makelaar / Taxateur', die door medeondertekening verklaart deze opdracht aan te nemen, betreffende het volgende registergoed:*

Het appartementsrecht, rechtgevend op het uitsluitend gebruik van de benedenwoning met tuin en verder toebehoren, plaatselijk bekend **T, xxxx 's-Gravenhage**, kadastraal bekend gemeente **'s-Gravenhage**, sectie **xxxx**, nummer **xxxx**, index **xxx**, uitmakende het **een/derde** onverdeelde aandeel in de gemeenschap bestaande uit het appartementencomplex **xxxxxx te 's-Gravenhage**, met toebehoren, erf en grond, ten tijde van splitsing kadastraal bekend gemeente **'s-Gravenhage**, sectie **xxxx**, nummer **xxxx**, groot **0 ha, 1 are, 16 ca**

De bestemming van het registergoed is: **wonen, wel conform vigerend bestemmingsplan.**

Het object is thans in gebruik als:

**woning**

Het object maakt deel uit van een onverdeelde boedel: **Nee**

Het object betreft de echtelijke woning: **Nee**

De opdrachtgever en de VBO Makelaar zijn verder overeengekomen:

1. Onder deze opdracht tot beheer wordt verstaan een opdracht tot het ten behoeve van de opdrachtgever verlenen van diensten zoals omschreven in de artikelen A, B, C en D van deze overeenkomst met betrekking tot één of meer aan de opdrachtgever toebehorende of onder zijn zeggenschap staande onroerende zaken, zoals hierboven omschreven.
2. Deze overeenkomst is aangegaan voor de duur van **1 jaar**, ingaande op **18 juli 2008** en lopende tot en met **17 juli 2009**. Na het verstrijken van deze periode wordt deze overeenkomst geacht onder dezelfde voorwaarden te zijn verlengd met een aaneengesloten termijn van telkens **1 jaar**. Opzegging dient te geschieden per aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste **3 kalendermaanden**.
3. Het overeengekomen tarief voor het voeren van het/de in beheer zijnde object(en) bedraagt **6,00%**, genoemd tarief is exclusief B.T.W., van de brutohuursom. Onder brutohuursom wordt verstaan het totaal van de door de huurder(s), pachter(s) of andere gebruiker(s) betaalde bedragen voor het enkel genot van de onroerende zaak en uit hoofde van hun overige periodieke verplichtingen wegens leveringen en diensten, met inbegrip van omzetbelasting. Bij gebreke van daadwerkelijke betalingen kunnen als maatstaf worden genomen de verschuldigde bedragen of de naar redelijke maatstaven verschuldigd te achten bedragen.
4. Alle genoemde bedragen zijn exclusief BTW.
5. Overige bepalingen:

Aldus overeenkomen en in tweevoud ondertekend:

Te 's-Gravenhage, d.d. - -2008

Opdrachtgever(s)

Echtgeno(o)t(e)/partner

X

Te 's-Gravenhage d.d. - -2008

VBO Makelaar / Taxateur

D – Y, lid VBO

2.3. Ten aanzien van de woning H is de beheerovereenkomst mondeling overeengekomen, onder dezelfde voorwaarden als de T.

2.4. Beide beheerovereenkomsten zijn jaarlijks stilzwijgend verlengd.

---

2.5. Klager heeft per 1 oktober 2015 de beheerovereenkomsten ten aanzien van de woningen met de Makelaar opgezegd.

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

3.1. Klager verwijt de Makelaar de wijze van uitvoering geven aan zijn verplichtingen uit hoofde van de beheerovereenkomsten.

3.2. Klager verwijt de Makelaar:

- het in rekening brengen en niet terug betalen van courtage voor de bemiddeling bij huur- en verhuur van woningen;
- het door de Makelaar voeren van onduidelijke administratie; alsmede
- het verrekenen van gereserveerde waarborgsommen en ontvangen huuropbrengsten met vorderingen op Klager.

3.3. Nadat in maart 2015 de huurovereenkomst aangaande de woning aan de H 's-Gravenhage per 1 mei 2015 was opgezegd, heeft de Makelaar Klager geïnformeerd over de regelgeving omtrent de courtage/bemiddelingskosten inzake verhuur van woningen, waardoor hij deze niet langer kon doorberekenen aan huurder, maar deze in het vervolg bij verhuurder in rekening zou moeten gaan brengen.

3.4. Vanaf dat moment heeft de Makelaar, naar zijn zeggen met (mondelijke) instemming van Klager, bij bemiddeling en het aangaan van een nieuwe huurovereenkomst, een maand courtage in rekening gebracht bij Klager. Daarnaast bracht de Makelaar de maandelijkse beheerkosten in rekening bij Klager.

3.5. Klager is van mening dat de Makelaar zich niet heeft gehouden aan de bepalingen van de beheerovereenkomsten. Voorts heeft de Makelaar naar mening van Klager in strijd gehandeld met de Gedragsregels van VBO Makelaar door courtage in rekening te brengen bij de nieuwe huurders van de appartementen.

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

### **4. De beoordeling**

#### ***Ontvankelijkheid***

4.1. De Makelaar is lid van VBO Makelaar. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. De klacht is daarom ontvankelijk.

4.2. Voor zover Klager ook vergoeding van geleden schade met de klacht beoogt, is een vordering ter zake niet ontvankelijk, aangezien in de procedure bij het tuchtcollege een tuchtrechtelijke beoordeling van de gedragingen van de Makelaar voorop staat. Klager kan eventuele schade desgewenst verhalen in een procedure bij de gewone rechter, waarbij zij zo nodig kunnen verwijzen naar het bindend advies dat het tuchtcollege in deze zal geven.

#### ***Verdere beoordeling van de klacht***

4.3. Een goed VBO makelaar dient statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden en Beroeps- en Gedragscode van de vereniging in acht te nemen. Dit brengt onder meer mee dat hij een goede omschrijving van zijn dienstverlening schriftelijk dient vast te leggen in een opdracht, maar ook in een beheerovereenkomst. Voorts dient de Makelaar deze naar behoren uit te voeren.

4.4. Het tuchtcollege constateert dat bij aanvang van de zakelijke relatie geen schriftelijke opdracht tot bemiddeling bij verhuur dan wel een beheerovereenkomst is opgemaakt en ondertekend ten aanzien van de H te Den Haag.

4.5. Daarnaast zegt de Makelaar dat wat betreft beide woningen de overeenkomsten met mondelinge afspraken zijn vernieuwd om deze in overeenstemming te brengen met de nieuwe regelgeving met betrekking tot door huurders te betalen kosten. Ook deze afspraken zijn niet schriftelijk vastgelegd.

4.6. De Makelaar heeft op die wijze zowel bij het begin van de relatie als op het moment dat naar zijn mening een aanpassing van de overeenkomsten noodzakelijk was, de overeenkomsten niet schriftelijk vastgelegd. Door die handelwijze heeft hij zich niet gedragen overeenkomstig de gedragsregels. In elk geval op dit punt is de klacht dan ook gegrond.

4.7. De gedragsregels schrijven ook niet zonder grond voor dat overeenkomsten schriftelijk moeten worden vastgelegd. De belangrijkste grond daartoe is de rechtszekerheid; er dient vast te staan wat tussen partijen is overeengekomen.

4.8. Het geschil tussen partijen illustreert dat de gedragsregel niet zonder grond is. Tussen partijen is nu een geschil over het bestaan en de inhoud van de vernieuwde overeenkomsten. Dit is evenwel een civielrechtelijk geschil waarin het tuchtcollege zich niet kan mengen. Partijen kunnen dat aan de gewone rechter voorleggen.

4.9. Voorzover de klacht civielrechtelijke aspecten heeft zal het tuchtcollege deze dan ook onbesproken laten.

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

5.1. De gegrondverklaring van de klacht, althans de tuchtrechtelijke aspecten daarvan, brengt mee dat het tuchtcollege een maatregel kan opleggen. Bij de bepaling daarvan let het tuchtcollege op alle omstandigheden van het geval en ook op het nadeel dat Klager door het tuchtrechtelijk verzuim heeft geleden.

5.2. Het nadeel aan de zijde van klager acht het tuchtcollege nihil. Omdat de gewijzigde overeenkomsten niet schriftelijk zijn vastgelegd en daardoor naar inhoud niet kunnen worden vastgesteld, mag Klager verlangen dat wordt gehandeld overeenkomstig de oorspronkelijke overeenkomsten. Klager heeft dan eerder een voordeel dan een nadeel.

---

5.3. Tot de bijzondere omstandigheden van het geval rekent het tuchtcollege voorts dat ter zitting wel is gebleken dat Klager vrijwel niet bereikbaar is langs een schriftelijke weg. Klager beschikt niet over e-mail, een woonadres is niet bekend en kon ter zitting door zijn gemachtigde advocaat niet worden verschaft. Een opgegeven postadres is niet bruikbaar gebleken, in deze zaak kiest Klager een adres bij zijn gemachtigde advocaat. Op die wijze maakt Klager het wel heel moeilijk voor zijn wederpartij de gedragsregels in acht te nemen.

5.4. Bij die stand van zaken ziet het tuchtcollege aanleiding de op te leggen maatregel te beperken tot een waarschuwing als voorzien in artikel 6.2 sub a van het tuchtreglement.

5.5. Het tuchtcollege ziet voorts aanleiding de bijdrage in de kosten van deze procedure, die gelet op artikel 6.7 bij gegrondverklaring voor rekening van beklagde kunnen worden gebracht, te beperken tot de helft van de gebruikelijke kosten.

### **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

-verklaart de klacht van Klager gegrond;

-bepaalt dat met toepassing van artikel 6.2 van het Reglement de navolgende maatregel zal worden opgelegd:

een waarschuwing

-bepaalt dat de kosten voor de behandeling van deze klacht gedeeltelijk voor rekening van Beklaagde komen. Deze bijdrage wordt begroot op € 900 te vermeerderen met BTW. De penningmeester van VBO Makelaar wordt belast met de facturering en inning van dit bedrag. Betaling door Beklaagde dient te geschieden uiterlijk 1 mei 2016;

-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, J. Ros en mr. F.W.W.M. Govers en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

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