

Zaaknummer: 19-067
Datum: 15 januari 2020

Uitspraak

in de zaak van:

VBO Makelaar
gevestigd te Den Haag,
Klager, hierna ook: VBO

tegen:

Y
ook handelend onder de naam:
Z
gevestigd te Rotterdam
Beklaagde, hierna ook: de Makelaar
gemachtigde: P

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waar onder:
- de klacht met bijlage van Klager van 22 oktober 2019;
- het verweerschrift met bijlagen van Beklaagde van 11 december 2019.

1.2. Het tuchtcollege heeft voorts kennisgenomen van de stukken inzake de klachtzaak van C tegen de Makelaar, handelend onder de naam xxxxx, in welke klachtzaak de heer P optrad als gemachtigde:

- de klacht met bijlagen van 15 januari 2019;
- het verweerschrift met bijlagen van Beklaagde van 1 maart 2019;
- de verdere (e-mail)-correspondentie van partijen met het Klachtbureau met betrekking tot deze klachtzaak.

Deze klachtzaak is bij mailbericht van C van 10 september 2019 ingetrokken.

1.3. Op 10 september 2019 heeft het tuchtcollege kennisgenomen van het besluit van Autoriteit Consument en Markt (ACM) van xx-xx-xxxx dat zij op grond van artikel 2.9 van Wet handhaving consumentenbescherming aan Z. een last onder dwangsom heeft opgelegd wegens overtreding van artikel 8.8. van de Wet handhaving consumentenbescherming (zaaknummer xxxxxx).

1.4. Op 18 december 2019 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaats gevonden. Ter zitting is verschenen P, gemachtigde.
De Makelaar zelf en Klager zijn niet ter zitting verschenen.

1.5. Na sluiting van het onderzoek heeft de voorzitter aangekondigd uitspraak te doen op heden.

2. De feiten

2.1. De Makelaar is VBO lid sinds xx-xx-xxxx. In de periode tot en met xx-xx-xxxx was zij huur/verhuur lid van VBO, waarna zij per xx-xx-xxxx lid van de sectie Wonen is geworden. De Makelaar heeft haar VBO lidmaatschap opgezegd per xx-xx-xxxx.

2.2. De Makelaar handelende, in het kader van het VBO lidmaatschap, tot xx-xx-xxxx onder de naam xxxxx, waarna ze verder ging onder de naam xxxxx. Zowel xxxxx als xxxxx zijn handelsnamen van Z, blijkens de inschrijving bij de Kamer van Koophandel nummer xxxxx. Sinds xx-xx-xxxx is de accountnaam van het bedrijf waaronder de Makelaar handelt bij VBO veranderd in Z. Enig aandeelhouder/bestuurder van Z is xxxxx, waarvan zowel Beklaagde als P bestuurders zijn.

2.3. Door het lidmaatschap van Beklaagde konden xxxxx, xxxxx respectievelijk Z, waaronder ook P, handelen onder de vlag van VBO.

2.4. In april 2018 is C een samenwerking aangegaan met toentertijd xxxxx betreffende het beheer van vier van zijn panden. Op 15 januari 2019 heeft C een klacht ingediend bij het tuchtcollege jegens de Makelaar inhoudende het verwijt van ondeugdelijk handelen inzake het door hem gevoerde beheer van zijn panden.

2.5. Op xx-xx-xxxx heeft de Autoriteit Consument en Markt (ACM) op grond van artikel 2.9 van Wet handhaving consumentenbescherming besloten tot het opleggen van een last onder dwangsom aan Z. wegens overtreding van artikel 8.8. van de Wet handhaving consumentenbescherming (xxxxxx).

2.6. Op 10 september 2019 heeft C het tuchtcollege per mail te kennen gegeven het klachtdossier tegen de Makelaar te willen sluiten.

2.7. Op 22 oktober 2019 heeft VBO het tuchtcollege bericht dat het Dagelijks bestuur van VBO het besluit heeft genomen om het onderzoek naar de gedragingen van Beklaagde door het tuchtcollege te willen laten voortzetten.

3. De klacht en het verweer

3.1. De klacht van VBO ziet op gedragingen van xxxxx (sinds xx-xx-xxxx: Z) en de daaraan verbonden personen, in het bijzonder P. Klager geeft aan dat het steeds een handelen betreft onder de vlag van VBO dankzij het lidmaatschap van de Makelaar, waardoor VBO en de leden van VBO schade lijden. Klager spreekt de Makelaar aan uit hoofde van haar lidmaatschap.

3.2. In het navolgende ziet de aanduiding 'de Makelaar' of 'Beklaagde' dan ook niet enkel op gedragingen van beklagde zelf, maar ook op gedragingen van ondernemingen en daaraan verbonden personen opererend onder de vlag van het VBO lidmaatschap van Beklaagde.

3.3. VBO verwijt de Makelaar dat zij in vorenbedoelde hoedanigheid, bij verhuurbemiddeling zowel bemiddelingswerkzaamheden verricht voor de verhuurder als voor de consument-huurder bij de totstandbrenging van een huurovereenkomst en aan beide zijden bemiddelingskosten in rekening brengt bij de consument-huurder.

Daarnaast verwijt VBO de Makelaar dat zij het verweer in de klachtzaak van C volledig heeft overgelaten aan P en heeft toegelaten dat P daarbij een intimiderende toonzetting heeft gehanteerd welke een VBO Makelaar niet past.

3.4. VBO grondt het eerste onderdeel van de klacht – kort gezegd, het berekenen van dubbele courtage – enerzijds op het dossier in de (ingetrokken) klachtzaak van C tegen de Makelaar. In dat dossier heeft klager C er melding van gemaakt dat zijn huurders ook betalingen aan de Makelaar moesten doen. In het kader van de klachtbemiddeling heeft het Klachtbureau bij de Makelaar geïnformeerd naar de achtergrond van die betalingen waarop het Klachtbureau geen bevredigend antwoord heeft ontvangen.

3.5. Van de oorspronkelijke klacht van C d.d. 15 januari 2019, wordt in dit kader door Klager aangehaald het deel van de klacht dat gaat over het verwijt aan de Makelaar van het in rekening brengen van dubbele courtage, bij verhuurder en huurder:

'Tot mijn verbazing bleek dat deze huurder 395 euro betaald heeft waarvan ik nooit op de hoogte ben gebracht. Deze huurder betaalde ook 34.5 euro die NIET op het overzicht van betalingen stond én niet doorgestort werden naar ons. Op vraag waarvoor die die huurder dit extra betaald heeft kreeg ik de mondelijke reactie dat die 395 een administratieve kost is, en de 34.5 euro voor de verzekering is.'

Klager constateert dat in de wisseling van standpunten die heeft plaatsgevonden na indiening van de klacht door C, dit verwijt van het in rekening brengen van dubbele bemiddelingskosten niet met deugdelijke onderbouwing is weersproken

3.6. Daarnaast onderbouwt VBO de klacht door te verwijzen naar het besluit van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) op grond van artikel 2.9 van Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een last onder dwangsom aan Z wegens overtreding van artikel 8.8. van de Wet handhaving consumentenbescherming d.d. xx-xx-xxx (xxxxx), waarin de ACM heeft geconstateerd dat Z bij haar werkzaamheden als huurbemiddelingsbureau zowel bemiddelingswerkzaamheden verricht voor de verhuurder als de consument-huurder bij de totstandbrenging van een huurovereenkomst en verboden bemiddelingskosten in rekening brengt bij de consument-huurder. De ACM beschouwt de structurele overtreding van artikel 7:417, vierde lid BW, dat dient ter bescherming van de consument, als een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 3a van titel 3 van boek 6 BW, hetgeen een overtreding oplevert van artikel 8.8. Whc. Voor de geconstateerde overtreding heeft de ACM aan Z een last onder dwangsom opgelegd.

3.7. Wat betreft de grove toonzetting van de communicatie van P, waarvoor Klager de Makelaar verantwoordelijk houdt, verwijst Klager naar het dossier van de klachtbemiddeling in de oorspronkelijke klacht van C en dan met name de reacties van P gericht aan het klachtbureau, die ook door C zijn ontvangen.

3.8. De Makelaar heeft verweer gevoerd, schriftelijk via de gemachtigde advocaat en ter zitting bij monde van haar gemachtigde P.

4. De beoordeling

Ontvankelijkheid van de klacht

4.1. De klacht betreft een verwijt aangaande het handelen door een VBO lid. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Klager kan worden aangemerkt als belanghebbende. Gelet op het Reglement op de Tuchtrechtspraak is de klacht ontvankelijk.

Verdere beoordeling van de klacht

4.2. In de bemiddelingsfase van de Klacht van C heeft het Klachtbureau Beklaagde verzocht ook te reageren op opmerkingen van C dat huurders betalingen doen voor onder meer administratie. Beklaagde reageerde bij mail van 8 maart 2019 als volgt:
Wat bedoeld u met administratiekosten? De huurders betaalde servicekosten. De servicekosten bestaan uit o.a. uit een woonschadeverzekering die verplicht is afgesloten en waar Z de verzekering premie voor heeft betaald. Dit is volledig in samenspraak met verhuurder geweest. De verzekeringen zijn opgezegd en de huurders betalen nu dus ook geen servicekosten meer.

Bij mailbericht van 7 april 2019 vulde Beklaagde hierop aan:

*Wat betreft uw vraagstelling over de maandelijkse servicekosten, die de huurders voor een korte periode betaald hebben, berichten wij u als volgt.
De servicekosten bestaan uit een pakket van diensten en werkzaamheden ten behoeve de huurder die u onderstaand aantreft. Z heeft een eigen technische dienst. Daarbij wordt er, ten laste van de huurder, een woonschade verzekering afgesloten die € 15 per maand kost + eenmalige opstartkosten conform de bepalingen van Huurcheck (onderdeel van uw organisatie)*

4.3. Uit de opdrachtbevestiging van 27 maart 2018 blijkt dat C in het kader van de beheeropdracht aan Beklaagde heeft gekozen voor het 'Full Service pakket'. Wanneer een verhuurder de opdracht aan de Makelaar verstrekt voor het 'Full Service pakket totaal beheer', blijkt uit de bijlage "beleggerspakketten" dat dit inclusief de woonverzekering 'Huurcheck Garantie' is:

Voor genoemde woonverzekering 'Huurcheck Garantie' omvat het volgende:

Uw beleggingsobject wordt door xxxxx verhuurd onder de voorwaarde van huurcheck (www.huurcheck.nl). Met de woonverzekering bent u als verhuurder beschermd voor € 50.000 tegen alle materiële schade aan uw verhuurde woning. De garantie vergoedt alle schade aan uw woning en inboedel plus de juridische kosten bij uitzetting tot aan de schoonmaak van de woning, bij schade veroorzaakt door illegale huur zoals hennepcultuur, onderhuur en de zogenaamde stromanconstructies.

Maar onder de dekking valt ook schade aan de woning en inboedel door onzorgvuldig gebruik van de huurder wanneer er een geschil optreedt bij de eindoplevering zoals bijvoorbeeld schade aan kasten, wanden of parketvloer et cetera. Voor meer informatie <http://www.huurcheck.nl/verzekering>.

4.4. De huurovereenkomst (model zelfstandige woonruimte) d.d. 3 augustus 2018, opgesteld door Beklaagde aangaande een van de panden van C, te weten Lelieplein te Spijkenisse, luidt ondermeer als volgt:

Artikel 4: Huurprijs en servicekosten

4.1 Met ingang van de ingangsdatum van deze huurovereenkomst bestaat de betalingsverplichting van huurder uit:

- De huurprijs*
- De vergoeding voor bijkomende leveringen en diensten (servicekosten).*

4.5. Gelet op deze door beklagde aangeleverde informatie gaat het tuchtcollege er van uit dat beklagde de huurders in elk geval een maandelijks bedrag voor servicekosten laat betalen. Die servicekosten zouden volgens beklagde onder meer zien op een woonschadeverzekering. Uit de overeenkomsten die worden gesloten met verhuurders blijkt evenwel dat zij de woonschadeverzekering betalen. Het tuchtcollege heeft verder opgemerkt dat uit de overeenkomsten die worden gesloten met huurders geenszins blijkt dat deze verzekering voor hun rekening komt als onderdeel van de maandelijkse servicekosten. Het tuchtcollege concludeert dan ook dat Beklaagde geen acceptabele verklaring heeft kunnen geven voor de inning van maandelijkse servicekosten bij huurders. Voorzover de klacht op deze kosten ziet is deze dan ook gegrond.

4.6. Klager verwijst ter onderbouwing ook naar de beslissing van de ACM van xx-xx-xxxx. In die beslissing heeft de ACM, kort gezegd, geoordeeld dat de bedragen die de huurder betaalt bij aanvang van de huur en vervolgens per maand, zien op kosten die ten behoeve van de verhuurder zijn gemaakt. Die dienen dan ook ten laste van de verhuurder te komen en voorzover zij bij de huurder worden geïnd is dat onrechtmatig.

4.7. Beklaagde heeft aangegeven dat zij het niet eens is met deze beslissing maar dat zij van deze beslissing geen hoger beroep heeft ingesteld. Wat betreft de maandelijkse kosten heeft zij haar bezwaren tegen de beslissing van de ACM in deze procedure niet nader toegelicht.

4.8. Wat betreft het bedrag dat huurder betaalt bij de aanvang van de huur heeft zij bij wijze van verweer verwezen naar de specifieke Rotterdamse situatie waarin de gemeente bijzonder zorgplichten bij verhuurders heeft neergelegd. In haar overeenkomsten met huurders verwijst beklagde hier ook naar:

Daarnaast doen wij éénmalig de volgende werkzaamheden voor of tijdens de aanvang van de huurperiode:

- *Aanvragen en verwerken van een huisvesting vergunning ten gunste van een huurder conform de wettelijke richtlijnen. Zie <https://www.rotterdam.nl/loket/huisvestingsvergunning> en <https://www.woonbond.nl/nieuws/huurders-riskeren-huisuitzetting-rotterdam>*
- *Zorgdragen voor verhuur volgens de juiste richtlijnen die de gemeente stelt, ten gunste van huurder: <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/woning-verhuren>*
- *aanmelden van huurder bij VVE (Vereniging van Eigenaren) - <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/woning-verhuren/Tips-voor-VvE.pdf>*
- *Aanmelden (aanvragen) van gas, water en elektra + TV en Internet. Gemeente Rotterdam wil aangetoond hebben dat NUTS aanmelding op naam van huurder is gedaan om spookbewoning tegen te gaan*
- *Aanvang Rapportage opstellen conform gemeentelijk beleid (tegen spookbewoning en criminaliteit volgens Rotterdam wetgeving)*
- *BRP (voormalig GBA) inschrijving regelen ten behoeve de huurder conform Rotterdam wetgeving - <https://www.rotterdam.nl/wonen-leven/basisregistratie-personen>*
- *BRP onderzoek, controle en uitschrijven van eventuele (voormalige) bewoners om overlast voor de huurder vanuit adresfraudeurs te voorkomen - <https://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/gemeenten-doen-aangifte-tegen-adresfraudeurs.9568906.lynkx>*

4.9. Het tuchtcollege begrijpt dat beklagde en haar verhuurders de door de gemeente opgelegde zorgplichten als een last ervaren. Het is evenwel niet de bedoeling dat deze last, die de gemeente uitdrukkelijk bij de verhuurders heeft neergelegd, op de huurders wordt afgewenteld. Het tuchtcollege onderschrijft dan ook het oordeel van de ACM dat de inning van deze bedragen bij de huurder onrechtmatig is.

4.10. Nu tegen de beslissing van de ACM ook geen rechtsmiddel openstaat, en de in deze procedure geuite bezwaren geen hout snijden, zal het tuchtcollege dan het oordeel van de ACM volgen en er dan ook van uitgaan dat Beklaagde de facto een dubbele courtage in rekening brengt.

4.11. Bij die stand van zaken is dit onderdeel van de klacht gegrond.

4.12. Het tweede onderdeel van de klacht ziet op de wijze van communiceren zijdens Beklaagde. Klager heeft de zorg dat de toonzetting - in elk geval in de klachtzaak van C tegen Beklaagde - niet zelden zo dreigend of intimiderend is dat een gemiddelde

consument daardoor bewogen zou kunnen worden tot intrekking van de klacht. In de betreffende zaak heeft klager C de klacht daadwerkelijk ingetrokken.

4.13. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de volledige e-mail correspondentie in beide klachtdossiers. Het tuchtcollege herkent een minst genomen onaangename toonzetting in de berichten uitgaande van de zijde van Beklaagde. Naar oordeel van het tuchtcollege zou een goed makelaar in het contact met een afnemer van makelaarsdiensten zich van een dergelijke toon dienen te onthouden. Dit is ook van toepassing indien er sprake is van een geschil of klacht. Klager wijst er in dit verband dan ook terecht op dat een consument door een dreigende of imponerende toon bewogen zou kunnen worden tot een niet gerechtvaardigde intrekking van de klacht.

4.14. Tot gegrondverklaring van dit onderdeel van de klacht kan dit evenwel niet leiden. Daarbij weegt het tuchtcollege mee dat de gebruikte bewoordingen weliswaar op het randje lagen maar, gelet op de context van de zaak en de gebleken weerbaarheid van klager C, net niet over het randje. Het tuchtcollege zal dit onderdeel van de klacht dan ook ongegrond verklaren.

5. De op te leggen maatregel

5.1. Gegrond is mitsdien de klacht voorzover deze ziet op de overtreding van het verbod op tweezijdige bemiddeling.

5.2. Van een goed en eerlijk makelaar mag worden verwacht dat hij zich houdt aan de bestaande wettelijke regels op zijn vakgebied en ook aan de regels van de beroepsorganisatie(s) waarbij hij direct of indirect is aangesloten. Waar het gaat om het verbod op tweezijdige bemiddeling zijn de regels ook volstrekt duidelijk.

5.3. Het belang van handhaving van die regels is gelegen in de bescherming van de consument, of meer in het algemeen de afnemer van makelaarsdiensten. Daarnaast dienen de regels te worden gehandhaafd ter bescherming van oneerlijke marktverhoudingen. Door de regels aan de laars te lappen verschaft de makelaar zich immers een ongeoorloofd concurrentie voordeel op zijn collega's in de branche waaronder ook zijn medeleden bij VBO.

5.4. De op te leggen maatregel in dit soort zaken dient dan ook voldoende afschrikwekkend te zijn om collega's te weerhouden van soortgelijke gedragingen. Daarnaast is belangrijk dat de maatregel de strekking heeft te voorkomen dat de makelaar terugvalt in zijn ontoelaatbaar gedrag. In zaken als de onderhavige zal dan ook veelal aan de makelaar een ten minste een schorsing – dat wil zeggen tijdelijke beëindiging – van het lidmaatschap VBO worden opgelegd waarbij die schorsing geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk kan zijn. De voorwaarden beogen herhaling van ontoelaatbare gedragingen te voorkomen.

5.5. In deze zaak zijn er omstandigheden die maken dat de gebruikelijke maatregel niet zonder meer passend lijkt te zijn. De Makelaar heeft nadat de klacht van C in behandeling is genomen te kennen gegeven haar lidmaatschap VBO te willen beëindigen. Dit is per 1 januari 2020 ook geëffectueerd. Het tuchtcollege heeft echter ook informatie ontvangen waaruit volgt dat de Makelaar toch weer in gesprek zou willen geraken om het lidmaatschap voort te zetten.

5.6. Daarnaast onderscheidt deze zaak zich doordat de Makelaar als VBO lid weliswaar als beklaagde is aangemerkt, maar de gedragingen zijn volledig toe te rekenen aan de vennootschappen waaraan Beklaagde weliswaar is verbonden maar waarin P de regie voert. Het is het tuchtcollege dan ook opgevallen dat Beklaagde in beide klachtprocedures vrijwel onzichtbaar is gebleven. Beklaagde heeft er zelfs voor gekozen bij de mondelinge behandeling niet te verschijnen en haar verdediging aan P, als haar gemachtigde, over te laten. Uit haar mond heeft het tuchtcollege dan ook niet vernomen dat zij zich in de toekomst van de verweten gedragingen zal onthouden.

5.7. Dat het P is die de facto de regie voert in de ondernemingen heeft hij bij de mondelinge behandeling onomwonden naar voren gebracht. Hij heeft verklaard dat zijn zakelijk partner, het tuchtcollege heeft begrepen tevens zijn levenspartner, degene is met de hersens en hij degene is met het zakelijk instinct. De hersens van zijn partner worden ingezet om de noodzakelijke papieren te halen, waaronder het lidmaatschap VBO. Op die manier kan hij onder de vlag van VBO zijn zakelijk instinct aanwenden. Hoe dat gebeurt, bepaalt P. Bij de mondelinge behandeling verklaarde hij: "in alles ben ik de baas".

5.8. Gelet op die feitelijke machtsverhouding heeft het tuchtcollege dan ook niet het vertrouwen dat dat beklaagde in de toekomst op enigerlei wijze weer "binnen de lijntjes zal lopen". De enige passende beslissing is dan ook een die strekt tot de beëindiging van het lidmaatschap VBO voor onbepaalde tijd. Die beslissing zal hieronder dan ook worden opgelegd.

5.9. Het tuchtcollege merkt op dat een beëindiging van het lidmaatschap voor onbepaalde tijd niet noodzakelijk definitief (levenslang) hoeft te zijn. De maatregel sluit niet uit dat Beklaagde en VBO weer met elkaar in gesprek gaan om te bezien of, wanneer en onder welke voorwaarden het lidmaatschap VBO kan worden hervat. De onvoorwaardelijke toezegging van Beklaagde dat zij dan binnen de lijntjes zal blijven lopen is dan een minimale voorwaarde. VBO dient dan wel garanties in te bouwen dat P of enige andere aan de ondernemingen verbonden persoon met miskennis van de aan het VBO lidmaatschap verbonden verplichtingen de regie weer overneemt.

5.10. Als hoofdzakelijk in het ongelijk gesteld zal Beklaagde worden veroordeeld in de gebruikelijke bijdrage in de kosten van de klachtprocedure.

5.11. Een en ander voert tot de beslissing zoals hieronder verwoord.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht voorzover die ziet op de berekening van dubbele courtage gegrond;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat met toepassing van artikel 6.2 sub (d) van het Reglement beklagde wordt opgelegd de maatregel van beëindiging van het lidmaatschap voor onbepaalde tijd;
- bepaalt dat beklagde vóór 1 maart 2020 een bedrag van € 1.800 dient te betalen als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak en belast VBO Makelaar met de inning van de bijdrage in de proceskosten.
- Deze beslissing is genomen op 15 januari 2020 door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. A. Helmig en J.P.E. Geerdink en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

Mr. H.E.M. Feldmann
Secretaris

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