

Zaaknummer: 20-077

Datum uitspraak: 27 november 2020

Uitspraak

in de zaak van:

X.

Y.

Klagers

tegen

Z.,

verbonden aan Xxxx,

gevestigd te Xxxx,

Beklaagde, hierna ook: de Makelaar

gemachtigde mr. Xxxx

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

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

- de klacht met bijlagen van 22 juni 2020,
- het verweer van 17 juli 2020;
- repliek van 20 augustus 2020; en
- dupliek met bijlage van 25 september 2020.

1.2. Na ontvangst van dupliek is partijen bericht dat vanwege (de dreiging van) het Covid-19 virus geen mondelinge behandeling zal worden bepaald en dat het onderzoek (na ontvangst repliek en dupliek) is gesloten. Het tuchtcollege heeft beraadslaagd op basis van de hiervoor genoemde stukken. Uitspraak is bepaald op heden.

2. De feiten

2.1. Beklaagde is makelaar, verbonden aan Xxxx te Xxxx. Eigenaar van het makelaarskantoor is de heer Xxxx. Xxxx treedt in de klachtzaak namens Beklaagde op als gevolmachtigde.

2.2. Beklaagde is lid van VBO sinds xx-xx-xxxx en is ingeschreven in het SCVM register in de kamer Woningen sinds xx-xx-xxxx.

2.3. Xxxx profileert zich op de website xxxxxx als VBO makelaar door gebruik van het VBO logo. Beklaagde wordt op die website genoemd als lid van het team, evenals V (hierna: V).

2.4. Klagers hebben naar de Makelaar gereageerd en interesse getoond in huur van het appartement Xxxx te Xxxx, deel uitmakend van appartementencomplex "Xxxx" (hierna: de Woning). De Woning was door Xxxx te huur aangeboden. Klagers hebben daartoe per mail en telefonisch contact gezocht met Xxxx. Na het telefonisch contact met V van Xxxx ontvingen zij een e-mail reactie van S. (hierna: S).

2.5. S. heeft in zijn eerste e-mail van 16 juni 2020, 11:07 uur, Klagers verzocht op voorhand gegevens, waaronder inkomens gegevens, te verschaffen ten behoeve van het opstellen van de huurovereenkomst. In een tweede e-mail van 14:43 uur is een concept huurovereenkomst met de voorwaarden bijgevoegd. In die e-mail werd aangegeven welke zaken van de zittende huurder konden worden overgenomen en was een bezichtigingsafspraak gepland voor 17 juni 2020, 19:00 uur.

2.6. Beide e-mails zijn door S. ook cc verzonden aan V. van Xxxx en na te noemen D.. In beide e-mails geeft S. aan op te treden namens D. en C. gevestigd te Xxxx (hierna: C). C., vertegenwoordigd door D. is, zo blijkt uit de concept huurovereenkomst, de verhuurder van de Woning.

2.7. Op 16 juni 2020, 19:20 uur bericht S. evenwel dat de voor 17 juni geplande bezichtiging door Klagers geen doorgang kan vinden:

De eigenaar/opdrachtgever heeft mijn bemiddelingsopdracht voor deze woning ingetrokken omdat men er zelf over wil beschikken.

2.8. Op 18 juni 2020 wordt de Woning nog steeds aangeboden voor verhuur door Xxxx. Klagers richten zich daarom opnieuw tot Xxxx, zij maken nu gebruik van een alias: "H.". Klagers ontvangen 18 juni 2020, 10:00 uur de volgende reactie van S.:
Via Xxxx heeft u interesse getoond voor de huur van een appartement aan de Xxxx te Xxxx. Bedoelde woning is reeds in optie gegeven maar we hebben u op onze

wachtlijst geplaatst. Mochten er de komende tijd nieuwe mogelijkheden komen zullen we het u laten weten.

3. De klacht en het verweer

3.1. De klacht ziet op gedragingen van of namens de Makelaar bij het verhuren van de Woning. Klagers verwijten de Makelaar discriminatie op de woningmarkt. Klagers stellen daartoe in hun klaagschrift van 22 juni 2020:

Mijn partner en ik willen graag samenwonen en hebben gereageerd op een appartement die te huur aangeboden werd door Xxxx.

Wij hebben op maandag 15 juni per e-mail gereageerd op het appartement en daar de volgende ochtend achteraan gebeld. We kregen op dinsdag 16 juni keurig een mail terug waarin gevraagd werd om gegevens zodat wij het appartement eventueel zouden kunnen bezichtigen.

Deze mail is door ons direct beantwoord en alle gevraagde gegevens zijn hierbij verzonden.

Een aantal uren later werd ik telefonisch benaderd door Dhr. S. van Xxxx. De gegevens waren goed ontvangen en wij konden een afspraak inplannen voor bezichtiging van het appartement. Die afspraak is gemaakt voor woensdagavond 17 juni om 19:00uur. Hierbij zijn er nog een aantal zaken besproken in verband met de mogelijkheid voor overname van wat roerende zaken van de oude huurder.

Tot onze verbazing kregen wij op dinsdagavond om 19:20uur een e-mail van Dhr. S.. Hierin vertelde Dhr. S. dat de bezichtiging niet meer kon doorgaan omdat de eigenaar van het pand, de bemiddelingsopdracht ingetrokken omdat men er zelf over zou willen beschikken.

Dit betreurden wij en wij hebben daaropvolgend gevraagd of het mogelijk was om in contact te komen met de eigenaar zodat wij wellicht via de andere weg, alsnog kans zouden maken op dit appartement.

De volgende dag ging onze zoektocht naar een appartement verder en tot onze verbazing stond het appartement nog steeds op de website van Xxxx, als zijnde beschikbaar.

Ik besloot te bellen naar het kantoor en daarbij werd bij door de vermoedelijke telefoniste verteld dat het appartement nog beschikbaar was en dat ik een mail moest sturen om me in te schrijven voor een bezichtiging.

Zoals gevraagd, heb ik een mail verzonden naar Xxxx alleen onder de naam "H.".

Hierop werd gereageerd door Dhr. S. dat de woning reeds in optie gegeven was maar dat ik op een wachtlijst gezet zou zijn voor als de woning mogelijk weer vrij zou komen.

Dit is natuurlijk uitermate bijzonder gezien het feit dat volgens Dhr. S., het appartement niet meer in beheer was van het makelaarskantoor. Wat Dhr. S. overigens zelf ontkracht in een mail aan H..

Dit is onacceptabel en hier is duidelijk sprake van discriminatie op de woningmarkt.

3.2. Klagers hebben hun klacht onderbouwd met onder meer een verwijzing naar de onder de feiten genoemde e-mails.

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

4. De beoordeling

Inleiding

4.1. De klacht betreft een verwijt terzake van discriminatie op de woningmarkt. Kort samengevat zeggen Klagers dat als zij onder hun werkelijke namen, die duiden op *roots* buiten Nederland, proberen een huurwoning te bemachtigen, zij op een de facto afwijzing stuiten. Hun contactpersoon, S., zegt dat de bemiddelingsopdracht zou zijn ingetrokken omdat de woning niet meer beschikbaar zou zijn. Omdat diezelfde woning niettemin nog steeds op de markt wordt aangeboden door dezelfde makelaar, proberen zij het opnieuw, nu onder een Nederlands klinkende alias. S. is ook dan hun contactpersoon maar hij meldt niet dat de bemiddelingsopdracht zou zijn ingetrokken, hij maakt wel melding van een lopende optie op die woning.

4.2. De beschreven gang van zaken, indien deze vast komt te staan, duidt naar voorlopig oordeel van het tuchtcollege op een vorm van discriminatie op de woningmarkt die niet toelaatbaar is. Iedere VBO makelaar dient zich daarvan te onthouden en zou een dergelijk handelen ook niet in zijn rol van bemiddelaar moeten faciliteren. Voorshands gaat het tuchtcollege ervan uit dat het discriminerend handelen in deze klachtzaak, indien dat komt vast te staan, primair de verhuurder moet worden toegeerekend. Het gaat er evenwel om of Beklaagde dat handelen ook heeft gefaciliteerd.

4.3. Namens Beklaagde is het verweer gevoerd dat de klacht het handelen betreft van S. en/of de verhuurder. Beklaagde of Xxxx zijn daarbij niet betrokken. Beklaagde betwist dan ook op die grond de ontvankelijkheid van de klacht.

4.4. Daarnaast betwist Beklaagde bij monde van zijn gemachtigde dat de klacht-ontvankelijk zou zijn nu deze ziet op huur en verhuur en niet op koop en verkoop.

4.5. Beide verweren ten aanzien van de ontvankelijkheid zal het tuchtcollege hieronder bespreken.

Ontvankelijkheid van de klacht

4.6. Dat Klagers belanghebbenden zijn is door Beklaagde niet betwist. Uit het bepaalde in artikel 4.5 aanhef sub b van het Reglement volgt dat de klacht gericht dient te zijn tegen een persoon die betrokken is bij een Aangesloten Instelling. Het begrip Betrokken bij wordt gedefinieerd in artikel 1.1 van het Reglement waaruit volgt dat het gaat om iemand die kort gezegd lid is van of aangesloten bij een Aangesloten Instelling (de aangesloten instellingen zijn thans VBO en SCVM).

4.7. Klagers hebben hun klacht gericht tegen Xxxx althans tegen S. die zij zien als betrokken bij Xxxx. Een onderneming als zodanig, zoals Xxxx, is geen lid van een Aangesloten Instelling. Daartegen kan dan ook niet zonder meer een klacht worden ingediend.

4.8. Het eigene van het tuchtrecht is immers dat het zich richt op de tuchtrechtelijke aansprakelijkheid van een beroepsuitoefenaar. Dit brengt mee dat de klacht moet worden ingediend tegen een natuurlijk persoon.

4.9. De praktijk leert dat Klagers veelal hun klacht indienen tegen een bij name genoemde onderneming, in dit geval is dat niet anders. Het is dan aan het tuchtcollege, althans het Klachtenbureau als de instantie die de Klacht in ontvangst neemt, om de vertaalslag te maken van beklagde onderneming tot de beklagde beroepsuitoefenaar. In dit geval heeft het Klachtenbureau onderkend dat de beklagde onderneming

de makelaardij beoefent onder het logo van VBO. Xxxx is bevoegd tot het voeren van het VBO logo omdat Z. lid is van VBO. Het Klachtenbureau heeft dan ook Z. aange-merkt als de Beklaagde in deze klachtzaak.

4.10. In de feitelijke onderbouwing van de klacht wordt Z. niet genoemd, Een Klacht wordt in artikel 1.1 van het Reglement evenwel gedefinieerd als kort gezegd een uiting van onvrede over een gedraging van Beklaagde en/of personen werkzaam voor Beklaagde. Klagers richten zich op de gedragingen van S. met wie zij het inhoudelijke contact hadden.

4.11. Het begrip *personen werkzaam voor* dient niet te worden beperkt tot personen die in dienst zijn van Beklaagde of de onderneming waaraan Beklaagde is verbonden. Het tuchtcollege hanteert als criterium dat het gaat om die personen met wie een derde contact krijgt als hij of zij het onder VBO logo opererend kantoor benadert. Een engere uitleg zou er immers toe kunnen leiden dat iemand contact zoekt met een VBO makelaardij, vertrouwend op de waarde als keurmerk van het VBO logo, en vervolgens zaken blijkt te doen met iemand die niet aan VBO standaarden voldoet en daar ook niet tuchtrechtelijk op kan worden aangesproken.

4.12. Het tuchtcollege wijst erop dat deze uitleg mee brengt dat het VBO lid die als enige in een organisatie VBO lid is en in die organisatie geen leidinggevende positie heeft toch als enige de last van tuchtrechtelijke aansprakelijkheid draagt indien hij toestaat dat de organisatie op grondslag van zijn lidmaatschap het VBO merk uitdraagt. Het VBO lid kan zelfs tuchtrechtelijk aansprakelijk zijn voor handelen van zijn leidinggevende.

4.13. In dit geval is niet betwist dat de Woning voor verhuur werd aangeboden door Xxxx, werkzaam onder VBO logo. Klagers hebben dan ook Xxxx benaderd als belangstellende voor die Woning. Vervolgens krijgen zij contact met S. die in zijn reactie ook verwijst naar Xxxx.

4.14. Bij die stand van zaken mochten Klagers er op vertrouwen dat hun contactpersoon S. aan de VBO standaard zou voldoen. De klacht die ziet op een gedraging van S., waarvoor Beklaagde tuchtrechtelijk aansprakelijk is, is dan ook ontvankelijk.

4.15. Onder verwijzing naar artikel 2.1 van het Reglement heeft Beklaagde voorts de ontvankelijkheid van de klacht, althans de bevoegdheid van dit tuchtcollege betwist.

4.16. Voornoemd artikel betreft het doel van de Stichting Tuchtrechtspraak Makelaardij Nederland. Uit deze bepaling volgt dat het werkkerrein van het tuchtcollege ziet op het behandelen van klachten tegen Betrokkenen bij – kort gezegd – instellingen op het gebied van taxeren van, de bemiddeling bij en de advisering over (aan- en verkoop van) onroerende zaken. Uit de tussen haakjes gestelde woorden leidt de gemachtigde van Beklaagde af dat klachten met betrekking tot aan- en verhuur niet ontvankelijk zijn.

4.17. Het tuchtcollege legt de woorden tussen haakjes niet uit als beperkend, maar als verduidelikend voorbeeld. Het is vast beleid van het tuchtcollege ook klachten met betrekking tot huur te ontvangen. Ook deze grond voor niet-ontvankelijkheid wordt daarom afgewezen.

4.18. Deze beslissingen met betrekking tot de ontvankelijkheid brengen mee dat in de verdere beoordeling eerst de gedraging van S. zal worden onderzocht. In geval van laakbaar gedrag van S. zal dit tuchtcollege geen maatregel aan S. kunnen opleggen,

omdat hij geen lid is van VBO. Het gedrag van S. zal wel aan Beklaagde worden toegerekend omdat S. onder het VBO logo van Beklaagde heeft gewerkt. De eventuele maatregel zal worden opgelegd aan Beklaagde.

Verdere beoordeling van de klacht

4.19. Klagers maken, kort gezegd, het verwijt van discriminatie op de woningmarkt. Ter onderbouwing wijzen Klagers naar de gedragingen van S.. Het tuchtcollege ziet zich nu eerst voor de vraag gesteld of er in dit geval inderdaad sprake is van discriminatie.

4.20. In de Nederlandse rechtspraak wordt de regel gehanteerd dat de verzoekende partij feiten moet aanvoeren die onderscheid kunnen doen vermoeden, waarop de wederpartij dient te bewijzen dat niet in strijd met de wet is gehandeld. Deze regel is niet onverkort van toepassing in het strafrecht maar het tuchtrecht is niet als strafrecht aan te merken. De omstandigheid dat bij een gegronde klacht maatregelen kunnen worden opgelegd die veelal als straf worden ervaren doet daar dan niet aan af.¹

4.21. Het relaas van Klagers komt erop neer dat als zij onder eigen – buitenlands klinkende – naam optreden hun een woning wordt geweigerd, nadat die woning in eerste instantie beschikbaar zou zijn en zij aan de voorwaarden voor huur hadden voldaan. Als reden wordt opgegeven dat de bemiddelingsopdracht zou zijn ingetrokken. Als zij kort daarna – onder een Nederlands klinkende naam – opnieuw contact hebben met S. over dezelfde woning, blijkt S. die nog steeds in bemiddeling te hebben. De Woning stond bij Xxxx ook nog steeds aangeboden.

4.22. S. heeft dan ook in elk geval niet de waarheid gesproken over de reden van de weigering. Met elkaar is dat genoeg om te vermoeden dat de werkelijk achtergrond van de weigering is gelegen in de buitenlands klinkende namen van Klagers.

4.23. Beklaagde heeft zowel in zijn antwoord als bij dupliek het vermoeden van discriminatie niet betwist. Wel heeft hij bij een aanvulling op de dupliek verwezen naar een mailbericht van de eigenaar/verhuurder D. aan Klagers. Dit mailbericht is aan Klagers, met kopie aan S., verzonden op 23 juli 2020, 16:47 uur en luidt als volgt:

Een kopie van uw mail van donderdag 18 juni, gericht aan Dhr. S., hebben ik in goede orde ontvangen en we begrijpen uw teleurstelling.

Uw beschrijving van de onfortuinlijke gang van zaken m.b.t. de verhuuractiviteiten is op zich correct.

Het punt is echter dat door mij persoonlijk reeds een bezichtiging met een andere geïnteresseerde partij was in gepland, van welke afspraak de heer S. en Xxxx niet tijdig kennis hadden genomen.

Vervolgens heb ik een optie op bedoeld appartement aan die andere partij toegezegd, maar pas veel later instructies gegeven om de beschikbaarheid van het appartement van het internet te laten verwijderen.

Zo zijn de dingen dus feitelijk langs elkaar heen gelopen zonder dat van enige kwade intentie in uw richting sprake was.

Niettemin bied ik u voor de gang van zaken mijn welgemeende excuses aan, en blijf u als geïnteresseerde partij beschouwen.

Met vriendelijke groet, mede namens S.

4.24. Dit mailbericht van de verhuurder geschreven nadat de klacht was aangekondigd en nadat de klacht door het Klachtbureau was ontvangen, is naar oordeel van het

¹ De beslissing van het tuchtcollege is dan ook een bindend advies (vaststelling) in de zin van artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek.

tuchtcollege onvoldoende om het vermoeden van discriminatie weg te nemen. In het bijzonder maakt dit bericht niet duidelijk waarom S. op 16 juni 2020 het bericht uitstuurt dat de bemiddelingsopdracht is ingetrokken en op 18 juni 2018 zich tegenover gegadigden met een Nederlands klinkende achternaam weer opstelt als bemiddelaar. Bij die stand van zaken dient het tuchtcollege vast te stellen dat er in dit geval sprake is geweest van discriminatie op de woningmarkt.

4.25. De persoonlijke betrokkenheid van S. bij deze gedraging is evident. In dit geval wordt die gedraging, om de redenen die hierboven onder de ontvankelijkheid uitvoerig zijn besproken, toegerekend aan Beklaagde als het verantwoordelijke VBO-lid. Hieronder zal de op te leggen maatregel worden besproken.

5. De op te leggen maatregel

5.1. Bij de bepaling van de op te leggen maatregel weegt het tuchtcollege mee het nadeel van de gedraging voor de maatschappij (de maatschappelijke schade) en het nadeel dat door de gedraging aan de beroepsvereniging van Beklaagde is toegebracht. De maatschappelijke schade die door discriminatie op de woningmarkt aan de maatschappij wordt toegebracht is groot. Het is niet zonder reden dat de overheid het tegengaan van discriminatie tot speerpunt van haar beleid heeft gemaakt. Ook de beroepsverenigingen – VBO staat hier niet alleen – volgen dit beleid dat gericht is op tegengaan van dit soort onderscheid op de woningmarkt.

5.2. Ook het tuchtcollege gaat er van uit dat Beklaagde persoonlijk niets van doen heeft gehad met de gang van zaken omtrent het verhuren van de Woning. Waar het tuchtcollege zich wel over heeft verbaasd, is dat in het verweer van Beklaagde op geen enkel moment enige zorg doorklinkt over de op het spel staande belangen. In plaats daarvan put de gemachtigde van Beklaagde zich uit in juridische spitsvondigheden die de kern van de zaak niet raken.

5.3. De kern van de zaak is juist dat Beklaagde geen enkele bemoeienis had of toezicht uitoefende op de bemiddelingsactiviteiten van S., waardoor S. en/of zijn opdrachtgever zich schuldig maakten aan discriminatie op de woningmarkt.

5.4. Dat het tuchtcollege Beklaagde hiervoor verantwoordelijk houdt is dan ook geen kwestie van risicoaansprakelijkheid waarvoor een zeer lichte maatregel is aangewezen, zoals de gemachtigde van Beklaagde bij dupliek betoogt. De kwestie is een gewone, op schuld door verwijtbaar nalaten berustende, aansprakelijkheid. Door zijn lidmaatschap van VBO, als enige in een organisatie, is Beklaagde gerechtigd de hele organisatie onder het VBO logo te laten werken. Tegenover dat recht staat wel de verplichting erop toe te zien dat allen die onder die VBO vlag bij de bemiddeling zijn betrokken aan de VBO standaard dienen te voldoen. Die verplichting heeft hij grovelijk verzuimd, het tuchtcollege heeft zelfs de zorg dat hij die verplichting niet eens kent.

5.5. Het tuchtcollege onderkent wel dat hier sprake is van ook een collectief falen binnen het samenwerkingsverband van Xxxx. Om die reden zal het tuchtcollege een maatregel opleggen bestaande uit een boete door Beklaagde te betalen. De boete zal worden vastgesteld op het bedrag van € 3.000. Het staat Beklaagde vrij het boetebedrag geheel of gedeeltelijk te verhalen op de betrokkenen in de organisatie.

5.6. Nu Beklaagde in het ongelijk is gesteld zal hij worden veroordeeld in een bijdrage in de kosten van de procedure. Nu in deze zaak geen mondelinge behandeling kon plaatsvinden zal deze worden verlaagd tot het bedrag van € 900.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond;

en legt met toepassing van artikel 6.2 van het Reglement de maatregel op van:

- een boete ten bedrage van € 3.000;

en bepaalt dat de penningmeester van VBO wordt belast met de facturering en inning van de boete, betaling door Beklaagde dient te geschieden uiterlijk 31 december 2020;

en bepaalt met toepassing van artikel 6.6 van het Reglement dat Beklaagde als bijdrage in de kosten voor de behandeling van deze klacht dient te betalen een bedrag van € 900, te vermeerderen met BTW. De penningmeester van VBO wordt belast met de facturering en inning van dit bedrag, betaling door Beklaagde dient te geschieden uiterlijk 31 december 2020.

Deze beslissing is genomen op 27 november 2020 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 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann
secretaris

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