

**Zaaknummer:** 12-008

Datum uitspraak: 11 maart 2013

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**X,**  
wonende te I, T,  
klaagster, hierna: Klaagster

tegen

**Y,**  
h.o.d.n. Z Vastgoed,  
gevestigd te D,  
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 26 juli 2012;
  - de reactie van de Makelaar van 5 november 2012;
  - het mailbericht met bijlagen van A, raadslid gemeente Den Haag, van 19 november 2012, die door Het tuchtcollege is begrepen als een nadere klacht jegens de Makelaar die na overleg met A ter beoordeling aan de lopende klachtzaak tegen de Makelaar met zaaknummer 12-008 is gevoegd;
  - het (aanvullende) mailbericht met bijlagen van de heer A van 10 december 2012;
  - de mailberichten met bijlagen van de Makelaar van 10 december 2012;
  - het mailbericht van de Makelaar van 19 december 2012;
  - het mailbericht van de Makelaar van 27 december 2012;

1.2. Na bestudering van de stukken is de klacht door (het Dagelijks Bestuur van) VBO Makelaar zonder voorafgaande poging tot bemiddeling ter behandeling op 30 november 2012 doorgeleid naar het tuchtcollege.

1.3 Het tuchtcollege heeft, gelet op afwezigheid van enigerlei reactie van de Makelaar op meerdere verzoeken van het tuchtcollege, alsmede gelet op de inhoud van de ontvangen stukken, besloten met toepassing van artikel 5.6. van het Reglement Tuchtcollege Makelaardij Nederland de klacht zonder mondelinge behandeling af te handelen. Beide partijen is vooraf verzocht zich hierover uit te laten. Een tijdige reactie van de Makelaar is uitgebleven.

1.4 Op 12 februari 2013 heeft de Makelaar telefonisch toegezegd diezelfde dag nog zijn verweer met een e-mail nader te onderbouwen. Deze nadere onderbouwing is achterwege gebleven.

## **2. De feiten**

2.1. Beklaagde is makelaar/taxateur, handelend onder de naam Z Vastgoed, gevestigd te D, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer Van Koophandel voor Den Haag onder dossiernummer 2\*\*\*\*\*.

2.2. De Makelaar was in de periode waarop de klacht ziet lid van VBO Makelaar. Het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar heeft op grond van artikel 6 van de statuten besloten de Makelaar per 31 december 2012 te royeren als lid van de vereniging.

2.3. Klaagster is sinds augustus 2008 woonachtig in I, T. Het appartement aan de Celsiusstraat 140 te 2562 TJ Den Haag, hierna: het appartement, eigendom van klaagster, heeft klaagster sindsdien verhuurd. Tot maart 2010 heeft klaagster dit zelf, zonder tussenkomst van een makelaar, geregeld.

2.4. Op 30 maart 2010 is Klaagster als opdrachtgever met het oog op de verhuur van haar appartement met de Makelaar als beheerder een beheerovereenkomst aangegaan. Het betrof een beheerovereenkomst volgens het model door de Raad voor Onroerende Zaken in 1993 vastgesteld. Partijen zijn in dat kader het navolgende overeengekomen:

1. De opdrachtgever draagt op aan de beheerder, die van de opdrachtgever aanneemt het voeren van het beheer over de in de bijlage 1 nader omschreven onroerende zaak hierna zowel tezamen als afzonderlijk verder te noemen: "het object".
2. Partijen verklaren in het bezit te zijn van een exemplaar van de Algemene Bepalingen met de inhoud waarmee partijen volledig bekend zijn.
3. Deze overeenkomst vangt aan op 18 april 2010, is aangegaan voor onbepaalde tijd en wordt beëindigd door opzegging, behoudens in een geval als weergegeven in 8.1 en 8.2 van de Algemene Bepalingen.
4. Opzegging van deze overeenkomst dient schriftelijk plaats te vinden tegen de eerste dag van een kalendermaand en met inachtneming van een termijn van tenminste 2 maanden.
5. De opdrachtgever is aan de beheerder voor alle ingevolge deze overeenkomst aan hem opgedragen werkzaamheden, een vergoeding verschuldigd t.w.v. 4% van de totale jaarhuur. Dit bedrag wordt per maand ingehouden door beheerder.
6. De in deze overeenkomst bedoelde Algemene Bepalingen alsmede de bijlage 1 en 11, maken deel uit van deze overeenkomst.

Hierbij zijn navolgende Bijzondere bepalingen overeengekomen:

Op moment van tekenen is het object in de verhuur genomen door beheerder, welke op zoek zal gaan naar een nieuwe huurder.

Indien huurder de huurovereenkomst beëindigt, zal beheerder, indien mogelijk, het object opnieuw verhuren. Beheerder krijgt hierbij de exclusiviteit van het verhuren van het object.

Beheerder is niet verantwoordelijk voor het gedrag van huurder, ook inzake de huurpenningen, opdrachtgever kan beheerder hier niet verantwoordelijk voor houden.

In de Algemene Bepalingen is onder de titel Algemeen het volgende opgenomen:

2.1 Inhoud beheertaak

Het beheer omvat een rationeel totaalbeheer zoals hierna nader omschreven, gericht op rendementsoptimaliseringen van het object.

2.1 Opdracht

De beheeropdracht bestaat uit:

- A. Administratief Beheer
- B. Technisch Beheer
- C. Commercieel Beheer
- D. Promotioneel Beheer

2.2 De beheerder is verantwoordelijk voor de juiste uitoefening van zijn taak en voor de door hem opgedragen werkzaamheden aan (een) huismeester(s), en (andere) personen in zijn dienst, alsmede aan derden.

2.3 Beheerder zal de belangen van de opdrachtgever optimaal behartigen en zal zich onthouden van die activiteiten welke de goede naam en faam van de opdrachtgever schade kunnen berokkenen.

2.4 Het beheer zal geschieden op de wijze als in de overeenkomst en deze algemene bepalingen omschreven en overeenkomstig de bij deze overeenkomst behorende instructies. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor de instructies te allen tijde aan te passen dan wel te herzien. Deze aanpassingen zullen eerst worden doorgevoerd na overleg met de beheerder en schriftelijk worden bevestigd.

2.5 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever mag de beheerder zijn verplichtingen uit de overeenkomst c.q. de daaruit voor hem voortvloeiende werkzaamheden, niet geheel of gedeeltelijk aan derden overdragen.

2.6 De beheerder en de opdrachtgever zijn tegenover derden tot geheimhouding verplicht over alle aan hen bekend zijnde vertrouwelijke zaken.

### 3. Rapportage

De beheerder verschaft de opdrachtgever periodiek alle gewenste inlichtingen over het object, overeenkomstig de diverse instructies en nadere afspraken.

2.5. Per 1 mei 2010 hebben de eerste huurders via de Makelaar het appartement betrokken. Vanaf oktober 2010 ontstaan er betalingsproblemen met de huur. De maandelijkse huurbetalingen worden te laat ontvangen door Klaagster, om welke reden Klaagster de huurovereenkomst met de huurder per 1 mei 2011 beëindigt.

2.6. Per 15 mei 2011 wordt het appartement door tussenkomst van de Makelaar betrokken door nieuwe huurders. Per 1 april 2012 wordt de huurovereenkomst door Klaagster beëindigd door opnieuw betalingsachterstanden van de maandelijkse huren.

2.7. Klaagster heeft middels haar schrijven van 3 maart 2012 met ingang van 1 april 2012 de beheerovereenkomst met de Makelaar beëindigd met als belangrijkste reden de problemen omtrent de huurachterstanden met betrekking tot het appartement.

2.8. Bij schrijven van 26 juli 2012 heeft Klaagster een klacht jegens de Makelaar bij VBO Makelaar ingediend.

2.9. De Makelaar heeft hierop op 5 november 2012, na daartoe bij herhaling uitgenodigd te zijn geweest, als volgt gereageerd:

*Hierbij wil ik u mededelen dat ik de klacht ongegrond vind en wel hierom: Als beheerder van het pand ben ik NIET verantwoordelijk voor de huur, alleen voor de huur incasso en eventuele reparaties in overleg plaatsvinden. Aangezien mevrouw in het buitenland verbleef is er wel degelijk contact geweest per email over de voortgang inzake de verhuur.*

---

*Ik heb er alles aangedaan om alles goed te laten verlopen en dat aangezien het een alleenstaande vrouw is met een kind, heb ik geen beheerskosten in rekening heb gebracht.*

2.10. Op 19 november 2012 heeft VBO Makelaar een nieuwe klacht jegens de Makelaar ontvangen. Deze klacht is direct doorgeleid naar het tuchtcollege. Het tuchtcollege heeft vervolgens besloten deze als nader argument op te voeren in de lopende klacht tegen de Makelaar.

2.11. Op 7 december 2012 heeft het tuchtcollege Klaagster en de Makelaar geïnformeerd de klacht in behandeling te nemen. In het bericht is opgenomen het verzoek aan de Makelaar een aanvullende reactie te geven onder aanlevering van gespecificeerde bescheiden ter onderbouwing:

*Geachte heer, geachte mevrouw,*

*Hierbij berichten wij u dat de klacht van X jegens het VBO-lid Y is ontvangen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland (TCMNL). Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland heeft de klacht in behandeling genomen onder klachtnummer **12-008 X-Y**.*

*De klacht betreft de wijze van handelen van Y inzake de verhuur van het appartement Celsiusstraat 140 te Den Haag, eigendom van X, ten aanzien waarvan mevrouw X met Y op 18 april 2010 een beheerovereenkomst is aangegaan. Als eerste bijlage treft u de stukken (beheerovereenkomst en correspondentie) aan door X ter completering van haar klacht aan ons verstrekt.*

*Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de reactie van Y (beklaagde) van 5 november jl., welke reactie naar het oordeel van het tuchtcollege erg summier is. Het tuchtcollege verzoekt beklaagde een aanvullende reactie te geven op de door X ingediende klacht, uiterlijk **20 december a.s.***

*Het tuchtcollege verzoekt beklaagde navolgende informatie te verstrekken met betrekking tot het appartement Celsiusstraat 140 te Den Haag in de periode vanaf 18 april 2010, de datum waarop de beheerovereenkomst is aangegaan, tot heden, bestaande uit :*

- de huurovereenkomsten;*
- de persoonsgegevens van huurders waaronder de gegevens met betrekking tot de financiële gegoedheid;*
- het overzicht (met data) van ontvangen huurbedragen;*
- het overzicht van alle aanmaningen, ingebrekestellingen naar aanleiding van niet-ontvangen huur; alsmede*
- het overzicht van alle doorbetalingen van huur aan klager met bedragen en data.*

*Voorts kan het tuchtcollege u berichten dat zij van A, raadslid in Den Haag, tevens informatie heeft ontvangen omtrent de gedragingen van beklaagde, welke informatie u in de tweede bijlage aantreft en het tuchtcollege wil betrekken in de klachtzaak 12-008 X-Y.*

*Het tuchtcollege verzoekt beklaagde te reageren op de door A aangeleverde informatie en daarbij zijn reactie te onderbouwen met zoveel mogelijk schriftelijk ondersteunend materiaal zoals verhuuropdrachten.*

*Na ontvangst van de (eventuele) reactie van beklaagde zal klager de gelegenheid krijgen te reageren.*

---

*Het tuchtcollege kan u berichten dat de klacht mogelijk tijdens een mondelinge zitting zal worden behandeld. Te zijner tijd zult u nadere gegevens als datum en locatie van ons ontvangen.*

*Voor de communicatie met het tuchtcollege kunt u desgewenst gebruik maken van e-mail met voor zover mogelijk de bijlagen als pdf.*

2.13. Het tuchtcollege heeft de termijn voor het aanleveren van de aanvullende reactie van de Makelaar tweemaal verlengd (tot 31-1-2013 en 8-2-2013), maar heeft desondanks geen aanvullende reactie van de Makelaar ontvangen. Ook niet na de telefonische toezegging van de Makelaar op 12 februari 2013 deze alsnog aan te zullen leveren.

2.14. Op het voorstel van het tuchtcollege de klachtzaak schriftelijk, dat wil zeggen zonder een mondelinge behandeling, af te doen, is van de Makelaar geen tijdige reactie ontvangen. Klaagster heeft ingestemd met schriftelijke afdoening.

2.15. Ambtshalve heeft het Tuchtcollege vastgesteld dat ondanks het royement van de Makelaar per 31 december 2012, deze zich nog steeds profileert als VBO Makelaar door vermelding van het VBO logo op zijn website [www.\\*\\*\\*.com](http://www.***.com).

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

3.1. Klaagster verwijt de Makelaar dat deze de afspraken, overeengekomen in de beheerovereenkomst, niet is nagekomen.

3.2. Klaagster stelt daartoe dat:

- de Makelaar haar vooraf niet afdoende geïnformeerd heeft over de werkwijze die hij hanteert bij uitvoering van een beheerovereenkomst;
- de Makelaar haar vanaf het moment van het aangaan van de beheerovereenkomst op geen enkele wijze op de hoogte heeft gehouden van de verhuur van het appartement, ook niet toen in oktober 2010 betalingsproblemen ontstonden met de huurders;
- haar meldingen aan de Makelaar geen huur te hebben ontvangen geheel onbeantwoord bleven;
- betalingsherinneringen, opleverrapporten bij wisseling van huurders ontbraken;
- de Makelaar zijn werkwijze verklaart door het soort klanten (Polen, Hongaren, Bulgaren) die hij werft als huurders voor de appartementen die hij in beheer heeft;
- in april 2012 er 4 maanden huurachterstand was en klaagster de Makelaar verzocht heeft de huurders uit het appartement te sturen;
- zij nadien het appartement heeft geïnspecteerd en heeft geconstateerd dat het appartement in slechte staat verkeerde, waarvoor klaagster verwijst naar de via [AlexRoLo.mijnalbums.nl](http://AlexRoLo.mijnalbums.nl) beschikbaar gestelde foto's van het appartement: gaten in de grond geboord, wanden geplaatst en verwijderd met schade aan wanden, plafond en vloer, schade aan een deurkozijn door het plaatsen van een slot en meerdere stukken meubilair ontbraken: slaapbank, garderobekast, bureau met bureaustoel;
- zij, ondanks de in april 2012 ontvangen toezegging van de Makelaar er alles aan te zullen doen om alsnog de huurachterstand te zullen innen, niets meer van de Makelaar heeft vernomen.

---

3.3. Klaagster heeft middels het schrijven van 3 maart 2012 de beheerovereenkomst met de Makelaar beëindigd en vordert van de Makelaar blijkens de klachtbrief:

- De huur van 6 maanden, te weten de maand juni 2011 en januari tot en met mei 2012;
- Vergoeding van de kosten voor herstel van het appartement en het vervangen van de gestolen meubels;
- Schadevergoeding voor de stress, de problemen met de hypotheekverstrekker, het reizen van Istanbul naar Nederland.

3.4. A verwijt de Makelaar naar aanleiding van de ontvangen klachten jegens de Makelaar bij de fractie van Onafhankelijk Den Haag waartoe A behoort, een incorrecte werkwijze waarbij sprake zou zijn van: intimidatie, oplichting, hoge bemiddelingskosten zonder tegenprestatie, het niet terug betalen van borg en het inzetten van een knokploeg, alsmede betrokkenheid bij illegale verhuur en een hennepkwekerij.

3.5. A heeft bij mailbericht van 19 november 2012 stukken aangeleverd waaruit de betrokkenheid blijkt van de Makelaar inzake het appartement aan de Johan van Oldenbarneveltlaan 25 B te Den Haag:

- Een proces-verbaal d.d. 16 mei 2011 met nummer PL1522 2011102193-5 met als aangever de beheerder van het appartement aan de Johan van Oldenbarneveltlaan 25 B te Den Haag inhoudende aangifte van vernieling ten gevolge van het aanbrengen van een hennepkwekerij in het appartement, ten aanzien van welk appartement de Makelaar de huurders heeft geregeld.
- Een proces-verbaal d.d. 31 januari 2012 met nummer PL1522 2011102193-6 met als aangever potentieel geïnteresseerde huurders voor het appartement aan de Johan van Oldenbarneveltlaan 25 B te Den Haag inhoudende aangifte van oplichting en valsheid in geschrifte (de persoonlijke gegevens van de geïnteresseerden zouden zonder goedkeuring zijn gebruikt bij een fake-huurcontract), waarbij het contact met de geïnteresseerde huurders via de Makelaar is verlopen.
- De dagvaarding d.d. 11 juni 2012 op verzoek van de eigenaar van het appartement aan de Johan van Oldenbarneveltlaan 25 B te Den Haag aan de Makelaar; alsmede
- Het vonnis van de Rechtbank Den Haag van 15 november 2012, waaruit volgt dat:
  - een toerekenbaar tekortschieten door de makelaar hem niet kan worden tegen geworpen aangezien er van geen overeenkomst met de eigenaar is gebleken;
  - het feitencomplex niet zonder meer tot de slotsom kan leiden dat de Makelaar uit onrechtmatige daad aansprakelijk is jegens de eigenaar.

3.6. A heeft bij mailbericht van 10 december 2012 de beantwoording door de gemeenteraad Den Haag van de door hem als raadslid gestelde vragen aangeleverd naar aanleiding van de vele klachten die door de fractie van Onafhankelijk Den Haag waren ontvangen.

3.7. De Makelaar heeft anders dan de summiere reactie van 5 november 2011 geen verweer gevoerd.

---

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

##### *ontvankelijkheid*

4.1. De vereniging VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Op grond van artikel 3.1. van het Reglement op de Tuchtrechtspraak is iedere klacht jegens een lid van VBO Makelaar, waarbij wordt gesteld dat deze handelt in strijd met statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden of Gedragscode van de vereniging, ontvankelijk. Zowel de klacht van Klaagster als die van A zijn derhalve ontvankelijk.

4.2. Aangezien de klachten allen zien op gedragingen van de Makelaar in een periode dat hij lid was van VBO Makelaar, doet het roeyement van de Makelaar per 1 januari 2013 niet af aan de ontvankelijkheid.

4.3. Voor zover Klaagster ook vergoeding van het geleden nadeel beoogt is een vordering ter zake niet ontvankelijk omdat in de procedure bij het tuchtcollege een tuchtrechtelijke beoordeling van de gedragingen van beklagde voorop staat. Klaagster kan indien de klacht gegrond wordt bevonden haar schade verhalen in een procedure bij de gewone rechter.

##### *De verdere beoordeling, de klacht van Klaagster*

4.4. Zoals hierboven vermeld dient een goed makelaar statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden of Gedragscode van de vereniging in acht te nemen. Dit brengt ook mee dat hij een aanvaarde opdracht naar behoren uitvoert.

4.5. De klachten zien in hoofdzaak op een tekort schietend Administratief Beheer waaronder te rekenen de huurincasso. In de Algemene Bepalingen van de Beheeroverkomst is dienaangaande het volgende opgenomen.

#### **Hoofdstuk A**

##### **4. Administratief Beheer**

Onder administratief beheer wordt verstaan een vorm van beheer dat is gericht op een efficiënte en doorzichtige wijze van vastleggen van relevante gegevens betreffende het object, het periodiek geven van overzichten daarvan alsmede het uitvoeren van middels voorschriften en instructies gegeven opdrachten.

Meer in het bijzonder bestaat het administratief beheer uit:

##### **4.1 Huurincasso**

Het huurincasso omvat:

a) Het factureren en incasseren van huurpenningen en voorschotten op stook- en servicekosten. Onder het incasseren van huurpenningen wordt mede begrepen het innen van alle overige terzake van de desbetreffende huurovereenkomsten verschuldigde bedragen, zoals de eventueel volgens nacalculatie door de huurder bij te betalen stook- en servicekosten, BTW; contractuele verdragingsrente; het innen – indien de opdrachtgever zulks wenst – van al die bedragen waarop de opdrachtgever jegens huurder op grond van andere overeenkomsten welke in verband staan met of voormoeien uit de huur aanspraak kan maken, zoals rente- en aflossingstermijnen



---

(bijvoorbeeld annuïteiten), vergoedingen krachtens reclame- of vitrine-overeenkomsten.

b) Onder het incasseren van huurpenningen wordt eveneens begrepen het in voorkomende gevallen na voorafgaande schriftelijke toestemming, of op eerste verzoek van de opdrachtgever, inroepen van een bankgarantie (zie instructie "INCASSO").

c) De beheerder is verplicht al die maatregelen te nemen die nodig zijn om tot het tijdig innen van de door de huurders verschuldigde bedragen te komen conform de instructie "INCASSO". Met huurders te treffen betalingsregelingen behoeven in alle gevallen de voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

d) Tot het nemen van andere rechtsmaatregelen dan uit hoofde van de instructie "INCASSO", is de beheerder niet bevoegd, behoudens separate voorafgaande schriftelijke goedkeuring door de opdrachtgever.

#### 4.2 Beheeradministratie

De beheerder dient van alle hem uit hoofde van de beheerovereenkomst opgedragen taken administratie te voeren en hierover periodiek conform de instructie "ADMINISTRATIE" te rapporteren.

(...)

#### 4.8 Huurafrekening

a) De huurafrekening inclusief de afrekening voor het voorschot leveringen en diensten dient te geschieden conform de instructie "HUURAFREKENING".

b) De huurafrekening dient uiterlijk op de tiende werkdag na afloop van het kalenderkwartaal, c.q. de kalendermaand in bezit van de opdrachtgever te zijn.

c) De opdrachtgever kan - mits schriftelijk - te allen tijde nadere aanwijzingen geven omtrent de wijze van afrekening van huur, leveringen en diensten e.d. en/of omtrent de afdracht daarvan.

4.6. Samengevat komt de tussen partijen overeengekomen regeling erop neer dat de beheerder de volledige huurincasso verzorgt. Indien achterstanden optreden signaleert hij dat en informeert hij opdrachtgever daarover. De beheerder neemt tijdig en passende maatregelen en zo nodig, na overleg met de opdrachtgever, verdergaande maatregelen. Dit alles dient hij zorgvuldig te administreren zodat hij op ieder moment in staat is rekening en verantwoording af te leggen.

4.7. Aan het voorgaande wordt niet afgedaan door de tussen partijen overeengekomen bijzondere bepaling inhoudende dat de beheerder niet verantwoordelijk is voor het gedrag van huurder, ook inzake de huurpenningen, en dat de opdrachtgever de beheerder hier voor niet verantwoordelijk kan houden. In de algemene bepalingen wordt de beheerder op geen enkele plaats verantwoordelijk gesteld voor de ontvangst van huurpenningen. Wel wordt nauwkeurig voorgeschreven wat de beheerder dient te doen indien de huurder te kortschiet in de nakoming van de huurovereenkomst.

4.8. Uit het door de Makelaar niet weersproken relaas van Klaagster blijkt dat zij nimmer pro-actief door de Makelaar is gewaarschuwd voor huurachterstanden. Zonder bericht heeft hij maandelijkse huurbedragen niet doorbetaald aan Klaagster. Indien Klaagster hierover informatie vraagt, wat zij zeer vaak heeft gedaan, per e-mail waarvan vaststaat dat de Makelaar die heeft ontvangen, wordt daarop niet dan wel met ruime vertraging gereageerd.

4.9. Met zijn brief van 7 december 2012, opgenomen onder 2.11 van deze uitspraak, heeft het tuchtcollege de Makelaar uitgenodigd rekening en verantwoording af te leggen onder overlegging van gespecificeerde bescheiden. De Makelaar heeft daarop meermalen toegezegd (e-mail en telefonisch) met een gedocumenteerde reactie te komen. Het tuchtcollege heeft op verzoek daartoe de termijn twee maal verlengd. Iedere inhoudelijke reactie van de Makelaar is evenwel uitgebleven.

4.10. Bij deze stand van zaken dient de klacht, in elk geval voor zover deze ziet op een tekortschietende verantwoording en afrekening van huuropbrengsten, reeds omdat deze niet deugdelijk is betwist, voor gegrond te worden gehouden.

4.11. Het tuchtcollege acht de klacht ook gegrond voor zover deze ziet op de beschadigingen aan de woning en verduistering van meubilair door de huurders. Weliswaar is de beheerder daarvoor niet aansprakelijk zoals uitdrukkelijk is vastgelegd in artikel 5.2 onder a van de Algemene Bepalingen behorende bij de Beheerovereenkomst, maar de Makelaar als beheerder heeft wel taken bij de vaststelling van dit soort schade en bij het verhaal daarvan. Uit niets is gebleken dat de Makelaar heeft gepoogd de schade te inventariseren door opname aan het begin en het eind van de huurperiode. De Makelaar heeft daarnaast geen enkele poging gedaan de schade op de huurder te verhalen, bijvoorbeeld door de huurder aansprakelijk te stellen of tijdig een waarborgsom in te roepen. De Beklaagde heeft ook op vragen van het tuchtcollege niet inzichtelijk gemaakt dat hij zich op enigerlei wijze heeft ingespannen deze schade te voorkomen of te verhelpen.

4.12. De klacht ingediend door Klaagster zal dan ook gegrond worden verklaard.

#### *De klachten van A*

4.13. De klachten ingediend door A betreffen ten eerste het inzetten van een knokploeg en ten tweede verwickelingen rondom de verhuur van een woning aan de Van Oldenbarneveltlaan te Den Haag.

4.14. Voor beide klachten geldt dat zij reeds geheel of ten dele zijn beoordeeld door de onafhankelijke rechter. Wat betreft het inzetten van een knokploeg geldt dat de strafrechter heeft geoordeeld dat het daaraan voorafgaande verhaal halen door de belanghebbende (niet zijnde A zelf), ten kantore van de Makelaar, bestaande uit het door het kantoor gooien van een vaas, aanleiding was voor een strafrechtelijke veroordeling van belanghebbende. Hoewel de gestelde feiten door de Makelaar niet anders weersproken zijn dan door overlegging van het strafvonnis is er naar het oordeel van het tuchtcollege onvoldoende bewijs voor het inzetten van een knokploeg. Het tuchtcollege weegt hierbij mee dat de klacht niet rechtstreeks door de belanghebbende is ingediend zodat deze niet nader kan worden gehoord.

4.15. Wat betreft de verhuur van de woning Oldenbarneveltlaan geldt dat deze is beoordeeld door de burgerlijke rechter waarbij de vordering is afgewezen. Mede om-

---

dat ook in dit geval de klacht niet is ingediend door belanghebbende zelf, ziet het tuchtcollege geen ruimte om de beoordeling door de burgerlijke rechter nog eens over te doen. Ook deze klacht zal daarom als onbewezen ongegrond worden verklaard.

4.16. Ambtshalve heeft het tuchtcollege geconstateerd dat de Makelaar in elk geval via zijn website door gebruik van het VBO logo, zich nog steeds voordoet als lid van VBO Makelaar. Dit gebruik is de Makelaar niet toegestaan nu hij per 1 januari 2013 niet langer is aangesloten bij VBO Makelaar.

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

5.1. Bij de bepaling van de op te leggen maatregel houdt het tuchtcollege rekening met de maatschappelijke gevolgen, in het bijzonder het nadeel dat Klaagster heeft ondervonden en de gevolgen voor de beroepsgroep van het handelen van de Makelaar.

5.2. Bij de oplegging van een maatregel zal het tuchtcollege uitsluitend rekening houden met de gegrond bevonden klacht van Klaagster en de ambtshalve geconstateerde gebruik van het VBO logo na beëindiging van het lidmaatschap.

5.3. Het is duidelijk dat de verhuur van haar woning met tussenkomst van de Makelaar voor Klaagster nadelig is uitgepakt. Dat is wellicht toe te rekenen aan het verzuim of onrechtmatig handelen van de huurders, maar het is de Makelaar als beheerder die dit nadeel heeft laten ontstaan en er niet tegen is opgetreden. Ook achteraf is een controle op het beheer onmogelijk gebleken door het niet kunnen of willen tonen van een deugdelijke administratie. Het tuchtcollege wijst er dan ook op dat het zeker niet is uitgesloten dat de huurders wél een aanmerkelijk deel zo niet alle huurtermijnen hebben voldaan. Het achterwege blijven van ingebrekestellingen ter zake van de huur is daartoe een indicatie. Dit roept de vraag op of de Makelaar de door hem ontvangen huurpenningen wel naar behoren heeft doorbetaald aan Klaagster als verhuurster. Het tuchtcollege heeft hierover aanmerkelijke zorgen. Deze zorgen worden versterkt doordat het tuchtcollege er ambtshalve mee bekend is dat de betalingsonmacht van de Makelaar de reden is van de beëindiging van het lidmaatschap van beklagde. Dit doet vermoeden dat de liquiditeitspositie van de Makelaar zonder meer slecht was. De ervaring leert dat het niet doorbetalen van gelden die ten behoeve van derden zijn ontvangen dan zeer verleidelijk is. Het tuchtcollege neemt het de Makelaar dan ook bijzonder kwalijk dat hij het gesprek hierover, dat wil zeggen over de klacht als zodanig maar ook over de onderliggende problematiek, uit de weg is gegaan.

5.4. De gedragingen van de Makelaar die zo nadelig zijn gebleken voor Klaagster schaden ook het maatschappelijk vertrouwen in de beroepsgroep in het algemeen. Eigenaren van woningen die het beheer ten behoeve van verhuur aan een derde toevertrouwen moeten erop kunnen rekenen dat de beheerder toeziet op incasso van de huurpenningen en na incasso de ontvangen gelden doorbetaalt aan de verhuurder. Bij dit alles heeft hij in het bijzonder het aanzien van zijn eigen beroepsvereniging geschaad. Het is het tuchtcollege niet ontgaan dat met name bij de klachten van A – die enige publiciteit hebben genoten – de Makelaar samen met het VBO logo in beeld is gekomen. Dit soort publiciteit wordt niet op prijs gesteld. Het is dan ook hierom dat het tuchtcollege ambtshalve de aandacht vestigt op het voortgezette gebruik van het VBO logo na beëindiging van het lidmaatschap.

5.5. Alles tezamen genomen dient de conclusie dan ook te zijn dat Makelaar zich niet heeft gedragen als een goed en eerlijk Makelaar. Het wangedrag is van zodanige ernst en omvang dat naar oordeel van het tuchtcollege de Makelaar als ongeschikt voor het beroep van makelaar moet worden aangemerkt. Dit brengt het tuchtcollege tot de maatregel van beëindiging van het lidmaatschap op de wijze zoals hieronder verwoord.

5.6. Het tuchtcollege is ermee bekend dat het lidmaatschap van de Makelaar reeds is beëindigd. In zoverre dient de op te leggen maatregel als onderstreping van de ernst van het de Makelaar te maken verwijt.

5.7. Voor het voortgezet gebruik van het VBO-logo na beëindiging van het lidmaatschap legt het tuchtcollege de maatregel van een waarschuwing op. Deze dient als aanmaning aan de Makelaar om onverwijld het gebruik van dit logo te staken.

## **6. Het door Klaagster geleden financieel nadeel**

6.1. Klaagster stelt door het handelen van de Makelaar financieel nadeel te hebben geleden zoals weergegeven onder 3.3. van deze uitspraak.

6.2. Het tuchtcollege is niet bevoegd zich bij bindend advies uit te laten over de gegrondheid van een schadeclaim. Klaagster dient zich daartoe tot de gewone rechter te wenden. Het tuchtcollege merkt wel op dat nu is geoordeeld dat de klacht gegrond is, daarin besloten ligt dat Klaagster door de gedragingen van de Makelaar in elk geval enige schade heeft geleden. De omstandigheid dat de Makelaar daarover met Klaagster niet het gesprek heeft willen aangaan, draagt dan ook bij aan de gegrondheid van de klacht.

6.3. Aan deze klachtzaak ontleent het tuchtcollege opnieuw een aanwijzing dat een zorgelijke liquiditeitspositie van een makelaar/beheerder het risico in zich heeft dat deze – ter verbetering van zijn eigen financiële positie – zijn medewerking verleent aan constructies die niet door de beugel kunnen. In deze klachtzaak, waaronder ook de gevoegde klachten, zijn er aanwijzingen dat de Makelaar/beheerder betrokken is geweest bij de verhuur van een woning die later bleek ingericht als hennepkwekerij en ook zijn er aanwijzingen dat De Makelaar als beheerder ontvangen huurpenningen niet heeft doorbetaald aan zijn opdrachtgever.

6.4. Het bovenstaande roept de vraag op of de brancheorganisaties niet zouden moeten voorzien in een vorm van financieel toezicht, zodat tijdig de risico's verbonden aan een negatieve c.q. magere liquiditeitspositie kunnen worden gesignaleerd. In het verlengde hiervan vraagt het tuchtcollege zich af of de brancheorganisaties het gebruik van gekwalificeerde derdenrekeningen voor de ontvangst van huurpenningen niet zouden moeten stimuleren, zo al niet voorschrijven, inclusief een vorm van toezicht daarop.

6.5. Het tuchtcollege ziet dan ook aanleiding om de griffier van het tuchtcollege op te dragen deze problematiek onder de aandacht van VBO-makelaar te brengen.

---

## **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht van Klaagster op alle onderdelen gegrond;
- verstaat dat de Makelaar na 31 december 2012 het VBO-logo zonder recht daartoe is blijven gebruiken;

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

- beëindiging van het lidmaatschap van de Vereniging VBO Makelaar;

en ter zake van het voortgezet gebruik van het VBO-logo de maatregel van:

- een waarschuwing;

en voorts beslissende:

- verstaat dat de griffier van het tuchtcollege de problematiek besproken onder 6 van deze uitspraak onder de aandacht van VBO Makelaar zal brengen.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. P. Kole en L. Mertens op 11 maart 2013 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. G.J.B. Schrickx  
secretaris

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

Daar de secretaris buiten staat is, is deze beslissing alleen ondertekend door de voorzitter.