

Zaaknummer: 21-090

Datum uitspraak: 29 december 2021

Uitspraak

in de zaak van:

X
wonende te xxxxx,
Klaagster,

tegen

Y
h.o.d.n. xxxxx,
gevestigd te xxxxx
Beklaagde,
bijgestaan door mr. xxxxx, advocaat.

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

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

- de klacht van 16 augustus 2021, met bijlage;
- het verweer van 16 september 2021, met bijlagen;
- de repliek van 4 oktober 2021, met bijlage; en
- de dupliek van 7 oktober 2021, met bijlage.

1.2. Op 8 december 2021 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden. Ter zitting is Klaagster in persoon verschenen. Beklaagde is in persoon verschenen samen met xxxxx (medewerker van xxxxx) en met zijn gemachtigde mr. xxxxx.

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

2. De feiten

2.1. Beklaagde is als makelaar verbonden aan xxxxx te xxxxx. Beklaagde is lid van de VBO.

2.2. xxxxx trad sinds 2016 op als verhuurbemiddelaar en beheerder voor de eigenaar (hierna: de Eigenaar) van de woning aan de xxxstraat te xxxxx (hierna de Woning). Deze samenwerking vond plaats op basis van een beheersovereenkomst die op 8 december 2016 tussen de Eigenaar en xxxxx was gesloten. De Woning is in 2019 (opnieuw) in de verhuur gegaan. Klaagster had interesse in de Woning. Xxxxx heeft op 17 december 2019 Klaagster een huurvoorstel gedaan. Klaagster heeft dit huurvoorstel op dezelfde dag geaccepteerd en heeft de huurovereenkomst op 19 december 2019 ondertekend. De huur van de Woning bedraagt € 1.340 per maand. De huurovereenkomst is ingegaan op 1 januari 2020 en duurt minimaal twaalf maanden.

2.3. Kort na de oplevering van de Woning heeft Klaagster aan xxxxx te kennen gegeven dat er gebreken zouden zijn aan de Woning.

2.4. Per 1 januari 2021 zijn xxxxx Beheer en xxxxx Vastgoed Beheer (blijkens eigen verklaring) samengegaan onder de naam xxxxx B.V. Xxxx hield zich per 1 januari 2021 niet meer bezig met het beheer van de Woning. Op 22 juni 2021 heeft Klaagster een e-mail ontvangen van xxxxx waarin staat vermeld dat xxxxx de nieuwe beheerder van de woning is.

2.5. Klaagster woont tot op heden in de Woning.

3. De klacht en het verweer

3.1. Klaagster verwijt xxxxx dat zij onduidelijkheid heeft gecreëerd en dat zij door middel van allerlei constructies onder de huurovereenkomst uit wil komen. Ter onderbouwing heeft Klaagster aangevoerd dat in de huurovereenkomst xxxxx "landlord" staat vermeld en niet als beheerder. "Landlord" betekent in het Nederlands "verhuurder", aldus Klaagster. Klaagster ging er dan ook vanuit dat xxxxx de verhuurder van de Woning was. De naam van de eigenaar van de Woning was bovendien ook onbekend

gebleven. Het enige wat tegen Klaagster was gezegd is dat zij geen contact zou hebben met de eigenaar. Ook stelt Klaagster dat xxxxx. niet aan Klaagster heeft medegedeeld dat de eigenaar van de Woning de verhuurder is.

3.2. Ter onderbouwing heeft Klaagster verder naar voren gebracht dat het niet noodzakelijk is dat een verhuurder van een woning ook de eigenaar van de woning is, en dat op een huurder van een woning niet de verplichting rust om onderzoek te doen naar de eigenaar van de woning als een derde zich als verhuurder presenteert. Doordat Klaagster van xxxxx de sleutels van de Woning kreeg, aan xxxxx de huursommen moest betalen en xxxxx in het contract als verhuurder optrad ging Klaagster er vanuit dat xxxxx de verhuurder was. Klaagster is van mening dat zij gelet hierop ook geen enkele reden had om te twijfelen aan het feit dat xxxxx de verhuurder van de Woning was.

3.3. Voorts is ter onderbouwing aangevoerd dat geen sprake is van onmiddellijke vertegenwoordiging. In de huurovereenkomst staat immers niet opgenomen dat hiervan sprake is. Bovendien dient een vertegenwoordiging expliciet te worden overeengekomen en dient dit aan Klaagster als huurder kenbaar te worden gemaakt. Nu dit niet is gebeurd, is Klaagster van mening dat xxxxx namens zichzelf handelde. Met betrekking tot de beheersovereenkomst tussen de eigenaar van de Woning en xxxxxx stelt Klaagster zich op het standpunt dat zij niet bekend was met het bestaan van deze overeenkomst en dat het niet relevant is wat tussen de eigenaar van de Woning en xxxxx is afgesproken. De inhoud van de beheersovereenkomst heeft immers geen enkele invloed op de inhoud van de huurovereenkomst, aldus Klaagster.

3.4. Tot slot is naar voren gebracht dat xxxxx onder haar verplichtingen als verhuurder uit wil komen door eerst een andere beheerder, xxxxx, naar voren te schuiven en zich later te onttrekken als beheerder. Xxxxx heeft alleen de beheersfunctie overgenomen van xxxxx.

3.5. Ook verwijt Klaagster xxxxx dat xxxxx niet adequaat op haar klachten omtrent de gebreken van de Woning heeft gereageerd. Klaagster stelt hierdoor nog steeds last te hebben van de problemen. Zo zijn de problemen met betrekking tot de riolering en een lekkage nog steeds niet opgelost.

3.6. Klaagster stelt door de houding van xxxxx en het scheppen van onduidelijkheid ook een te hoge huur te hebben betaald.

3.7. Beklaagde voert verweer hierop waarop hierna voor zover van belang wordt ingegaan.

4. De beoordeling

Ontvankelijkheid van de klacht

4.1. VBO is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland en de klacht is tijdig ingediend. De klacht ziet op de gedragingen van (medewerkers van) Xxxxx in verband met de verhuur van een onroerende zaak, namelijk de Woning. Dit zijn gedragingen onder de vlag van xxxxx dat door het lidmaatschap van Beklaagde als een VBO-kantoor mag worden aangemerkt. De gedragingen van de medewerkers vallen hierdoor onder de aan het VBO-lidmaatschap verbonden tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid van Beklaagde. Op grond van begripsbepalingen die deel uitmaken van het tuchtreglement is de klacht dan ook ontvankelijk.

Verdere beoordeling van de klacht

4.2. In de zaak die voorligt doet zich de niet ongebruikelijke situatie voor waarbij een derde, in casu xxxxx, voor een eigenaar van een woning een huurder zoekt en ook de beheerder van de betreffende woning is. Een dergelijke constructie is toegestaan, maar op deze derde rust dan wel de zorgplicht om aan de huurder van de betreffende woning kenbaar te maken dat hij niet de eigenaar en/of verhuurder van de woning is.

4.3. Naar het oordeel van het Tuchtcollege hebben de verwijten van Klaagster in essentie betrekking op bovengenoemde zorgplicht. Klaagster verwijt Beklaagde in feite dat de medewerkers van xxxxx niet aan haar kenbaar hebben gemaakt dat een derde de eigenaar en verhuurder van de Woning is en dat zij dit wel hadden moeten doen. Verder stelt Klaagster dat zij op grond van dit nalaten ervan uit mocht gaan dat xxxxx de verhuurder van de Woning is. De vraag die het Tuchtcollege moet beantwoorden is of xxxxx heeft voldaan aan bovengenoemde zorgplicht. Heeft xxxxx aan Klaagster voldoende duidelijk gemaakt dat zij niet de verhuurder van de Woning is? In het navolgende zal het Tuchtcollege zich richten op de beantwoording van deze vraag.

4.4. Voor zover de klacht zich richt op de vraag of xxxxx kan worden aangemerkt als verhuurder van de Woning merkt het Tuchtcollege op dat het Tuchtcollege zich niet kan en zal uitlaten over deze vraag. De beantwoording van deze vraag is voorbehouden aan de gewone rechter.

4.5. Klaagster heeft naar voren gebracht dat in de huurovereenkomst die zij heeft ondertekend xxxxx als "landlord" en niet als "beheerder" staat vermeld, en dat zij gelet hierop ervan uit mocht gaan dat xxxxx de verhuurder van de Woning is. Beklaagde stelt zich echter op het standpunt dat het voor Klaagster van meet af aan duidelijk was dat xxxxx niet de verhuurder van de Woning is. Ter onderbouwing heeft Beklaagde naar voren gebracht dat uit de e-mailcorrespondentie tussen xxxxx en Klaagster duidelijk naar voren komt dat xxxxx niet als verhuurder maar als beheerder optrad. Zo blijkt uit de e-mail van 17 december 2019 om 14:52 uur dat xxxxx namens de eigenaar het huurvoorstel doet, aldus Beklaagde. En uit de e-mail van 17 december 2019 om 16:39 uur van Klaagster volgt volgens Beklaagde dat Klaagster begreep dat xxxxx niet de verhuurder van de Woning is aangezien Klaagster nog wat aanvullende informatie over haarzelf wilde geven om de eigenaar te overtuigen om haar te accepteren als nieuwe huurster.

4.6. Het Tuchtcollege stelt vast dat in de gesloten huurovereenkomst van 19 december 2019 xxxxx als "Landlord" van de Woning staat vermeld. Ook stelt het Tuchtcollege vast dat in deze huurovereenkomst niet is opgenomen dat xxxxx deze huurovereenkomst namens de eigenaar van de Woning heeft ondertekend en dat xxxxx alleen de beheerder van de Woning is.

4.7. Voorts merkt het Tuchtcollege op dat zij de e-mailcorrespondentie tussen (de medewerkers van) xxxxx en Klaagster heeft gelezen. In de e-mail van 17 december 2019 om 16:39 uur van Klaagster aan xxxxx schrijft Klaagster het volgende: *"Also, I wanted to tell you a little bit more about myself, so the landlord/landlady can have more information about me"*. Uit deze e-mail lijkt te volgen dat Klaagster op de hoogte was van het feit dat xxxxx niet de verhuurder van de Woning is. Echter, xxxxx heeft door zichzelf als contractspartij op te nemen in de huurovereenkomst

verwarring veroorzaakt. Klaagster heeft deze huurovereenkomst immers pas op 19 december 2019 ondertekend, dus na het sturen van bovengenoemde e-mail.

4.8. Het Tuchtcollege is van oordeel dat xxxxx zichzelf in de huurovereenkomst niet als contractspartij op had mogen nemen. xxxxx heeft als makelaarskantoor de zorgplicht om naar haar klant toe duidelijk te zijn en dit heeft xxxxx verzaakt. Door zichzelf als contractspartij in de huurovereenkomst op te nemen heeft xxxxx immers onduidelijkheid gecreëerd. Het was voor Klaagster niet duidelijk dat xxxxx de beheerder van de Woning was en niet de verhuurder.

4.9. Het Tuchtcollege acht dit deel van de klacht dan ook gegrond.

4.10. Voorts verwijt Klaagster xxxxx dat zij niet adequaat heeft gereageerd op haar klachten omtrent de gebreken van de Woning. Beklaagde stelt zich op het standpunt dat zij wel al het mogelijke gedaan hebben om de klachten van Klaagster op te lossen. Ter onderbouwing heeft Beklaagde verschillende facturen ter zake de werkzaamheden die zijn verricht overlegd. Voorts heeft Beklaagde de correspondentie met de Vereniging van Eigenaren van het appartementencomplex waar de Woning onderdeel van is overlegd.

4.11. Gelet op deze facturen en de overlegde correspondentie is het Tuchtcollege van oordeel dat Beklaagde niet inadequaat heeft gereageerd op de klachten die Klaagster naar voren heeft gebracht. Wel is het Tuchtcollege van oordeel dat xxxxx beter had moeten communiceren naar Klaagster dat zij achter de schermen bezig waren met het oplossen van bepaalde problemen. Op deze manier had Klaagster beter geweten wat er speelde. Het Tuchtcollege acht dit echter onvoldoende om dit deel van de klacht gegrond te verklaren.

4.12. Het Tuchtcollege acht dit deel van de klacht dan ook ongegrond.

4.13. Voor zover de klacht zich richt op het al dan niet betalen van een te hoge huurprijs is het Tuchtcollege van oordeel het hierover niet kan oordelen en dat Klaagster zich hiervoor kan richten tot de Huurcommissie, voor zover niet reeds gedaan.

5. De op te leggen maatregel

5.1. De medewerkers van xxxxx hebben met betrekking tot het communiceren omtrent wie de verhuurder van de Woning is niet gehandeld zoals een goed en eerlijk makelaar betaamt. En voor het tekortschieten van deze medewerkers is Beklaagde verantwoordelijk. Dit brengt mee dat de bij het tekortschieten passende maatregel aan hem wordt opgelegd.

5.2. Bij de oplegging van een maatregel pleegt het tuchtcollege acht te slaan op het nadeel (financieel en moreel) dat door de betreffende gedragingen aan Klaagster is toegebracht.

5.3. De gedragingen van de medewerkers van xxxxx hebben ervoor gezorgd dat het voor Klaagster (kort gezegd) onvoldoende duidelijk is wie verantwoordelijk is voor het realiseren van voldoende woongenot. Klaagster heeft hierdoor in onzekerheid geleefd en dit is xxxxx en in het verlengde hiervan Beklaagde aan te rekenen. Een waarschuwing is naar oordeel van het tuchtcollege een passende maatregel, die dan ook hieronder zal worden opgelegd.

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

5.5. Een en ander leidt tot de beslissing als hieronder verwoord.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht met betrekking tot het in paragraaf 5.1. genoemde punt gegrond en voor het overige ongegrond;
- legt Beklaagde op de voet van het bepaalde in artikel 6.2. onder a van het Reglement de maatregel op van:

een waarschuwing
- bepaalt met toepassing van artikel 6.6 van het Reglement dat Beklaagde dient te betalen: een bedrag van € 1.800 als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak;
- bepaalt dat voornoemde bedrag uiterlijk 29 januari 2022 dient te zijn betaald.

Deze beslissing is genomen op 29 december 2021 door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. A. Helmig, mr. Chr.A.J.F.M. Hensen en J. Ros en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.



mr. K. Muijsert
secretaris



mr. A.Helmig
voorzitter