

Informatie aan niet-opdrachtgever. Verhuurmakelaar. Afsluiting energielevering.

Klaagster heeft een woning gehuurd waarbij beklagde optrad voor de verhuurder. Klaagster werd vervolgens geconfronteerd met problemen aan de CV en een dreigende afsluiting van de energielevering i.v.m. wanbetaling van een vroegere huurder. Klaagster verwijt beklagde dat zij deze problemen voor haar heeft verzwegen en dat zij niets voor klaagster heeft ondernomen toen zij haar met de problemen confronteerde.

De Raad overweegt dat niet is komen vast te staan dat beklagde de problemen voor klaagster heeft verzwegen. Beklaagdes rol als verhuurmakelaar eindigt echter niet, als eenmaal de verhuurovereenkomst tot stand is gebracht. Toen er m.b.t. de energielevering problemen waren ontstaan was beklagde als verhuurmakelaar verplicht om tenminste haar opdrachtgever aan te spreken en te proberen om met deze een oplossing te bereiken die recht zou doen aan de positie van klaagster. Beklaagde heeft dit nagelaten en de klacht is in zoverre gegrond.

Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM geeft uitspraak inzake de klacht van:

Mevrouw T., te C., klaagster,

tegen:

Makelaarskantoor X te C., beklagde.

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij e-mailberichten van 19 juni 2015 en 29 juni 2015 met bijlagen heeft door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM mevrouw T., verblijvend te T., hierna: klaagster, bij de Raad een klacht ingediend tegen makelaarskantoor X te C., hierna: beklaagde.
- 1.2 Bij e-mailbericht van 29 oktober 2015 heeft beklaagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, waarvan de inhoud, evenals van na te melden proces-verbaal, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 19 januari 2016, hebben partijen, klaagster vergezeld door mevrouw B. en beklaagde vertegenwoordigd door mevrouw W. en vergezeld door K., hun standpunt mondeling toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

2. De feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster en haar minderjarige zoon zochten, in verband met een echtscheidingsprocedure, onderdak. Begin september 2014 is klaagster op Funda opmerkzaam geworden op het aanbod van beklaagde tot verhuur van de bovenwoning op de eerste en tweede verdieping van het pand aan de [adres]; hierna: de woning. Op Funda heeft beklaagde onder meer vermeld, dat de woning in perfecte staat van onderhoud verkeerde en voorzien is van een gasgestookte c.v.-combi-installatie.
- 2.2 Door bemiddeling van beklaagde is met betrekking tot de woning een huurovereenkomst tot stand gekomen tussen klaagster als onderhuurster en een zekere Y. handelend onder de naam [bedrijfsnaam] als hoofdhuurder/onderverhuurder; zulks voor de duur van 17 oktober 2014 tot 17 augustus 2015. Beklaagde trad ook op als bemiddelaar bij de totstandkoming van eerdere huurcontracten met betrekking tot de woning.

- 2.3 Behalve de woning verhuurde Y. de op de begane grond eronder aanwezige bedrijfsruimte aan een bakker. Zelf had Y. de achtergelegen bedrijfsruimte in gebruik. Hoofdverhuurder/eigenaar is K., onder 1.4 genoemd. Het gehele pand aan de [adres] had één hoofdmeter voor elektriciteit en gas, en een tussenmeter voor klaagster, respectievelijk de bakker.
- 2.4 Terzake van de onder 2.1 genoemde bemiddeling heeft beklaagde aan klaagster bij factuur van 27 oktober 2014 administratiekosten ten bedrage van € 250,- inclusief btw in rekening gebracht.
- 2.5 In de bij Y. in gebruik zijnde bedrijfsruimte is eerder een koffieshop gevestigd geweest. In het kader van deze bedrijfsvoering is een schuld van ten minste € 10.000,- aan de energieleverancier ontstaan, als gevolg waarvan in april 2014 het leveringscontract is beëindigd. In verband daarmee zijn op het adres [straatnaam en huisnummer] aanmaningen binnengekomen, alsmede berichten van de netbeheerder Liander over afsluiting van energie.
- 2.6 Door de bakker op de hoogte gesteld van de problemen met de energievoorziening heeft klaagster op 21 november 2014 met Liander contact opgenomen en verzocht om een eigen (hoofd-)meter te plaatsen. Dit bleek niet mogelijk, omdat het hele pand één huisnummer had. Liander deelde voorts mede, dat het pand in de nabije toekomst zou worden afgesloten. Afsluiting van de woning heeft daadwerkelijk op 16 juni 2015 plaatsgevonden.
- 2.7 Vanwege de onder 2.6 genoemde problemen heeft klaagster beklaagde aangesproken en deze verzocht de problemen op te lossen. Beklaagde wees zulks af; zij verklaarde slechts te hebben bemiddeld en niet de beheerder te zijn.
- 2.8 Vanaf november 2014 heeft klaagster met enige regelmaat bij het onderhoudsbedrijf klachten over lekkage van de c.v.-combi geuit; blijkens werkbonnen op 10 november 2014, 11 januari 2015, 7 april 2015, tweemaal op 18 april 2015. Deze klachten zijn telkens verholpen op grond van een onderhoudscontract; de ketel was drie jaar oud.
- 2.9 Vanwege de afsluiting van de energielevering heeft klaagster de huurovereenkomst voortijdig opgezegd. Als gevolg daarvan heeft klaagster schade geleden terzake de kosten van vervangend verblijf, opslag en anderszins.

3. De klacht

- 3.1 De klacht houdt in, dat beklaagde tijdens haar bemiddeling ten onrechte klaagster niet heeft geïnformeerd over de problemen met betrekking tot de energielevering en over de criminele achtergrond van klaagsters verhuurder vanwege exploitatie van een koffieshop, alsmede dat beklaagde niets heeft ondernomen, toen klaagster haar om hulp verzocht bij het oplossen van deze energieproblemen en van de problemen met betrekking tot de c.v.-combi-installatie.
- 3.2 Beklaagde heeft samengevat verweer gevoerd als volgt. Beklaagde was niet op de hoogte van de problemen met de energielevering en de c.v-combi-installatie en heeft deze problemen niet verzwegen. Zij is door vorige huurders daaromtrent niet in kennis gesteld. De koffieshop was al drie jaar tevoren gesloten en klaagsters verhuurder Y. is bij de exploitatie ervan niet betrokken geweest. Beklaagde is slechts als bemiddelaar opgetreden en niet als beheerder. De ontstane problematiek is niet haar verantwoording.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Klaagster heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij door de dreigende afsluiting van de energielevering en de problemen met de c.v.-combi-installatie in aanzienlijke mate is teleurgesteld in het genot van de woning die zij door bemiddeling van beklaagde heeft gehuurd. Daar komt nog bij, dat beklaagde zich er ook niet veilig heeft gevoeld, zoals zij ter zitting heeft verklaard. Daarbij speelt een rol dat in het verleden op de begane grond een koffieshop was geëxploiteerd en zij haar verhuurder - met wie zij overigens niet of nauwelijks contact heeft gehad - een criminele achtergrond toedichtte, alsmede dat de eigenaar en de bakker een sleutel hadden van haar woning in verband met de energiemeters.
- 4.2 De vraag rijst in hoeverre beklaagde van een en ander op de hoogte is geweest. Beklaagde heeft wetenschap van de energieproblematiek en de ondeugdelijke c.v.-combi-installatie – waarvoor een onderhoudscontract liep - ontkend. Beklaagde heeft ter zitting onweersproken, door K. bevestigd, aangevoerd, dat Y. niet bij de exploitatie van een koffieshop betrokken is geweest. Er zijn geen aanwijzingen dat beklaagde van die problemen op de hoogte was. Voor zover de klacht van klaagster inhoudt dat beklaagde problemen, waardoor klaagster in haar woongenot is geschaad, heeft verzwegen, is de klacht ongegrond.

- 4.3 Voor zover klaagster erover klaagt dat beklagde niets heeft ondernomen, toen klaagster haar aanspraak op de dreigende afsluiting van energielevering en zij als het ware tegen een muur opliep, ligt dat anders. Beklaagdes rol als verhuurmakelaar eindigt niet, als eenmaal de huurovereenkomst tot stand is gebracht, maar verplicht haar ook – indien in de uitvoering van deze overeenkomst ernstige problemen ontstaan, zoals met betrekking tot een wezenlijk aspect als energielevering – tenminste haar opdrachtgever, de verhuurder, aan te spreken en te proberen om met deze een oplossing te bereiken die recht doet aan de positie van klaagster. Beklaagde heeft niet blijk gegeven van deze verplichting besef te hebben gehad. Haar nalaten is tuchtrechtelijk laakbaar. In zoverre is de klacht gegrond.
- 4.4 Tijdens de mondelinge behandeling heeft klaagster verklaard dat beklagde haar ten onrechte € 250,- bemiddelingskosten in rekening heeft gebracht, omdat deze door verhuurder als beklagdes opdrachtgever zijn verschuldigd. Nu dit geen onderdeel vormt van de klacht die klaagster heeft ingediend, staat het de Raad niet vrij hierover te oordelen. Indien klaagster meent dat beklagde het bedrag niet bij haar in rekening had mogen brengen en zij jegens beklagde aanspraak heeft op terugbetaling daarvan, zal zij zich tot de burgerlijke rechter dienen te wenden.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM:

Verklaart de klacht gegrond.

Legt aan beklaagde de straf op van berisping.

Bepaalt dat beklaagde een bedrag van € 2.400,- zal bijdragen in de kosten van deze procedure, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, drs. J. Berger, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 25 februari 2016.