

## **Beheerovereenkomst. Extra betaalde werkzaamheden vanouds verricht.**

*Klager is sinds enige jaren eigenaar van een tweetal panden die voorheen eigendom van klagers vader waren. Beklaagde voert al sinds jaar en dag het beheer over die panden. Als klager 6 jaar eigenaar is klaagt hij er bij de beherend makelaar over dat deze geheel buiten klager om zelf WOZ-beschikkingen aanvecht en de kosten voor die extra werkzaamheden verrekent met de huurpenningen. Over de hoogte van die vergoedingen is nimmer overleg met klager geweest. Het overleg tussen klager en de makelaar leidt ertoe dat laatstgenoemde zijn werkzaamheden voor klager beëindigt.*

*De Centrale Raad acht net als de raad van toezicht de klacht ongegrond. De werkwijze van de makelaar, ook met betrekking tot de extra werkzaamheden, is al sinds jaar en dag dezelfde en daarover zijn nimmer problemen geweest. Dat klager geen voordeel van de acties van de makelaar zegt te hebben gehad, speelt geen rol bij de tuchtrechtelijke beoordeling van de zaak. Klager focust zich bij zijn stelling wel heel erg puur op de waarde en miskent daarmee dat de WOZ ook van belang is voor andere publiekrechtelijke regelingen.*

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**G. DE J.**, wonende te B, Engeland,

appellant,

tegen

**M. B.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te A,

beklaagde.

### **1. Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij e-mail van 3 april 2014 heeft appellant (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam. In de beslissing van 8 januari 2015, ondertekend op 19 februari 2015 en verzonden op 24 februari 2015, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklagde (hierna: de Makelaar) ingediende klacht ongegrond verklaard. Klager is bij brief van 16 april 2015 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen en heeft in die brief zijn gronden aangevoerd.

- 1.2 De makelaar heeft verweer gevoerd en laten weten zich met de beslissing van de Raad van Toezicht te verenigen.
- 1.3 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.4 Ter zitting van 1 oktober 2015 van de Centrale Raad van Toezicht is de makelaar in persoon verschenen. Klager is, met vooraf bericht van afwezigheid, niet verschenen. De makelaar is door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en heeft zijn standpunt nader toegelicht.

## 2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 De makelaar heeft vanaf 1971 in opdracht van de vader van klager het beheer gevoerd over een pand in A en een pand in H. Aan het beheer lag geen schriftelijke overeenkomst ten grondslag. De makelaar verstuurde aan de vader van klager eens per kwartaal overzichten en afrekeningen, waarin de makelaar tevens de vergoeding voor zijn beheer betrok.
- 2.2 Na het overlijden van de vader van klager in 2007 heeft de makelaar het beheer voor beide panden voor klager voortgezet.
- 2.3 De makelaar heeft namens klager verschillende bezwaarschriften ingediend tegen gemeentelijke beschikkingen op grond van de Wet Onroerende Zaken (WOZ) met betrekking tot beide panden. Voor deze werkzaamheden heeft de makelaar aan klager aanvullende vergoedingen in rekening gebracht.
- 2.4 Op 22 augustus 2013 heeft een bespreking op het kantoor van de makelaar plaatsgevonden. Tijdens deze bespreking heeft klager de makelaar verzocht de aanvullende vergoedingen te crediteren, welk verzoek door de makelaar is afgewezen. Bij brief van dezelfde datum heeft de makelaar de beheerovereenkomst met klager opgezegd tegen 1 december 2013.

## 3. **De klacht en het hoger beroep**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, houdt het navolgende in. Klager verwijt de makelaar dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld omdat hij zonder toestemming bezwaarschriften namens klager heeft ingediend en voor deze werkzaamheden een vergoeding bij klager in rekening heeft gebracht.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

- 3.3 In hoger beroep heeft klager, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

De zakelijke relatie die tussen klager en de makelaar bestond, hield in dat de makelaar voor panden die klager in eigendom had de huur incasseerde en kleine reparaties en onderhoud liet verrichten. De WOZ-bezwaren die de makelaar namens klager heeft ingediend betroffen extra werkzaamheden, welke geen deel uitmaakten van de beheerovereenkomst die tussen klager en de makelaar gold. Anders dan de Raad van Toezicht heeft geoordeeld had klager nadrukkelijk toestemming moeten geven voor die werkzaamheden. Nu klager geen toestemming heeft gegeven voor het indienen van de bezwaarschriften, had de makelaar daar ook geen kosten voor in rekening mogen brengen.

Voorts is klager pas achteraf door de makelaar op de hoogte gesteld van de door hem ingediende bezwaarschriften en de kosten die daarvoor in rekening werden gebracht. De vergoeding voor het indienen van de bezwaarschriften is van de rekening van klager afgeschreven, zonder dat de makelaar klager daar van te voren over had ingelicht. De Raad van Toezicht heeft miskend dat de makelaar daardoor niet open en transparant is geweest in zijn omgang met klager, hetgeen strijdig is met de NVM Erecode. Anders dan de Raad van Toezicht heeft geoordeeld, heeft klager wel degelijk ook bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de aanvullende vergoedingen die door de makelaar in rekening zijn gebracht.

Tot slot heeft klager aangevoerd dat het indienen van de bezwaarschriften niet heeft geleid tot een netto voordeel voor hem. De besparingen die door de makelaar zijn bereikt zijn te verwaarlozen. Het oordeel van de Raad van Toezicht dat positieve gevolgen voor klager op de lange termijn niet zijn uit te sluiten is onjuist. Integendeel, volgens klager is hij in een ernstig financieel nadeel gebracht en heeft de handelwijze tot financiële voordelen van de makelaar geleid.

#### 4. **Het verweer**

- 4.1 De makelaar heeft in hoger beroep verwezen naar zijn verweer in eerste aanleg. Bij de beoordeling van de klacht zal voor zover relevant op het verweer van de makelaar worden ingegaan.

#### 5. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 5.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

- 5.2 Het eerste klachtonderdeel houdt in dat het indienen van WOZ-bezwaren extra werkzaamheden betreft, die niet onder de tussen klager en de makelaar geldende beheerovereenkomst vielen en die zonder nadrukkelijke toestemming van klager niet uitgevoerd hadden mogen worden door de makelaar.

Het tweede onderdeel van de klacht is dat de makelaar voor de aanvullende werkzaamheden kosten in rekening heeft gebracht waarover vooraf geen afspraken zijn gemaakt en de makelaar klager pas heeft geïnformeerd nadat de bedragen waren geïncasseerd. Daarmee heeft de makelaar in strijd met de Erecode gehandeld.

De Centrale Raad van Toezicht zal beide klachtonderdelen gezamenlijk behandelen.

- 5.3 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat door klager niet is betwist dat de makelaar al sinds 1971 het beheer over de panden van zijn vader heeft gevoerd. Naast het reguliere beheer voerde de makelaar ook bijzondere werkzaamheden uit. Tot die in het kader van beheer uitgevoerde bijzondere werkzaamheden behoorde onder meer dat hij in voorkomende gevallen bezwaarschriften indiende tegen WOZ beschikkingen. Zo heeft de makelaar volgens het door klager zelf opgestelde overzicht dat door hem als Appendix B bij de klacht in eerste aanleg is gevoegd in ieder geval sinds 2010 bezwaarschriften voor het pand in H ingediend en in juli 2012 ook voor het pand in A.

Voor het reguliere beheer betaalde de vader van klager een vaste vergoeding en voor bijzondere beheerswerkzaamheden, zoals het indienen van bezwaarschriften, een aanvullende specifieke vergoeding. De bedragen die door de makelaar in rekening werden gebracht voor de aanvullende werkzaamheden werden opgenomen in de kwartaalafrekeningen.

Voorts heeft in dit geval mee te wegen dat de opdrachtgever, lange tijd de vader van klager en nadien klager, in het buitenland woonachtig is en de overeenkomst mede daardoor op zodanige wijze werd uitgevoerd dat het in hoge mate aan de makelaar ter beoordeling werd overgelaten welke daden van (bijzonder) beheer dienen te worden uitgevoerd.

Na het overlijden van de vader van klager in 2007 heeft de makelaar het beheer van de panden op dezelfde voet voor klager voortgezet.

- 5.4 Uit de stukken en hetgeen partijen hebben aangevoerd blijkt dat klager voor het eerst in juli 2013 navraag heeft gedaan bij de makelaar naar zijn werkzaamheden ten aanzien van de WOZ-beschikkingen.

- 5.5 Hiervoor onder 5.3 heeft de Centrale Raad van Toezicht de inhoud van de mondelinge beheerovereenkomst tussen de vader van klager en de makelaar uitgelegd en daarbij aangegeven dat die inhoud van de beheerovereenkomst ook tussen klager en de makelaar is gaan gelden.

Uit die uitleg volgt dat het indienen van WOZ bezwaarschriften tot de bijzondere beheertaken van de makelaar behoorde en dat hij zelfstandig kon beslissen of die bezwaarschriften al dan niet werden ingediend. Voor die extra beheerwerkzaamheden bracht de makelaar kosten in rekening die werden opgenomen in de kwartaalafrekeningen. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de makelaar in redelijkheid kon oordelen dat het in belang van klager was WOZ bezwaarschriften in te dienen en dat de in rekening gebrachte kosten op zichzelf redelijk zijn. Dit leidt ertoe dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht de makelaar met zijn handelwijze op correcte wijze uitvoering heeft gegeven aan de beheerovereenkomst zoals die gedurende een zeer lange reeks van jaren met eerst de vader van klager en daarna klager luidde. Daardoor heeft de makelaar ook niet in strijd gehandeld met de Erecode. Het eerste en tweede klachtonderdeel zijn daardoor ongegrond.

Ten overvloede merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat op zichzelf denkbaar is dat klager de inhoud van de beheerovereenkomst wilde veranderen en voor

bijzondere werkzaamheden, zoals het indienen van WOZ bezwaarschriften, wenste dat hij vooraf toestemming had te geven voor die werkzaamheden en dat de makelaar de bedragen voor die bijzondere werkzaamheden niet op voorhand mocht verrekenen met de bedragen die hij uit het beheer had ontvangen. Voor een wijziging van de beheerovereenkomst is evenwel ook de instemming van de makelaar vereist. Als partijen over een wijziging van de beheerovereenkomst geen overeenstemming bereiken, staat het beide partijen – ook de makelaar – in beginsel vrij de beheerovereenkomst met inachtneming van een rechtsgeldige termijn op te zeggen. Dit laatste heeft de makelaar gedaan. Klager kan echter achteraf niet aan de makelaar een tuchtrechtelijk verwijt maken dat de makelaar de door klager gewenste wijziging van de beheerovereenkomst niet heeft uitgevoerd.

- 5.6 Het derde klachtonderdeel houdt in dat de door de makelaar verrichte aanvullende werkzaamheden niet hebben geleid tot een netto voordeel voor de klager. Klager miskent daarmee dat het enkele uitblijven van een voordeel voor hem niet maakt dat de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door het verrichten van de aanvullende werkzaamheden. Bovendien heeft de makelaar er terecht op gewezen dat de vaststelling van de waarde van het pand in de WOZ beschikking niet alleen relevant is voor de hoogte van de WOZ belasting maar dat die waarde ook voor andere publiekrechtelijke regelingen van belang kan zijn. Klager heeft daardoor voor zijn voordeel ten onrechte slechts acht geslagen op het financiële voordeel in de hoogte van de WOZ aanslag. Ook dit klachtonderdeel faalt.

## 6. Slotsom

- 7.1 De Raad van Toezicht Amsterdam heeft terecht de klacht ongegrond verklaard en het daartegen gerichte beroep dient te worden verworpen.
- 7.2 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

## 7. Beslissing in hoger beroep

- 7.1 Bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 19 februari 2015 en verwerpt het daartegen gerichte beroep.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. drs. D.H. de Witte, voorzitter, mr. K.E. Mollema, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, leden en mr. C.C. Horrevorts, plv. lid/secretaris en ondertekend op  
15 december 2015.