

Informatie aan niet-opdrachtgever. Beëindiging huurovereenkomst. Terugbetaling waarborgsom.

Klager heeft bij het sluiten van een huurovereenkomst, aan de makelaar van de verhuurder (beklaagde) een waarborgsom betaald. Toen klager bij het einde van de huurovereenkomst de waarborgsom wilde terugvorderen is er onduidelijkheid ontstaan over wat er met het betaalde bedrag gebeurd was. Volgens de verhuurder had beklagde de waarborgsom nooit aan hem doorbetaald. Beklaagde voerde aan dat zij de waarborgsom had verrekend met nog openstaande vorderingen op de verhuurder. Klager verwijt beklagde dat zij niet op zijn verzoeken om uitleg heeft gereageerd en dat onduidelijkheid is ontstaan over de vraag tot wie hij zich zou moeten wenden voor de terugbetaling van de destijds door hem betaalde waarborgsom.

De Raad komt – ambtshalve – tot de conclusie dat klager als ‘speelbal’ is gebruikt tussen beklagde en haar opdrachtgever, die over en weer naar elkaar hebben verwezen als degene die de waarborgsom aan klager diende terug te betalen. Indien juist is dat beklagde de waarborgsom d.m.v. verrekening aan haar opdrachtgever heeft doorbetaald, dan had het op de weg van beklagde gelegen om dit reeds in een veel eerder stadium aan klager duidelijk te maken en dit ook met bewijzen te staven. Door niet te reageren op de namens klager aan haar gezonden e-mails waarin werd verzocht om bewijs van de stelling van beklagde en door eerst bij dupliek in deze klachtprocedure de verrekeningsfactuur over te leggen, heeft beklagde er willens en wetens voor gezorgd dat klager lange tijd in het ongewisse is gebleven over de vraag bij wie hij zijn waarborgsom diende terug te vragen.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **T.** (hierna te noemen: klager), gericht tegen [Makelaarskantoor **A**] (hierna: beklagde), lid van de Vereniging.

De klacht is namens klager in juni 2016 met bijlagen bij de Vereniging ingediend door mr. G. Bij schrijven van 8 augustus 2016 heeft mr. G. de Vereniging verzocht de klacht voor te leggen aan de Raad van Toezicht. Door beklagde is op de klacht gereageerd bij e-mail van 7 november 2016 met bijlagen.

Het standpunt van klager is vervolgens bij e-mail van 17 november 2016 met bijlagen nader toegelicht door mr. G. voornoemd. Beklaagde heeft vervolgens nog gereageerd bij e-mail van 21 december 2016 met bijlage.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 28 maart 2017 is klager in persoon verschenen, bijgestaan door mr. G. voornoemd. Namens beklaagde is verschenen de heer H., verbonden aan het kantoor van beklaagde.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Met ingang van 15 februari 2013 heeft klager de woning, gelegen aan de [adres] gehuurd van [makelaarskantoor B] te A. De huurovereenkomst is tot stand gekomen door bemiddeling van [“Makelaarskantoor C”]. Terzake van deze bemiddeling zond [makelaarskantoor C] op 6 februari 2013 aan klager een factuur terzake van ‘administratiekosten’ ad € 363,- inclusief BTW. Beklaagde heeft deze factuur op dezelfde datum contant voldaan aan [makelaarskantoor C] tezamen met een waarborgsom van € 1.850,-. Op genoemde factuur is door mevrouw D., medewerkster van [makelaarskantoor C], met de pen aangetekend dat bovengenoemde bedragen zijn ontvangen en dat de door klager betaalde waarborgsom ad € 1.850,- zou worden doorgestort naar de verhuurder.

- Klager heeft de huur van bovengenoemde woning opgezegd per 29 juni 2015. Bij e-mail van 26 juni 2015, gericht aan [makelaarskantoor C], heeft klager dit laatste meegedeeld. Hij verzocht [makelaarskantoor C] de destijds door hem, klager, betaalde waarborgsom ad € 1.850,- terug te storten, aangezien hij van de verhuurder had begrepen dat de waarborgsom door [makelaarskantoor C] niet aan deze was doorgestort.

- [Makelaarskantoor C] heeft daarop aan klager laten weten dat zij de waarborgsom wel aan de verhuurder zou hebben doorgestort en dat klager zich tot deze zou moeten wenden.

- Nadat de verhuurder schriftelijk aan mr. G. voornoemd had laten weten dat hij de waarborgsom nimmer van [makelaarskantoor C] had ontvangen en nadat beklaagde is geconfronteerd met deze mededelingen van de verhuurder, heeft beklaagde bij monde van de heer H. zich nogmaals op het standpunt gesteld dat de verhuurder de waarborgsom wel had ontvangen en dat hij beschikte over een betalingsoverzicht waaruit dit laatste zou blijken.

- Namens klager heeft mr. G. vervolgens meermalen aan [makelaarskantoor C] verzocht om toezending van dat betalings-overzicht, aan welk verzoek [makelaarskantoor C] geen gehoor heeft gegeven.

- Nadat mr. G. namens klager bij de afdeling Consumenten-voorlichting van de Vereniging een klacht had ingediend tegen [makelaarskantoor C], liet de heer H. voornoemd bij e-mail van 23 juni 2016 aan mr. G. weten dat klager inderdaad destijds de waarborgsom op zijn kantoor had voldaan en dat [makelaarskantoor C] deze borgsom had verdisconteerd met haar nota's die nog openstonden ten laste van 'de heer L.', die – volgens laatstgenoemde e-mail - de oorspronkelijk opdrachtgever van [makelaarskantoor C] was en tevens de verhuurder van klager. De heer H. gaf verder in die e-mail aan dat hij een en ander met schriftelijke argumenten kon onderbouwen. De verhuurder liet vervolgens weten dat de borgsom zich nog steeds bij [makelaarskantoor C] zou bevinden. Dit is doorgegeven aan [makelaarskantoor C], waarna mr. G. deze laatste nogmaals bij e-mails van 24 juni 2016 en 4 juli 2016 heeft verzocht hem bedoelde schriftelijke onderbouwing te doen toekomen. Omdat de reactie van [makelaarskantoor C] op laatstgenoemde e-mails uitbleef heeft mr. G. namens klager aan de Vereniging verzocht de klacht voor te leggen aan de Raad van Toezicht.

DE KLACHT

De klacht van klager houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gereageerd op de e-mails van mr. G. en op het verzoek van de verhuurder strekkende tot het geven van uitleg over en het met bewijzen staven van de (verdiscontering) van de door beklagde ontvangen waarborgsom. Als gevolg daarvan is voor klager geen duidelijkheid ontstaan over de vraag tot wie hij zich zou moeten wenden voor de terugbetaling van de destijds door hem betaalde waarborgsom.

HET VERWEER

Beklaagde heeft erkend dat klager in 2013 de waarborgsom ad € 1.850,- heeft voldaan aan [makelaarskantoor C]. Beklaagde stelt echter dat de waarborgsom door [makelaarskantoor C] is verrekend met nota's die nog openstonden ten laste van de heer L. Bij dupliek van 21 december 2016 heeft beklagde een op briefpapier van [makelaarskantoor C] opgemaakte nota overgelegd, gedateerd 6 februari 2013, gericht aan [L. B.V.] Deze nota vermeldt dat deze betreft 'verhuur [adres] en verrekening openstaande factuur'. Op het totaal-bedrag van deze nota ad € 2.138,75 is een bedrag van € 1.850,- in mindering gebracht met als omschrijving 'door [makelaarskantoor C] contant ontvangen waarborgsom'.

DE BEOORDELING

Met betrekking tot de ontvankelijkheid van de klacht merkt de Raad het volgende op. De klacht is door klager ingediend tegen '[makelaarskantoor C]'. Uit eigen onderzoek is de Raad gebleken dat [makelaarskantoor C] geen zelfstandige vennootschap dan wel onderneming is. [Makelaarskantoor C] is de handelsnaam van beklaagde. Het Kamer van Koophandel-nummer dat staat vermeld op het briefpapier van [makelaarskantoor C] zoals overgelegd in deze klachtprocedure behoort bij de besloten vennootschap [D B.V.], welke vennootschap met ingang van 17 juni 2014 in staat van faillissement is verklaard. Nu beklaagde nog altijd de naam [makelaarskantoor C] als handelsnaam voert en nu beklaagde ook gevestigd is aan hetzelfde adres waarop [makelaarskantoor C] in het jaar 2013 was gevestigd, beschouwt de Raad beklaagde als opvolger van [makelaarskantoor C] die in 2013 de waarborgsom van klager heeft ontvangen. Beklaagde heeft zich in deze procedure ook niet beroepen op niet-ontvankelijkheid van de klacht. Uit het door beklaagde gevoerde verweer blijkt ook dat deze zich de klacht 'aantrekt'. Beklaagde is sinds maart 2015 lid van de Vereniging. Nu de klacht betrekking heeft op het handelen dan wel nalaten van beklaagde sedert het einde van de huurovereenkomst van klager met betrekking tot de woning aan de [adres], te weten 29 juni 2015, is de klacht van klager ontvankelijk.

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Voor de Raad is komen vast te staan dat klager in februari 2013 de waarborgsom ad € 1.850,-- aan beklaagde heeft voldaan. De Raad kan niet treden in de beoordeling van de vraag of beklaagde de waarborgsom aan haar opdrachtgever heeft doorgestort dan wel deze heeft verrekend met, zoals beklaagde stelt, nog openstaande nota's ten laste van haar opdrachtgever.

De Raad komt – ambtshalve – tot de conclusie dat klager als 'speelbal' is gebruikt tussen beklaagde en haar opdrachtgever, die over en weer naar elkaar hebben verwezen als degene die de waarborgsom aan klager had dienen terug te betalen. Klager is daarmee de inzet geworden van een geschil dan wel een verschil van mening tussen beklaagde en haar opdrachtgever. Dit valt zowel beklaagde als haar opdrachtgever te verwijten. De opdrachtgever van beklaagde is echter niet de beklaagde in deze zaak. De Raad dient zich derhalve te beperken tot het oordeel over het handelen dan wel nalaten van beklaagde.

Indien juist is dat beklaagde de waarborgsom aan haar opdrachtgever heeft doorbetaald, al dan niet door middel van verrekening met openstaande (courtage)nota's, - zoals gezegd: de Raad kan dit laatste niet controleren –

dan had het op de weg van beklagde als correct handelend lid van de Vereniging gelegen om reeds in een veel eerder stadium aan klager duidelijk te maken en ook met bewijzen te staven dat zij, beklagde, de waarborgsom aan haar opdrachtgever had doorbetaald door middel van die verrekening. Door niet te reageren op de namens klager door mr. G. aan haar gezonden e-mails waarin werd verzocht om bewijs van de stelling van beklagde en door eerst bij dupliek in deze klachtprocedure de verrekeningsfactuur over te leggen, heeft beklagde er willens en wetens voor gezorgd dat klager lange tijd in het ongewisse is gebleven over de vraag bij wie hij zijn waarborgsom diende terug te vragen. Daarmee heeft beklagde in strijd gehandeld met het bepaalde in artikel 1 van de Erecode van de Vereniging, waarin is opgenomen dat het NVM-lid in zijn communicatie dient te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.

De klacht is dan ook **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

De Raad acht het opleggen van een maatregel passend en legt deze aan beklagde op in de vorm van een **berisping**.

De Raad bepaalt voorts dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen een bedrag van **€ 2.500,00** (zegge: tweeduizend vijfhonderd euro), te vermeerderen met BTW, zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, mr. J.P. van Harseler, B. Zuiderwijk en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker,

op 28 maart 2017, ondertekend op 24 april 2017.

