

Informatie aan niet-opdrachtgever. Huurovereenkomst, totstandkoming van.

De gegadigde voor een huurwoning (klager) stelt dat al op 27 juni 2012 overeenstemming over de huur van de woning werd bereikt. De gegadigde verwijt de makelaar van de verhuurder (beklaagde) dat hij ontkent dat de huurovereenkomst toen al definitief was. Volgens de makelaar zou pas op 30 augustus 2012 definitieve overeenstemming bereikt zijn.

De Raad overweegt dat niet is komen vast te staan dat de makelaar m.b.t. de huurovereenkomst een onjuist beeld heeft gegeven. Wellicht had de makelaar zijn standpunt tegenover deze gegadigde nog duidelijker en nadrukkelijker hebben moeten uitleggen maar van verwijtbare nalatigheid is niet gebleken.

**DE RAAD VAN TOEZICHT EINDHOVEN/MAASTRICHT VAN DE NEDERLANDSE
VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer E., [adres],

klager,

tegen

de heer S, [naam makelaarskantoor], lid van de vereniging, [adres],

Gemachtigde: mr. D, [adres],

beklaagde, hierna te noemen “de makelaar”.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Op 11 oktober 2012 heeft klager bij de NVM een klacht ingediend tegen de makelaar, welke klacht op 19 november 2012 is doorgeleid aan de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht.
- 1.2. In zijn brief van 11 oktober 2012, vergezeld van 6 bijlagen, heeft klager de gronden aangevoerd voor zijn klacht.
- 1.3. De makelaar heeft op 12 december 2012 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. Bij de mondelinge behandeling van de klacht op 6 mei 2013 heeft de Raad klager alsmede de makelaar en diens gemachtigde in persoon gehoord.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. De makelaar heeft enige jaren geleden opdracht gekregen van de familie G., een weduwe en haar 8 (volwassen) kinderen, om haar woning te verkopen.
- 2.3. In juni 2012 bespreken de makelaar en de familie de mogelijkheid om de woning (tijdelijk) te verhuren.
- 2.4. Op 27 juni 2012 hebben klager en de heer R. het pand bezichtigd. Daarbij waren behalve de makelaar twee leden van de familie aanwezig.

Na afloop van de bezichtiging is er op diezelfde dag ten kantore van de makelaar volgens klager overeenstemming bereikt over de huur van de woning per 15 september 2012, maar volgens de makelaar alleen over de huurprijs en de ingangsdatum van 15 september 2012 maar niet over een aantal andere essentiële zaken zoals onder meer: toestemming bank, toestemming gemeente, inkomensgegevens klager, hoogte waarborgsom, verbouwingsprotocol en diverse praktische aspecten in verband met de mogelijke toekomstige verkoop. Er was dus volgens de makelaar op die 27^e juni nog geen definitieve huurovereenkomst.

- 2.5. Op 28 juni 2012 zendt de makelaar aan de familie en aan klager een concept huurovereenkomst met verzoek dit concept nauwkeurig door te nemen en eventuele wijzigingen aan hem door te geven.
- 2.6. In het e-mailbericht van 28 juni 2012 aan klager schrijft de makelaar: “Zodra u en de verhuurder akkoord zijn met deze huurovereenkomst, zullen wij een afspraak maken voor het ondertekenen”.
- 2.7. In zijn e-mailbericht van 29 juni 2012 maakt klager opmerkingen bij een achttal artikelen van het concept.
- 2.8. Per e-mail van 19 juli 2012 bericht een lid van de familie aan klager over de stand van zaken, waarop door klager wordt gereageerd per e-mails van 19 en 20 juli 2012. Per e-mail van 25 juli 2012 stuurt een lid van de familie aan klager een bericht met het onderwerp: “klussen in huis”. Deze e-mailwisseling ging buiten de makelaar om.

- 2.9. Op 14 augustus 2012 verneemt klager rechtstreeks van de familie G. dat besloten was om de woning te verkopen en niet meer te verhuren.
- 2.10. Op 22 augustus 2012 stuurt de makelaar het inmiddels gewijzigde concept van de huurovereenkomst naar de adviseur van klager en hij beschrijft de vervolgens nog door te lopen procedure met vermelding dat de door partijen ondertekende huurovereenkomst definitief ter goedkeuring zal worden aangeboden aan de hypotheekverstrekker.
- 2.11. Nadat in de periode van 24 tot 30 augustus 2012 tussen de makelaar en de adviseur van klager mailverkeer plaatsvindt over de inhoud van het huurcontract wordt dit uiteindelijk op 30 augustus 2012 ondertekend.
- 2.12. Op 15 september 2012 betreft klager de woning.

3. De klacht

- 3.1. Klager verwijt de makelaar dat hij niet vakkundig heeft gehandeld en dat deze handelwijze hem op kosten heeft gejaagd, namelijk juridische kosten ad € 1.402,50 en een maand huur ad € 660,00. De makelaar heeft naar zijn mening immers ten onrechte ontkend, dat er al op de 27^e juni een (mondelijke) huurovereenkomst tot stand was gekomen. Verder getuigt het volgens klager niet van een klantvriendelijke aanpak van de makelaar wanneer die stelt dat je eenvoudig een huurwoning vindt (toen hij vernam dat klager de huur van zijn toenmalige woning al had opgezegd). Grondslag van de klacht is dat klager vindt dat er een mondelinge huurovereenkomst tot stand is gekomen op 27 juni 2012 en dat de makelaar zijn opdrachtgever aan die huurovereenkomst had moeten houden in plaats van te ontkennen dat die huurovereenkomst definitief was.

- 3.2. Ter ondersteuning van zijn stellingen voert klager aan zijn e-mailcorrespondentie met een lid van de familie die opdrachtgever van de makelaar was. Ook toen er binnen de familie van de opdrachtgever onenigheid was over de vraag of de woning verhuurd dan wel verkocht zou moeten worden, heeft de makelaar volhard in zijn standpunt dat er nog geen definitieve huurovereenkomst was, hetgeen klager op de, hierboven vermelde, kosten heeft gejaagd.
- 3.3. Klager vindt dat de makelaar niet heeft gehandeld volgens de afspraken en dat hij bovendien heeft geweigerd hem verder te helpen.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar merkt op dat het de civiele rechter is en niet de tuchtrechter die oordeelt over de vraag of er sprake is van een onrechtmatige daad van de makelaar jegens klager door niet te erkennen dat er op 27 juni 2012 sprake was van een definitieve huurovereenkomst en door na te laten zijn opdrachtgever daaraan te houden.
- 4.2. De makelaar blijft van mening dat er geen sprake is geweest van een definitieve overeenkomst tussen partijen op 27 juni 2012. Wel was er de intentie om een huurovereenkomst te gaan sluiten en hadden partijen over een aantal punten overeenstemming, waarbij de op 28 juni 2012 toegezonden concept huurovereenkomst als uitgangspunt voor verdere onderhandeling/bespreking zou dienen. Pas op of omstreeks 30 augustus 2012 is definitieve overeenstemming bereikt tussen partijen over **alle** essentialia van de huurovereenkomst.

- 4.3. De makelaar dient de belangen van zijn opdrachtgever te behartigen. Het is de opdrachtgever die de uiteindelijke beslissing neemt om wel of niet in zee te gaan met klager als huurder. Daarbij heeft de makelaar klager nooit verkeerd of op andere onacceptabele wijze voorgelicht.

Bij de e-mailwisseling tussen klager en een lid van de familie van zijn opdrachtgever is de makelaar niet betrokken geweest. Het kan de makelaar niet verweten worden dat hij bij zijn standpunt blijft en dienovereenkomstig handelt.

5. **De beoordeling**

- 5.1. Het komt de Raad voor dat de makelaar een juridisch verdedigbaar standpunt heeft ingenomen door vol te houden, dat op de 27^e juni nog geen huurovereenkomst tussen betrokkenen was tot stand gekomen.
- 5.2. Wanneer klager als grondslag van zijn klacht aanvoert dat hij vindt dat er een mondelinge overeenkomst tot stand gekomen is terwijl daarentegen de makelaar van mening blijft dat dit niet het geval is dan dient tevens onderzocht te worden of de makelaar in zijn communicatie gewaakt heeft tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Hij dient immers zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en/of onafhankelijk van anderen uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening.
- 5.3. Niet is komen vast te staan dat de makelaar een onjuist beeld heeft gegeven met betrekking tot de huurovereenkomst. Hij is bij zijn mening gebleven dat de huurovereenkomst pas definitief zou zijn zodra er overeenstemming bestond over alle essentiële zaken die daarin geregeld moeten worden.
Wellicht zou hij dat in zijn communicatie met deze huurder, klager, nog duidelijker en nadrukkelijker hebben moeten uitleggen toen hij bemerkte

dat deze een andere opvatting daarover had. Van enige verwijtbare nalatigheid is de Raad echter niet gebleken.

- 5.4. Evenmin kan het de makelaar verweten worden dat een lid van de familie van zijn opdrachtgever zich tegenover klager zodanig heeft uitgelaten dat er onzekerheid ging bestaan over de totstandkoming van een huurovereenkomst. En het ligt in de risicosfeer van klager zelf wanneer hij (lichtvaardig) zijn bestaande huurovereenkomst opzegt.
- 5.5. Niet kan worden vastgesteld dat de makelaar niet deskundig en/of niet zorgvuldig heeft gehandeld en dat hij een onjuiste beeldvorming over zaken en rechten heeft veroorzaakt zodat de klacht ongegrond is.

6. **Beslissing**

- 6.1. De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht van de NVM:

verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J. Verster, vicevoorzitter, de heer H.J. van den Berg, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

6 juni 2013

mr. Th.A.J. Verster
vicevoorzitter

4 juni 2013

mr. J.J.J.M. Leemans

secretaris