

**Niet solide huurder. Weinig schriftelijk vastgelegd. Onvoldoende communicatie na gerezen problemen.**

*De eigenaresse van een moeilijk te verkopen boerderij overweegt het object voorafgaand aan verkoop aan de koper te verhuren en vraagt daaromtrent advies aan haar makelaar. De verhuur komt, overigens zonder bemiddeling van de makelaar, tot stand. Vervolgens ontstaat huurachterstand, gaat de huurder failliet en levert de ontruiming complicaties op doordat in het gehuurde springpaarden zijn ondergebracht. Na uiteindelijke ontruiming wordt het object alsnog via bemiddeling van de makelaar aan een ander verkocht.*

*De raad tilt zwaar aan het feit dat omtrent de advisering van de makelaar niets vastligt en derhalve achteraf niet getoetst kan worden of die advisering juist en volledig is geweest. Dat klemt te meer nu de reputatie van de huurder niet goed was.*

*De makelaar valt verder te verwijten dat hij niets heeft gedaan om de gerezen problemen met klaagster te bespreken.*

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

de heer **H.J. van der W.**, optredend namens zijn moeder, mevrouw **G. van der W.-Van D.**

wonende te K

klaagster

tegen

de heer **M. F.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te D

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft bij brief van 31 augustus 2015 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 10 december 2015 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd. Klaagster heeft aanvullend nog verklaringen van de heer H. L., gedateerd 4 februari 2016 en haarzelf, gedateerd 8 februari 2016, aan de Raad van Toezicht Noord gezonden.
- 1.2. Bij brief van 28 december 2015 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 16 februari 2016 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
  - de heer H.J. van der W, namens zijn moeder als klaagster en
  - de makelaar, M.F., in persoon
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Na het overlijden van haar echtgenoot heeft klaagster de makelaar opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop van haar boerderij aan de Alde L nr. 1 te T. Het ging om een melkveebedrijf met opstallen en erf en ondergrond dat in de 10 voorafgaande jaren was afgebouwd.
- 2.3. Het land was tamelijk snel verkocht, maar de opstallen niet.
- 2.4. In 2009 ontstond contact met een mogelijke koper, die met name geïnteresseerd was omdat hij de mogelijkheid wenste om bij zijn huis paarden te stallen. Deze potentiële koper vroeg de mogelijkheid om het object eerst 1½ jaar te kunnen huren om het vervolgens aansluitend te kopen. Hierover hebben partijen van gedachten gewisseld en vervolgens is een huurovereenkomst tot stand gekomen. De makelaar was daarbij overigens niet betrokken, de huurovereenkomst is opgesteld door een notaris en voor de totstandkoming daarvan heeft de makelaar ook geen courtage berekend.
- 2.5. De huurder bleek een huurachterstand op te bouwen en ging eind 2010 zelfs failliet. Door bemiddeling van de makelaar is een incassobureau ingeschakeld. Door toedoen van dit incassobureau kwam op 18 februari 2011 een verstekvonnis

ter ontruiming beschikbaar. De ontruiming bleek met name lastig, omdat er een aantal springpaarden in het object waren gestald, hetgeen tot complicaties bij de ontruiming en aanzienlijke extra kosten heeft geleid.

- 2.6. In december 2014 is het object uiteindelijk verkocht door bemiddeling van de makelaar. Klaagster heeft de door de makelaar opgestelde stukken door een collega-makelaar laten beoordelen. In de eerste concept-overeenkomst van de makelaar was een verkeerd kadastraal nummer vermeld, hetgeen is hersteld.
- 2.7. Na de transactie heeft klager, althans haar zoon, nog diverse malen telefonisch en door middel van mailberichten contact gezocht met de makelaar, maar die heeft daarop niet meer gereageerd. In juni 2015 heeft nog wel contact plaatsgevonden met een door klager ingeschakelde advocaat. De makelaar heeft deze advocaat een brief geschreven, waarin zijn standpunt is verwoord.

### 3. De klacht:

- 3.1. Klaagster verwijt de makelaar gebrekkige kennis over de problematiek van uitzetting van een huurder met levende have, met als gevolg dat de makelaar klager en zijn moeder onvoldoende heeft voorgelicht en geadviseerd omtrent de risico's van (tijdelijke) verhuur.
- 3.2. Toen er problemen met de huurder waren gerezen, heeft de makelaar een incasobureau ingeschakeld, terwijl hij een deurwaarder zou inschakelen.
- 3.3. Voorts heeft de zoon van klager met de makelaar afgesproken dat de makelaar de kosten zou betalen van de door klager ingeschakelde collega-makelaar. Deze afspraak wordt thans door de makelaar ontkend.
- 3.4. Klaagster is tenslotte van oordeel dat de makelaar heeft geweigerd op een redelijke manier te communiceren over de verwijten van klager en een daarvoor te vinden oplossing.

### 4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar geeft aan dat vooraf bekend was dat de huurder geen beste reputatie had. De makelaar heeft destijds ook aangegeven dat hij nog nooit een ontruiming had meegemaakt, maar dat een uitzetting, zeker als sprake is van levende have, meer tijd vergt en meer kosten met zich meebrengt dan men van te voren inschat. De makelaar was om die reden wel degelijk terughoudend in zijn advies, welke terughoudendheid ook blijkt uit het feit dat hij niet betrokken is geweest bij het

opstellen van de huurovereenkomst. De makelaar heeft ter zake ook geen courtage in rekening gebracht.

- 4.3. Toen er betalingsproblemen waren gebleken, heeft de makelaar een incassobureau ingeschakeld. Dat was weliswaar geen deurwaarderskantoor, maar zij hadden wel een verbinding met een dergelijk deurwaarderskantoor, dat ook betrokken was bij de ontruiming. De ontruiming werd vertraagd omdat klaagster, althans haar zoon, ook rechtstreeks contact had met de huurder, waarbij voorstellen werden uitgewisseld en betalingen zouden zijn gedaan. Uiteindelijk werd een ontruiming afgeblazen, waarbij de makelaar als formeel opdrachtgever wel een deel van de rekening heeft betaald. De ontruiming is vervolgens later door een andere deurwaarder alsnog uitgevoerd. Daarmee had de makelaar geen bemoeienis.
- 4.4. De verkoop, die uiteindelijk in december 2014 plaatsvond, verliep van het begin af aan moeizaam omdat de boerderij nog een agrarische bestemming had, dicht tegen de A7 aanlag en er de mogelijkheid bestaat dat ter plekke ook een treinverbinding Heerenveen – Drachten wordt aangelegd. De verkoop is uiteindelijk in twee transacties gegaan. De makelaar erkent dat in de eerste conceptovereenkomst een verkeerd kadastraal nummer was vermeld, maar nadat dit was onderkend, is het direct aan partijen doorgegeven. De aktes zijn gepasseerd, waarbij de oplevering nog enkele problemen opleverde. De makelaar ontkent dat hij ooit aan klaagster of haar zoon heeft toegezegd de nota van de door klaagster ingeschakelde collega makelaar zou willen voldoen.
- 4.5. De makelaar meent dat het verder corresponderen over de zaak niets zou toevoegen. Daarom heeft hij pas gereageerd toen klaagster een advocaat had ingeschakeld. In een telefonisch contact heeft deze advocaat voorgesteld een bedrag op rekening van een goed doel te storten, maar de makelaar vond dat bij nader inzien te gek voor woorden.

## 5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar M.F., verbonden aan het makelaarskantoor, R makelaardij te D; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad constateert dat in de relatie tussen klaagster als opdrachtgeefster en de makelaar als opdrachtnemer buitengewoon weinig is vastgelegd, althans daarvan is de Raad in de procedure niets gebleken. Daardoor is het achteraf voor de Raad van Toezicht Noord niet mogelijk te toetsen of de makelaar klaagster en zijn moeder adequaat en afdoende heeft voorgelicht over de risico's en de voor- en nadelen van een (tijdelijke) verhuur. De Raad weegt dit punt zwaar mee, omdat de makelaar aangeeft dat hij vooraf op de hoogte was dat de reputatie van de potentiële huurder niet geweldig was. Nu de makelaar weliswaar nimmer een ontrui-

ming had meegemaakt, maar zich wel realiseerde dat een gedwongen ontruiming van een object als het onderhavige, waarin springpaarden zijn ondergebracht, een ingrijpende kwestie is, had het naar het oordeel van de Raad op de weg van de makelaar gelegen om klaagster en zijn moeder daarvoor expliciet te waarschuwen. De Raad kan thans niet constateren dat de makelaar aan deze verplichting heeft voldaan, omdat enige schriftelijke weergave van zijn advies aan klaagster ontbreekt. De Raad is echter van oordeel dat op de weg van de makelaar als professionele dienstverlener ligt om belangrijke adviezen schriftelijk of per e-mail te bevestigen en ervoor te zorgen dat zijn dossier compleet is. De Raad kan dus bij gebrek aan materiaal tegenover de stelling van klaagster, dat zij onvoldoende althans te positief geadviseerd is over de verhuur, niet constateren of de makelaar terzake aan de op hem als opdrachtnemer rustende verplichtingen heeft voldaan. De Raad rekent dat de makelaar aan. De stelling van de makelaar, dat het feit dat hij niet betrokken is geweest bij het opstellen van de huurovereenkomst een indicatie is dat hij terughoudend was over de wenselijkheid van de verhuur, onderstreept naar het oordeel van de Raad juist de noodzaak om zijn opdrachtgeefster daarover dan ook afdoende te informeren en te adviseren. De Raad acht het eerste klachtonderdeel dan ook gegrond, omdat het een schending oplevert van de onderdelen 1 en 2 van de Erecode.

- 5.3. Toen er huurachterstand was ontstaan, heeft de makelaar een incassobureau ingeschakeld. De Raad kan niet constateren dat dit een schending van de gemaakte afspraken was in die zin dat de makelaar met klaagster had afgesproken dat er specifiek een deurwaarder zou worden ingeschakeld. Tuchtrechtelijk verwijtbaar acht de Raad dit niet, omdat de inschakeling van het incassobureau wel degelijk heeft geleid tot een ontruimingsvonnis en de inschakeling van een deurwaarder om deze ontruiming te bewerkstelligen.
- 5.4. Het klachtonderdeel dat de makelaar in strijd met de gemaakte afspraken weigert de kosten van een door klaagster ingeschakelde tweede makelaar te betalen, stuit af op de pertinente ontkenning van de makelaar dat een dergelijke afspraak zou zijn gemaakt. Er zijn verder geen feiten en omstandigheden gesteld of gebleken, die het bestaan van die afspraak bevestigen.
- 5.5. Op een NVM-makelaar rust de verplichting om in het geval bezwaren tegen zijn optreden worden geuit, daarover adequaat te communiceren en te trachten de gerezen problemen op te lossen. De Raad meent dat de makelaar niet aan deze verplichting heeft voldaan. Hij wenste immers, nadat de verkoop was afgerond, niet meer te reageren op pogingen tot contact van de zijde van klaagster of haar zoon, totdat er een advocaat werd ingeschakeld. En ook in het kader van de onderhavige klachtprocedure heeft de makelaar op verzoeken van de NVM om zijn standpunt weer te geven in het geheel niet gereageerd. De Raad is dan ook van oordeel dat de makelaar tekort is geschoten in de wijze waarop hij met klaagster en de NVM heeft gecommuniceerd en dat is, gezien het belang dat de NVM daaraan hecht, eveneens tuchtrechtelijk verwijtbaar en levert een schending op onderdeel 8 van de Erecode NVM.

- 5.6. De Raad acht de klacht dan ook (gedeeltelijk) gegrond.
- 5.7. Omdat de makelaar bereid is geweest (een deel van) de kosten van de ontruiming en de inschakeling van het incassobureau te dragen, zal de Raad van Toezicht Noord, hoewel hij de klacht gegrond acht, geen maatregel opleggen, maar volstaan met een veroordeling van de makelaar in de kosten van deze procedure. Die kostenveroordeling vindt met name grond in het naar het oordeel van de Raad terechte verwijt dat de makelaar onvoldoende heeft getracht te voorkomen dat het onderhavige geschil zou escaleren, zoals vermeld in onderdeel 8 van de Erecode.

6. Uitspraak:

- 6.1. Verklaart de klacht gegrond zonder oplegging van een maatregel, doch met veroordeling van de makelaar in de kosten van de procedure.
- 6.2. Veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 3.150,-- (inclusief 21% btw) aan de NVM als bijdrage in de kosten van deze procedure.  
Dit bedrag dient te worden overgemaakt op rekeningnummer  
[.....] o.v.v. NVM Noord 009 kosten procedure.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, P.J. de Jong, makelaar-lid en mr. H.R. Quint, secretaris, op 16 februari 2016

