

Ontvankelijkheid. Schadevergoeding. Bemiddelingskosten. Tweezijdige bemiddeling.

Klager heeft in 2012 een appartement gehuurd waarna hem door makelaarskantoor B bemiddelingskosten in rekening zijn gebracht. De bemiddeling werd feitelijk uitgevoerd door beklaagde die als ZZP-er voor diverse makelaarskantoren waaronder makelaarskantoor B, werkzaamheden verrichtte. Klager verwijt beklaagde dat hem destijds bemiddelingskosten in rekening zijn gebracht. Daarnaast wordt beklaagde verweten dat hij bewust en met het doel vorderingen van klager te ontlopen, makelaarskantoor B heeft laten opgaan in zijn eigen kantoor (makelaarskantoor A).

De Raad overweegt dat voor zover de klacht is gericht op het verkrijgen van een oordeel over terugbetaling van bemiddelingskosten en/of schadevergoeding, de klacht niet-ontvankelijk is. De Raad stelt vast dat makelaarskantoor B onder de onderhavige omstandigheden, aan klager geen bemiddelingskosten in rekening had mogen brengen. Dit valt echter strikt formeel genomen beklaagde niet aan te rekenen. Beklaagde verleende immers als ZZP-er wel diensten voor/bij makelaarskantoor B, maar hij was toen geen (mede-) aandeelhouder, vennoot of anderszins partner van/bij makelaarskantoor B. Beklaagde had daarom destijds ook geen zeggensmacht in makelaarskantoor B. Derhalve was beklaagde in 2012 ook géén contractspartij van klager en als zodanig heeft hijzelf dus ook geen (bemiddelings)kosten aan klager in rekening gebracht. De juridisch-formele relatie tussen beklaagde en makelaarskantoor B laat evenwel onverlet dat beklaagde destijds als (enige) NVM-makelaar werkzaam was bij makelaarskantoor B. Van beklaagde had wel kúnnen en ook mógen worden verwacht dat hij er als NVM-makelaar voor gewaakt zou hebben en zich er zelfs zoveel mogelijk tegen verzet zou hebben, dat in de destijds door makelaarskantoor B bemiddelde huurcontract(en) werd opgenomen dat de huurder een eenmalige vergoeding aan de bemiddelaar zou betalen. De klacht is in zoverre dan ook gegrond. Dat beklaagde bewust en met het oogmerk om vorderingen van klager te ontlopen, makelaarskantoor B heeft laten opgaan in zijn eigen kantoor, is niet gebleken. Beklaagde had en heeft nog steeds geen aandeel/belang en dus ook geen enkele zeggenschap in/over makelaarskantoor B.

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G.

EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **K.**, wonende [adres], klager,

Tegen:

de heer **A.**, verbonden aan [makelaarskantoor A], gevestigd en kantoorhoudende aan [adres], beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden e-mail van 21 maart 2016 (08.52 uur) met bijlagen heeft klager de NVM Consumentenvoorlichting gemeld “... ik (heb) een geschil met een NVM-makelaar over het onterecht vorderen van provisie voor een huurwoning.” en de NVM Consumentenvoorlichting gevraagd “... Wat uw standpunt hierin is”.
- 1.2 De NVM Consumentenvoorlichting heeft op klagers e-mail van 21 maart gereageerd bij e-mail van 25 maart 2016 (14.31 uur), waarna verdere e-mailwisseling tussen de NVM Consumentenvoorlichting en klager volgde. In die e-mailwisseling heeft de NVM Consumentenvoorlichting klager herhaald en duidelijk gewezen op de mogelijkheid van een klacht(procedure).
- 1.3 In reactie daarop heeft klager bij e-mail van 11 augustus 2016 (12.03 uur) met bijlagen de NVM Consumentenvoorlichting bericht: “Ik zou daarom graag bij u een klacht indienen over deze NVM-makelaar A”.
- 1.4. De NVM Consumentenvoorlichting heeft vervolgens bij brief van 5 september 2016, waarbij afschrift werd gevoegd van de vanaf 21 maart t/m 31 augustus 2016 tussen klager en de NVM Consumentenvoorlichting gevoerde e-mailwisseling, de klacht van klager aan beklagde voorgelegd met het verzoek daarop inhoudelijk te reageren.
- 1.5. Naar aanleiding van dat verzoek heeft beklagde bij rechtstreeks aan klager en diens partner, mevrouw R., gezonden brief van 19 september 2016 inhoudelijk op de klacht gereageerd.
- 1.6. Daarop heeft beklagde de NVM Consumentenvoorlichting bij e-mail van 21 september 2016 (14.36 uur) en daarop volgende e-mails laten weten, kort en zakelijk gezegd, het met de reactie van beklagde niet eens te zijn en middels aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden “klachtformulier” d.d. 30 september 2016 – welk formulier door klager werd gecorrigeerd bij klachtformulier van 14 oktober 2016 – de NVM Consumentenvoorlichting verzocht om de klacht door te zenden aan de Raad van Toezicht.

- 1.7. Conform dat verzoek heeft de NVM Consumentenvoorlichting het dossier betreffende de klacht bij brief van 25 oktober 2016 ter verdere be- en afhandeling aan de Raad gezonden.
- 1.8. Beklaagde heeft bij aan de Raad gezonden brief van 21 november 2016 met bijlagen verweer gevoerd. In reactie op dat verweer heeft klager bij brief van 5 december 2016 nog enkele stukken overgelegd.
- 1.9. De Raad heeft de klacht op haar zitting van 20 december 2016 behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brief van 28 oktober en e-mail van 2 november 2016 (12.01 uur) opgeroepen. Naar aanleiding daarvan zijn ter zitting verschenen en door de Raad gehoord:
 - de heer K., klager
 - de heer A, beklagde.
- 1.10. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen zijn standpunt nader mondeling toegelicht en gereageerd op vragen van de Raad.
- 1.11. Naar aanleiding van de zitting van 20 december heeft de Raad bij brief van 5 januari 2017 aan beide partijen nog enige informatie gevraagd, die klager bij e-mail van 10 januari 2017 (09.27 uur) en beklagde bij brief van 16 januari 2017 aan de Raad hebben verstrekt.

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. Klager en zijn partner, mevrouw R., sloten eind juni 2012 met [investeringsmaatschappij X] , gevestigd aan [adres], een huurovereenkomst betreffende een appartement c.a. gelegen aan de [adres].

- 2.3. De huurovereenkomst ter zake werd respectievelijk op 28 juni 2012 door klager en zijn partner en op 9 juli 2012 door [investeringsmaatschappij X] getekend. Blijkens de stukken bepaalde artikel 9 van de huurovereenkomst:

“9. Totdat verhuurder anders meedeelt, treedt als bemiddelaar op:

[makelaarskantoor B]

[adres]

[telefoonnummer]

[e-mailadres]”

en bepaalde voorts artikel 10 van die overeenkomst:

“10. Bemiddelingskosten.

Huurder betaald een eenmalige vergoeding aan bemiddelaar (makelaarskantoor [B]), welke hiervoor aan huurder een nota stuurt. Genoemde nota zal als bijlage aan deze huurovereenkomst worden gehecht”.

- 2.4. Makelaarskantoor B heeft bij factuur d.d. 26 juni 2012 een bedrag van € 670,00 (inclusief BTW) bemiddelingskosten aan klager in rekening gebracht.
- 2.5. De bemiddeling door Makelaarskantoor B werd feitelijk uitgevoerd door beklagde, die sinds 2011 als ZZP-er voor diverse makelaars, waaronder ook makelaarskantoor B werkzaamheden verrichtte.
- 2.6. Blijkens een op 31 december 2015 tussen hem en Makelaarskantoor B gesloten koopovereenkomst heeft beklagde de activa op peildatum 30 december 2015, de goodwill en handelsnaam, alsmede het volledige klantenbestand en de opdrachtenportefeuille per peildatum 30 december 2015 van Makelaarskantoor B overgenomen.
- 2.7. Beklagde handelt sedertdien als zelfstandig makelaar onder de naam [makelaarskantoor A].

3. De klacht

- 3.1. Hoewel klager in zijn hiervoor genoemde e-mail van 11 augustus 2016 en ook in daaraan voorafgaande c.q. daarop volgende e-mails aan de NVM Consumentenvoorlichting zijn klacht niet expliciet omschrijft, kan uit de betreffende e-mails en de daarbij gevoegde bijlagen, alsmede de door klager ter zitting gegeven toelichting worden afgeleid dat de klacht er in essentie op neerkomt dat:
- a. door toedoen van beklaagde aan klager ten onrechte bemiddelingskosten voor/bij de huur van de woning [adres] in rekening zijn gebracht;
 - b. beklaagde bewust en met het oogmerk om vorderingen van klager te ontlopen makelaarskantoor B heeft laten opgaan in [makelaarskantoor A].
- 3.2. Tijdens de hoorzitting op 20 december 2016 heeft klager aan de hand van een schriftelijke pleitnotitie benadrukt dat hij door het handelen van beklaagde schade heeft geleden.

4. Het verweer

- 4.1 In zijn verweerschrift d.d. 21 november 2016 stelt beklaagde als reactie/verweer op het in 3.1. onder a. omschreven onderdeel van de klacht, dat de klacht over de bemiddelingskosten
- “..... behoort bij [makelaarskantoor B] en daarvoor moet ik u ook naar hen verwijzen”.*
- 4.2. Voorts stelt beklaagde ten aanzien van het in 3.1. onder b. omschreven onderdeel van de klacht in zijn verweerschrift:
- “..... door mij is niet makelaarskantoor [B] overgenomen maar alleen de activa, dat wil zeggen het makelaarsnummer en de portefeuille. Deze overname betreft een normale zakelijke transactie tussen de heer [C] en mij”.*

En voorts:

“De heer K. wil met de door hem ingebrachte stukken, aannames en stellingen aantonen dat ik eigenaar zou zijn. En dat ik met een naamswijziging onder zijn claim zou willen uitkomen. Dit is onjuist. Ik ben nooit eigenaar geweest van makelaarskantoor [B] en heb me daar ook nooit voor uitgegeven. Enkel het feit dat ik een brief of mail onderteken wil niet zeggen dat ik de eigenaar van een bedrijf ben of me daarvoor uitgeeft. Ik ben enkel en alleen werkzaam

geweest voor dit kantoor. In de bijlage (11) kunt u zien dat de heer [C] de directie voert. Later in de mail van 26 september suggereert de heer K. dat ik me ook uitgeef als eigenaar van [makelaarskantoor D], en waarvan de heer [C] eigenaar zou zijn. Beide kloppen niet. Eigenaren van [makelaarskantoor D] zijn de heer [E] en de heer [F]. Ik heb alleen namens hen werkzaamheden uitgevoerd. Ook hier heb ik mij nooit als eigenaar uitgegeven. De heer K. zou als zelfstandige ondernemer beter moeten weten. Deze gegevens zijn ook voor hem eenvoudig te controleren en op te vragen bij de Kamer van Koophandel”.

En verder:

“Tot slot wil ik nogmaals benadrukken dat de klacht van de heer K. ongegrond is. Beweringen dat ik me verschuil achter b.v.’s en me gedraag als een huisjesmelker zijn uit de lucht gegrepen en niet waar. Ik vertrouw er dan ook op dat u na het lezen van mijn verweer tot de conclusie komt dat de klacht van de heer K., zijnde dat ik moedwillig het kantoor heb overgezet naar een andere naam, om onder het geschil met hem uit te komen, ongegrond is”.

- 4.3. Tijdens de hoorzitting op 20 december 2016 heeft beklaagde verwezen naar zijn verweerschrift en nogmaals uitdrukkelijk betwist dat hij in 2012 en ook daarna onjuist zou hebben gehandeld.

5. De beoordeling

- 5.1. Ten aanzien van het eerste, in overweging 3.1 onder a. geformuleerde onderdeel van de klacht overweegt de Raad allereerst dat Hij niet bevoegd is om een oordeel te geven over de vraag of de destijds door klager betaalde bemiddelings-provisie als “onverschuldigd betaald” moet worden terugbetaald. De bevoegdheid inzake zo’n vordering berust op grond van de wet immers bij de gewone rechter. Voorzover de klacht gericht is op het verkrijgen van een oordeel van de Raad over terugbetaling van de destijds betaalde bemiddelingskosten en eventuele schadevergoeding is de klacht dan ook niet ontvankelijk.
- 5.2. De Raad is wel bevoegd -en in zoverre is het eerste deel van de klacht dus wel ontvankelijk- om een oordeel te geven over de vraag of het correct en in overeenstemming met de geldende (rechts)regels was, dat destijds door Makelaarskantoor B voor haar bemiddeling bij de (ver)huur van het appartement aan de [adres] aan klager als huurder een bedrag ad € 670,00 terzake bemiddelingskosten in rekening werd gebracht.

- 5.3. Klager heeft gesteld dat die bemiddelingskosten ten onrechte in rekening zijn gebracht. Ter ondersteuning van die stelling heeft klager in zijn stukken verwezen naar het door de Hoge Raad op 16 oktober 2015 gewezen arrest inzake [.....] (HR [...]). De Hoge Raad bepaalde in dat arrest, kort en zakelijk gezegd, dat als een makelaar zowel voor de verhuurder als voor een huurder bemiddelt door die makelaar aan de huurder (in dit geval dus klager) géén beloning voor bemiddeling in rekening mag/kan worden gebracht.
- 5.4. De casus in het hiervoor genoemde arrest is vergelijkbaar met de bemiddeling die door Makelaarskantoor B werd verleend bij de verhuur van het appartement [adres]. Aldus stelt klager zich naar het oordeel van de Raad terecht op het standpunt dat Makelaarskantoor B hem destijds géén bemiddelingskosten in rekening had mogen brengen. In zoverre lijkt het eerste onderdeel van de klacht gegrond.
- 5.5. Echter, het feit dat Makelaarskantoor B ten onrechte bemiddelingskosten aan klager in rekening heeft gebracht valt strikt formeel genomen beklagde niet aan te rekenen. Blijkens de stukken verleende beklagde in 2012 immers als ZZP-er wel diensten voor/bij Makelaarskantoor B, maar was hij toen geen (mede-) aandeelhouder, vennoot of anderszins partner van/bij Makelaarskantoor B. Beklaagde had daarom destijds ook geen zeggensmacht in Makelaarskantoor B. Derhalve was beklagde in 2012 ook géén contractspartij van klager en als zodanig heeft hijzelf dus ook geen (bemiddelings)kosten aan klager in rekening heeft gebracht.
- 5.6. De juridisch-formele relatie tussen beklagde en Makelaarskantoor B laat evenwel onverlet dat beklagde in 2012 als (enige) NVM-makelaar werkzaam was bij Makelaarskantoor B. Naar het oordeel van de Raad had van beklagde dus wel kunnen en ook mógen worden verwacht dat hij er als NVM-makelaar voor gewaakt zou hebben en zich er zelfs zoveel mogelijk tegen verzet zou hebben dat in de destijds door Makelaarskantoor B bemiddelde huurcontract(en) werd opgenomen dat huurder “...een eenmalige vergoeding aan bemiddelaar (in casu makelaarskantoor [B];RvT)” zou betalen. Gesteld, noch gebleken is dat beklagde dit heeft gedaan.
- 5.7. In zoverre acht de Raad het eerste onderdeel van de klacht dus toch gegrond, met dien verstande dat de Raad op grond van het feit dat beklagde in 2012 als ZZp-er in Makelaarskantoor B formeel, en naar ter zitting onweersproken door beklagde is gesteld ook feitelijk geen “zeggensmacht” had, aanleiding ziet om beklagde geen straf of maatregel op te leggen.

- 5.8. Ten aanzien van het tweede, in overweging 3.1 onder b. geformuleerde onderdeel van de klacht stelt de Raad allereerst vast dat klager en zijn partner R. bij dagvaarding d.d. 3 maart 2016 tegen Makelaarskantoor B bij de rechtbank Oost-Brabant, sector Kanton, een procedure tot terugvordering van de in 2012 door klager aan Makelaarskantoor B betaalde bemiddelingskosten aanhangig hebben gemaakt.
- 5.9. Blijkens de overgelegde stukken hebben eisers, dat wil zeggen klager en zijn partner R., later weer om royement van die procedure verzocht. Makelaarskantoor B, zijnde de gedaagde in die procedure, heeft met dit verzoek om royement ingestemd onder de voorwaarde dat eisers, dat wil zeggen klager en zijn partner R., de gemaakte proceskosten zouden vergoeden. Een dergelijke voorwaarde is niet ongebruikelijk en de kantonrechter heeft eisers bij (royements)vonnissen van 20 oktober 2016 dus ook veroordeeld tot betaling van € 150,00 voor proces- en nakosten.
- 5.10. Het gevolg van het royement van de procedure is, dat klager de destijds betaalde bemiddelingskosten rechtens niet meer kan terugvorderen, terwijl anderzijds Makelaarskantoor B de door de kantonrechter vastgestelde proceskosten mag opvorderen. Een en ander is echter, óók omdat beklagde helemaal geen partij in de kantongerechtsprocedure was, niet te verwijten aan beklagde. Dat dit anders zou zijn blijkt niet uit de stukken. Derhalve treft de stelling van klager dat het feit dat hij ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten en dientengevolge door hem geleden schade niet op Makelaarskantoor B kan verhalen te wijten zou zijn aan beklagde geen doel.
- 5.11. De stelling van klager dat hij ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten en dientengevolge door hem geleden schade niet meer op Makelaardij B kan verhalen omdat beklagde bewust en met het oogmerk om vorderingen van klager te ontlopen Makelaarskantoor B heeft laten opgaan in [makelaarskantoor A] treft naar het oordeel van de Raad de Raad evenmin doel. Naar beklagde gemotiveerd en onbetwist c.q. onweersproken heeft gesteld werden door hem immers niet de aandelen in [Makelaarskantoor B], maar slechts de activa c.a. van die B.V. gekocht/overgenomen. Derhalve en zoals overigens ook blijkt uit door klager zelf overgelegde KvK-stukken had en heeft beklagde nog steeds geen aandeel/belang en dus ook nog steeds geen enkele zeggenschap in/over Makelaarskantoor B.
- 5.11. Aldus treft het tweede, in overweging 3.1 onder b. geformuleerde onderdeel van de klacht naar het oordeel van de Raad geen doel.

5.12 Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtspraak NVM, alsook de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. verklaart het eerste, in overweging 3.1 onder a. geformuleerde onderdeel van de klacht, voor zover dat is gericht op het verkrijgen van een oordeel van de Raad over (terug)betaling van bemiddelingskosten en/of eventuele schadevergoeding **niet ontvankelijk**.
- 6.2. verklaart overigens het eerste, in overweging 3.1 onder a. geformuleerde onderdeel van de klacht **gegrond**.
- 6.3. ziet af van het opleggen van een straf of maatregel aan beklaagde, maar verstaat dat hij deze uitspraak dient te zien ziet als een waarschuwing;
- 6.4. verklaart het tweede, in overweging 3.1 onder b. geformuleerde onderdeel van de klacht **ongegrond**.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris.