

Beweerdelijke onvoldoende belangenbehartiging. Verhuuropdracht beperkt tot huurprijsovereenstemming. Klachtonderdeel pas in hoger beroep ingebracht?

Klager, die al jarenlang met beklaagde zaken doet, geeft deze opdracht om met een potentiële huurder met wie naar klagers zeggen verder al overeenstemming is bereikt, overeenstemming over de huurprijs te bereiken. Gaandeweg dit traject merkt de makelaar dat er behalve over de huurprijs nog meer zaken niet definitief waren. Uiteindelijk wordt geen huurovereenkomst gesloten. Klager verwijt zijn makelaar inadequaat handelen.

De Centrale Raad is van oordeel dat de makelaar slechts opdracht had om overeenstemming over de huursom te bereiken. De makelaar mocht ervan uitgaan dat voor het overige sprake van overeenstemming was. In dat licht bezien is het niet onbegrijpelijk dat de makelaar meende dat klager juridisch sterk stond in een procedure tegen de potentiële huurder.

De stelling van de makelaar dat de klacht over een procedure pas in hoger beroep te berde is gebracht, houdt geen stand nu vaststaat dat dit klachtonderdeel al in de eerste klachtbrief van klager voorkomt.

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

J.W. J., wonende te M,

appellant,

tegen

S. R., aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te M,

beklaagde.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij brief van 31 augustus 2014 heeft appellant (hierna: “J”), mede namens de heer W.K. van D. (zijn schoonzoon) en mevrouw E.M.P. van D.-J (zijn dochter), een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Utrecht. In de beslissing van 6 februari 2015, verzonden op 12 februari 2015, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklaagde (hierna: de makelaar) ingediende klacht ongegrond verklaard. J is bij brief van 31 maart 2015, ontvangen op 1 april 2015, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Ook het hoger beroep is door J mede namens de heer Van D en mevrouw Van D-J ingesteld.

- 1.2 In zijn brief van 1 mei 2015 heeft J de gronden aangevoerd waarop het hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 De makelaar heeft in zijn brief van 26 mei 2015 verweer gevoerd in hoger beroep.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 4 juni 2015 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - J in persoon, vergezeld van mr. S. de Kruijff;
 - de makelaar in persoon, vergezeld van mr. C. Arnouts.

Door mr. De Kruijff zijn tijdens de mondelinge behandeling nog twee aanvullende producties in het geding gebracht.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

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

- 2.1 De schoonzoon en dochter van J, hierna te noemen: “Van D”, zijn eigenaar van een pand gelegen aan de Verlengde H-straat 43 te M. Van D en J hebben in 2012 met de heer B van tandartsenpraktijk I & I (hierna: de potentiële huurder) onderhandeld over de huur van de benedenverdieping van dit pand.
- 2.2 Eind juli/begin augustus 2012 is door J contact gezocht met de makelaar om met de potentiële huurder te onderhandelen over de huurprijs voor de desbetreffende benedenverdieping. Het onderhandelen diende plaats te vinden aan de hand van een uitgewerkt, door J opgesteld huuraanbod. Een e-mail van 1 augustus 2012 van J aan de makelaar luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Bijgaand het besproken huuraanbod waar Michel V met je over in gesprek wil namens I&I. Zij blijven (zwaar teleurstellend) hangen bij 207,7 m2 maal 150 euro (...)”

- 2.3 De makelaar heeft vervolgens diverse contacten gehad met de makelaar van de potentiële huurder.
- 2.4 Een e-mail van 3 augustus 2012 van de makelaar aan de makelaar van de potentiële huurder luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“Middels deze mail bevestig ik hetgeen is besproken en overeengekomen.
Huurprijs: € 40.00,-- op jaarbasis + jaarlijkse indexering conform wettelijke*

regelgeving

Duur: 5 + 5 optiejaren (...)

Graag ontvang ik vandaag een bevestiging vanuit jouw kant namens huurder. Ook heb ik nodig een kopie KvK uittreksel van huurder, alsmede kopie ID van vertegenwoordiger(s). Hierna maak ik de concept huurovereenkomst in orde."

- 2.5 Bij e-mail van 10 augustus 2012 heeft de makelaar van de potentiële huurder aan de makelaar bericht, voor zover relevant:

"Er zijn een aantal punten die jij aangeeft als vaststaand, maar daar is mijn cliënt het niet mee eens."

- 2.6 Op 17 augustus 2012 laat de makelaar op instructie van J aan de makelaar van de potentiële huurder weten dat vanaf dat moment de verdere communicatie uitsluitend nog kan verlopen via J. Daarmee is de opdracht aan de Makelaar beëindigd.

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 J verwijt de makelaar dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat de makelaar is tekort geschoten in de opdracht om een huurovereenkomst tot stand te brengen. J stelt dat de makelaar ervoor had moeten zorgen dat de bereikte overeenstemming tussen partijen op de juiste wijze zou worden vastgelegd in een schriftelijke huurovereenkomst. De makelaar heeft dat verzuimd door onder meer in de e-mail van 3 augustus 2012 niet zelf de overeenstemming te bevestigen, maar aan de makelaar van de potentiële huurder te vragen de overeenstemming te bevestigen. Doordat de makelaar niet voldoende doortastend heeft gehandeld is er discussie ontstaan tussen partijen over een aantal andere onderwerpen, onder andere de indexering van de huurprijs en de hoogte van de borgsom. Uiteindelijk is het niet tot overeenstemming gekomen. Door het onvoldoende adequaat handelen van de makelaar heeft Van D aanzienlijke schade geleden.
- 3.3 De Raad van Toezicht is van oordeel dat de makelaar niet is tekort geschoten in de aan hem verstrekte opdracht. Er was voor de makelaar geen reden om aan te nemen dat er naast de huurprijs nog een aantal nadere onderwerpen ter discussie waren of zouden komen. Uit de aan hem door J verstrekte informatie mocht de makelaar opmaken dat er enkel nog discussie over de hoogte van de huurprijs bestond. De makelaar heeft dan ook gehandeld als een redelijk handelend makelaar en de aan hem verstrekte opdracht voldoende zorgvuldig uitgevoerd.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 J heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende

aangevoerd.

- 4.2 Volgens J heeft de makelaar zich niet gedragen zoals van een redelijk handelend makelaar mag worden verwacht, meer in het bijzonder door schending van artikel 1, 2 en 5 van de Erecode. Een redelijk handelend makelaar dient zich slechts de belangen van de opdrachtgever aan te trekken. In dit geval was het belang van de opdrachtgever erop gericht een huurovereenkomst tot stand te laten komen. Deze opdracht heeft de makelaar uit het oog verloren. De Raad van Toezicht heeft miskend dat de makelaar alleen over de prijs diende te onderhandelen. J en de makelaar doen al jaren zaken met elkaar en de makelaar zorgt in dat kader altijd voor het opstellen en afsluiten van de verschillende huurovereenkomsten. Dat was in deze zaak niet anders. Dat de betrokkenheid van de makelaar verder ging dan alleen het onderhandelen over de prijs, blijkt ook uit de producties die J ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft overgelegd.
- 4.3 Daarnaast heeft de makelaar zich onvoldoende rekenschap gegeven van de relevante juridische kaders om de stelling te kunnen betrekken dat reeds een huurovereenkomst tot stand was gekomen. Mede op instigatie van de makelaar is Van D een procedure gestart tegen de potentiële huurder, gebaseerd op het standpunt dat een huurovereenkomst tussen partijen bestond. De makelaar had dit standpunt niet in moeten nemen, om zodoende bij J geen onjuiste verwachtingen te wekken, althans hij had J moeten wijzen op de risico's die zich konden voordoen, aldus steeds J.

5. Het verweer

- 5.1 De makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Door de makelaar is aangevoerd dat J te laat heeft geklaagd, nu de opdracht aan hem medio augustus 2012 is ingetrokken en door J pas tegen de M is geklaagd in 2014.
- 5.3 Daarnaast is de M van mening dat J in hoger beroep een nieuw klachtonderdeel heeft aangevoerd. In eerste instantie werd de M alleen verweten dat hij geen huurovereenkomst tot stand heeft weten te brengen, maar in hoger beroep is daar het verwijt bij gekomen dat op initiatief van de makelaar een procedure tegen de potentiële huurder is gestart. Doordat de makelaar zich nu alleen in tweede instantie tegen dit klachtonderdeel kan verweren, is hij in zijn verdediging geschaad.
- 5.4 Voorts heeft de makelaar aangevoerd dat op hem slechts een inspanningsverplichting rustte om overeenstemming te bereiken over de huurprijs, hetgeen ook is geschied. De door J ten tijde van de mondelinge behandeling overgelegde e-mails, waaruit zou blijken dat de betrokkenheid van de makelaar verder ging dan alleen de onderhandeling over de huurprijs, zien op de verkoop van de bovenverdieping. Daar was de makelaar inderdaad uitvoerig bij betrokken. Dat

gold echter niet voor de verhuur van de benedenverdieping. De makelaar kwam ook geen volmacht toe tot het sluiten van een huurovereenkomst, dat was niet zijn opdracht. Los daarvan bestond tussen partijen over een aantal punten nog geen overeenstemming, terwijl J dat wel aan de makelaar had voorgespiegeld. Dat nog geen overeenstemming tussen partijen bestond werd de makelaar duidelijk na de e-mail van de makelaar van de potentiële huurder van 10 augustus 2012. Niet valt in te zien waarom het de makelaar valt aan te rekenen dat geen huurovereenkomst tussen Van D en de potentiële huurder tot stand is gekomen.

6. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 6.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 6.2 De Raad van Toezicht Utrecht heeft de klacht samengevat als het tekortschieten van de makelaar in de uitvoering van de opdracht. Door J is echter ook reeds in eerste instantie een tweede klachtonderdeel aangevoerd, te weten het gebrek aan juridische ondersteuning van de makelaar, die zegt een huurovereenkomst te hebben gesloten. Hoewel J geen bezwaar heeft gemaakt tegen de samenvatting van de klacht door de Raad van Toezicht, heeft hij dit klachtonderdeel in hoger beroep opnieuw aangevoerd. De makelaar heeft daartegen bezwaar gemaakt en gesteld dat sprake is van een nieuw klachtonderdeel. Nu dit klachtonderdeel echter reeds wordt genoemd in de oorspronkelijke klachtbrief van J van 31 augustus 2014, zal de Centrale Raad van Toezicht aan dit bezwaar voorbij gaan en zich uitlaten over beide klachtonderdelen.
- 6.3 Het eerste klachtonderdeel betreft de vraag of de makelaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn opdracht en in strijd heeft gehandeld met artikel 2 Erecode NVM. Anders dan J aanvoert, is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat aan de makelaar uitsluitend opdracht is gegeven tot het bereiken van overeenstemming over de huurprijs. Dit blijkt onder meer uit de e-mail van J aan de makelaar van 1 augustus 2012. Er wordt in deze e-mail alleen gesproken over de huurprijs, niet over het vervolgens opstellen van een huurovereenkomst. De stelling van J dat de gebruikelijke werkwijze tussen partijen was dat de makelaar vervolgens ook de overeenkomst op papier zou zetten en dat die werkwijze ook in deze zaak had te gelden, wordt niet verder onderbouwd, zodat de Centrale Raad van Toezicht daar aan voorbij zal gaan.
- 6.4 Uit genoemde e-mail en het bij deze e-mail gevoegde huuraanbod heeft de makelaar vervolgens afgeleid en ook mogen afleiden dat op de overige punten door J reeds overeenstemming was bereikt met de potentiële huurder. Dat dat niet het geval was, bleek de makelaar na de e-mail van 10 augustus 2012 van de makelaar van de potentiële huurder. De makelaar heeft daarna nog getracht ook over de onderwerpen waarover nog discussie bestond overeenstemming te bereiken. Dat dit niet is gelukt, kan niet aan de makelaar worden toegerekend. Door overeenstemming te bereiken over de huurprijs heeft de makelaar de aan hem verstrekte opdracht uitgevoerd.

- 6.5 Van een schending van artikel 2 Erecode NVM is dan ook geen sprake. Naar het oordeel van de Centrale Raad is de Makelaar naar beste vermogen tegemoetgekomen aan de reële verwachtingen van J. Het eerste klachtonderdeel faalt dan ook.
- 6.6 Het tweede klachtonderdeel houdt in dat de makelaar zich onvoldoende rekenschap heeft gegeven van de relevante juridische kaders om de stelling te kunnen betrekken dat sprake zou zijn van een huurovereenkomst en in strijd met artikel 5 Erecode NVM heeft gehandeld. Doordat de makelaar zich op het standpunt bleef stellen dat sprake was van een huurovereenkomst, zou J ook dit standpunt jegens de potentiële huurder hebben ingenomen. Ook dit klachtonderdeel slaagt niet. De makelaar had immers van J begrepen dat op alle overige onderdelen overeenstemming was bereikt. Nu door hem op het punt van de huurprijs overeenstemming was bereikt, is het niet onbegrijpelijk dat de makelaar ervan uit is gegaan dat een huurovereenkomst tot stand was gekomen. De makelaar kan niet verweten worden dat hij niet over voldoende kennis van zaken beschikte en in strijd met artikel 5 Erecode heeft gehandeld, indien zijn opdrachtgever hem niet van de juiste en volledige informatie voorziet.
- 6.7 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, met uitbreiding van de gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht Utrecht van 6 februari 2015.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. J.C. Borgdorff, W. van Haselen, mr. P. van der Kolk-Nunes, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 31 augustus 2015.