

Beheer.

Klaagster heeft van april 1992 tot april 2008 een woning gehuurd. Zij verwijt de makelaar die van februari 2006 tot april 2008 het beheer m.b.t. de woning gevoerd heeft, dat hij op verschillende punten tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Zo zou de makelaar ten onrechte servicekosten in rekening hebben gebracht over een periode waarin de woning van de C.V. was afgesloten, zou de makelaar hebben nagelaten om tussenmeters te plaatsen waardoor te hoge energiekosten werden berekend en zou de makelaar valsheid in geschrifte hebben gepleegd.

De Raad acht klaagster, ondanks het tijdsverloop, ontvankelijk in haar klacht. Dat beklagde door het tijdsverloop in zijn verdediging is geschaad is niet gebleken. De Raad verklaart de klacht vervolgens ongegrond. Niet is komen vast te staan dat de makelaar tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

De loop van de procedure

De Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, Afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M. (hierna de Vereniging) heeft kennisgenomen van een klacht van mevrouw M., hierna te noemen klaagster, die op 27 september 2010 bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging is ingediend. De klacht is gericht tegen de heer B., makelaar werkzaam bij [naam makelaarskantoor] te A., hierna te noemen beklagde.

Na doorzending van de klacht door de Vereniging aan de Raad, is klaagster door de Raad op 26 november en 8 december 2010 verzocht haar klacht nader toe te lichten. Naar aanleiding van haar brief van 17 december 2010 is klaagster bij brief van 2 februari 2011 door de Raad om nadere informatie gevraagd. Hierop heeft klaagster gereageerd bij e-mails van onder meer 7 en 14 februari 2011. Vervolgens heeft de Raad bij brief van 3 maart 2011 de klacht-onderdelen van de klacht van klaagster samengevat en hergeformuleerd, en deze aan klaagster voorgelegd.

Bij brief van 25 maart 2011 heeft beklagde geantwoord op de klacht van klaagster. Bij e-mail van 26 april 2011 heeft klaagster op dit antwoord gerepliceerd. Vervolgens heeft beklagde bij brief van 13 mei 2011 gedupliceerd.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad op 12 oktober 2011 is klaagster in persoon verschenen. Beklagde is eveneens in persoon verschenen.

DE FEITEN

Bij de beoordeling van de klachten wordt van het volgende uitgegaan.

Klaagster heeft op 15 april 1992 een huurovereenkomst gesloten met betrekking tot de woonruimte aan de [adres], hierna te noemen de woonruimte. Ook het daaronder gelegen souterrain is – afzonderlijk verhuurd – woonruimte. Beide verdiepingen vormden aanvankelijk één

woning. De verdiepingen waren voorzien van een gemeenschappelijke c.v.-installatie, waarvan de ketel in het souterrain stond en het drukvat in de woning van klaagster. De gasmeter bevond zich eveneens in het souterrain. Ook de electriciteitsinstallatie was gemeenschappelijk en de elektriciteitsmeter bevond zich eveneens in het souterrain.

Klaagster is tegen haar verhuurster in 2001 voor de rechtbank Amsterdam, sector kanton, een procedure gestart waarin onder meer splitsing van de c.v.-installatie en van de elektrische installatie werden gevorderd. Alle vorderingen zijn bij vonnis van 7 augustus 2002 afgewezen.

Bij brief van 18 januari 2006 heeft beklagde aan klaagster laten weten het beheer en de administratie van de woonruimte met ingang van 1 februari 2006 te zullen overnemen van [makelaarskantoor X].

In de zomer van 2007 heeft de toenmalige gemachtigde van klaagster, mr. G. van [naam kantoor], met de verhuurster gecorrespondeerd over de afrekening van stookkosten. Die gemachtigde heeft bij brief van 3 augustus 2007 aan de gemachtigde van de verhuurder laten weten dat tot “vergoeding van de stookkosten ad € 975,36” zal worden overgegaan, zonder enige erkenning van ongelijk en zonder enige gehoudenheid van klaagster hiertoe en alleen om onder “deze kwestie” een streep te kunnen zetten.

Bij vonnis van de rechtbank Amsterdam, sector kanton, van 27 februari 2008 is de huurovereenkomst ontbonden en de ontruiming van de woonruimte toegewezen. De woonruimte is op 7 april 2008 ontruimd.

Daarna, op 12 februari 2009, is klaagster een procedure voor de huurcommissie gestart over de betalingsverplichting met betrekking tot de servicekostenonderdelen gas, electriciteit en water over de periode van 12 maart 2005 tot 12 maart 2006.

De rapporteur heeft de huurcommissie geadviseerd klaagsters betalingsverplichting voor gasverbruik over deze periode vast te stellen op € 401,86.

Blijkens de daarop gevolgde uitspraak van de huurcommissie van 10 juni 2009 heeft klaagster onder meer verklaard dat zij sinds juni 2005 eigen aansluitingen had voor gas en electriciteit, althans aansluitingen voor koken en warm water; dat zij ook nog een maandelijks voorschot voor servicekosten betaalde terwijl er geen warmte werd geleverd nadat in 2004 in het souterrain de leiding naar de centrale verwarming in haar woning was afgekoppeld; dat haar is gezegd dat zij dan maar moest verwarmen met een gaskachel, wat echter niet kon omdat de gaskachel was afgekeurd; dat haar verhuurder, bovenop de tot 1 juli 2006 betaalde voorschotten, nog een nabetaling wilde hebben van € 975,36; dat mr. G. niet door haar gemachtigd was tot het doen van deze betaling.

Volgens deze uitspraak heeft de gemachtigde van de verhuurder onder meer verklaard dat uit de tussen partijen gevoerde correspondentie blijkt dat er een schikking tussen partijen is getroffen en dat € 975,36 is betaald, waarvan € 355,04 betrekking heeft op de periode 2005-2006; dat de afrekening van de verhuurder de periode betrof van 2004 tot einde huurovereenkomst; dat klaagster een slechte verhouding had met de verhuurder en dat al eerder is erkend dat de irritatie bij de verhuurder eens dermate groot is geworden, dat gedurende een korte tijd geen warmte aan huurder is doorgeleverd.

Uit de uitspraak blijkt verder dat de huurcommissie klaagster in de gelegenheid heeft gesteld stukken over te leggen waaruit blijkt dat het tussen haar en de verhuurder niet tot een schikking is gekomen over de kosten voor verwarming (inclusief kosten voor elektriciteit ten behoeve van de C.V.-installatie) over de periodes 2004/2005, 2005/2006 en 2006/2007 alsmede stukken waaruit blijkt dat het deel van de installatie dat de woning van klaagster van warmte voorzag door de verhuurder dan wel in diens opdracht is afgekoppeld en afgekoppeld is gebleven over de periode waarover de huurcommissie zich zou kunnen uitspreken, zijnde de periode van 12 maart 2005 tot 12 maart 2006.

Bij genoemde uitspraak heeft de huurcommissie klaagster niet-ontvankelijk verklaard. De huurcommissie heeft daaraan een uitvoerige beoordeling vooraf laten gaan. Voor wat betreft de vraag of al dan niet tussen partijen reeds een regeling is getroffen, heeft de huurcommissie overwogen dat zij ervan uitgaat dat overeenkomstig de brief van [naam kantoor mr. G.] van 3 augustus 2007 daarvan sprake is geweest, nu klaagster de door haar bedoelde brief die zij direct zou hebben geschreven nadat zij van de schikking kennis kreeg, niet is overgelegd. Er wordt daarom van uitgegaan dat (ook) de kosten voor verwarming over de aan de orde zijnde periode, zijnde € 355,04, zijn betaald en dat over de aan de orde zijnde periode geen geschil meer tussen partijen bestaat.

De huurcommissie heeft “volledigheidshalve” over klaagsters verweer betreffende het afgekoppeld zijn van de verwarming overwogen dat klaagster haar standpunt niet nader met bewijsmateriaal heeft onderbouwd, en voorts:

“Voor zover er al een onderbreking is geweest is de levering van warmte dan deed die zich pas voor eind 2006 zoals niet alleen door de gemachtigde van verhuurder bij de mondelinge behandeling op 10 juni 2009 is verklaard en nogmaals is herhaald in de brief van 23 juni 2009, maar hetgeen ook blijkt uit het vonnis van de Kantonrechter te Amsterdam van 27 februari 2008. Wat betreft de thans aan de orde zijnde periode zou (...) de commissie – als huurder ontvankelijk zou zijn geweest in het verzoek – met bedoelde omstandigheid dus verder geen rekening hoeven te houden.”

Klaagster heeft op 28 april 2009 haar verhuurster in kort geding gedagvaard. Bij vonnis van 22 mei 2009 is de vordering van klaagster afgewezen door de voorzieningenrechter in de rechtbank Amsterdam, sector kanton.

Op 19 juni 2009 is klaagster nogmaals een procedure voor de huurcommissie begonnen. Ook daarin is zij niet-ontvankelijk verklaard.

Op 19 oktober 2009 heeft klaagster beklaagde gedagvaard. Op deze dagvaarding is geen vonnis gevolgd.

Op 30 november 2009 heeft klaagster beklaagde wederom gedagvaard, en wel in twee afzonderlijke procedures. In aanvulling hierop is op 27 mei 2010 beklaagde nogmaals door klaagster gedagvaard. In deze procedures heeft de rechtbank Amsterdam, sector kanton, op 5 juli 2010 vonnis gewezen. Hierbij zijn de vorderingen van klaagster afgewezen dan wel is zij in die vorderingen niet-ontvankelijk verklaard. Tevens is in dat vonnis klaagster verboden nog procedures tegen beklaagde aanhangig te maken die geschillen uit hoofde van de huurovereenkomst voor de woonruimte tot onderwerp hebben. Daarbij is bepaald dat klaagster bij overtreding hiervan een boete zal verbeuren van € 5.000,00 per overtreding met een maximum van € 25.000,00.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klachtonderdelen zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE KLACHT

De klacht houdt het volgende in:

- a. Beklaagde heeft aan klaagster servicekosten in rekening gebracht voor de centrale verwarming over een periode gedurende welke de huurwoning van de centrale verwarmingsinstallatie was afgesloten. Tevens heeft beklaagde nagelaten elektriciteitsstanden te plaatsen waardoor aan klaagster te hoge energiekosten in rekening zijn gebracht.
- b. Beklaagde heeft valsheid in geschrifte gepleegd in de procedures voor de rechtbank Amsterdam, sector kanton. Verder heeft beklaagde nagelaten klaagster in bescherming te nemen tegen de verhuurster/verhuurder van de woonruimte, en iedere keer doelbewust op een procedure aangestuurd.

Zodoende heeft beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen en heeft hij tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van de ontvankelijkheid:

De Raad overweegt dat beklaagde als makelaar het beheer en de administratie met betrekking tot de woonruimte heeft gevoerd van 1 februari 2006 tot 7 april 2008, de dag waarop de woonruimte is ontruimd. In het Reglement Tuchtrechtspraak of een andere regeling van de Vereniging is geen termijn van toepassing binnen welke een klacht dient te worden ingediend op straffe van niet-ontvankelijkheid. De Raad is van mening dat niet sprake is van een dusdanig tijdsverloop dat op grond hiervan klaagster in haar klacht niet-ontvankelijk behoort te worden verklaard. Verder is de Raad niet gebleken dat beklaagde door het tijdsverloop is geschaad in zijn mogelijkheden om verweer tegen de klacht te voeren.

In dit bestek is eveneens van belang dat het klaagster volgens het vonnis d.d. 5 juli 2010 is verboden nog procedures jegens de makelaardij-onderneming [naam] aanhangig te maken die tot onderwerp hebben geschillen uit hoofde van de voormalige huurovereenkomst. Uit dit vonnis blijkt niet dat het klaagster is verboden een klacht tegen beklaagde in te dienen op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak van de Vereniging.

Op grond hiervan is de Raad van mening dat klaagster in haar klacht **ontvankelijk** moet worden geacht.

Ten aanzien van klachtonderdeel a:

Klaagster heeft naar voren gebracht dat haar in december 2006 vanwege de eigenaar is gebleken dat de verwarmingselementen in de woonruimte waren afgesloten van de centrale verwarmingsinstallatie. Klaagster en/of haar gemachtigde heeft dit beklaagde laten weten die hierop geen actie heeft ondernomen. Beklaagde heeft wel het maandelijkse voorschotbedrag met betrekking tot de verwarmingskosten onverkort in rekening gebracht. Hiermee heeft beklaagde klachtwaardig gehandeld, aldus klaagster.

Beklaagde heeft als verweer aangevoerd dat over onder meer dit klachtonderdeel reeds is geoordeeld door de civiele rechter. Hierbij heeft beklaagde met name gewezen op het vonnis van 5 juli 2010 en dit vonnis overgelegd. Daaruit blijkt, zo begrijpt de Raad, dat over de servicekosten onderdelen zowel door de Rechter als de Huurcommissie reeds is geoordeeld.

De Raad overweegt als volgt. In aanmerking genomen het feit dat beklaagde eerst per 1 februari 2006 als beheerder van de onderhavige woning is aangesteld, en klaagster dus ook voor het eerst op die datum met beklaagde als beheerder te maken heeft gekregen, en in aanmerking genomen voorts dat na het aantreden van beklaagde de C.V.-radiatoren in klaagsters woning niet eerder dan in december 2006 zijn afgesloten, lijkt niet eerder dan vóór december 2006 op goede grond bezwaar te kunnen worden gemaakt tegen een verlangen van de zijde van de beheerder dat toch een voorschot op de kosten van centrale verwarming moet worden voldaan.

Beklaagde heeft ter onderbouwing van zijn uiterst bondige standpunt – de stellingen van klaagster zijn “pertinent onwaar en niet bewezen” – verwezen naar het vonnis van de kantonrechter van 5 juli 2010, waarbij de vorderingen van klaagster zijn afgewezen.

Uit de veelheid van door klaagster overgelegde stukken blijkt echter ook dat allerm minst vast staat dat beklagde als beheerder er aanspraak op heeft gemaakt dat voor de maand december 2006 en de periode gedurende welke daarna klaagster geen verwarming van de in het souterrain geplaatste ketel kon krijgen (toch) een voorschot op de kosten van verwarming wordt betaald. Uit klagers "laatste aanvulling voor zitting 10 juni a.s.", gedateerd 30 mei 2009, blijkt immers van een "huurspecificatie" (waarmee kennelijk is bedoeld een voorstel tot huurprijsaanpassing) per 1 juli 2005 en 1 juli 2006 "met servicekosten" en een voorstel tot huurprijsaanpassing per 1 juli 2006 "zonder servicekosten". Het voorstel tot huurprijsaanpassing per 1 juli 2006 bevindt zich bij de stukken. Dit voorstel is gedaan door beklagde, en inderdaad is in dit voorstel, naast een verhoging van de kale huurprijs met 3,2%, slechts sprake van watergeld en een wijziging daarin (van € 13,85 naar € 16,29 per maand). In het door beklagde gedane voorstel tot huurprijswijziging per 1 juli 2007 is evenmin sprake van andere bijkomende kosten dan watergeld. In het door de vorige beheerder gedane voorstel tot huurprijswijziging per 1 juli 2005 was daarentegen nog sprake van servicekosten ten bedrage van € 90,76 per maand.

De Raad komt tot de slotsom dat niet is aangetoond dat beklagde aan klaagster servicekosten in rekening heeft gebracht voor de centrale verwarming over een periode gedurende welke haar huurwoning van de centrale verwarmingsinstallatie was afgesloten.

De Raad merkt nog op dat zich bij de stukken een rekening bevindt van [bedrijfsnaam] van 21 januari 2007, inhoudende dat hij op 10 januari 2007 in [adres] "herstel cv leidingen tbv aansluiting bel-etage" heeft gepleegd. Volgens een daarop door klaagster gestelde aantekening deed de verwarming het toen nog niet, maar dat dit aan het deel van de installatie in het souterrain lag, is niet gebleken.

Voor wat betreft het verwijt dat beklagde (die eerst per 1 februari 2006 als beheerder is aangetreden) heeft nagelaten elektriciteitsmeters te plaatsen, is de Raad niet kunnen blijken van feiten of omstandigheden op grond waarvan kan worden geoordeeld dat beklagde in enig opzicht laakbaar heeft gehandeld, te minder waar uit de stukken (onder meer de hiervoor genoemde "aanvulling") blijkt dat "de scheiding van gas- en electriciteit tussen [adressen] al in 2004 is gerealiseerd.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel b:

Klaagster heeft ter onderbouwing ter zitting aangevoerd dat in de procedures voor de rechtbank Amsterdam, welke hebben geleid tot de ontbinding van de huurovereenkomst en de ontruiming van de woonruimte, door de verhuurder/verhuurster is gewerkt met overzichten van huurbetaling door klaagster. Aangezien deze overzichten onjuist waren, heeft beklagde valsheid in geschriften gepleegd, zo meent klaagster. Beklagde bestrijdt dat die overzichten onjuist waren.

De Raad overweegt dat de ontbinding van de huurovereenkomst tot stand gekomen is naar aanleiding van een gerechtelijke procedure op tegenspraak. In die procedure zijn de door de

verhuurder/verhuurster aangeleverde gegevens onderzocht, waaronder, naar de Raad aanneemt, die door de klaagster genoemde overzichten. Dit vonnis is op tegenspraak gewezen en onherroepelijk. Op grond hiervan kan de Raad niet de conclusie trekken dat die overzichten van de hand van beklaagde onjuist waren dan wel dat hij daarmee tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Ook verder is klaagster niet in staat gebleken te onderbouwen dat beklaagde op dit punt tuchtrechtelijk een verwijt te maken valt.

Wat betreft het verwijt van klaagster dat beklaagde heeft verzuimd haar in bescherming te nemen tegen misdragingen van de verhuurder/verhuurster en iedere keer doelbewust op een procedure heeft aangestuurd, kan de Raad gelet op de stukken en het verhandelde ter zitting niet de mening van klaagster delen.

Ook dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de behandeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klaagster inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M.,

Mr R.A.J. van der Linde, Mr J.P. van Harseler, Mr W. van Otterloo, J.B. Boerman en P.H. Roos, in aanwezigheid van Mr R. Vos, op 12 oktober 2011, ondertekend op 8 december 2011.

Mr R.A.J. van der Linde, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.