

Informatie aan niet-opdrachtgever. Beheer. Bevoegdheid van de Raad t.o.v. de taak van de civiele rechter.

Klager was huurder van een appartement. Beklaagde voerde vanaf oktober 2010 voor de (nieuwe) eigenaar het beheer over dit appartement. Klager verwijt beklagde dat zij, ondanks diverse herinneringen, veel te laat is overgegaan tot de verrekening van de door klager over 2010 en 2011 als voorschot betaalde servicekosten. Daarnaast vraagt klager de Raad om een uitspraak te doen over de boete die de verhuurder in verband hiermee aan hem verschuldigd zou zijn.

De Raad is niet bevoegd een oordeel te vellen over de vraag in hoeverre de verhuurder aan klager een boete verschuldigd is. Die taak is voorbehouden aan de civiele rechter. De Raad stelt vast dat beklagde als beheerder verantwoordelijk was voor een tijdige afrekening van de servicekosten maar acht de handelwijze van beklagde onder de onderhavige omstandigheden niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft via de Afdeling consumentenvoorlichting van de Vereniging kennis genomen van een klacht d.d. 8 januari 2012 als ingediend door de heer T., wonende te A., hierna te noemen klager, gericht tegen makelaar mevrouw L., verbonden aan [makelaarskantoor X], te A., hierna te noemen beklagde. Beklaagde heeft hierop geantwoord bij e-mail van 2 mei 2013. Vervolgens heeft klager gerepliceerd bij brief van 8 mei 2013, waarna beklagde heeft gedupliceerd bij brief d.d. van 17 mei 2013.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Klager heeft per e-mail van 2 augustus 2013 nog gereageerd op de dupliek van beklagde. Daarbij heeft klager eveneens gemeld bij de mondelinge behandeling van de klacht niet aanwezig te zullen zijn.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 20 november 2013. Beklaagde is in persoon verschenen, daarbij vergezeld door de heer S. die eveneens aan het makelaarskantoor van beklagde is verbonden.

DE FEITEN

Klager heeft van 16 december 2009 tot 1 juli 2011 de woning met het adres [adresgegevens] als huurder bewoond, hierna te noemen het appartement. Het appartement maakt onderdeel uit van het appartementencomplex [VvE B]. Sinds oktober 2010 is de beleggingsmaatschappij [Y B.V.] te A. eigenaar van het appartement, namens wie beklagde als beheerder is gaan optreden. Voor de voorafgaande eigenaar van het appartement heeft [Z B.V.] te A. als beheerder opgetreden.

Onderdeel van de huurbetaling maakte een voorschot servicekosten uit, welke kosten onder meer uit stookkosten bestonden. Op 7 november 2011 heeft klager beklagde per e-mail verzocht om de afrekening van de energiekosten over de jaren 2010 en 2011. Tegelijkertijd heeft klager hierbij bevestigd de afrekening over 2009 reeds te hebben ontvangen. Nog dezelfde dag heeft beklagde klager per e-mail laten weten in afwachting te zijn van de afrekening stookkosten 2010 van de Vereniging van Eigenaars. Daarbij heeft beklagde enerzijds laten weten na te streven de afrekening 2010 nog in 2011 te kunnen opmaken, en anderzijds niet te kunnen zeggen wanneer de afrekening 2011 zou kunnen worden afgerond.

Op 16 maart 2012 heeft klager beklagde per e-mail laten weten nog steeds geen afrekening te hebben ontvangen, onder het verzoek te worden geïnformeerd. Klager heeft per e-mail van 25 maart 2012 beklagde gerappelleerd. Hierop heeft beklagde per e-mail van 26 maart 2012 klager laten weten dat de afrekening inzake de stookkosten bij de eigenaar ter goedkeuring voorlag en dat niet kon worden gezegd wanneer goedkeuring zou volgen.

Op 22 oktober 2011 [2012, NVM] heeft klager per e-mail beklagde laten weten nog steeds geen afrekening te hebben ontvangen over de jaren 2010 en 2011. Hierop heeft beklagde per e-mail van 30 oktober 2012 klager laten weten de gang van zaken te betreuren en dat de afrekening 2010 op korte termijn alsnog zou worden verstuurd, hetgeen ook is geschied.

Met betrekking tot het jaar 2011 heeft de afrekening klager op 24 mei 2013 bereikt.

DE KLACHT

Klager heeft naar voren gebracht dat beklagde klachtwaardig heeft gehandeld doordat beklagde heeft nagelaten, ook na herhaalde herinnering door klager, tijdig de verplichtte afrekening van de service- annex stookkosten binnen een half jaar na het desbetreffende kalenderjaar heeft opgemaakt en aan klager heeft doen toekomen.

Door deze handelwijze heeft beklagde, zo meent klager, tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

VERWEER

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

DE BEOORDELING

Het standpunt van klager:

Klager heeft erop gewezen dat in algemene voorwaarden van de huurovereenkomst die hij met betrekking tot het appartement heeft gesloten, is opgenomen dat de afrekening van de

als voorschot bij de maandelijkse huur betaalde servicekosten, waaronder de stookkosten, uiterlijk zes maanden na het verstrijken van het voorafgaande kalenderjaar dient plaats te vinden. Aangaande het jaar 2010 is de afrekening zestien maanden te laat geschied en aangaande 2011 elf maanden. Op grond hiervan, zo heeft klager naar voren gebracht, beklaagde klachtwaardig heeft gehandeld. Dit klemt te meer, zo meent klager, nu hij beklaagde meerdere keren om afrekening heeft verzocht en altijd een vaag antwoord heeft gekregen. Ter adstructie heeft klager aangehaald dat hij op 12 juni 2012 informatie heeft opgevraagd bij [Z B.V.] die nog op dezelfde dag per e-mail heeft laten weten dat door haar aan de desbetreffende vereniging van eigenaars de afrekening service/stookkosten over 2010 reeds was voorgelegd terwijl, zoals gezegd, beklaagde die niet eerder dan 30 oktober 2012 heeft doorgevoerd.

Afsluitend heeft klager erop gewezen dat de verhuurder op grond van de algemene voorwaarden meerdere boetes aan klager verschuldigd is, waarover klager aan de Raad eveneens een oordeel vraagt.

Het standpunt van beklaagde:

Ter zitting heeft beklaagde benadrukt altijd in het kader van haar beheertaak een tijdige afrekening na te streven maar dat wordt erkend dat de afrekeningen servicekosten over 2010 en 2011 te laat zijn afgerond. Als verweer tegen de onderhavige klacht heeft beklaagde op de eerste plaats naar voren gebracht dat zij niet eerder dan oktober 2010 als beheerder is gaan optreden voor de nieuwe eigenaar van het appartement, terwijl de voorafgaande eigenaar zich van een andere beheerder bediende, te weten [Z B.V.]. Toentertijd is door de opdrachtgever van beklaagde, in het belang van de huurders van de desbetreffende appartementen, en derhalve ook dat van klager, niet voor een “gebroken” kalenderjaar gekozen waarover zou moeten worden afgerekend, maar voor de constructie dat de nieuwe eigenaar met de huurder(s) over het gehele jaar 2010 zou afrekenen. Op die manier werd voorkomen dat de huurders over dat jaar met twee afrekeningen werden geconfronteerd, op verschillende tijdstippen. Beklaagde is in het kader van de afrekeningen niet alleen afhankelijk geweest van de goedkeuring van de desbetreffende jaarrekeningen door de ledenvergadering van de VvE B., maar ook van de verrekening van de servicekosten tussen [Y B.V] en haar rechtsvoorgangster. Eén en ander heeft voor de afrekening inzake 2010 meer tijd gevegd dan voorzien, hetgeen ook vertraging als gevolg heeft gehad voor 2011. Beklaagde betreurt dit. Het is verder niet zo, zo heeft beklaagde haar verweer verder toegelicht, dat de servicekosten alleen stookkosten inhielden die na opname van de meter in de separate appartementen relatief eenvoudig vast te stellen waren; de situatie ter plaatse is aldus dat van de meter uitsluitend de verhouding waarin verwarming is afgenomen kan worden afgelezen. Verder geldt dat de servicekosten tevens schoonmaak- en onderhoudskosten voor de algemene ruimte en lift hebben omvat, alsmede verlichting en tuinonderhoud.

Daarnaast was sprake van zes separate appartementencomplexen en evenzovele VvE's. De opdrachtgever van beklaagde was niet eerder bereid om afrekeningen te fiatteren dan nadat die voor alle betrokken VvE's gereed waren. Ook de verrekening tussen [Y B.V.] en haar rechtsvoorgangster over het jaar 2010 had meer voeten in de aarde dan voorzien.

Wat betreft het verwijt van klager dat [Z B.V.] reeds in ieder geval op 12 juni 2012 “haar” deel van de afrekening inzake 2010 aan de VvE had voorgelegd, terwijl de afrekening aan klager pas in een later stadium plaatsvond, heeft beklaagde opgemerkt dat op dat moment ook nog door de eigenaar een controle van de jaarrekening van de VvE moest plaatsvinden waarna pas de definitieve verrekening en afstemming tussen de opvolgende eigenaren er van kon komen.

Afsluitend heeft beklaagde bevestigd dat de bewoners/huurders inderdaad niet dan wel onvoldoende door haar zijn geïnformeerd over de vertraging in het afrekenen van de servicekosten, en dat zij in het voorkomende geval betrokkenen in het kader van beheer voorafgaand zal inlichten.

De beoordeling door de Raad:

In de eerste plaats brengt de Raad naar voren dat hij niet bevoegd is een oordeel te vellen over de vraag in hoeverre de verhuurder van het appartement een boete aan klager verschuldigd is op grond van de Algemene bepalingen huurovereenkomst woonruimte. De beoordeling daarvan is uitsluitend voorbehouden aan de civiele rechter.

De Raad overweegt vervolgens dat de klacht is gericht tegen makelaardij-onderneming [makelaarskantoor X] te A., lid van de Vereniging. De makelaardij-onderneming heeft haar beheersactiviteiten ondergebracht in een separate aan haar gelieerde rechtspersoon, te weten [X B.V.], die zich blijkens haar briefpapier eveneens profileert als lid van de Vereniging. Mevrouw L. is als makelaar verbonden aan de makelaardij-onderneming en wordt door de Raad, op grond van het bepaalde in artikel 15 lid 4 van het Reglement Tuchtrechtspraak, als beklaagde beschouwd.

De Raad stelt vast dat beklaagde in het kader van haar beheerstaak als makelaar verantwoordelijk was voor een tijdige afrekening van de servicekosten die bij wege van voorschotheffing bij klager in rekening waren gebracht. Niet in geschil is dat deze afrekening te laat heeft plaatsgevonden met een forse termijnoverschrijding met betrekking tot 2010 en eveneens een niet-onaanzienlijke overschrijding inzake 2011.

Beklaagde heeft gesteld dat de vertraging in de afrekening niet is terug te voeren geweest op de omvang en het aantal van de verschillende servicekosten in relatie tot het aantal bewoners van het appartementencomplex, maar op de omstandigheid dat zij afhankelijk was van het akkoord van de nieuwe eigenaar van het door klager gehuurde appartement, en voor welke eigenaar zij het beheer is gaan voeren. Deze eigenaar zag zich genoodzaakt inzake de servicekosten waarop de afrekening toezag tot verrekening over te gaan met haar rechtsvoorgangster, en wenste tevens tot afstemming over te gaan over die servicekosten met de VvE's van de naburige appartementencomplexen waarin zich eveneens appartementen van die eigenaar bevonden. Deze feitelijke achtergrond kan, naar de Raad meent, op zich niet tot een verwijt in tuchtrechtelijke zin aan het adres van beklaagde leiden. Ook de keuze van de opdrachtgever van beklaagde om de afrekening servicekosten over het volledige (kalender)jaar waarin zij eigenaar werd voor haar rekening te nemen,

kan reeds door de Raad worden onderschreven nu dit in het belang van de huurders is geschied.

De Raad stelt verder vast dat beklagde de feitelijke achtergrond van het uitblijven van een tijdige afrekening servicekosten over de relevante jaren 2010 en 2011 uitvoerig heeft beschreven, welke beschrijving op zich niet door klager is bestreden. Alles afwegende, komt de Raad tot de conclusie dat beklagde geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. De Raad betreft hierbij in zijn overwegingen dat beklagde enerzijds op zich op de herinneringsbrieven van klager doorgaans tijdig heeft gereageerd en anderzijds heeft erkend dat het op haar weg had gelegen klager uit eigen initiatief en voorafgaand aan het verstrijken van de relevante termijn te informeren. Beklagde heeft hierover ter zitting laten weten van de gehele gang van zaken lering te hebben getrokken en in het voorkomende geval hierop alerter en pro-actiever te zullen optreden.

De klacht is derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **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 J.P van Harseler, Mw Mr LC. Klein, J.B. Boerman, P.H. Roos en Mr. R. Vos, op 20 november 2013, ondertekend op 29 januari 2014.

Mr J.P. Harseler, 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.