

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onderzoek naar financiële goedheid wederpartij. Belangenverstrengeling.

Klagers hebben beklagde een verkoopopdracht gegeven. Toen belangstelling uitbleef hebben klagers besloten de woning ook te huur aan te bieden. Uiteindelijk wordt een huurder gevonden en wordt het pand verhuurd. De huurder blijkt niet betrouwbaar en bij de beëindiging van de huur wordt een wietplantage ontdekt. De herstellkosten i.v.m. door de huurder aangebrachte schade worden geschat op bijna EUR 50.000,-. Klagers verwijten beklagde dat hij, ondanks hun uitdrukkelijk verzoek, geen onderzoek naar de persoon en kredietwaardigheid van de huurder heeft ingesteld en dat ten gevolge van die nalatigheid grote schade is ontstaan. Beklaagde ontkent dat hem ook m.b.t. de verhuur een opdracht is verstrekt. Hij stelt op verzoek van klagers een advertentie op Funda te hebben geplaatst tegen een courtage, een gefixeerde succesfee van EUR 2500,-. Beklaagde zag er geen kwaad in om van de huurder EUR 1000,- te ontvangen als dank voor de adequate afwikkeling. Op die manier werden de door hem voor klagers onverplicht en om niet verrichte overige werkzaamheden, toch nog beloond.

De Raad stelt vast dat klagers er onder de onderhavige omstandigheden van uit mochten gaan dat er sprake was van een opdracht tot dienstverlening bij verhuur. In het kader van een opdracht tot bemiddeling, maar ook in het algemeen bij elke vorm van dienstverlening als makelaar, mag van hem verwacht worden dat hij waar nodig onderzoek doet naar de antecedenten van de (rechts)personen met wie door zijn bemiddeling mogelijk contracten zullen worden gesloten. Dat geldt temeer in het geval, dat zijn opdrachtgever daar uitdrukkelijk om verzoekt. Indien beklagde daadwerkelijk zorgvuldig onderzoek zou hebben gedaan, - zoals later op verzoek van klagers alsnog (door anderen) is gebeurd - is aan te nemen, dat de onderwerpelijke huurovereenkomst niet tot stand zou zijn gekomen. In dat geval zou klagers veel ellende zijn bespaard. In tegenstelling tot beklagde ziet de Raad er wel kwaad in dat hij een bedrag van € 1.000,00 van de huurder heeft geaccepteerd, waarmee hij in ieder geval de schijn heeft gewekt niet alleen het belang van klagers op het oog te hebben gehad. Dat geldt zelfs indien beklagde geen opdracht tot verhuur zou hebben gehad – zoals hij zelf beweert -, maar alleen klagers makelaar voor verkoopbemiddeling was gebleven; ook dan was hij immers nog steeds hun makelaar en dus hun belangenbehartiger. De Raad gaat voorbij aan de overige door klagers geuite klachten aangezien die onvoldoende feitelijk zijn onderbouwd.

DE RAAD VAN TOEZICHT BREDA VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer en mevrouw **S.**, [adres], klagers,

Tegen:

de heer **T.**, aangesloten makelaar, verbonden aan makelaarskantoor [naam makelaarskantoor],

gemachtigde: mr. **W.**, juridisch adviesbureau [naam adviesbureau],

[adres]. beklagde, hierna te noemen "de makelaar".

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Klagers hebben hun klacht tegen beklaagde bij brief van 29 december 2014, vergezeld van 24 bijlagen, ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM, die per brief van 15 januari 2015 de klacht heeft doorgeleid aan de Raad.
- 1.2. De gemachtigde van de makelaar heeft op 4 maart 2015 een verweerschrift ingediend bij de Raad.
- 1.3. Per brief van 20 maart 2015 hebben klagers nog 20 bijlagen met toelichting aan de Raad gestuurd.
- 1.4. Ter zitting van 30 maart 2015 heeft de Raad klagers en de makelaar in persoon gehoord, alsmede de gemachtigde van de makelaar, die daarbij zijn pleitnotities heeft overgelegd. Klagers hebben hun voorwoord overgelegd.

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. Op 8 april 2010 hebben klagers aan de makelaar de opdracht gegeven tot bemiddeling bij de verkoop van hun woning, waarbij de vraagprijs was bepaald op € 865.000,00 kosten koper. Vanwege het gebrek aan belangstelling voor aankoop is eind 2011 besloten de woning tijdelijk ook te huur te zetten.

- 2.3. Weliswaar schrijven klagers in hun email van 15 juli 2014 (twee jaar na dato), dat zij einde 2011 gemeend hadden om “de verhuur bij [verhuurbureau X] onder te brengen”, maar volgens hun toelichting ter zitting hebben zij daarmee slechts bedoeld om [X] met name in te schakelen voor het zoeken naar potentiële huurders onder expats. De makelaar, beklagde, bleef in hun ogen hun eigen makelaar, zowel voor de doorlopende opdracht tot verkoop als voor de bemiddeling bij verhuur. Er is toen ook afgesproken, dat de makelaar het pand daartoe op Funda zou adverteren en dat hij voor de verhuuractiviteiten een extra courtage zou ontvangen van € 2.500,00. Het pand is vervolgens ook dienovereenkomstig door de makelaar op Funda aangeboden.
- 2.4. Op 29 februari 2012 laat de makelaar het huis bezichtigen door de gegadigde huurder die hem per mail van 5 maart 2012 een voorstel doet:
“Huurperiode van 2 jaar met een optie van nog een jaar.
Huurprijs € 2.250,00 per maand. (...)
Borg € 4.500,00. Commissie € 1.000,00.
De meubels mogen blijven staan. Wij zullen dan ook de spullen en het pand als een goed betaamd huisvader gebruiken.
De werkruimte zal als kantoorruimte worden gebruikt door vier personen.
Het woonhuis zal worden bewoond door twee personen en om de veertien dagen twee kinderen.
Het pand mag gewoon in de verkoop blijven mits dat er wel 36 uur van te voren dit wordt aangekondigd”.
Ondertekend met [Y B.V.].
- 2.5. Op 6 maart 2012 sturen klagers per mail aan de makelaar de Algemene Bemiddelingsvoorwaarden van [X Franchise B.V.] met formuleringen en punten die in het contract verwerkt dienen te worden naast een aantal andere in die mail genoemde punten.

Ook verzoeken zij hem uit te zoeken wie de huurder is en of hij kredietwaardig is. Verder vragen zij of ze alvast een digitale huurovereenkomst kunnen krijgen.

- 2.6. Op 9 maart 2012 maken klagers kennis met de kandidaat-huurder in de persoon van de heer H.
- 2.7. Per mail van 10 maart 2012 stuurt de makelaar de concept huurovereenkomst aan klagers met daaraan toegevoegd als bijzondere bepaling onder meer artikel 10.4: “bezoekrecht controle 4x per jaar (hier zal waarschijnlijk geen gebruik van gemaakt worden). Geen onderverhuur”.
- 2.8. Op 13 maart 2012 stuurt de makelaar aan de huurder een factuur voor de waarborgsom van € 5.000,00.
In de op 16 maart 2012 door klagers en de huurder ondertekende huurovereenkomst is als artikel 10.5 toegevoegd: “Het is verhuurder bekend en heeft toegestemd, dat huurder de bedrijfsruimte verhuurd aan zijn bedrijf”. Door huurder is daar nog bijgeschreven: “en van partner”.
Weggelaten zijn de woorden: “Geen onderverhuur”.
- 2.9. Op diezelfde dag, 16 maart 2012, spreken klagers en de huurder tevens af dat op 31 april 2012 door de huurder als een vorm van borgtocht een bedrag van € 15.000,00 betaald wordt als vooruitbetaling van de huur voor de termijn 1 oktober 2014 t/m 31 maart 2015.
- 2.10. Op 20 maart 2012 vindt de sleuteloverdracht plaats waarbij het door de makelaar opgemaakte *inspectierapport nieuwe verhuur* wordt ondertekend door klagers en de huurder.
- 2.11. Op 21 maart 2012 stuurt de makelaar aan klagers een factuur voor de verhuurcourtage van € 2.500,00 inclusief BTW.

- 2.12. Per e-mail van 1 april 2012 aan de makelaar uiten klagers hun twijfel over de betrouwbaarheid van de huurder en per e-mail van 2 april 2012 schrijven zij de makelaar dat zij hem gevraagd hebben de mogelijkheden te onderzoeken om per direct het contract te ontbinden nadat zij van hem vernomen hadden dat de borg van € 5.000,00 niet op zijn rekening was gestort.
- 2.13. Per mail van 5 april 2012 vragen klagers aan de makelaar een kopie van diens onderzoek naar de betrouwbaarheid en solvabiliteit van de huurder en vier dagen later vragen zij hem nogmaals dat vóór 12 april 2012 te doen. Daarop antwoordt de makelaar per mail van diezelfde dag: “Ik heb mijn huiswerk gedaan betreffende de huurder, deze privacyinfo kan ik niet verspreiden, verder heb ik op basis van een jarenlange ervaring als makelaar jullie positief geadviseerd, hier sta ik nog steeds achter”
- 2.14. Klagers hebben onderzoek laten doen naar de kredietwaardigheid van de huurder en van [naam onderzoeksbureau] een rapport ontvangen op 23 augustus 2012 en van [naam tweede onderzoeksbureau] op 5 december 2012, waarin respectievelijk staat: kredietrisico niet verantwoord. En: de beide besloten vennootschappen van de huurder zijn failliet.
- 2.15. Op 23 maart 2014 hebben klagers zelf het pand ontruimd nadat daarin een wietplantage was aangetroffen.
- 2.16. Op 27 juni 2014 heeft de makelaar op verzoek van klagers een rapport opgemaakt van de eindinspectie op 30 april 2014 waarbij klagers en de makelaar de schade aan de woning en de inboedel hebben geconstateerd. Een bouwbedrijf heeft een offerte aan klagers gedaan voor herstelwerken ten bedrage van € 49.395,78.
- 2.17. De makelaar heeft op 4 maart 2015 alsnog aan klagers een factuur gestuurd voor zijn werkzaamheden.

3. De klacht

3.1. Klagers verwijten de makelaar dat die hun de woning heeft laten verhuren zonder, ondanks hun uitdrukkelijk verzoek, een onderzoek in te stellen naar de persoon van de huurder en diens kredietwaardigheid en dat tengevolge van deze nalatigheid uiteindelijk is gebleken dat er een hennepplantage in die woning is ingericht waardoor grote schade is ontstaan voor klagers.

3.2. Klagers geven de volgende opsomming van hun feitelijke klachten:

1. Misleiding door onjuist informeren.
2. Valsheid in geschrifte.
3. Deelname en samenwerken met een criminele organisatie.
4. De veiligheid van klagers in gevaar brengen.
5. Faciliteren van onderhuur door valsheid in geschrift.
6. Onrechtmatig handelen in onroerend goed.
7. Betrokken bij witwassen.

De klacht wordt onderbouwd door verwijzing naar de 44 bijlagen die zijn overgelegd.

4. Het verweer

4.1. De makelaar betwist allereerst dat er sprake was van een aan hem gegeven opdracht tot dienstverlening bij verhuur, naast of behorende bij de wel aan hem gegeven opdracht tot dienstverlening bij verkoop. Hij stelt dat hij op verzoek van klagers alleen een advertentie op Funda geplaatst heeft tegen een courtage, een gefixeerde succesfee van € 2.500,00. Daarnaast heeft hij geheel onverplicht, om niet en uit coulance een aantal meer secretariële werkzaamheden verricht, zoals het faciliteren van een bezichtiging, het aanleveren van een conceptcontract, het notuleren van het inspectierapport en het factureren van de waarborgsom.

De screening van de huurder en de uitonderhandeling heeft plaatsgevonden door klagers zelf.

- 4.2. De makelaar zag er mede daarom geen kwaad in om van de huurder een bedrag van € 1.000,00 te ontvangen als dank voor de snelle en adequate afwikkeling omdat op die manier de om niet voor klagers verrichte werkzaamheden toch nog werden beloond.
- 4.3. De makelaar stelt dat het voorstel per mail van 5 maart 2012 van de huurder per gelijke mail aan klagers is doorgestuurd.
- 4.4. De makelaar wijst erop dat klagers zelf op 14 maart 2012 de huurder hebben geconfronteerd met het feit dat diens besloten vennootschap in 2007 gefailleerd was. Daarop bood de huurder aan om de huur een half jaar vooruit te betalen. Klagers gingen daarmee akkoord en het huurcontract werd ondertekend op 16 maart 2012, nadat daarin was weggelaten: “Geen onderhuur” en daaraan was toegevoegd: “en van partner”.
- 4.5. De makelaar stelt dat het ten tijde van het aangaan van de huurovereenkomst niet voorzienbaar was, noch voor hemzelf noch voor klagers, dat de huurder een hennepplantage in de woning zou gaan exploiteren. Klagers zouden dat ontdekt hebben als ze gebruik gemaakt hadden van hun overeengekomen recht om de woning vier keer per jaar te inspecteren. Het gaat niet aan de makelaar op dit punt een verwijt te maken.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad stelt allereerst vast dat de makelaar feitelijk bemiddeld heeft bij de totstandkoming van de verhuurovereenkomst tussen klagers en de heer H. en dat hij met het oog daarop diverse (gebruikelijke) werkzaamheden heeft uitgevoerd alsof er sprake was van een aan hem verleende opdracht tot dienstverlening bij verhuur. Daar komt bij, dat de makelaar zelf erkent een courtage te hebben afgesproken van € 2.500,00 welk bedrag hij later ook aan klagers heeft gefactureerd. De Raad leidt hieruit af, dat klagers goede redenen hadden om er van uit te gaan, dat de makelaar inzake de verhuur als hun makelaar optrad. Ware dat niet de bedoeling geweest, dan had het in dit geval op de weg van de makelaar gelegen om dit uitdrukkelijk schriftelijk vast te leggen, temeer omdat de opdracht tot bemiddeling bij verkoop kennelijk onverminderd in stand bleef.

De Raad passeert daarom het verweer van de makelaar dat hij zijn werkzaamheden voor klagers om niet heeft verricht en uit coulance vanwege de langdurige relatie met klagers. Volgens de Raad mochten klagers er van uitgaan, dat sprake was van een opdracht tot dienstverlening bij verhuur.

- 5.2. In het kader van een opdracht tot bemiddeling, maar ook in het algemeen bij elke vorm van dienstverlening als makelaar, mag van hem verwacht worden dat hij waar nodig onderzoek doet naar de antecedenten van de (rechts)personen met wie door zijn bemiddeling mogelijk contracten zullen worden gesloten.

Dat geldt temeer in het geval, dat zijn opdrachtgever daar uitdrukkelijk om verzoekt. Gezien de inhoud van zijn e-mailbericht van 12 april 2012 aan klagers is de makelaar zich daar kennelijk ook van bewust geweest, hoewel het ervoor gehouden moet worden dat zijn geruststellende woorden niet op zorgvuldig onderzoek gebaseerd waren.

Indien de makelaar daadwerkelijk zorgvuldig onderzoek zou hebben gedaan, - zoals later op verzoek van klagers alsnog (door anderen) is gebeurd - is aan te nemen, dat de onderwerpelijke huurovereenkomst niet tot stand zou zijn gekomen, in welke geval klagers veel ellende zou zijn bespaard.

- 5.3. Niet kan worden vastgesteld, dat de woorden “Geen onderhuur” door de makelaar zijn weggelaten uit de op 16 maart 2012 door klagers ondertekende huurovereenkomst, waarvan zij een digitale versie in hun bezit hadden. Kennelijk hebben klagers zelf over de inhoud van die overeenkomst onderhandeld met de huurder, hetgeen kan blijken uit de door de huurder daaraan toegevoegde woorden “en van partner”.
- 5.4. In tegenstelling tot de makelaar ziet de Raad er wel kwaad in dat hij een bedrag van € 1.000,00 van de huurder heeft geaccepteerd, waarmee hij in ieder geval de schijn heeft gewekt niet alleen het belang van klagers op het oog te hebben gehad. Dat geldt zelfs indien de makelaar geen opdracht tot verhuur zou hebben gehad – zoals hij zelf beweert -, maar alleen klagers makelaar voor verkoopbemiddeling was gebleven; ook dan was hij immers nog steeds hun makelaar en dus hun belangenbehartiger.
- 5.5. De Raad gaat voorbij aan de andere klachtonderdelen, aangezien die onvoldoende feitelijk zijn onderbouwd.
- 5.6. Zoals hiervoor onder 5.1 en 5.2 alsmede onder 5.4 is overwogen is de Raad van oordeel dat de makelaar gehandeld heeft in strijd met de artikelen 1 en 2 van de Erecode NVM en legt hem, naast een berisping, een boete van € 2.500,00 op, te betalen aan de vereniging.

6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Breda van de NVM:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt de NVM-makelaar de straf op van een berisping;
- legt de NVM-makelaar een boete op van € 2.500,00, te betalen aan de vereniging.

6.2. Bepaalt voorts, dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de zaak een bijdrage van € 3.222,13 exclusief eventuele BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na verzending van deze uitspraak moet worden voldaan aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM, gevestigd te Nieuwegein.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer W.R. Schulting, lid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op 1 juni 2015.