

**Beweerdelijk onvoldoende informatie aan huurder. Woning te klein. Restitutie van aan verhuurder betaald bedrag.**

*Klager is woonachtig in Amerika en zoekt voor zijn terugkeer naar Nederland een huurwoning. Beklaagde heeft een woning in de verhuur waarvoor klager belangstelling heeft. Klager is niet in de gelegenheid naar Nederland te komen voor een bezichtiging. Hij gaat af op de hem toezonden plattegrond en fotomateriaal. Bij dit laatste ontbreken foto's van de bovenverdieping omdat de huurder om privacy redenen niet wenste dat daar foto's werden gemaakt. Als klager bij zijn terugkeer in Nederland de woning voor het eerst bezichtigt constateert hij dat deze veel te klein is. Met name zijn omvangrijke meubilair past niet op de bovenverdieping omdat het schuine dak reeds na de begane grond begint en er dus onvoldoende nuttig vloeroppervlak en stahoogte is. Hij ziet af van de huur en verlangt de door hem aan de eigenaar betaalde € 2000 terug. Hij verwijt de makelaar onvoldoende informatie.*

*De raad acht de klacht ongegrond. Vaststaat dat klager foto's van de buitenzijde van het huis heeft gezien en dus heeft kunnen concluderen dat de bovenverdieping verminderde stahoogte heeft. Klager kan niet aantonen dat hij de makelaar gewezen heeft op zijn omvangrijke meubilair.*

*Klager heeft krachtens de huurovereenkomst een bedrag aan de eigenaar betaald, waar de makelaar buiten staat.*

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

de heer **A. L.**, wonende te K (USA) klager,

tegen

de heer **A. O.**, lid van de vereniging, kantoorhoudende te L, de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 30 juli 2013 aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 22 oktober 2013 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd.
- 1.2. Klager heeft op 3 december 2013 nadere stukken aan de Raad verzonden.
- 1.3. Bij brief van 11 december 2013 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.4. Ter zitting van 15 januari 2014. van de Raad van Toezicht is de makelaar verschenen. Klager is met bericht vooraf niet ter zitting verschenen.
- 1.5. De makelaar is door de Raad van Toezicht gehoord en heeft zijn standpunt nader toegelicht. De Raad heeft ervan afgezien om klager telefonisch te horen, aangezien zijn standpunt voldoende duidelijk is uiteengezet.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klager, woonachtig in de Verenigde Staten, zocht in verband met zijn terugkeer naar Nederland aldaar een huurwoning.
- 2.3. De makelaar had van de eigenaren van het pand K-dijk 3 te N opdracht gekregen om te bemiddelen bij de verhuur van die woning. De opdracht werd aanvankelijk uitgevoerd door mevrouw M, die overigens niet meer op het kantoor van de makelaar werkzaam is, maar is later overgenomen door mevrouw P. De makelaar is de ter zake verantwoordelijk makelaar. Waar hierna over de makelaar wordt gesproken, betreft het mede de handelingen van de dames M en P.
- 2.4. De makelaar heeft klager informatie betreffende de woning toegezonden, waaronder een plattegrond en fotomateriaal, dat ook op Funda was geplaatst. Bij dit fotomateriaal bevonden zich wel foto's van de buitenzijde van het huis en van de begane grond, maar niet van de verdiepingen. De toenmalige bewoners/huurders gaven de makelaar uit privacy-oogpunt geen toestemming voor het maken en publiceren van foto's.
- 2.5. Omdat klager in de Verenigde Staten woonde heeft hij de woning niet zelf bezichtigd. Op basis van de hem verstrekte informatie is klager in augustus 2011 een huurovereenkomst aangegaan met de eigenaren, waarbij de makelaar als bemiddelaar namens de eigenaren optrad.

- 2.6. Conform de huurovereenkomst heeft klager een bedrag van € 2.000,-- betaald aan de eigenaren.
- 2.7. Ter gelegenheid van de oplevering van de woning aan klager zag hij die voor het eerst en heeft hij onmiddellijk aangegeven dat de woning voor bewoning door hem en zijn partner onbruikbaar was en niet door hem gehuurd zou worden. De oorzaak daarvan was het feit dat het schuine dak van de woning reeds op de eerste verdieping begon en derhalve tot gevolg had dat het vloeroppervlak in de kamers op de bovengelige verdiepingen maar beperkt bruikbaar was. Bovendien bleken er in sommige kamers kleine bedsteden te zijn ingebouwd, met nog verder verminderde bruikbaarheid van de muren tot gevolg. Klager beschikt over omvangrijke meubels, die hij in het huis niet kwijt kon, met name door onvoldoende hoogte van de kamers op de verdiepingen.
- 2.8. Klager heeft andere woonruimte gezocht en de huurovereenkomst is beëindigd. Het door klager aan de eigenaren betaalde bedrag van € 2.000,-- is niet aan hem terugbetaald.

### 3. De klacht:

- 3.1. Omdat door klager duidelijk aan de makelaar te kennen is gegeven dat klager wegens te grote afstand en zijn gezondheidstoestand niet in staat zou zijn de door hem te huren woning in Nederland te bezichtigen, rustte op de makelaar een extra zorgvuldigheidsverplichting om hem optimaal over de kenmerken van de aangeboden woning te informeren.
- 3.2. Klager stelt dat hij de makelaar ettelijke malen heeft geïnformeerd over het feit dat het meubilair, dat hij mee zou nemen uit de Verenigde Staten, omvangrijk was en rechtopstaand bepaalde minimale hoogten nodig had. Tegen deze achtergrond en op basis van de hem door de makelaar ter beschikking gestelde documentatie heeft klager erop vertrouwd dat de woning voor hem passend was en daarom de huurovereenkomst getekend zonder de woning zelf te kunnen bezichtigen.
- 3.3. Klager is van mening dat de makelaar hem een verkeerd beeld heeft geschetst van de woning. Indien klager zich gerealiseerd had dat de bovenverdieping verminderd bruikbaar was door de aanwezigheid van bedsteden en een schuin dak, had hij de woning nimmer gehuurd, omdat hij zijn omvangrijke meubels daar niet in kwijt kon. Klager meent dan ook dat de makelaar zijn wensen onzorgvuldig heeft geïnventariseerd respectievelijk in acht genomen en onvolledige of zelfs misleidende informatie heeft verstrekt, op grond waarvan klager de huurovereenkomst heeft ondertekend die hij anders nooit was aangegaan. De makelaar heeft aldus, naar het oordeel van klager, onvoldoende rekening gehouden met de bijzondere aard van de situatie, namelijk dat klager de woning niet zou kunnen bezichtigen, maar moest vertrouwen op het oordeel van de makelaar.

- 3.4. Nadat gebleken was dat de woning voor hem niet passend was, is de huurovereenkomst beëindigd, maar klager verwijt de makelaar dat de door hem betaalde € 2.000,- nimmer is terugbetaald.
4. Het verweer:
- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar wijst erop dat hij niet als opdrachtnemer van klager optrad, maar als opdrachtnemer van de eigenaren van de woning. De makelaar is van oordeel dat hij voldoende en volledige informatie heeft verschaft aan klager, zodat deze zich een oordeel kon vormen over de woning. Dat de ruimte in de kamers op de eerste verdieping beperkt werd door het schuine dak had klager duidelijk moet zijn uit de foto's van de buitenzijde van het object. Daarop is immers duidelijk te zien dat het schuine dak reeds op de eerste verdieping begint. De makelaar betwist dat van de zijde van klager is aangegeven dat hij over bijzonder meubilair beschikt, dat door zijn omvang bijzondere eisen stelde aan de ruimte (met name de hoogte) bij plaatsing in de woning. De makelaar kon dus met dat gegeven geen rekening houden bij zijn informatieverschaffing.
- 4.3. Tussen de eigenaren en klager is een rechtsgeldige huurovereenkomst tot stand gekomen. In dat kader is door klager rechtstreeks aan de eigenaren een bedrag van € 2.000,- betaald. Hier stond de makelaar buiten. De makelaar heeft in het kader van zijn taakuitoefening na de beëindiging van de huurovereenkomst nog een bemiddelingspoging ondernomen, maar de eigenaren bleken niet bereid om het door klager betaalde bedrag terug te storten. Daarmee hield de bemoeienis voor de makelaar op. Indien klager van oordeel is dat hij recht heeft op terugbetaling van het meergenoemde bedrag van € 2.000,-, dient hij daarvoor de eigenaren aan te spreken en niet de makelaar.
- 4.4. De makelaar stelt zich op het standpunt dat er geen sprake is van enige misleidende informatie en dat adequaat op de verzoeken van klager is gereageerd. De makelaar wijst erop dat door zijn kantoor uitdrukkelijk is aangegeven dat de eerste en de tweede verdieping gedateerd zijn en dat slechts de begane grond gerenoveerd was. Ook heeft de makelaar opgave gedaan van de oppervlaktes van de slaapkamers in de woning. Er is geen sprake van dat foto's van de eerste verdieping bewust zijn achtergehouden om de toestand aldaar te verhullen. Nu de huurders, die toen in de woning aanwezig waren, niet wensten dat er foto's van de door hen gehuurde vertrekken werden gemaakt, had de makelaar ter zake geen keuze.
5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar A. O., verbonden aan het makelaarskantoor T Makelaars te L; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 03 IJsselstreek/Oost-Gelderland. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Bij zijn beoordeling stelt de Raad van Toezicht voorop dat de makelaar optrad als makelaar voor de eigenaren van de woning en niet voor klager. De makelaar had derhalve primair de taak om de belangen van die eigenaren als zijn opdrachtgevers te behartigen.
- 5.3. De Raad is van oordeel dat de door de makelaar verschafte informatie naar algemene maatstaven gebruikelijk is en een juist beeld van het te verhuren object schetst.
- 5.4. Klager stelt dat van zijn zijde expliciet is aangegeven dat zijn meubilair buitengewoon omvangrijk was en om die reden bijzondere eisen moesten worden gesteld aan de ruimte in de kamers van de woning, met name de hoogte. De makelaar betwist dat deze mededelingen zijn gedaan. Nu klager zijn stelling verder niet (met stukken of anderszins) onderbouwt, acht de Raad die onvoldoende aangetoond. De Raad wijst erop dat de overgelegde, uitgeprinte emailberichten van klager aan de makelaar geen melding maken van buitengewoon omvangrijk meubilair. De Raad gaat er dan ook van uit dat de makelaar zich niet bewust was en ook niet behoefde te zijn van bijzondere eisen die klager op grond van de bijzondere aard van het door hem naar Nederland mee te nemen meubilair aan de woning stelde. Dat de ruimte op de bovenverdiepingen beperkt was door de aanwezigheid van een schuin dak, had klager, uit de hem ter beschikking gestelde foto's, zelf kunnen concluderen. Het had om die reden naar het oordeel van de Raad vervolgens op de weg van klager gelegen om de makelaar te voorzien van expliciete en specifieke wensen en eisen op het gebied van vloeroppervlak en kamerhoogte in verband met zijn meubilair. De Raad van Toezicht is dan ook van mening dat er geen sprake is van onjuiste, onvolledige of misleidende informatieverstrekking van de zijde van de makelaar.
- 5.5. Tegen de achtergrond van het feit dat de makelaar optrad in opdracht van de eigenaren van het pand, is de Raad van oordeel dat de makelaar juist heeft gehandeld toen bij oplevering bleek dat klager de woning ongeschikt achtte en niet wenste te betrekken omdat zijn meubilair er niet in paste. Nu krachtens de huurovereenkomst een bedrag van € 2.000,-- verschuldigd was aan de verhuurder en dat bedrag ook rechtstreeks door klager aan de verhuurder is betaald, kon de makelaar volstaan met een bemiddelingspoging. Dat die bemiddelingspoging geen succes heeft opgeleverd, kan de makelaar niet worden verweten.
- 5.6. Op grond van het bovenstaande acht de Raad van Toezicht de klacht ongegrond.

6. Uitspraak:

6.1. Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, E. Getreuer, makelaar-lid en mr. H.R. Quint, lid, secretaris, op 15 januari 2014.

mr. W.J.B. Cornelissen  
Voorzitter

mr. H.R. Quint  
Secretaris