

Beheer. Schriftelijke vastlegging van de opdracht. Bevoegdheid tot indienen van bezwaarschriften tegen WOZ-beschikkingen.

Beklaagde heeft eerst voor klagers vader en later voor klager zelf het beheer over twee panden gevoerd. De opdracht werd nooit schriftelijk vastgelegd. Klager acht het laakbaar dat dit nooit is gebeurd. Daarnaast wordt beklagde door klager verweten dat hij zonder zijn toestemming bezwaarschriften tegen WOZ-beschikkingen heeft ingediend en daarvoor aanvullende vergoedingen in rekening heeft gebracht die hoger waren dan het profijt dat die bezwaarschriften voor klager hebben opgeleverd.

De Raad overweegt dat het veruit de voorkeur verdient om een opdracht tot beheer schriftelijk vast te leggen maar er is geen regel die de makelaar verbiedt om een dergelijke opdracht zonder schriftelijke vastlegging te aanvaarden. De Raad stelt vast dat de bezwaarschriften in overwegende mate niet zonder gevolgen in het voordeel van klager zijn geweest. Voorts staat vast dat het beheer door beklagde over langere tijd heeft plaatsgevonden en dat de opdrachtgever van beklagde in het buitenland woonde. Ook de WOZ-beschikkingen en verdere gegevens van de gemeenten bereikten beklagde via het adres van klager in het buitenland. Tegen die achtergrond kan het indienen van de bezwaarschriften zonder expliciete toestemming van klager niet als klachtwaardig worden gezien. Hierbij wordt opgemerkt dat klager geen bezwaren heeft ingediend tegen de hoogte van de aanvullende vergoedingen op zich. Beklaagde is gekwalificeerd te achten om dit soort bezwaarschriften in te dienen. Dit klemt te meer nu beklagde met name zijn onderzoek naar de waarde van de door de gemeente genoemde vergelijkingspanden aan zijn bezwaarschriften ten grondslag heeft gelegd. Bij uitstek een makelaar mag met dergelijk onderzoek vertrouwd worden geacht.

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van de heer J., wonende te Engeland, hierna te noemen klager, als gericht tegen de makelaar de heer B., hierna te noemen beklagde, verbonden aan de makelaardij-onderneming [naam makelaarskantoor], gevestigd te A. De klacht is op 3 april 2014 per e-mail binnengekomen bij de consumentenafdeling van de Vereniging. Beklaagde heeft op deze klacht geantwoord per e-mail van 8 juli 2014. Vervolgens heeft klager gerepliceerd per e-mail op 21 juli 2014 en beklagde gedupliceerd per e-mail op 22 augustus 2014.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 8 januari 2015. Klager was daarbij in persoon aanwezig, evenals beklagde.

DE FEITEN

Beklaagde heeft vanaf 1971 in opdracht van de vader van klager het beheer gevoerd over een pand in A. en een pand in H. Aan dit beheer lag geen schriftelijke overeenkomst ten grondslag. Beklaagde verzond klager driemaandelijks overzichten en afrekeningen waarin beklaagde tevens de vergoeding voor zijn beheer betrok.

Na het overlijden van de vader van klager in 2007 heeft beklaagde het beheer voortgezet.

Beklaagde heeft namens klager verschillende bezwaarschriften ingediend tegen gemeentelijke beschikkingen op grond van de Wet Onroerende Zaken (WOZ) met betrekking tot beide panden. Voor deze werkzaamheden heeft beklaagde klager aanvullende vergoedingen in rekening gebracht.

Op 22 augustus 2013 heeft op het kantoor van beklaagde een bespreking plaatsgevonden. Op deze bespreking heeft klager beklaagde verzocht de aanvullende vergoedingen te crediteren, welk verzoek door beklaagde is geweigerd. Bij brief van dezelfde datum aan klager heeft beklaagde de beheerovereenkomst beëindigd per 1 december 2013.

DE KLACHT

De klacht houdt in – kort samengevat en voor zover van belang – dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen omdat hij zonder toestemming bezwaarschriften namens klager heeft ingediend en voor deze werkzaamheden bij klager een vergoeding in rekening heeft gebracht.

Op grond hiervan heeft beklaagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

VERWEER

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

DE BEOORDELING

Klager heeft als onderbouwing van zijn klacht naar voren gebracht dat voor het indienen van bezwaarschriften tegen de WOZ-beschikkingen geen opdracht was gegeven aan beklaagde. Sterker nog, er is nooit van de opdracht tot beheer van de panden een schriftelijke overeenkomst opgemaakt. Klager meent dat hiermee aantoonbaar beklaagde uit eigen beweging heeft gehandeld terwijl beklaagde daarover vooraf had moeten worden geïnformeerd. Klager heeft verder naar voren gebracht bij de NVM navraag te hebben gedaan en te hebben vernomen dat aan beheerwerkzaamheden een schriftelijke overeenkomst ten grondslag moet liggen en dat het indienen van bezwaarschriften buiten de reguliere werkzaamheden van een makelaar-beheerder valt. Klager heeft benadrukt dat hij na het overlijden van zijn vader gedurende verscheidene jaren met serieuze en

levensbedreigende ziektes te maken heeft gehad waardoor hij in die periode niet in de gelegenheid verkeerde om welke administratie dan ook te controleren, waaronder de afrekeningen van beklagde. Maar klager heeft het punt van de zonder ruggespraak ingediende bezwaarschriften aangesneden zodra zijn gezondheid dat toeliet, waardoor de omstandigheid dat door klager niet direct bij beklagde over dit onderwerp aan de bel is getrokken niet kan betekenen dat klager hier niet alsnog over kan beginnen. Klager heeft verder toegelicht dat beklagde voor het indienen van bezwaarschriften ten onrechte € 2.073,55 in rekening bij klager heeft gebracht terwijl het beweerdelijke voordeel voor klager, te weten een verlaging van de WOZ-waarde van € 175,=, niet in verhouding staat tot de door beklagde opgevoerde vergoedingen. Klager is van mening dat de gehele handelwijze van beklagde niet-transparant is geweest en niet in het belang van zijn opdrachtgever. Sterker nog, beklagde heeft uitsluitend in zijn eigen belang gehandeld, zo meent klager. Klager heeft beklagde nog in de gelegenheid gesteld tot restitutie van de aanvullende vergoedingen over te gaan, maar dat is niet gebeurd. Om die reden is het voor klager onvermijdelijk geworden om een klacht in te dienen.

Beklaagde heeft als verweer aangevoerd dat zijn kantoor over een langere periode het beheer heeft gevoerd op de wijze zoals de regels van de Vereniging dat voorschrijven. Daarbij heeft beklagde zich eveneens gehouden aan het uitgangspunt als terug te vinden in de door de Vereniging opgestelde standaard-beheerovereenkomst, te weten dat de belangen van de opdrachtgever goed dienen te worden behartigd. Daaraan is voldaan, zo meent beklagde. Beklaagde heeft er verder op gewezen dat zowel klager als zijn vader in het buitenland woonde, en dat van daaruit beklagde de WOZ-beschikkingen werden toegezonden. Uit hoofde van de zorgplicht die voortvloeit uit de beheerovereenkomst zijn die beschikkingen door beklagde bestudeerd en heeft vervolgens onderzoek naar vergelijkingsobjecten van de panden in beheer plaatsgevonden. Op grond daarvan is gemeend in het belang van klager bezwaar aan te moeten tekenen tegen de door de gemeente gehanteerde WOZ-waarden en uitgebrachte beschikkingen. Deze gang van zaken had jaarlijks plaats en heeft ook, hoe bescheiden ook, direct succes opgeleverd waardoor bij klager financieel voordeel is ontstaan. Het betrof hier evenwel diensten van beklagde die buiten de gebruikelijke gang van zaken vielen en beduidend meer tijd, aandacht en inspanning hebben gevergd. De door beklagde gebezigde uurtarieven zijn marktconform en door beklagde [klager? NVM] akkoord bevonden. Het betrof een in de werkrelatie tussen klager en beklagde al jaren bestaande praktijk. Daarnaast is hierover pas serieus geklaagd nadat de beheerovereenkomst werd beëindigd. Afsluitend heeft beklagde naar voren gebracht dat nu eenmaal niet vooraf kan worden gezegd of een bezwaarschrift effect sorteert. Maar in 2012 heeft naar aanleiding van de ingediende bezwaren zowel voor het pand in A. als dat in H. de WOZ-waarde een bijstelling naar beneden gekend. En weliswaar waren de bezwaarschriften als in 2011 ingediend minder succesvol maar ook in 2010 heeft het bezwaar met betrekking tot het pand in H. tot een verlaging van de WOZ-waarde geleid. Op grond hiervan, zo meent beklagde, kan hem geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

De Raad overweegt als volgt.

In de eerste plaats overweegt de Raad dat de klacht van klager meer precies dient te worden uitgelegd dat beklaagde zonder toestemming van klager bezwaarschriften tegen de WOZ-beschikkingen heeft ingediend en daarvoor aanvullende vergoedingen in rekening heeft gebracht die hoger waren dan het profijt voor klager. Hieruit concludeert de Raad dat klager tegen het feit op zich dat beklaagde de bedoelde bezwaarschriften heeft ingediend geen bezwaren heeft ontwikkeld.

De Raad is van mening dat het weliswaar veruit de voorkeur verdient de opdracht van een makelaar tot beheer van onroerende zaken schriftelijk vast te leggen, maar dat binnen de Vereniging geen regel is aan te wijzen die het de makelaar verbiedt een dergelijke opdracht te aanvaarden zonder schriftelijke vastlegging. Ook het Burgerlijk Wetboek stelt aan een dergelijke opdracht niet het vormvereiste van een akte. Voor zover door klager naar voren is gebracht dat reeds omdat van een schriftelijke overeenkomst geen sprake was beklaagde met het indienen van bezwaarschriften klachtwaardig heeft gehandeld, ziet de Raad daarvoor geen grondslag.

Wat betreft het verweer van beklaagde dat klager in een (te) laat stadium met zijn bezwaren is gekomen nu het hier een bestaande praktijk betreft die dateert van vóór 2007 – derhalve het jaar waarin de vader van klager overleed – heeft beklaagde dit niet met bewijsstukken kunnen staven. Wel is voor de Raad ter zitting komen vast te staan dat in ieder geval vanaf 2010 door beklaagde bezwaarschriften zijn ingediend. Op de eerste plaats kent het tuchtrecht van de Vereniging geen expliciete verjaringstermijn, en op de tweede plaats kan niet worden gesproken van een dergelijk lange termijn tussen het indienen van het eerste bezwaarschrift door beklaagde en het indienen van de klacht door klager dat beklaagde daarmee geen rekening (meer) hoefde te houden. Op de derde plaats maakt onderdeel van de klacht uit dat aanvullende vergoedingen in rekening werden gebracht, welke vergoedingen waren opgenomen in de kwartaalafrekeningen en in dat opzicht niet separaat aan klager werden voorgehouden. Daarbij betreft de Raad in zijn overwegingen dat klager naar voren heeft gebracht in verband met zijn gebrekkige gezondheid gedurende meerdere jaren niet de nodige aandacht aan de afrekeningen heeft kunnen besteden. De Raad komt derhalve tot de conclusie dat niet gezegd kan worden dat de klacht van klager tot niet-ontvankelijkheid zou moeten leiden dan wel tot het oordeel dat gelet op het tijdsverloop geen tuchtrechtelijke aansprakelijkheid meer zou kunnen worden aangenomen.

De Raad stelt verder vast dat de bezwaarschriften in overwegende mate niet zonder gevolgen in het voordeel van klager zijn geweest. Klager moet weliswaar worden nagegeven dat de directe gevolgen in verhouding tot de hoogte van de aanvullende vergoedingen als beperkt kunnen worden beschouwd, maar dat evenmin buiten beschouwing kan worden gelaten dat voor klager positieve gevolgen op langere termijn niet zijn uitgesloten. Hierbij kan onder meer worden gewezen op het feit dat voor zover door de bezwaarschriften de WOZ-waarde van de panden werd verlaagd, die waarde tevens de basis vormt voor WOZ-beschikkingen over meerdere jaren.

De Raad stelt verder vast dat het beheer door beklaagde over de onderwerpelijke panden over een langere periode heeft plaatsgevonden, en dat diens opdrachtgever zich in het buitenland bevond. Ook de WOZ-beschikkingen en verdere gegevens van de gemeenten bereikten beklaagde via het adres van klager in het buitenland. Tegen die achtergrond kan het indienen van de bezwaarschriften door beklaagde zonder expliciete toestemming van klager niet als klachtwaardig worden gezien. De Raad merkt daarbij op dat geen bezwaren door klager zijn ingediend tegen de hoogte van de aanvullende vergoedingen op zich.

De Raad is evenmin van mening dat beklaagde niet gekwalificeerd zou kunnen worden geacht om onderhavige bezwaarschriften in te dienen. Een en ander klemt te meer nu beklaagde, zoals hij ter zitting heeft toegelicht, als basis voor de door hem ingediende bezwaren tegen de WOZ-waarde van de panden van klager, met name zijn onderzoek naar de waarde van de door de gemeente gehanteerde vergelijkingspanden ten grondslag heeft gelegd. Bij uitstek een makelaar mag met dergelijk onderzoek vertrouwd worden geacht.

De klacht is derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklaagde 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. Harseler, Mr W. van Otterloo, G.W. Bakker, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 8 januari 2015, ondertekend op 19 februari 2015.