



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 2.9 van Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een last onder dwangsom aan Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven wegens overtreding van artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk : ACM/UIT/514006
Zaaknummer : ACM/19/035245
Datum : 7 juni 2019

1 Samenvatting

1. De ACM heeft geconstateerd dat Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven (hierna: Domica Eindhoven) bij haar werkzaamheden als huurbemiddelingsbureau zowel bemiddelingswerkzaamheden verricht voor de verhuurder als de consument-huurder bij de totstandbrenging van een huurovereenkomst. Op grond van artikel 7:417, vierde lid, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) wordt de consument-huurder^[1] in die situatie beschermd tegen een eventuele belangenverstrengeling en mag het huurbemiddelingsbureau geen bemiddelingskosten in rekening brengen bij de consument-huurder.^[2]
2. Domica Eindhoven brengt verboden bemiddelingskosten in rekening bij de consument-huurder. De ACM beschouwt de structurele overtreding van artikel 7:417, vierde lid, BW, dat dient ter bescherming van de consument, als een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 3a van titel 3 van boek 6 BW (hierna: Wet oneerlijke handelspraktijken). Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc.
3. Voor de geconstateerde overtreding legt de ACM aan Domica Eindhoven een last onder dwangsom op die binnen zes weken na dagtekening van de last onder dwangsom moet zijn uitgevoerd. In het geval Domica Eindhoven op die datum de overtreding nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 5.000 per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan met een maximum van EUR 250.000.

2 Aanleiding en verloop van het onderzoek

4. In 2014 deden enkele verhuurmakelaars aan de ACM een toezegging om binnen de gestelde termijn ervoor te zorgen dat hun werkwijze volledig in overeenstemming is met de bepalingen van de Wet oneerlijke handelspraktijken en in samenhang met artikel 7:417, vierde lid, van het BW waarin het verbod op het in rekening brengen van huurbemiddelingskosten aan de consument-huurder bij tweezijdige bemiddeling is opgenomen.^[3]

^[1] Een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die een overeenkomst heeft gesloten voor de huur van een onroerende zaak of een gedeelte daarvan.

^[2] Artikel 7:417 BW wordt in artikel 7:427 BW betreffende de bemiddelingsovereenkomst van overeenkomstige toepassing verklaard.

^[3] Zie publicatie '*Huurbemiddelaars zeggen andere werkwijze toe*' op de website van ACM. Te raadplegen via: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/13351/Huurbemiddelaars-zeggen-andere-werkwijze-toe>.

5. Op 16 oktober 2015 heeft de Hoge Raad^[4] uitspraak gedaan naar aanleiding van een prejudiciële vraag van de kantonrechter Den Haag in een geschil tussen een consument-huurder en Duinzigt Woonservices B.V. inzake het betalen van bemiddelingskosten door de consument-huurder wanneer de huurbemiddelaar namens de verhuurder de woning op zijn website plaatst.^[5] Het ministerie van Binnenlandse Zaken (hierna: BZK)^[6] heeft vervolgens de betreffende wet- en regelgeving verduidelijkt.
6. In 2016 stuurde de ACM een waarschuwingsbrief naar verschillende huurbemiddelaars, waaronder franchisegever Domica B.V.^[7] Deze brief is op 4 juli 2016 ook gepubliceerd.^[8] In deze brief wees de ACM huurbemiddelaars op de uitbreiding en de verduidelijking van de regelgeving inzake huurbemiddelingskosten.
7. Desondanks ontving de ACM – onder meer – via het informatieloket ConsuWijzer meldingen van consumenten over huurbemiddelaars die verboden huurbemiddelingskosten in rekening brengen. Naar aanleiding hiervan is een algemeen onderzoek gestart naar de omvang van deze handelwijze. De ACM heeft op 8 februari 2019 aangekondigd te zullen optreden tegen huurbemiddelaars die onterechte kosten rekenen aan consument-huurders.^[9]
8. Per brief van 27 maart 2019 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM informatie bij Domica Eindhoven gevorderd.^[10] Op 9 april 2019 heeft de ACM de gevorderde informatie van Domica Eindhoven ontvangen.^[11] Op 11 april 2019 heeft de ACM ontbrekende en aanvullende gegevens per e-mail gevorderd. Deze zijn door Domica op 18 april 2019 aangeleverd.^[12]
9. Op 9 mei 2019 heeft de ACM per brief een voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom aan Domica Eindhoven toegestuurd.^[13] De voorgenomen last is gericht op het staken en gestaakt houden van overtredingen door het in rekening brengen van verboden bemiddelingskosten bij de consument-huurder in het geval van tweezijdige bemiddeling. Ook dient Domica Eindhoven consument-huurders op een juiste manier te informeren. Domica Eindhoven moet de consument-huurder laten weten dat er geen verboden bemiddelingskosten in rekening worden gebracht.

Duinzigt Woonservices B.V. heeft destijds geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een toezegging te doen haar praktijken aan te passen. ACM heeft daarom in januari 2015 een last onder dwangsom opgelegd om te voorkomen dat Duinzigt nog langer onterechte bemiddelingskosten in rekening zou brengen bij de huurder. Zie publicatie 'Last onder dwangsom Duinzigt onterechte kosten huurbemiddeling' op de website van ACM. Te raadplegen via:

<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/14903/Last-onder-dwangsom-Duinzigt-onterechte-kosten-huurbemiddeling>.

^[4] HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099.

^[5] Zie randnummers 30 en 31 voor verdere toelichting.

^[6] *Kamerstukken II 2014/15, 34207, 3, p. 3 en 4.* Zie ook de brief van de minister van BZK d.d. 9 november 2018 met het kenmerk 2018-0000880576 betreffende aanpak goed verhuurderschap (*Kamerstukken II 2018/19, 32847, 439*).

^[7] ACM/UIT/512365.

^[8] Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/16917/De-ACM-wijst-huurbemiddelaars-op-nieuwe-regels-huurbemiddeling>.

^[9] www.acm.nl/nl/publicaties/acm-pakt-onterechte-kosten-bij-huurbemiddeling-aan

^[10] ACM/UIT/509204.

^[11] ACM/IN/432661.

^[12] ACM/IN/432225.

^[13] ACM/UIT/511568.

3 Feitelijk Kader

10. Het onderzoek richt zich op de handelspraktijken dan wel gedragingen van Domica Eindhoven. Domica Eindhoven is gevestigd aan Hoogstraat 10 te Eindhoven en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64917010.^[14]
11. De werkzaamheden die Domica Eindhoven verricht zijn blijktens het uittreksel van de Kamer van Koophandel: "Het exploiteren van een bemiddelingsbedrijf terzake huur, verhuur, koop, verkoop en beheer van onroerende zaken. Holdingactiviteiten."
12. De enig bestuurder en aandeelhouder van Domica Eindhoven is Niroo Beheer B.V. Van Niroo Beheer B.V. is [VERTROUWELIJK] de enig bestuurder en aandeelhouder. Niroo Beheer B.V. is gevestigd aan de [VERTROUWELIJK] en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 17165459.^[15]
13. Domica Eindhoven verricht als huurbemiddelingsbureau (mede) werkzaamheden die zijn gericht op het tot stand laten komen van huurovereenkomsten tussen consument-huurders en verhuurders. Uit de informatie op de website www.domica.nl blijkt dat zowel huurders als verhuurders Domica Eindhoven kunnen benaderen voor bemiddelingsdiensten.^[16]
14. Op de website www.domica.nl staat een overzicht van huurwoningen. Om een huurwoning te kunnen bezichtigen is inschrijving bij Domica Eindhoven vereist, wat €40,- kost. Daarnaast dient de aspirant-huurder akkoord te gaan met de algemene voorwaarden van Domica.^[17]
15. Uit de door Domica Eindhoven aangeleverde huurdoSSIERS blijkt dat de verhuurobjecten waarbij is bemiddeld allemaal opgenomen waren in het aanbod van Domica Eindhoven, en op de website van Domica Eindhoven werden geadverteerd aan geïnteresseerde consument-huurders.^[18]
16. Uit de ontvangen stukken naar aanleiding van de informatievordering van de ACM blijkt hoe Domica Eindhoven bemiddelingskosten bij de consument-huurder in rekening brengt. Er wordt eerst voordat de consument-huurder de woning mag bezichtigen inschrijfgeld gevraagd, en dan voordat de consument-huurder de woning mag accepteren, inspectiekosten gerekend.^[19]
17. Volgens de schriftelijke toelichting van Domica Eindhoven bij punt 3 van de informatievordering^[20], stelt Domica Eindhoven o.a. dat de huurder zich optioneel kan inschrijven voor een e-mailservice/registratie bij Domica Eindhoven. Dit kost €40,-, en wordt betaald via iDEAL of per pin op kantoor van Domica Eindhoven.
18. Volgens twee verklaringen van consument-huurders^[21] zijn de kosten voor het inschrijfgeld niet optioneel, maar verplicht bij Domica Eindhoven. Een bezichtiging kan pas gepland worden, nadat het inschrijfgeld betaald is. Een derde verklaring stelt dat de consument-huurder wel het inschrijfgeld moest betalen, maar dat genegeerd heeft en toen uiteindelijk toch kon bezichtigen.^[22]

^[14] ACM/INT/386960.

^[15] ACM/INT/386963.

^[16] ACM/INT/386894.

^[17] ACM/INT/386894.

^[18] ACM/IN/432661 en ACM/IN/432225.

^[19] ACM/IN/432661 en ACM/IN/432225.

^[20] ACM/IN/432661.

^[21] ACM/UIT/513420 en ACM/UIT/513419.

^[22] ACM/UIT/513421.

19. Volgens de schriftelijke toelichting van Domica Eindhoven bij punt 3 van de informatievordering^[23], stelt Domica Eindhoven o.a. dat de huurder zich optioneel kan inschrijven voor een inspectie, uitgevoerd door de externe partij Pilaar Woonadvies. Dit kost €482,79 of €423,50 inclusief BTW (afhankelijk van hoeveel kamers de woning heeft).
20. Volgens de schriftelijke toelichting^[24] van Domica Eindhoven int Domica Eindhoven middels een pinautomaat op kantoor van Domica Eindhoven zelf de inspectiekosten, en factureert deze kosten aan de consument-huurder. Pilaar Woonadvies factureert de inspectiekosten aan Domica Eindhoven, middels een verzamel factuur.
21. Drie consument-huurders van Domica Eindhoven^[25] verklaarden recentelijk dat zij verplicht werden de bemiddelingskosten te betalen. Domica Eindhoven gebruikt voor deze kosten de term 'inspectiekosten'. Die kosten zijn volgens de verklaringen verplicht omdat Domica Eindhoven vóór het tekenen van het huurcontract stelt dat als de inspectiekosten niet betaald worden, de kandidaat huurder geen kans maakt op de woning en/of de borg niet terug betaald zal krijgen. Dit wordt de consument-huurders mondeling medegedeeld op het kantoor van Domica Eindhoven.
22. Op facturen van Pilaar Woonadvies aan Domica Eindhoven^[26] is te zien dat de werkelijke kosten voor Domica Eindhoven voor de inspectie van Pilaar Woonadvies; €121,- (bij 2 slaapkamers) of €181,50 (bij 3+ slaapkamers) bedragen. Afhankelijk van de grootte van de woning verdient Domica Eindhoven aan de verplichte inspectie €302,50 of €361,79.
23. De ACM vroeg de laatste 20 huurdoSSIERS van Domica Eindhoven op ten tijde van de vordering. Uit de bijgevoegde facturen van Domica Eindhoven aan de huurders bleek dat alle 20 betrokken consument-huurders, de inspectiekosten hebben betaald.^[27]

4 Beoordeling

4.1 Ten aanzien van de bevoegdheid van de ACM

24. De Wet oneerlijke handelspraktijken bevat bepalingen betreffende oneerlijke handelspraktijken opgenomen in afdeling 3A van Titel 3 van boek 6 (artikelen 6:193a en volgende) BW.
25. Op grond van artikel 2.2 Whc is de ACM belast met de handhaving van deze bepalingen, gelezen in samenhang met onderdeel a van de bijlage van de Whc. De ACM wordt daarin aangewezen om toezicht te houden op de naleving van artikel 8.8 Whc.
26. De ACM kan optreden als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. De ACM heeft geconstateerd dat de werkwijze van Domica Eindhoven in het algemeen zodanig is dat zij verboden huurbemiddelingskosten in rekening brengt aan de consument-huurder bij tweezijdige bemiddeling. Daarmee handelt zij niet conform artikel 6:193b BW. Domica Eindhoven bemiddelt voor veel consument-huurders en verhuurders. Door de werkwijze van Domica Eindhoven worden (of kunnen) dan ook de belangen van meerdere consumenten geschaad (worden).

^[23] ACM/INT/432661.

^[24] ACM/INT/432661.

^[25] ACM/UIT/513420, ACM/UIT/513421 en ACM/UIT/513419.

^[26] ACM/IN/432225.

^[27] ACM/IN/432225 en ACM/IN/432661.

27. Op grond van artikel 2.9 Whc kan de ACM, indien zij van oordeel is dat er sprake is van een overtreding zoals hierboven omschreven, een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

4.2 Ten aanzien van de overtreding

28. Artikel 7:417, vierde lid, BW bevat een verbod op loon jegens de koper of huurder, indien een der lastgevers een natuurlijk persoon is die een opdracht heeft verstrekt anders dan in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en de rechtshandeling strekt tot koop of verkoop dan wel huur of verhuur van een onroerende zaak of een gedeelte daarvan of van een recht waaraan de zaak is onderworpen. Artikel 7:427 BW bepaalt dat artikel 7:417 BW van overeenkomstige toepassing is op bemiddelingsovereenkomsten in de zin van artikel 7:425 BW. Door de overeenkomstige toepassing van artikel 7:417 BW ziet dit verbod op het in rekening brengen van huurbemiddelingskosten aan de consument-huurder ook op tweezijdige bemiddeling.
29. De Hoge Raad heeft bepaald dat een bemiddelingsovereenkomst in de zin van art. 7:425 BW tussen de verhuurmakelaar en de aspirant-huurder tot stand komt wanneer de werkwijze van de verhuurmakelaar erop neerkomt dat zij de aspirant-verhuurder en -huurder van elkaar afschermt en het daardoor onmogelijk maakt dat zij rechtstreeks en zonder haar tussenkomst met elkaar in contact treden om over de totstandkoming van een huurovereenkomst te onderhandelen. Daardoor wordt de huurder die in de aangeboden woonruimte is geïnteresseerd, in een positie gebracht waarin hem praktisch geen andere mogelijkheid ten dienste staat dan de bemiddeling van de verhuurmakelaar te accepteren bij de totstandkoming van de beoogde huurovereenkomst, en dus ook de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de verhuurmakelaar te aanvaarden, met het daarin opgenomen courtagebeding, aldus nog steeds de Hoge Raad.^[28]
30. De Hoge Raad heeft verder bepaald dat een overeenkomst – al dan niet op schrift – waarbij een verhuurder met een huurbemiddelaar is overeengekomen dat deze verhuurder om niet, op een website van de huurbemiddelaar, de woonruimte die deze verhuurder wenst te verhuren, vrijblijvend mag plaatsen en dat na plaatsing op deze website voor een ieder kenbaar is dat deze woonruimte te huur is, in beginsel heeft te gelden als een bemiddelingsovereenkomst tussen de verhuurder en de huurbemiddelaar als bedoeld in artikel 7:425 BW.^[29]
31. Conform deze uitspraak heeft de wetgever het artikel 7:427 BW verduidelijkt. De wetgever merkt in dit verband expliciet op dat met de plaatsing op de website immers ook de belangen van die verhuurder of verkoper zijn gediend.^[30] “Dat hierin een opdracht besloten ligt, laat zich niet weerleggen door de soms op die website of in de algemene voorwaarden van de tussenpersoon opgenomen mededeling dat de tussenpersoon uitsluitend voor de huurder of koper optreedt.”, aldus nog steeds de wetgever.^[31] Bovendien concludeerde de wetgever dat de toepasselijkheid van artikel 7:417, vierde lid, BW, als de woning op de website van de tussenpersoon is geplaatst, dus nauwelijks meer kan worden omzeild.

^[28] HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099.

^[29] HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099.

^[30] Kamerstukken II 2014/15, 34207, 3, p. 5.

^[31] *Idem*.

32. Artikel 7:417, vierde lid, BW bevat een verbod op het in rekening brengen van huurbemiddelingskosten bij tweezijdige bemiddeling. Deze wettelijke norm geldt voor alle huurbemiddelaars en is geschreven om de consument-huurder te beschermen tegen de bedenkelijke handelswijzen binnen de sector voor huurbemiddeling bij tweezijdige bemiddeling.^[32]
33. In de Memorie van Toelichting van de regeling omtrent tweezijdige courtageberekening bij tweezijdige bemiddeling wordt door de wetgever expliciet aangegeven dat de problemen waarvoor de regeling een oplossing beoogt te bieden zich vrijwel uitsluitend voor hebben gedaan in situaties waarbij consumenten waren betrokken.^[33]
34. Reeds in de jaren '80 zijn bezwaren geuit tegen tweezijdige bemiddeling als zodanig en tegen het hieruit doorgaans voortvloeiende tweemaal berekenen van courtage, vooral van de zijde van consumentenorganisaties.^[34] Naar aanleiding van de klachten van consument-huurders brachten deze organisaties naar voren dat bij tweezijdige bemiddeling de bemiddelaar geacht wordt de belangen van koper en verkoper tegelijkertijd te behartigen, terwijl deze lang niet altijd parallel lopen en soms zelfs met elkaar strijden.^[35]
35. De kritiek van consumentenzijde over de bedenkelijke handelswijzen die tweezijdige courtageberekening bij tweezijdige huurbemiddeling met zich meebracht, is voor diverse leden van de Tweede Kamer aanleiding geweest om ter zake vragen te stellen.^[36] De toenmalige Staatssecretaris van Economische Zaken heeft naar aanleiding hiervan toegezegd dat tweezijdige berekening van courtage van regeringswege tegengegaan zal worden.^[37] Dit heeft geresulteerd in het huidige artikel 7:417, vierde lid, BW.
36. Onder het verbod op huurbemiddelingskosten vallen alle kosten die de huurbemiddelaar maakt in het kader van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst – dat wil zeggen: het proces dat uiteindelijk leidt naar het sluiten van een huurovereenkomst.^[38] Het in rekening brengen van deze kosten aan de consument-huurder bij tweezijdige bemiddeling is dus op grond van artikel 7:427 BW jo. artikel 7:417, vierde lid BW verboden, ongeacht de naam die de huurbemiddelaar aan deze kosten geeft. ^[39] Denk hierbij aan: administratiekosten, contractkosten, marketingkosten, verhuurkosten, dienstverleningskosten, commissiekosten, advieskosten, makelaarskosten, courtage, sleutelgeld en eenmalige kosten huurder.

^[32] Kamerstukken II, 1985/86, 19385, 3, p. 3.

^[33] Kamerstukken II, 1985/86, 19385, 3, p. 6.

^[34] *Idem*, p. 5.

^[35] *Idem*.

^[36] *Idem*. De consumentorganisaties gaven aan dat het voorkwam dat bemiddelaars de aspirant-wederpartij van hun opdrachtgever via oneigenlijke middelen – zoals het onthouden van informatie – ertoe bewogen eveneens een opdracht te verstrekken. Sommige bemiddelaars weigerden zelfs zonder meer mede te werken aan de totstandkoming van een overeenkomst, indien niet beide partijen de betrokken bemiddelaar een opdracht hadden verstrekt. Daarnaast kwam het, nog steeds aldus de consumentenorganisaties, voor dat de bemiddelaar courtagerekeningen stuurde naar de beide bij de overeenkomst betrokken partijen, zonder dat duidelijke afspraken over de betaling waren gemaakt.

^[37] In het kader hiervan heeft de SER (op aanvraag) advies gegeven. In dit advies kwam naar voren dat het systeem van tweezijdige courtageberekening niet langer wenselijk is, gezien het aantal klachten waartoe dit beloningssysteem in het verleden aanleiding heeft gegeven. *Idem*, p. 3.

^[38] Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/16917/De-ACM-wijst-huurbemiddelaars-op-nieuwe-regels-huurbemiddeling>.

^[39] Kamerstukken II 2014/15, 34207, 3, p. 1.

37. In 2016 heeft de ACM huurbemiddelaars hier op gewezen. Deze brief is tevens gepubliceerd op de website van de ACM. Hierbij heeft de ACM aangegeven dat onder de kosten voor bemiddeling onder meer de volgende kosten vallen:
- het zoeken van geschikte woningen in opdracht van een potentiële huurder,
 - het zoeken van gegadigden voor een woning in opdracht van de potentiële verhuurder,
 - het inwinnen en geven van informatie over de woningen,
 - het bezichtigen van die woningen met de woningzoekende,
 - het onderhandelen over de huurprijs en verdere contractvoorwaarden,
 - het opstellen en aan beide partijen verschaffen van de huurovereenkomst,
 - het voorlichten van partijen over de betekenis van de contractvoorwaarden van de huurovereenkomst,
 - het verschaffen van de nodige sleutels.
38. De hiervoor opgesomde kosten zullen voor een deel bestaan uit administratiekosten, voor zover de huurbemiddelaar zijn handelingen administreert, zoals de inschrijving van de gegevens van de woningzoekende. Ook deze administratiekosten kan de huurbemiddelaar alleen aan de verhuurder doorberekenen.

Oneerlijke handelspraktijk

39. Bij de verduidelijking van de wettelijke regeling inzake dubbele bemiddelingskosten heeft de wetgever expliciet vermeld dat – afhankelijk van de omstandigheden van het concrete geval – overtreding hiervan mogelijk een oneerlijke handelspraktijk in de zin van afdeling 3a van titel 3 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek oplevert.^[40] Deze afdeling betreft de implementatie van de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.^[41]

Professionele toewijding

40. Artikel 6:193b, tweede lid, BW bepaalt dat een handelspraktijk oneerlijk is indien een handelaar in strijd handelt met de vereisten van de professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
41. In artikel 6:193a, aanhef en onder f, BW wordt professionele toewijding gedefinieerd als het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpartijen.
42. Uit de Memorie van Toelichting bij de implementatie van de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt blijkt dat het antwoord op de vraag wat het niveau van de professionele standaard is of zou moeten zijn, bijvoorbeeld kan worden afgeleid uit de handelsgebruiken in een bepaalde sector, een gedragscode of een afgelegde eed of belofte.^[42]

^[40] Kamerstukken II, 2014/15, 34207, 3, p. 2.

^[41] Kamerstukken II, 2006/07, 30928, 3, p. 13.

^[42] *Idem*.

43. Wat een normaal niveau van de voor de handelaar geldende professionele standaard is, kan worden beoordeeld aan de hand van verschillende feiten en omstandigheden. Daarbij kunnen ook gedragscodes relevant zijn, nu deze uiting kunnen geven aan het niveau van de professionele standaard in een bepaalde branche. De wetgever merkt in dit kader op dat consumenten en handelaren, ook zij die niet bij de gedragscode zijn aangesloten, dan immers geacht worden te weten welke de geldende normen zijn.^[43]

Professionele standaard – zorgplicht

44. De (huur)bemiddelingsovereenkomst die de huurbemiddelaar met de verhuurder sluit, is een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW. Op basis van artikel 7:401 BW dient de huurbemiddelaar, in de hoedanigheid van de opdrachtnemer, bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.
45. De Hoge Raad heeft bepaald dat deze zorgplicht met zich meebrengt dat makelaars bij het uitvoeren van de opdracht het belang van de betreffende opdrachtgever centraal moet stellen en belangenverstremgeling moet voorkomen.^[44] Dat deze verplichting om belangenverstremgeling te voorkomen reeds bekend is in de makelaarsbranche volgt niet alleen uit de Algemene Consumenten Voorwaarden Makelaardij, maar ook uit de uitingen van verschillende grote brancheorganisaties.
46. Sinds 1 februari 1983 geldt voor de leden van de Nederlandse Vereniging van Makelaars (hierna: NVM) op basis van de Voorwaarden en Tarieven dat de makelaar zich dient te onthouden van het aanvaarden van een opdracht met betrekking tot een onroerend goed ter zake waarvan hij reeds een opdracht heeft van een andere opdrachtgever.^[45]
47. Een dergelijke regel is ook opgenomen in de laatste versie (per 1 september 2018) van de branche brede Algemene Consumenten Voorwaarden Makelaardij (hierna: ACV) – die Vastgoedpro, VBO, NVM, VEH en Consumentenbond met hulp van de SER hebben afgesloten. Artikel 5 lid 5 ACV, genaamd “Welke verplichtingen heeft de makelaar?”, bepaalt het volgende: “De makelaar mag niet voor de verkoper én koper van hetzelfde object optreden. De makelaar mag ook niet voor de huurder en de verhuurder van hetzelfde object optreden. In zo’n geval moet de makelaar zo snel mogelijk met zijn opdrachtgevers overleggen en één van de opdrachten opschorten of beëindigen”.^[46] Tweezijdige bemiddeling an sich is op grond van de gedragsregels uit de ACV dus niet toegestaan.
48. De verplichting om belangenverstremgeling te voorkomen, die voortvloeit uit de zorgplicht uit artikel 7:401 BW, is door de branche vormgegeven in bovengenoemde voorwaarde in artikel 5 lid 5 ACV. Deze voorwaarde houdt een algeheel verbod op tweezijdige bemiddeling in. Dit betekent dat een huurbemiddelaar enkel voor de consument-huurder of verhuurder zou mogen optreden. De brancheorganisaties gaan hier veel verder dan het wettelijk verbod op het in rekening brengen van huurbemiddelingkosten aan de consument-huurder bij tweezijdige bemiddeling.

^[43] *Idem*.

^[44] HR 31 maart 2017, ECLI:NL:HR:2017:567.

^[45] Kamerstukken II, 1985/86, 19385, 3, p. 1.

^[46] Te vinden via: https://www.vastgoedpro.nl/wp-content/uploads/2018/12/DTP-Algemene-voorwaarden-drukwerk-NL_v2.pdf.

49. Mede naar aanleiding van de uitspraak van de Hoge Raad^[47] en de verduidelijking vanuit het ministerie van BZK^[48] hebben de grootste brancheorganisaties binnen de makelaardij zich meerdere keren in de media uitgesproken tegen tweezijdige courtagerekening bij tweezijdige bemiddeling.^[49] Ook de ACM heeft meermaals huurbemiddelaars geïnformeerd welke kosten voor bepaalde werkzaamheden wel of niet in rekening mogen worden gebracht bij de consument-huurder. In de brief die de ACM in 2016 heeft verstuurd wees de ACM verhuurmakelaars op de uitbreiding en de verduidelijking van de regelgeving inzake huurbemiddelingskosten. Hierbij is de ACM ook ingegaan op de benaming van deze kosten, waaronder dat administratiekosten ook niet in rekening mogen worden gebracht bij de consument-huurder. Op 21 februari 2019 heeft de ACM via een nieuwsbericht aangekondigd dat de ACM zal gaan optreden tegen huurbemiddelaars die nog steeds deze verboden bemiddelingskosten rekenen, ongeacht de benaming van deze kosten. De ACM heeft dit zeer recent in een NOS-uitzending herhaald.^[50] Ook is dit in de media veelvuldig naar voren gekomen via verschillende nieuwsbulletins.^[51]
50. Derhalve wisten of zouden de huurbemiddelaars moeten weten dat zij geen huurbemiddelingskosten (onder welke benaming dan ook) bij de huurder in rekening mogen brengen bij tweezijdige bemiddeling.

4.3 Beoordeling van de handelspraktijk

Tweezijdige bemiddeling

51. De werkwijze van Domica Eindhoven (zoals omschreven in randnummers 10 tot en met 23) komt erop neer dat zij de aspirant-verhuurder en consument-huurder van elkaar afschermt en het daardoor onmogelijk maakt dat zij rechtstreeks en zonder haar tussenkomst met elkaar in contact treden om over de totstandkoming van een huurovereenkomst te onderhandelen. De Hoge Raad heeft bepaald dat de aspirant-huurder daardoor in een positie wordt gebracht waarin hem praktisch geen andere mogelijkheid ten dienste staat dan de bemiddeling van Domica Eindhoven te accepteren bij de totstandkoming van de beoogde huurovereenkomst. Volgens de Hoge Raad komt tussen Domica Eindhoven en de aspirant-huurder in deze situatie derhalve een bemiddelingsovereenkomst tot stand in de zin van art. 7:425 BW.^[52]

^[47] HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099.

^[48] Kamerstukken II 2014/15, 34207, 3, p. 3 en 4. Zie ook de brief van de minister van BZK d.d. 9 november 2018 met het kenmerk 2018-0000880576 betreffende aanpak goed verhuurderschap (Kamerstukken II 2018/19, 32847, 439).

^[49] Te vinden via: <https://www.vastgoedactueel.nl/nieuws/2782-vbo-makelaar-blij-met-wetswijziging-bemiddelingskosten-huur>; <https://www.trouw.nl/home/de-schimmige-praktijken-van-mijn-huurmakelaar-ab03d052/>; <https://www.bnr.nl/nieuws/10007659/zo-krijg-je-je-huurbemiddelingskosten-weer-terug>; <https://kassa.bnnvara.nl/gemist/nieuws/bemiddelaars-ontduiken-terugvordering-bemiddelingskosten> en <https://www.nu.nl/wonen/4877141/er-wordt-misbruik-gemaakt-van-afhankelijkheid-huurders.html>.

^[50] Zie: NOS Journaal 20.00 uur d.d. 23 februari 2019 (te vinden via: https://www.npostart.nl/nos-journaal/23-02-2019/POW_04059599).

^[51] Zie bijv.: <https://nos.nl/artikel/2273108-70-procent-huurbemiddelaars-rekent-illegale-bemiddelingskosten.html>, <https://www.nu.nl/wonen/5758128/acm-70-procent-van-huurbemiddelaars-rekent-nog-steeds-illegale-kosten.html> en <https://radar.avrotros.nl/nieuws/item/huurbemiddelaars-vragen-nog-vaak-onterechte-kosten/>.

^[52] HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099.

52. De website www.domica.nl is niet aan te merken als 'elektronisch prikbord', aangezien Domica Eindhoven in de advertenties hierop niet de directe contactgegevens van de verhuurder verstrekt waarmee de huurder rechtstreeks contact op moet nemen met de verhuurder om te onderhandelen (en dus inschakeling van Domica Eindhoven door de aspirant-huurder voor de totstandkoming van een huurovereenkomst in beginsel nodig is).^[53]
53. Domica Eindhoven plaatst op de website www.domica.nl woonruimtes die een verhuurder probeert te verhuren. Naar aanleiding van hetgeen de Hoge Raad en de wetgever hebben bepaald (zoals samengevat in randnummers 30 tot en met 32), brengt dit in beginsel met zich mee dat er een bemiddelingsovereenkomst in de zin van artikel 7:425 BW bestaat tussen Domica Eindhoven en de betreffende verhuurder.

Huurbemiddelingskosten

54. De kosten ad €522,79 (bij 2 slaapkamers) of €463,50 (bij 3+ slaapkamer) (de inspectiekosten van €482,79 of €423,50 + €40,- inschrijfgeld), die Domica Eindhoven bij de huurder in rekening brengt^[54], worden gemaakt in het kader van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst. De inspectiekosten zijn verplicht om de woning te mogen accepteren en de inschrijfkosten zijn verplicht om een bezichtiging te mogen doen. Beidde onderdelen zijn cruciaal in het bemiddelingsproces, want vinden immers allemaal plaats in het kader van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst – dat wil zeggen: het proces dat uiteindelijk leidt naar het sluiten van een huurovereenkomst.
55. Uit de verklaringen van consument-huurders komt naar voren dat de consument-huurder geen vrije keuze heeft om een inspectie uit te laten voeren, en ook geen vrije keuze heeft in welk bedrijf de inspectie uitvoert. Domica verplicht de consument-huurders de inspectie door Pilaar Woonadvies te laten doen. De door Domica gevoerde verklaring dat de consument-huurders zelf kiezen voor de inspectie omdat "...zijn bijna alle huurders hier erg van gecharmeerd"^[55] (schriftelijke toelichting van Domica op de inspectiekosten), is ongeloofwaardig gezien de drie consumenten die verklaren dat de inspectiekosten verplicht waren, en de twee consumenten die verklaren dat de inschrijfkosten verplicht waren. Ook als sommige consument-huurders de inspectie- of inschrijfkosten niet hebben betaald, blijft overeind dat in de gevallen waar de kosten wel zijn betaald, dit verboden huurbemiddelingskosten zijn. Dat mag in geen enkel geval.
56. De ACM kwalificeert de constructie die Domica Eindhoven hanteert omtrent de 'inspectiekosten' en de 'inschrijfkosten', als een bewuste manier om het rekenen van verboden bemiddelingskosten te verhullen.
57. De ACM komt derhalve tot de conclusie dat Domica Eindhoven in het geval van tweezijdige bemiddeling verboden huurbemiddelingskosten bij consument-huurders in rekening brengt. Deze kosten zijn verboden op grond van artikel 7:427 BW jo. artikel 7:417, vierde lid BW.

Professionele toewijding

58. Gelet op de wetgeving, voormelde uitspraak van de Hoge Raad, de uitingen van de ACM, de ACV en de uitingen van de grootste brancheorganisaties in de media moet het voor Domica Eindhoven voldoende duidelijk, nauwkeurig en ondubbelzinnig kenbaar zijn geweest dat zij niet aan de professionele standaard in de huurbemiddelingsbranche en daarmee niet aan de vereisten van professionele toewijding zou voldoen als zij bij tweezijdige bemiddeling huurbemiddelingskosten in rekening zou brengen bij de consument-huurder.

^[53] *Idem.*

^[54] ACM/IN/432661.

^[55] ACM/IN/432661.

59. Dmica Eindhoven voldoet niet aan de standaard, die geldt in de sector waarin zij werkzaam is, i.e. de sector voor huurbemiddeling, doordat zij structureel tweezijdige courtagekosten in rekening brengt bij de consument-huurder bij tweezijdige bemiddeling. Derhalve voldoet Dmica Eindhoven niet aan de vereisten van professionele toewijding.

Beperking geïnformeerd besluit gemiddelde consument

60. In het geval dat bij de consument-huurder ten onrechte huurbemiddelingskosten in rekening worden gebracht kan deze een besluit nemen dat hij anders niet zou hebben genomen. Er is in dit geval sprake van beïnvloeding van het economische gedrag van de consument, waardoor het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit over een overeenkomst te nemen merkbaar is of kan worden beperkt. De woningzoekende consument-huurder verkeert immers in een afhankelijke positie ten opzichte van de huurbemiddelaar. Deze afhankelijkheid wordt versterkt door de huidige overspannen woningmarkt. De consument-huurder kan zich gedwongen voelen de verboden bemiddelingskosten toch maar te betalen teneinde de gewenste huurwoning te verkrijgen. De vraag of de consument-huurder daadwerkelijk al dan niet is benadeeld of schade heeft geleden door zijn uiteindelijke beslissing is daarbij niet relevant. Het is voor de ACM zeer aannemelijk dat door de handelspraktijk van Dmica Eindhoven consument-huurders merkbaar in hun beslissing zijn beperkt. Dmica Eindhoven verstrekt geen informatie over de kosten op haar website of bij het aanbod. De informatie over de inspectiekosten die de consument-huurder dient te betalen wordt pas verstrekt nadat de consument-huurder een huurwoning heeft bezichtigd en daadwerkelijk interesse toont in een specifieke huurwoning.

Conclusie

61. Uit bovenstaande concludeert de ACM dat Dmica Eindhoven door structureel bij tweezijdige bemiddeling bij consument-huurders verboden bemiddelingskosten in rekening te brengen in ieder geval vanaf 1 januari 2019 in strijd heeft gehandeld met de vereisten van professionele toewijding. Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW. De overtredingen duren tot op heden nog voort.

5 Zienswijze

62. Op 9 mei 2019 heeft de ACM per post een voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom naar Dmica Eindhoven gestuurd.^[56]
63. Dmica Eindhoven heeft de gelegenheid gekregen een (schriftelijke) zienswijze in te dienen. Op 14 mei 2019 heeft de ACM deze zienswijze per e-mail ontvangen.^[57]

Zienswijze Dmica Eindhoven

64. Dmica Eindhoven kan zich niet verenigen in het voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom en volgens Dmica Eindhoven voldoet zij al aan de voorwaarden van deze last. Volgens Dmica Eindhoven is er ten eerste geen sprake van een onterecht genoten voordeel door Dmica Eindhoven noch van verboden bemiddelingskosten in de vorm van inspectiekosten en inschrijfgeld (zie randnummers 66 tot en met 71). Ten tweede is er geen sprake van het dienen van twee heren door Dmica Eindhoven (zie randnummers 72 en 73).

^[56] ACM/UIT/511568.

^[57] ACM/IN/432580.

65. Domica Eindhoven licht toe dat de inschrijving door de kandidaat-huurder niet verplicht is, ook niet om een woning te bezichtigen. Een consument-huurder kan zich inschrijven op de website om zo op de hoogte te worden gehouden van het meest recente en gepersonaliseerde aanbod, maar dit is geen verplichting.
66. Wanneer een consument-huurder een huurwoning wenst te huren, wijst Domica Eindhoven de consument-huurder erop dat Domica Eindhoven met Pilaar Woonadvies een overeenkomst heeft gesloten waardoor zij voor een vast bedrag de voor- en eindinspectie van de woning verrichten, indien de consument-huurder dit wenst. Domica Eindhoven treedt hier dan ook niet op als bemiddelaar, doch als dienstverkopende partij.
67. Domica Eindhoven betwist dat de inspectie door Pilaar Woonadvies als verplicht beschouwd dient te worden en verzoekt de ACM kenbaar te maken welke stukken hieraan ten grondslag liggen.
68. Volgens Domica Eindhoven blijkt uit een aantal aan de ACM overlegde stukken dat in een aantal dossiers ook geen gebruik is gemaakt van de diensten van Pilaar Woonadvies noch dat deze aan de kandidaat-huurder zijn gefactureerd. De stelling van de ACM is dan ook onjuist.
69. De consument-huurder krijgt waarvoor hij betaalt, namelijk een begin- en eindinspectie. De consument-huurder betaalt aan Domica Eindhoven en Domica Eindhoven ontvangt de factuur van Pilaar Woonadvies. Er is dus geen benadeling van de consument-huurder door Domica Eindhoven. De verhouding tussen Domica Eindhoven en Pilaar Woonadvies staat daarbij ook los van die van Domica Eindhoven en consument-huurder.
70. Ten aanzien van de inspectiekosten merkt Domica Eindhoven tot slot op dat de consument-huurder voordeliger uit is wanneer hij gebruikt wenst te maken van de dienst van Pilaar Woonadvies via Domica Eindhoven dan wanneer hij zonder tussenkomst Pilaar Woonadvies opdracht geeft tot het verrichten van een begin- en eindinspectie.
71. Volgens Domica Eindhoven is er geen sprake van het dienen van twee heren, omdat de werkzaamheden die Pilaar Woonadvies uitvoert niet ten doel het tot stand brengen van een huurovereenkomst hebben. Op het moment dat Pilaar Woonadvies in beeld komt, is er immers al een huurovereenkomst tot stand gekomen. De werkzaamheden hebben ten doel het vastleggen van de dan bestaande situatie, zodat het voor alle partijen duidelijk is wat de begin- en de eindstaat van het gehuurde is.
72. Domica Eindhoven benadrukt dat deze verplichting nergens wordt opgelegd, maar dat het wel zeer raadzaam is deze inspecties te laten plaatsvinden. Het is daarbij ook een maatschappelijke plicht van Domica Eindhoven om de (wettelijke) gevolgen van het al dan niet uit (laten) voeren van een begin- en eindinspectie aan een consument-huurder kenbaar te maken. Daarom biedt Domica Eindhoven actief de diensten van Pilaar Woonadvies aan.
73. Domica Eindhoven merkt op dat een motivering dan wel onderbouwing waar de last onder dwangsom op ziet ontbreekt. Ook ontbreekt de hoogte van de dwangsom volledig, waardoor Domica Eindhoven geen idee heeft welke sanctie de ACM voornemens is daadwerkelijk op te leggen.
74. Domica Eindhoven concludeert dat deze zeer eenzijdige niet verifieerbare conclusie van de ACM in strijd is met zowel het motiverings- als het zorgvuldigheidsbeginsel, nog daargelaten het feit dat de huidige bedrijfsvoering van Domica Eindhoven geenszins te kwalificeren is als het in rekening brengen van verboden bemiddelingskosten noch brengt zij bemiddelingskosten in rekening.

75. Ten slotte gaat Domica Eindhoven ervan uit dat vermelding van haar naam als zodanig in welke publicatie dan ook door de ACM, waardoor haar goede naam wordt aangetast en zij schade lijdt dan wel kan lijden, achterwege zal blijven. Domica Eindhoven zal de schade hiervan verhalen op de ACM.
76. Ook wijst Domica Eindhoven de ACM erop dat de ACM zal publiceren dat Domica is aangesproken. Domica Eindhoven is franchisenemer van franchisegever Domica. Tenzij de ACM Domica als franchisegever heeft aangeschreven, hetgeen niet bekend is bij Domica Eindhoven, is deze vermelding van de ACM onjuist.

Reactie van de ACM op de zienswijze van Domica Eindhoven

77. De ACM verwerpt het argument van Domica Eindhoven dat er geen sprake is van verboden, verkapte, bemiddelingskosten, omdat de diensten die Domica Eindhoven aanbiedt aan de consument-huurder geen verplicht karakter kennen en dat de consument-huurder ook daadwerkelijk een dienst afneemt. Nu Domica Eindhoven optreedt als bemiddelaar richting zowel de consument-huurder als de verhuurder, mag zij geen bemiddelingskosten in rekening brengen voor de werkzaamheden die zij in het kader van de bemiddelingsovereenkomst verricht. Dit geldt zowel voor de inspectiekosten als voor het inschrijfgeld. De ACM merkt daarbij op dat het er niet toe doet of de werkzaamheden die er tegenover staan een optioneel of verplicht karakter kennen.
78. Domica Eindhoven gaat in haar zienswijze voorbij aan het feit dat uit de facturen^[58] van Pilaar Woonadvies aan Domica Eindhoven blijkt dat Pilaar Woonadvies €121,- (bij 2 slaapkamers) of €181,50 (bij 3+ slaapkamers) in rekening brengt bij Domica Eindhoven. Dit betekent dat Domica Eindhoven €302,50 of €361,79 verdient aan deze inspectie. Domica Eindhoven gaat in haar zienswijze hier niet op in. Derhalve kan de ACM niet anders concluderen dat de inspectie en bijbehorende kosten een constructie zijn om verboden bemiddelingskosten in rekening te brengen bij consument-huurders.
79. Dat Domica Eindhoven met deze constructie bewust verboden bemiddelingskosten in rekening brengt, wordt versterkt doordat er geen sprake is van een optionele dienst. Ondanks het feit dat Domica Eindhoven in haar zienswijze het tegendeel beweert, blijkt dat in alle twintig toegezonden huurdoSSIERS sprake is geweest van een inspectie door Pilaar Woonadvies. Dit volgt onder meer uit de meegestuurde facturen of opdrachten aan Pilaar Woonadvies^[59].
80. Ook heeft de ACM drie verklaringen van consument-huurders afgenomen waaruit blijkt dat de inspectie verplicht en voor rekening van de consument-huurder is. Als de kandidaat-huurders de inspectiekosten niet betalen maken zij geen kans op de woning, is hen mondeling verteld door Domica Eindhoven. Dit verklaren alle drie de consument-huurders. Het is ook niet toegestaan een andere partij dan die aangedragen door Domica Eindhoven een inspectie te laten doen, volgens een verklaring van een huurder.^[60] Tot slot blijkt uit verklaringen van huurders dat de kosten voor de inspectie voldaan moeten worden voordat de huurovereenkomst is getekend.^[61]
81. De drie consument-huurders verklaren ook dat het inschrijfgeld een verplicht karakter kent. Eén van de huurders verklaart het inschrijfgeld uiteindelijk per ongeluk niet te hoeven betalen, alhoewel hem wel werd gezegd dat het verplicht was.^[62] De andere twee huurders verklaren dat het inschrijfgeld verplicht was.^[63]

^[58] ACM/IN/432225.

^[59] ACM/IN/432661.

^[60] ACM/UIT/513419.

^[61] ACM/UIT/513420, ACM/UIT/513421 en ACM/UIT/513419.

^[62] ACM/UIT/513421.

82. Een tweede argument dat Domica Eindhoven naar voren brengt is dat er geen sprake is van het dienen van twee heren, omdat de werkzaamheden die Pilaar Woonadvies uitvoert los staan van de huurovereenkomst en het tot stand brengen van de huurovereenkomst. Zoals in randnummer 79 al is beschreven, brengt Pilaar Woonadvies een kleiner bedrag in rekening bij Domica Eindhoven, dan Domica Eindhoven in rekening brengt bij de consument-huurder. Dit bedrag houdt Domica Eindhoven zelf. Het bedrag kwalificeert de ACM als verboden bemiddelingskosten, omdat Domica Eindhoven als bemiddelaar voor zowel de verhuurder als consument-verhuurder optreedt en derhalve geen bemiddelingskosten, in welke vorm dan ook, in rekening mag brengen bij de consument-huurder.
83. Domica Eindhoven betoogt voorts dat de conclusie van de ACM in strijd is met zowel het motiverings- als het zorgvuldigheidsbeginsel. De ACM stuurt het voornemen juist in het kader van het zorgvuldigheidsbeginsel en past bij de besluitvorming ook hoor- en wederhoor toe. Gelet op de aard van het voornemen – te weten: vooraankondiging met als doel dat Domica Eindhoven een zienswijze kan geven en de ACM het beginsel van hoor- en wederhoor kan toepassen – is in het voornemen voldoende omschreven dat Domica Eindhoven weet op grond waarvan de ACM een overtreding heeft vastgesteld. Het motiveringsbeginsel brengt in deze fase niet met zich mee dat de gehele argumentatie uiteengezet hoeft te worden. Het motiveringsbeginsel vergt dat wel van de ACM in de last onder dwangsom, want hier kleven rechtsgevolgen voor Domica Eindhoven aan. Voor de last onder dwangsom heeft Domica Eindhoven immers nog de mogelijkheid om in bezwaar, beroep en eventueel hoger beroep te gaan om de last onder dwangsom aan te vechten.
84. Tot slot maakt Domica Eindhoven bezwaar tegen de vermelding van haar naam als zodanig in welke publicatie dan ook door de ACM. De ACM is op grond van artikel 12u lw verplicht om besluiten waarin een sanctie wordt opgelegd, zoals een last onder dwangsom, openbaar te maken. De ACM houdt hierbij rekening met de gegevens die op grond van artikel 10 van de Wob niet voor verstrekking in aanmerking komen, zoals namen van natuurlijke personen en bedrijfsvertrouwelijke gegevens als bedoeld in artikel 10, eerste lid, onderdeel c, Wob. Domica Eindhoven wordt in de gelegenheid gesteld om aan te geven wanneer zij van mening is dat er nog steeds vertrouwelijke informatie in het besluit staat. Nadat deze vertrouwelijkheidsfase is afgerond, zal de ACM in beginsel een openbaarmakingsbesluit nemen. Hierin staat waarom de ACM haar besluit tot openbaarmaking heeft genomen, en of de vertrouwelijkheidsclaim van Domica Eindhoven gehonoreerd wordt.
85. Daar waar in het voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom ‘Domica’ is benoemd, had ‘Domica Eindhoven’ moeten staan. De ACM richt zich met het voornemen en met dit besluit op Domica Eindhoven en niet op Domica.

6 Maatregelen

6.1 Last onder dwangsom

86. De ACM wil de geconstateerde overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW beëindigen en beëindigd houden en zal daarom een last onder dwangsom opleggen.

^[63] ACM/UIT/513420 en ACM/UIT/513419.

87. De ACM hecht eraan – mede gelet op de consumentenbelangen – dat de overtredingen thans op de kortst mogelijke termijn worden beëindigd en beëindigd blijven. Gelet op de wetgeving, voormelde uitspraak van de Hoge Raad, de brief die de ACM in 2016 aan Domica [VERTROUWELIJK] heeft gestuurd en gepubliceerd, maakt dat het voldoende duidelijk, nauwkeurig en ondubbelzinnig is voor Domica Eindhoven dat het rekenen van huurbemiddelingskosten bij tweezijdige bemiddeling verboden is. Ondanks deze professionele standaard brengt Domica Eindhoven deze kosten toch structureel in rekening op een wijze die de besluitvorming door de consument-huurder beperkt. Gelet op dit alles acht de ACM het passend deze last op te leggen om de overtreding te beëindigen en herhaling van de overtredingen te voorkomen.

Looptijd van de last onder dwangsom

88. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw) worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Inhoud van de last onder dwangsom

89. Domica Eindhoven dient haar handelwijze dusdanig aan te passen dat zij bij bemiddeling tussen verhuurder en consument-huurder voldoet aan de ter zake doende geldende wetgeving waarin uiting wordt gegeven op het verbod op het in rekening brengen van huurbemiddelingskosten aan de consument-huurder bij tweezijdige bemiddeling, door:

- geen kosten in rekening te brengen aan de consument-huurder die door Domica Eindhoven worden gemaakt in het kader van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst in het geval van tweezijdige bemiddeling;
- te zorgen dat alle communicatie aan consument, zoals de website www.domica.nl, de algemene voorwaarden en formulieren, in lijn is met de aangepaste handelspraktijk. De consument-huurder kan op basis van deze informatie zien dat er geen verboden bemiddelingskosten in rekening worden gebracht.

90. Voor de geconstateerde overtreding legt de ACM aan Domica Eindhoven een last onder dwangsom op die binnen zes weken na dagtekening van de last onder dwangsom moet zijn uitgevoerd. In het geval Domica Eindhoven op die datum de overtreding nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 5.000 per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan met een maximum van EUR 250.000.

91. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de overtredingen en de aard van deze overtredingen. De ACM gaat er vanuit dat de hoogte van de dwangsom voor Domica Eindhoven een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen. De dwangsom is niet zodanig hoog dat deze niet in verhouding staat tot de geconstateerde overtreding.

Begunstigingstermijn

92. Domica Eindhoven dient uiterlijk zes weken na dagtekening van dit besluit aan de verplichtingen opgenomen in dit besluit te hebben voldaan. Daarmee heeft Domica Eindhoven naar het oordeel van de ACM voldoende tijd haar handelwijze dusdanig aan te passen zodat zij voldoet aan de vereisten zoals neergelegd in onderhavig besluit. Het had voor Domica Eindhoven voldoende duidelijk, nauwkeurig en ondubbelzinnig moeten zijn dat het rekenen van huurbemiddelingskosten bij tweezijdige bemiddeling verboden is, gelet op de wetgeving, voormelde uitspraak van de Hoge Raad en de diverse uitingen van de ACM, recentelijk nog in februari 2019.

7 Besluit

93. De ACM legt aan Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
- I. Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven dient zijn handelwijze zoals beschreven onder 6 aan te passen.
 - II. Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven dient deze last uiterlijk zes weken na dagtekening van dit besluit te hebben uitgevoerd en de overtredingen volledig te hebben beëindigd. Voor elke week (waaronder begrepen een gedeelte van iedere week) na verloop van deze termijn dat Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven geen uitvoering heeft gegeven aan deze last, zal Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven een dwangsom verbeuren van EUR 5.000 per week of gedeelte van de week met een maximum van EUR 250.000.
 - III. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw worden opgelegd voor de duur van twee jaren.
 - IV. Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven informeert de ACM schriftelijk, uiterlijk een dag na het verstrijken van de onder II bedoelde termijn van een week, over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan.
 - V. Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven stuurt de ACM schriftelijk, uiterlijk vijf weken na afloop van de begunstigingstermijn, een overzicht toe van gesloten huurovereenkomsten met consument-huurders binnen zijn aanbod, inclusief contactgegevens van de consument-huurders^[64], in de periode 18 juli 2019 tot en met 15 augustus 2019. De ACM zal op basis van dit overzicht dossiers selecteren en de bijbehorende correspondentie en documenten vorderen bij Huismij B.V. onder handelsnaam Domica Eindhoven.

De Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

w.g.

drs. E.C.T. van Houten
Directeur Directie Consumenten

BIJLAGEN:

1. Juridisch kader

[64] U mag, gezien uw wettelijke verplichting om aan deze last te voldoen, persoonsgegevens van consument-huurders aan de ACM verstrekken op grond van artikel 2 lid 2 onder d van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

2. Vastlegging website *www.domica.nl* op 27 maart 2019
3. Consumentenverklaringen

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekendgemaakt is bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM).

Het postadres is:

Autoriteit Consument en Markt, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag

Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht bevatten. Voorts moet het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar bevatten.

De ACM wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt om in dat geschrift de ACM te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien de ACM uw verzoek inwilligt, zal uw bezwaarschrift worden doorgezonden naar de rechtbank en daar als beroepschrift worden behandeld. De procedure kan daardoor worden verkort. Indien de ACM uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door de ACM worden behandeld.

Bijlage 1 : Juridisch kader

Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc)

Artikel 2.2 Whc

De Autoriteit Consument en Markt is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij deze wet. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.

Artikel 2.9 Whc

Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of intracommunautaire inbreuk heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:

- a. een last onder dwangsom;
- b. een bestuurlijke boete.

Artikel 8.8 Whc

Het is een handelaar als bedoeld in artikel 193a, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk wetboek niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van dat boek.

Burgerlijk wetboek (hierna: BW)

Artikel 6:193a BW

1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;
- c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;
- d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;
- e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;
- f. professionele toewijding: normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken;
- g. uitnodiging tot aankoop: commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen;
- h. ongepaste beïnvloeding: uitbuiten van een machtspositie ten aanzien van de consument om, zelfs zonder gebruik van of dreiging met fysiek geweld, pressie uit te oefenen op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt;
- i. gedragscode: regels die vaststellen hoe handelaren die zich aan de code binden, zich gedragen met betrekking tot een of meer bepaalde handelspraktijken of bedrijfssectoren en die niet bij of krachtens wettelijke voorschriften zijn vastgesteld;

- j. houder van een gedragscode: rechtspersoon of groep van handelaren die verantwoordelijk is voor het opstellen en herzien van een gedragscode of het toezien op de naleving van de gedragscode door degenen die zich hieraan hebben gebonden;
- k. richtlijn: richtlijn nr. 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt (PbEG L 149).
2. In deze afdeling wordt mede verstaan onder gemiddelde consument: het gemiddelde lid van een specifieke groep waarop de handelaar zich richt of het gemiddelde lid van een specifieke groep waarvan de handelaar redelijkerwijs kan voorzien dat die groep wegens hun geestelijke of lichamelijke beperking, hun leeftijd of goedgelovigheid bijzonder vatbaar is voor de handelspraktijk of voor het onderliggende product.
3. Deze afdeling is niet van toepassing op de certificering van goederen van edelmetaal en de vermelding van het edelmetaalgehalte voor deze goederen.

Artikel 6:193b BW

1. Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.
2. Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:
- a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en
 - b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
3. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:
- a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g, of
 - b. een agressieve handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.
4. De gangbare en rechtmatige reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen, maken een reclame op zich niet oneerlijk.

Artikel 7:417 BW

1. Een lasthebber mag slechts tevens als lasthebber van de wederpartij optreden, indien de inhoud van de rechtshandeling zo nauwkeurig vaststaat dat strijd tussen de belangen van beide lastgevers is uitgesloten.
2. Indien de lastgever een persoon is als bedoeld in artikel 408 lid 3, is voor de geoorlooftheid van een rechtshandeling waarbij de lasthebber ook als lasthebber van de wederpartij optreedt, zijn schriftelijke toestemming vereist.
3. Een lasthebber heeft geen recht op loon jegens een lastgever ten opzichte van wie hij in strijd met het in de vorige leden bepaalde handelt, onverminderd zijn gehoudenheid tot vergoeding van de diensgevolge door die lastgever geleden schade. Van deze bepaling kan niet ten nadele van een lastgever worden afgeweken.
4. Indien een der lastgevers een persoon is als bedoeld in artikel 408 lid 3, en de rechtshandeling strekt tot koop of verkoop dan wel huur of verhuur van een onroerende zaak of een gedeelte daarvan of van een recht waaraan de zaak is onderworpen, heeft de lasthebber geen recht op loon jegens de koper of huurder. Van deze bepaling kan niet ten nadele van de koper of huurder worden afgeweken, ongeacht of de verkoper of verhuurder ter zake van de door hem gegeven last loon is verschuldigd.

Artikel 7:425 BW

De bemiddelingsovereenkomst is de overeenkomst van opdracht waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich tegenover de andere partij, de opdrachtgever, verbindt tegen loon als tussenpersoon werkzaam te zijn bij het tot stand brengen van een of meer overeenkomsten tussen de opdrachtgever en derden.

Artikel 7:427 BW

De artikelen 417 en 418 zijn van overeenkomstige toepassing op overeenkomsten waarbij de ene partij jegens de andere partij verplicht of bevoegd is als tussenpersoon werkzaam te zijn als bedoeld in artikel 425, met dien verstande dat met een tussenpersoon die tevens werkzaam is voor de wederpartij, gelijkgesteld is een tussenpersoon die zelf als wederpartij optreedt. De artikelen 417 en 418 zijn mede van overeenkomstige toepassing, indien de tussenpersoon geen recht op loon heeft.

Artikel 7:400 BW

1. De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitvoeren van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.
2. De artikelen 401-412 zijn, onverminderd artikel 413, van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit de wet, de inhoud of aard van de overeenkomst van opdracht of van een andere rechtshandeling, of de gewoonte.

Artikel 7:401 BW

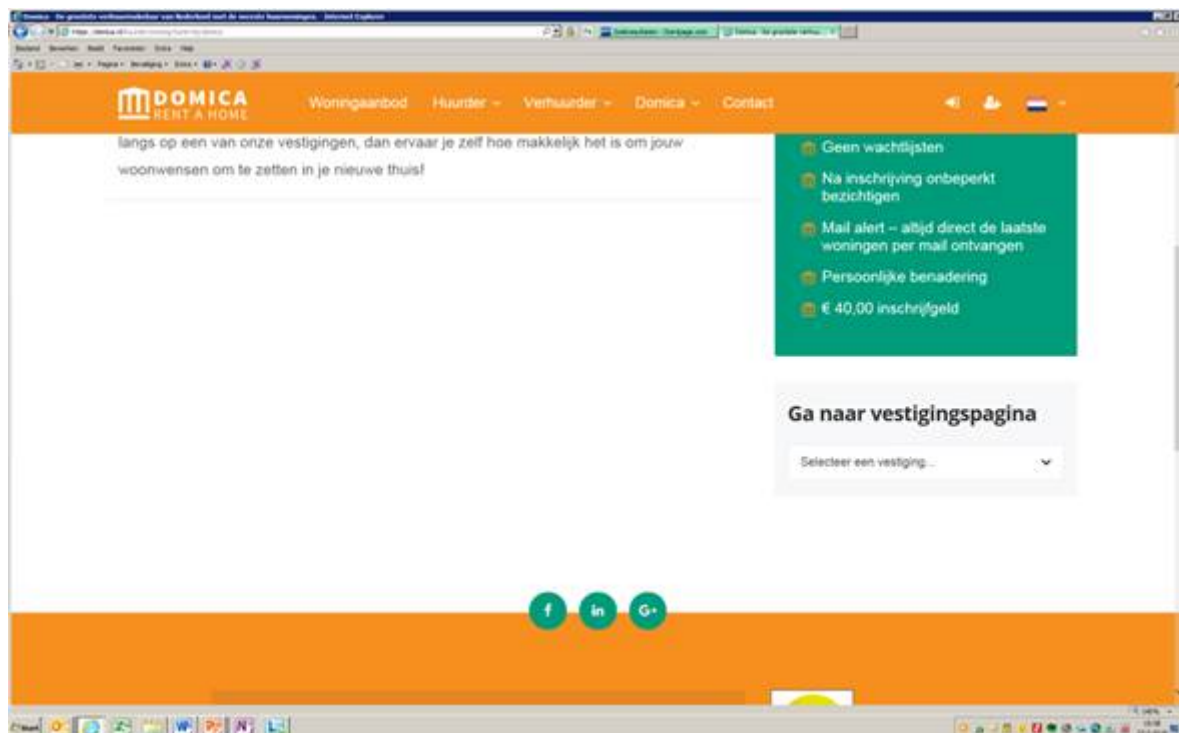
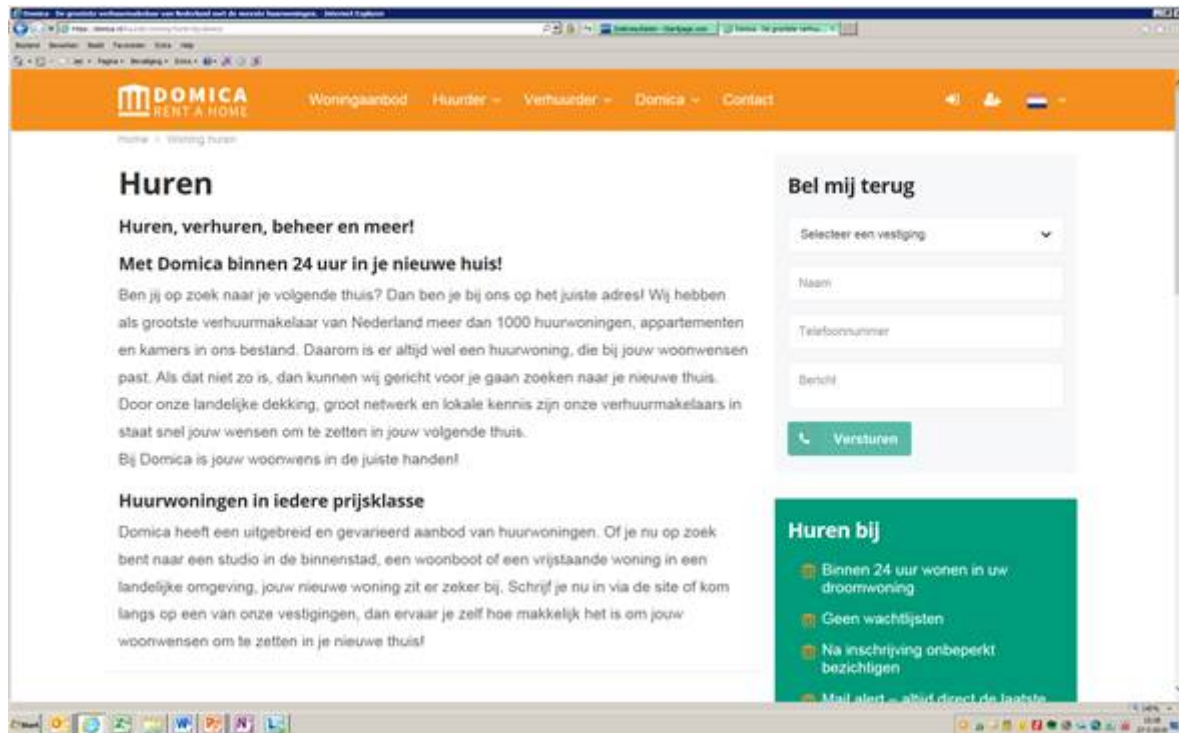
De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.

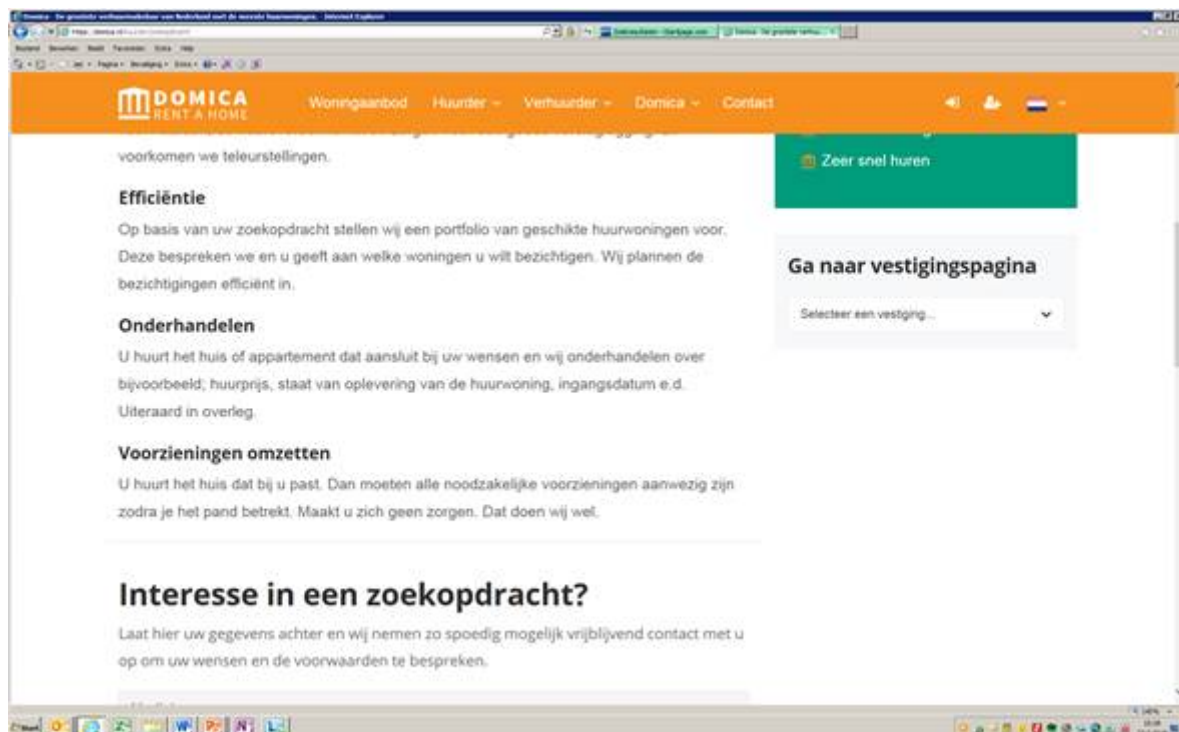
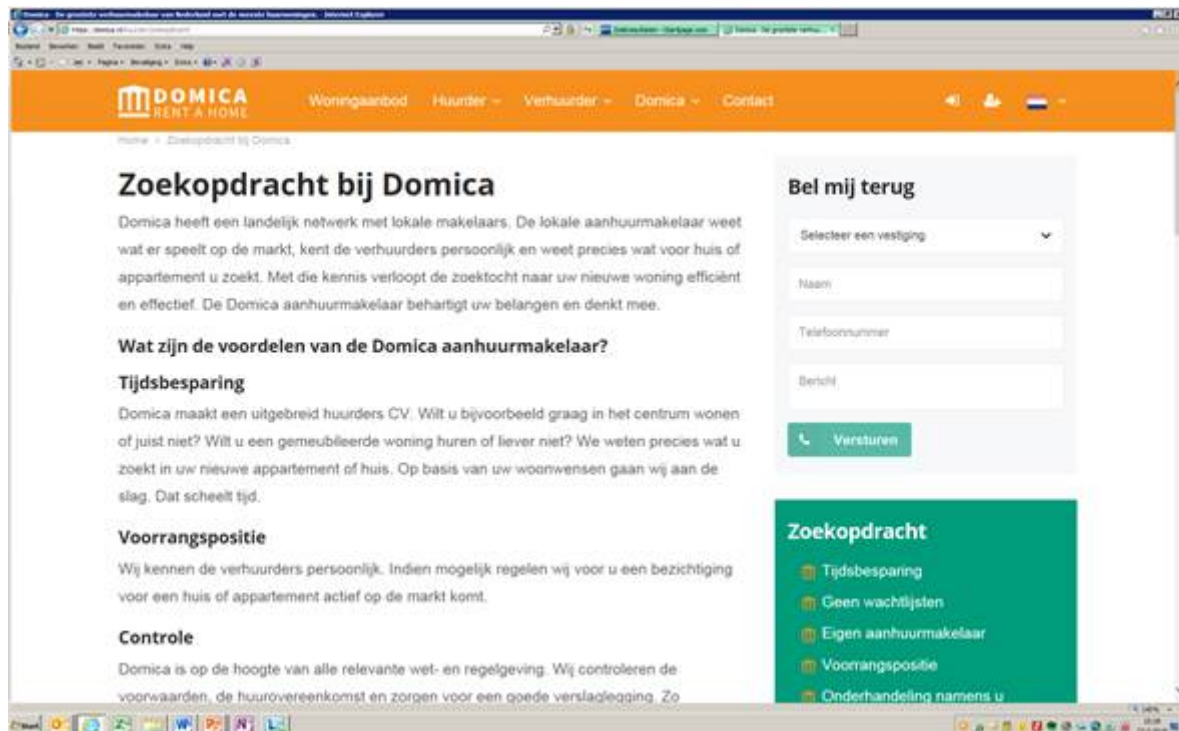
Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw)

Artikel 12r lw

1. Aan een last onder dwangsom kunnen voorschriften worden verbonden inzake het verstrekken van gegevens aan de Autoriteit Consument en Markt.
2. Een last onder dwangsom geldt voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn van ten hoogste twee jaren.
3. De bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom vervalt vijf jaren nadat de overtreding heeft plaatsgevonden. Artikel 5:45, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.

Bijlage 2 : Vastlegging website domica.nl 27-03-2019





DOMICA
RENT A HOME

Woningaanbod Huurder Verhuurder Domica Contact

Woning of appartement verhuren

Woning verhuren samen met Domica Apeldoorn? Later bekijken Delen

Duidelijkheid en transparantie staan hoog in het vaandel bij Domica. Daarom hebben wij een eenvoudig stappenplan waarin het verhuur proces in 4 stappen te volgen is.

1. Aanbieden

Wij komen vrijblijvend bij u langs om u te informeren over de verhuur van uw woning. Om de

Bel mij terug

Selecteer een vestiging

Naam

Telefoonnummer

Bericht

Versturen

Verhuren bij

- 80% verhuren wij binnen 1 week
- Unieke verzekering voor verhuurders
- Eigen huisadvocaat
- Landelijke dekking met landelijk netwerk

DOMICA
RENT A HOME

Woningaanbod Huurder Verhuurder Domica Contact

juiste huurprijs te kunnen bepalen, kunnen wij indien gewenst een 'puntertesting' voor u opmaken. Nadat de juiste huurvoorwaarden en de huurprijs door ons samen is vastgesteld en overeenkomen, gaan wij actief op zoek naar de juiste huurder en zullen wij uw woning online aanbieden.

Uw woning wordt niet alleen gepubliceerd op onze eigen website, www.domica.nl, met circa 100.000 bezoekers per maand, maar ook op de 20 websites van onze partners. Op deze manier wordt uw woning vindbaar voor potentiële huurders. Natuurlijk verzorgen wij professionele foto's en maken wij een duidelijke omschrijving van het object.

2. Bezichtigen

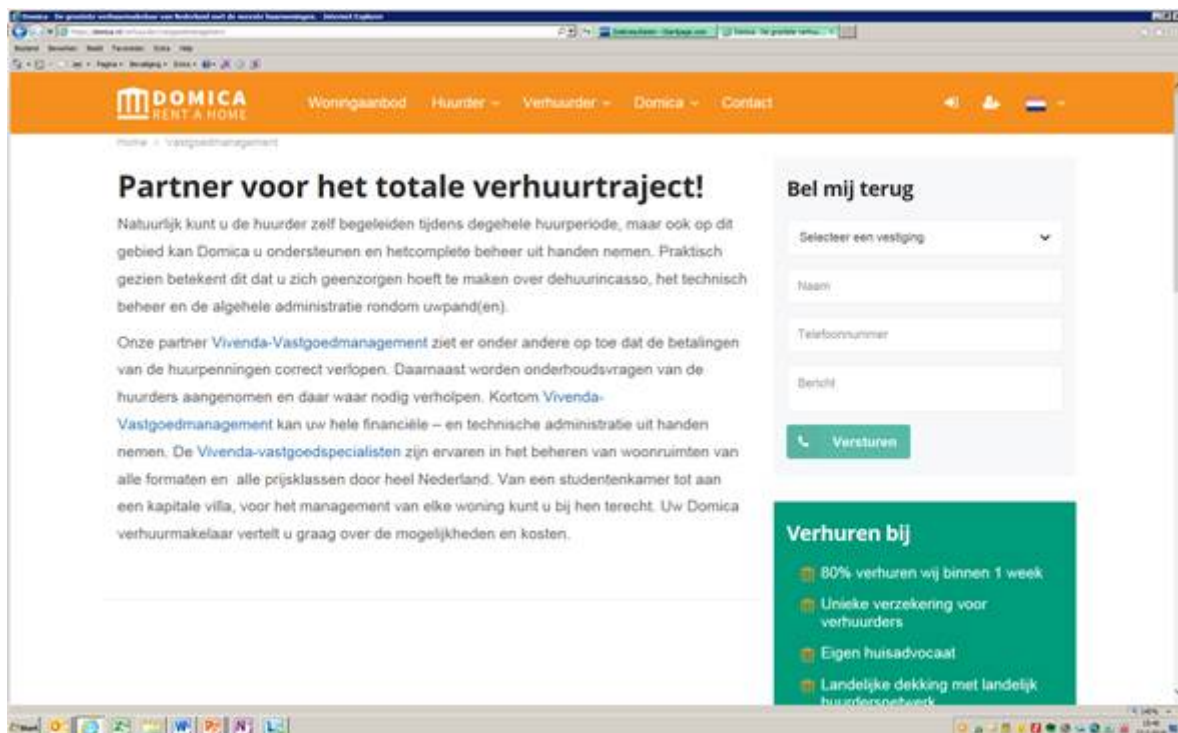
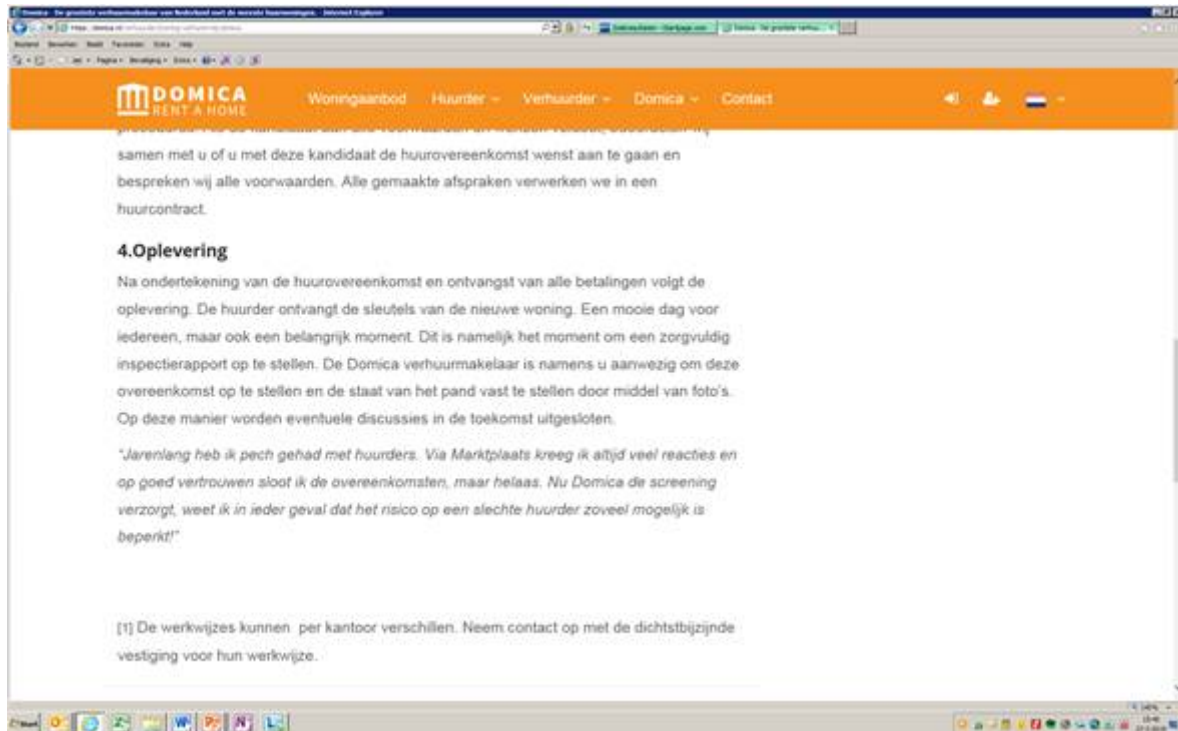
Zodra wij een of meerdere kandidaat huurders hebben gevonden, plannen wij een bezichtiging in van uw woning. Bij deze bezichtigingen is er altijd een ervaren Domica verhuurmakelaar aanwezig om de kandidaat rond te leiden en diens vragen te beantwoorden. Hierdoor bespaart u als verhuurder tijd. Het spreekt vanzelf dat wij na iedere bezichtiging een terugkoppeling verzorgen van de bevindingen.

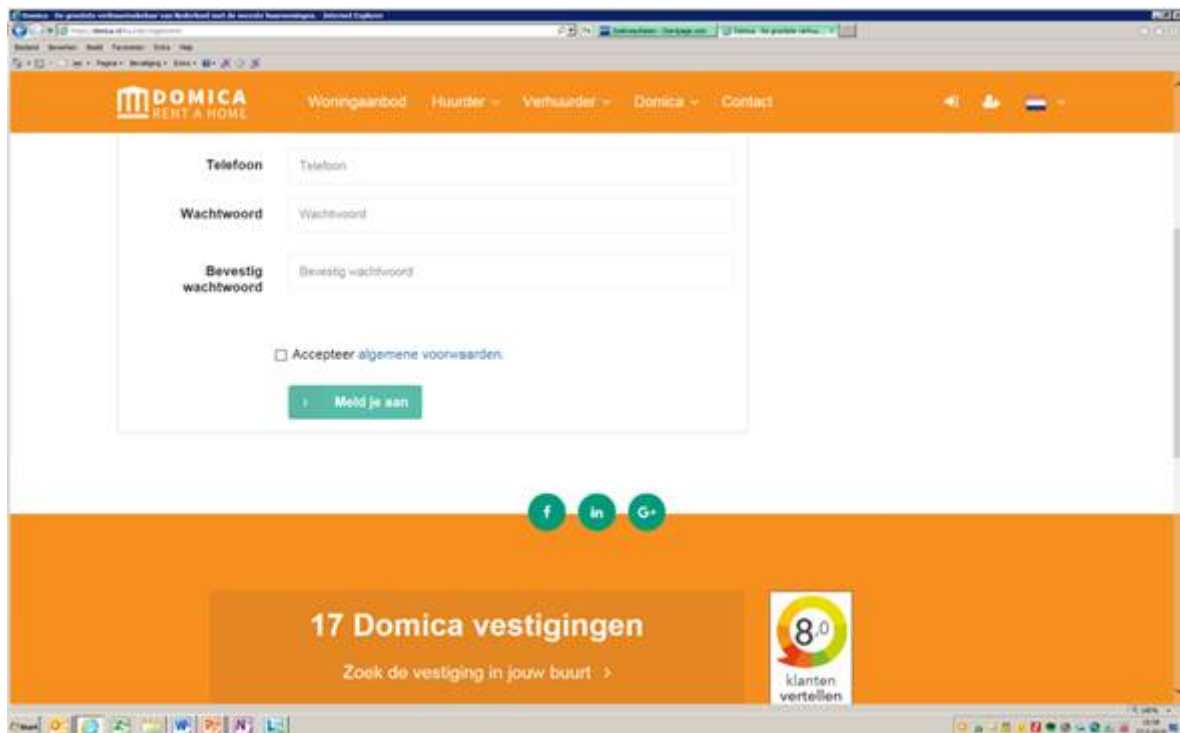
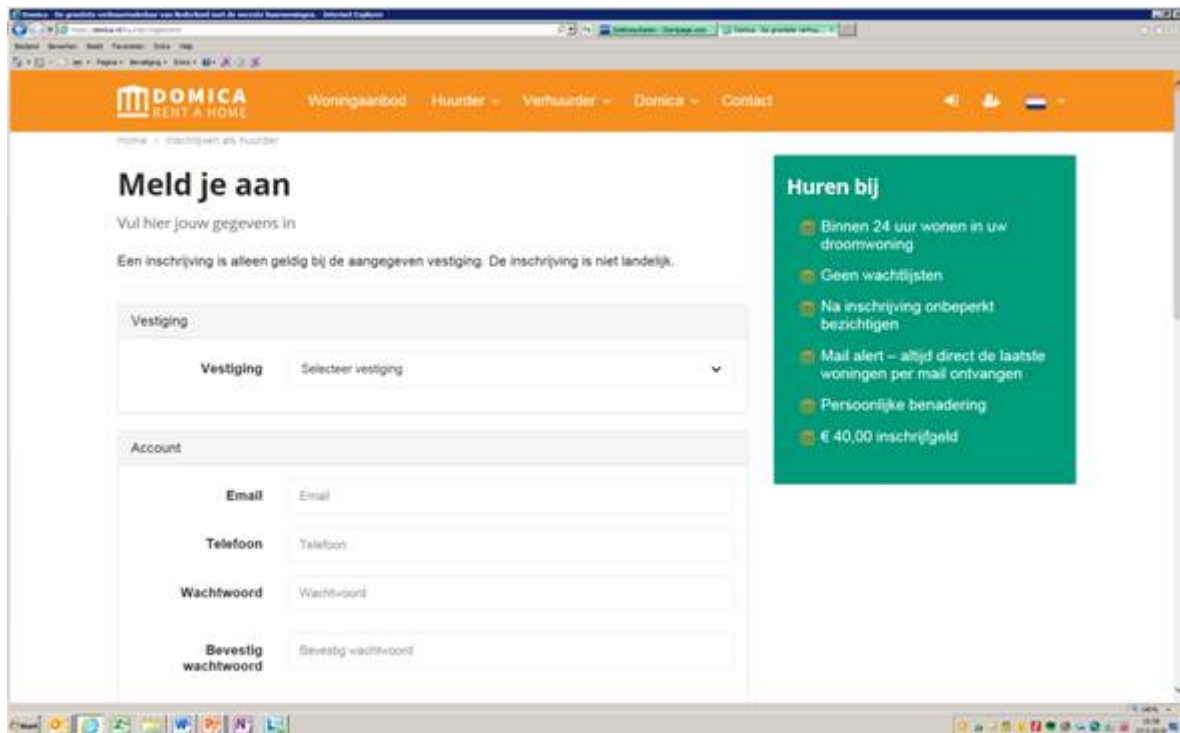
3. Screening

De kandidaat huurder is na het bezichtigen van uw woning enthousiast en geeft aan uw woning te willen huren. Hoe gaan we verder? Om risico's voor u zoveel mogelijk te beperken, screenen wij de huurders zo goed mogelijk met verschillende tools en procedures. Als de kandidaat aan alle voorwaarden en wensen voldoet, beoordelen wij samen met u of u met deze kandidaat de huurovereenkomst wenst aan te gaan en

Zoek een vestiging!

Selecteer een vestiging...





Bijlage 3 : Consumentenverklaringen

ACM/INT/386840

Het gaat om Domica Eindhoven. Ik kwam bij deze bemiddelaar terecht via de website van www.huislijn.nl, waar ik mijn huidige woning in het aanbod zag. Via huislijn kwam ik erachter dat Domica Eindhoven de bemiddelaar van deze woning was. Ik heb toen zelf gebeld met Domica om mijn interesse voor een bezichtiging kenbaar te maken. Mij werd verteld dat ik eerst het inschrijfgeld van €40,- moest betalen, want anders kon ik niet bezichtigen. Ik heb toen een beetje gegoogled en kwam erachter dat er veel speelde omtrent deze inschrijfkosten en de plannings van bezichtigingen bij andere consumenten. Ik heb het toen handig gespeeld en hierdoor is Domica uiteindelijk vergeten de kosten voor het inschrijfgeld te rekenen aan mij. Dit speelde eind januari. Begin maart heb ik de woning uiteindelijk gehuurd. Er is toen een bezichtiging gepland na lang over en weer contact en oponthoud van de kant van Domica. Na de bezichtiging moest ik snel beslissen want volgens Domica waren er nog andere potentiële kandidaten voor de woning. Ik heb toen de volgende dag na bezichtiging mijn interesse kenbaar gemaakt voor de huur van de woning. Ik moest toen zo snel mogelijk naar kantoor komen om een intentieverklaring te tekenen en om 'inspectiekosten' te betalen. Dat was volgens Domica gebruikelijk en verplicht, anders zou ik geen huurcontract mogen tekenen. Ik heb niet direct betaald voor deze inspectiekosten, want ik wilde eerst zwart op wit dat ik deze kosten terug zou krijgen, mocht de huur om welke reden dan ook niet doorgaan. Dat heb ik uiteindelijk gekregen op het kantoor bij Domica, toen ik de intentieverklaring ging tekenen. Ik heb toen het bedrag rond de €475,- gepind voor de inspectiekosten. Ik vond dit raar, maar wilde wel graag de woning, dus heb ik het maar betaald. Het ging allemaal erg moeizaam en voelde als gesjoemel. Het was -eerst betalen en dan gaan we pas verder-, volgens Domica. Ik heb een bewijs gekregen van betaling van deze kosten. Die voeg ik bij mijn verklaring.

ACM/INT/386832

Het gaat om bemiddelaar Domica Eindhoven. Ik kwam bij deze bemiddelaar terecht via de website van www.funda.nl, waar ik mijn huidige woning in het aanbod zag. Ik heb toen via Funda gereageerd en daarop belde Domica mij op om een bezichtiging in te plannen. Ik moest eerst lid worden voor €40,- van Domica. Dit speelde in februari/maart 2019. Ik heb toen bij de tweede bezichtiging kenbaar gemaakt dat ik interesse had voor die woning. Toen ben ik naar het kantoor van Domica gegaan om het huurcontract te tekenen. Tijdens of voor het tekenen van het contract werd er mondeling medegedeeld dat er kosten voor een inspectierapport zouden moeten worden betaald van €400,-. Er werd gezegd dat dit verplicht was en niet optioneel, anders kreeg ik de woning niet. Ik heb toen nog aangegeven dat ik het hoge kosten vond, en wellicht via een prijsvergelijking een ander inspectiebedrijf zou kunnen vinden die een betere prijs kon bieden, maar dat kon niet volgens Domica. Ik heb toen per pin betaald op het kantoor en daarvan een pinbon gehad, mogelijk ook een factuur, dat ga ik nog opzoeken.

ACM/UIT/513421

Het gaat om Dmica Eindhoven. Ik kwam bij deze bemiddelaar terecht via de website van www.pararius.nl, waar ik mijn huidige woning in het aanbod zag. Ik heb toen via Pararius gereageerd en daarop mailde Dmica mij om een bezichtiging in te plannen. Mij werd verteld dat ik eerst inschrijfgeld van €40,- moest betalen, maar dat heb ik genegeerd, en toen toch een afspraak gemaakt. Dit speelde in maart 2019. Aan het eind van de bezichtiging werd er door de medewerker van Dmica gezegd dat de eerste die op kantoor bij Dmica een intentieverklaring kwam tekenen zou worden voorgesteld aan de verhuurder voor akkoord. Toen ben ik naar het kantoor van Dmica gegaan om mijn interesse kenbaar te maken. Tijdens het tekenen van de intentieverklaring werd er mondeling medegedeeld dat er kosten voor de inspectie zouden moeten worden betaald van rond de €400,-. Als de verhuurder niet akkoord zou gaan, zou ik de kosten weer terugkrijgen. Dit was geen eigen keuze van mij. Ik heb toen gepind voor dit bedrag en hiervan een pinbon gehad. Ik weet niet of ik die bon nog heb. Twee weken later, na akkoord van de verhuurder, hebben wij op afstand het huurcontract getekend. De derde partij voor de inspectie, Pilaar woonadvies, is langsgelopen voor de inspectie toen wij op vakantie waren.

8 Samenvatting

*Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Graag ontvangen wij uw bezwaarschrift **binnen zes weken** na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*