

18-70 RvT Zuid

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Niet nakomen van afspraken. Onvoldoende communicatie.

Klagers hebben i.v.m. emigratie aan beklaagden een opdracht tot dienstverlening bij de verkoop, dan wel verhuur van hun woning verstrekt. De woning is vervolgens via beklaagden verhuurd. Klagers verwijten beklaagden dat zij afspraken stelselmatig niet zijn nagekomen en dat niet, althans onvoldoende met klagers werd gecommuniceerd.

De Raad overweegt dat niet is komen vast te staan dat afspraken stelselmatig niet zijn nagekomen. Wel is gebleken dat de communicatie met klagers niet was zoals redelijkerwijs van beklagde mocht worden verwacht. De klacht is in zoverre dan ook gegrond.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

(RvTZ20180037)

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN **NVM**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **D.** en mevrouw **D.**

beiden wonende aan het adres

[adres]

klagers

Tegen:

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

[makelaarskantoor X] en de aan dat kantoor

verbonden makelaar [Y]

Gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

beklaagde

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de afdeling NVM Consumentenvoorlichting gezonden brief van 26 november 2017 met bijlagen hebben de heer en mevrouw D., hierna verder te noemen: "klagers", een klacht ingediend tegen [makelaarskantoor X], hierna verder te noemen: "beklaagde"
- 1.2. Conform door klagers bij "klachtformulier" d.d. 27 november 2017 gedaan verzoek heeft de afdeling NVM Consumentenvoorlichting het klachtdossier conform bij "Klachtformulier" d.d. doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 29 november 2017 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Omdat klagers in het buitenland wonen heeft de Raad in overleg met partijen besloten tot schriftelijke afhandeling van de klacht.
- 1.4. Aldus heeft beklaagde op 30 december 2017 een verweerschrift ingediend. Klagers hebben daarop bij brief van 14 januari 2018 van repliek gediend, waarop beklaagde weer bij brief van 22 januari 2018 (Dupliek) heeft gereageerd.
- 1.5. Tenslotte heeft de Raad de klacht op 15 maart 2018 en 7 juni (her)beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de afdeling NVM Consumentenvoorlichting samengesteld en door de secretaris van de raad geordend klachtdossier, waaronder:
 - I. De klachtbrief d.d. 26-11-2017 met 16 bijlagen
 - II. Het klachtformulier d.d. 27 november 2017
 - III. Diverse mailcorrespondentie vanaf 22-05 t/m 19 juli 2017
 2. Het Verweerschrift d.d. 30 december 2017 met 2 bijlagen

3. De schriftelijke repliek d.d. 14 januari 2018 van klagers
4. De schriftelijke dupliek d.d. 22 januari 2018 van beklagde

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Blijkens op of omstreeks 21 juli 2015 getekende opdrachtbevestiging trad beklagde in opdracht van klagers op als verkopend makelaar van het aan klagers in eigendom toebehorende perceel/pand [adres], kadastraal bekend gemeente N., sectie [..], nummer [....].
- 2.3. Op 16 juni 2016 zijn klagers geëmigreerd naar [....] en hebben zij hun perceel/pand aan de [adres] leeg/ontruimd achtergelaten.
- 2.4. Niettemin heeft beklagde vervolgens conform de daartoe op of omstreeks 21 juli 2015 door klagers verleende opdracht namens klagers bemiddeld bij tijdelijke verhuur, alsook bij mogelijke verkoop van het eerder genoemde perceel/pand te N.
- 2.5. Beklagde heeft het perceel/pand wel tijdelijk kunnen verhuren, maar niet kunnen verkopen.
- 2.6. Bij aan beklagde op 13 juli 2017 gezonden e-mail hebben klagers de opdracht tot (bemiddeling bij) verkoop van de woning [adres] ingetrokken.

3. De klacht

- 3.1. In hun aan de afdeling NVM Consumentenvoorlichting gezonden klachtbrief van 26 november 2017 formuleren klagers concreet de navolgende klacht:
"Wij verwijten [makelaarskantoor X] een onprofessionele manier van werken die ons als opdrachtgever in zeer hoge mate heeft gefrustreerd en het vertrouwen dat wij hebben in de

beroepsgroep tot nagenoeg nul heeft gereduceerd. De voornaamste symptomen van de onprofessionele manier van werken waren:

- Het stelselmatig niet nakomen van afspraken, met name door makelaar [Y] die onze woning in portefeuille had.*
- Het compleet negeren van klachten door directeur [Z]: niet reageren op e-mails en niet nakomen van een belafpraak.*
- De onprofessionele manier van communiceren, met name door [Y], maar ook door andere werknemers van [makelaarskantoor X].*
- Communicatie die te laat/helemaal niet/pas na meerdere keren aandringen plaatsvond.*
- Communicatie die onprofessioneel van toon was en respectloosheid voor de klacht uitstraalde."*

4. Het verweer

4.1. In haar verweerschrift van 30 december 2017 heeft beklagde onder overlegging van kopie van de opdracht tot dienstverlening en haar aan de afdeling Consumentenvoorlichting NVM gezonden brief van 2 juli 2017 als reactie op de klacht concreet gesteld:

*"Naast onze verregaande dienstverlening waren wij onder meer ook taxi- en pakketverzendsdienst voor deze mensen. Toen het contact na verhuizing naar [...] moeizamer ging vanwege afstand en tijdsverschil hebben wij nog meerdere malen met cliënten contact proberen te zoeken. Zij reageerden vaak niet en als zij reageerden waren zij meestal -in onze optiek- onredelijk veeleisend. Na de lekkage hebben wij met de huurder/bewoner gesproken. Deze man maakte van de lekkage geen probleem en zegde toe eventuele schade te zullen melden. Daarvan hebben wij fam. D. ook op de hoogte gesteld. Buiten de kapotte tylene-slang was er verder geen schade!
Wij vinden het onredelijk dat fam. D. naast onze restitutie, kwijtschelding en betaling ook nog eens € 605,- opstartkosten van ons kantoor teruggeist. Deze kosten hebben wij niet gefactureerd. Daarnaast hebben wij ons makelaarswerk steeds correct uitgevoerd en steeds alles gerapporteerd".*

5. De beoordeling

5.1. De Raad constateert allereerst dat de klacht in essentie inhoudt dat:

- door makelaar [Y] stelselmatig afspraken niet zijn nagekomen;

b. door makelaar [Y] en andere werknemers van [makelaarskantoor X], niet althans onvoldoende is gecommuniceerd.

5.2. De Raad constateert voorts dat het eerste, in overweging 5.1 onder a. omschreven onderdeel van de klacht specifiek betrekking heeft op de aan [makelaarskantoor X] verbonden makelaar [Y]. De Raad beschouwt dat onderdeel van de klacht dan ook uitsluitend tegen makelaar [Y] te zijn gericht.

5.3. De Raad constateert tenslotte dat het tweede, in overweging 5.1 onder b. omschreven onderdeel van de klacht óók betrekking heeft op andere/meerdere medewerkers van [makelaarskantoor X]. De Raad beschouwt dat onderdeel van de klacht daarom mede te zijn gericht tegen [makelaarskantoor X].

5.4. Klagers hebben door middel van twee bijlagen bij hun klaagschrift enkele feiten/voorbeelden ter onderbouwing van het eerste, in overweging 5.1 onder a. omschreven onderdeel van hun klacht genoemd.

5.5. Als eerste feit/voorbeeld noemen klagers, dat er volgens hen werd afgesproken dat zij op de hoogte zouden worden gesteld vóórdát er een bezichtiging van hun pand zou plaatsvinden, maar dat de bezichtiging die op 6 december 2016 plaatsvond níet tevoren aan klagers was gemeld. Dit wordt in/door de mail d.d. 14-12-2016 door makelaar [Y] de facto erkend. In zoverre stellen klagers op zichzelf dus terecht dat een kennelijke afspraak werd geschonden, maar daar-mee staat naar het oordeel van de Raad nog niet vast dat beklagde [Y] afspraken, zoals klagers expliciet stellen, “*stelselmatig*” niet zou nakomen.

5.6. Dat dat onmiskenbaar wél het geval zou zijn blijkt/volgt naar het oordeel van de Raad ook niet uit de in bijlage 2 bij hun klachtbrief door klagers als tweede feit/voorbeeld genoemde “gescheurde waterleiding”. Ondanks de op enig moment (alsnog?) geconstateerde scheur in de waterleiding in de schuur, blijkt uit de overgelegde mailwisseling immers óók dat er kennelijk wel controle(s) is/zijn uitgevoerd, oftewel dat er in beginsel volgens afspraak is gehandeld.

5.7. Naar het oordeel van de Raad treft het eerste, in overweging 5.1 onder a. omschreven onderdeel van de klacht dan ook geen doel en zal daarom ongegrond worden bevonden.

- 5.8. Ten aanzien van het tweede, in overweging 5.1 onder b. omschreven onderdeel van de klacht overweegt de Raad allereerst dat in het algemeen geldt dat een makelaar niet alleen zijn opdrachtgever, maar in voorkomend geval ook relevante derden steeds tijdig, volledig en correct behoort te informeren. Die verplichting volgt ook uit artikel 1 van de Erecode NVM.
- 5.9. Die verplichting hadden beklagden dus ook ten opzichte van klagers en die verplichting gold vanaf het moment dat klagers in [...] zijn gaan wonen uiteraard temeer.
- 5.10. Naar het oordeel van de Raad zijn beklagden die verplichting ten aanzien van klagers echter niet, althans niet behoorlijk nagekomen, nu de Raad op basis van de stellingen van partijen en alle overgelegde stukken constateert en concludeert, kort en zakelijk weergegeven, dat:
- i.) makelaar [Y] op de vraag waarom klagers niet vooraf op de hoogte zijn gesteld van een bezichtiging op 6 december 2016 nogal “kortaf” reageerde;
 - ii.) makelaar [Y] op de mail die daarop door klagers aan hem is gezonden kennelijk helemaal niet heeft gereageerd;
 - iii.) de mailwisseling tussen klagers en makelaar [Y] betreffende de waterleiding niet altijd –en overigens zowel vanuit klagers, als vanuit de makelaar- even “soepel” van aard en toon is geweest;
 - iv.) rechtstreekse klachten van klagers daarover aan de heer [Z], de directeur van [makelaarskantoor Y], door hem niet, althans niet tijdig en/of adequaat zijn beantwoord.
- 5.11. In zoverre is er naar het oordeel van de Raad door beklagden dan ook niet zoals redelijkerwijs van een NVM-makelaar kan en mag worden verwacht en derhalve in strijd met de artikelen 1 en 2 juncto 10 van de Erecode NVM gehandeld.
- 5.12. Aldus treft het tweede, in overweging 5.1 onder b. omschreven onderdeel van de klacht doel. Dit onderdeel van de klacht zal dan ook gegrond worden bevonden en de Raad zal daarom op de voet van artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM aan beklagden een berisping opleggen.
- 5.13. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklagden komen. De Raad ziet geen reden om in het onderhavige geval van dat beginsel af te wijken.

5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze dan tot de navolgende uitspraak:

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart het in overweging 5.1 onder a. omschreven onderdeel van de klacht **ongegrond**.
- 6.2. Verklaart het in overweging 5.1 onder b. omschreven onderdeel van de klacht **gegrond**.
- 6.3. Legt beklagden de straf op van berisping.
- 6.4. Veroordeelt beklagden om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00 , exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal beklagden, nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald. Betaling van die factuur door één van de beklagden, bevrijdt de andere beklagde van zijn betalingsverplichting.
- 6.5. Verstaat dat ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, het klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan klagers zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en door de secretaris getekend op donderdag 16 augustus 2018.

Rosmalen, 27 augustus 2018

mr. F.F. Stiekema
voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **dinsdag 28 augustus 2018**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklaagde tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving van Hoger Beroep kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend