



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-32 RvT Noord

205 OVERIG

Beheer. Geluidsoverlast. Bemiddeling bij conflict tussen huurders over geluidsoverlast. Onvoldoende inspanning. Ongepast optreden.

Beklaagden hebben een appartementencomplex in beheer. Klaagster huurt een van de appartementen en stelt ernstige geluidsoverlast van haar burens te ondervinden. Klaagster verwijt beklagden dat zij zich onvoldoende hebben ingespannen om het conflict over de overlast op te lossen. Daarnaast zouden beklagden e-mails onbeantwoord hebben gelaten en zou er sprake zijn van onbetamelijk gedrag jegens klaagster. De Raad stelt vast dat beklagden hebben getracht te bemiddelen en oplossingen hebben aangeboden. Dat beklagden zich in enig opzicht tuchtrechtelijk laakbaar hebben gedragen heeft de Raad niet kunnen vaststellen. Hetgeen klaagster van beklagden vergt gaat hun taken als beheerder te buiten.

NVM Noord 073

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **[A]**

wonende te O.,

klaagster,

tegen

1. de besloten vennootschap [makelaarskantoor X]

gevestigd te O.,

2. de heer [Y]

als NVM makelaar verbonden aan [makelaarskantoor X]



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft op 25 oktober 2019 een klachtenformulier ingevuld met het verzoek aan de klachtencoördinator NVM om haar klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. De klacht is op 5 december 2019 door de Raad van Toezicht Noord in behandeling genomen.
- 1.3. Beklaagden sub 1 en 2 hebben geen verweerschrift ingediend.
- 1.4. De klacht is op donderdag 9 januari 2020 ter zitting van de Raad van Toezicht Noord behandeld. Klaagster is in persoon verschenen. Beklaagde sub 1 is ter zitting vertegenwoordigd door de heer [Z]. Beklaagde sub 2 is in persoon verschenen.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Beklaagde sub 1 beheert namens de eigenaar een appartementencomplex in O. Klaagster huurt een appartement in dat complex.
- 2.3. Klaagster stelt ernstige geluidsoverlast te ondervinden van haar bovenburen, een alleenstaande moeder met een kind met gedragsproblemen.

3. De klacht:

- 3.1. Klachtonderdeel 1: klaagster verwijt beklagden dat zij onvoldoende optreden tegen de door het kind van de bovenbuurvrouw veroorzaakte geluidsoverlast. Die geluidsoverlast wordt veroorzaakt door het kind, dat schreeuwt, rent en stampet. Klaagster is van mening dat beklagden ervoor dienen te zorgen dat de geluidsoverlast stopt dan wel dienen zij de bovenbuurvrouw te dwingen tot een verhuizing al dan niet binnen het appartementencomplex.
- 3.2. Klachtonderdeel 2: beklagden, althans beklagde sub 2 is als beheerder tekortgeschoten doordat hij mails van klaagster heeft doorgestuurd naar haar bovenbuurvrouw, waardoor haar mailgegevens bij de bovenbuurvrouw bekend zijn geworden. Daardoor heeft beklagde sub 2 inbreuk gemaakt op haar privacy.
- 3.3. Klachtonderdeel 3: beklagden hebben niet steeds op alle mails en reclames van klaagster gereageerd en een aantal daarvan onbeantwoord gelaten.



- 3.4 Klachtonderdeel 4: beklagde sub 2 heeft zich niet correct jegens klaagster gedragen door tegen haar te zeggen: *“Ik zet toch ook geen pistool tegen je hoofd of tegen het hoofd van je bovenbuurvrouw ...”*.
Verder is klaagster van oordeel dat beklagde sub 2 onbetamelijk jegens haar heeft gehandeld door haar niet te laten uitpraten.
4. Het verweer
- 4.1. Beklaagden zijn van oordeel dat er veeleer sprake is van een sociale problematiek dan van burenoverlast. Zij stellen zich veel moeite te hebben getroost om daarin te bemiddelen.
- 4.2. Ten aanzien van klachtonderdeel 1 (onvoldoende optreden) voeren beklagden aan dat beklagde sub 2 zich intensief met deze aangelegenheid heeft bemoeid, veel verdergaand dan waartoe hij als beheerder (jegens klaagster) is gehouden.
Beklaagde sub 2 stelt na ontvangst van de klacht van klaagster direct naar oplossingen te hebben gezocht. Beklaagde sub 2 heeft als eerste getracht persoonlijk contact tussen klaagster en haar bovenbuurvrouw tot stand te brengen. Klaagster weigerde dat. Daarop heeft beklagde sub 2 gesprekken gevoerd met beide huursters afzonderlijk, met de bovenbuurvrouw wel een stuk of vijf gesprekken. De Huursters wilden echter ook niet onder zijn begeleiding met elkaar in gesprek.
Beklaagde sub 2 heeft daarop voorgesteld buurtbemiddeling in te schakelen. Klaagster wees die mogelijkheid aanvankelijk van de hand. Na enkele maanden stemde klaagster daar alsnog in toe. De buurtbemiddeling heeft niet tot een oplossing geleid en is door klaagster beëindigd.
Voorts heeft beklagde sub 2 zowel klaagster als haar bovenbuurvrouw een ander appartement aangeboden binnen het complex. Beiden hebben verhuizing geweigerd.
- 4.3. Beklaagden voegen hieraan toe dat zij de beweerde ernstige overlast niet hebben kunnen objectiveren. De ernst daarvan wordt niet bevestigd door de huismeester die geregeld in het complex aanwezig is en evenmin door de (andere) burens van de bovenbuurvrouw. Daaraan kan worden toegevoegd dat de bovenbuurvrouw eerst tijdelijk met haar zoontje in een ander appartement in het complex heeft gewoond. Dat heeft toen niet tot klachten van omwonenden geleid. Beklaagden merken verder op dat de laminaatvloer van de bovenbuurvrouw van voldoende demping is voorzien.
Beklaagden zijn van oordeel dat de door klaagster ervaren overlast geen maatregelen jegens haar bovenbuurvrouw rechtvaardigt.
- 4.4. Tot slot merken beklagden op dat klaagster erg gefixeerd lijkt op de door haar ondervonden hinder. Klaagster woonde eerder in een ander appartement binnen het complex. Zij had toen last van geluiden. Hoewel de bron van deze geluiden niet is achterhaald en beklagden de aanwezigheid van de geluiden evenmin hebben kunnen vaststellen, hebben zij georganiseerd dat klaagster binnen het complex kon verhuizen. Beklaagden hebben haar dat opnieuw aangeboden. Beklaagden zijn van oordeel dat zij met hun dienstverlening aan klaagster aanzienlijk verder zijn gegaan dan waartoe zij als beheerder gehouden zijn.



- 4.5. Ten aanzien van klachtonderdeel 2 stelt beklagde sub 2 dat hij de mails van klaagster niet heeft geforward naar de bovenbuurvrouw. Hij heeft slechts enkele passages uit die mail via knippen en plakken in zijn eigen mail overgenomen.
- 4.6. Ten aanzien van klachtonderdeel 3 merken beklagden op dat zij op tal van wijzen, zowel door gesprekken in het complex, bij betrokkenen thuis en op het kantoor als per mail hebben gereageerd. Zij hebben meer dan hun best gedaan om de verhoudingen tussen klaagster en haar bovenbuurvrouw te normaliseren, maar als de middelen en mogelijkheden zijn uitgeput houdt het op enig moment op.
- 4.7. Ten aanzien van klachtonderdeel 4 voeren beklagden aan dat de verweten beweringen uit hun context zijn gehaald. De door klaagster geparafraseerde uitlating heeft beklagde sub 2 gedaan in de context dat hij mensen niet kan dwingen. Ook overigens is de (mondelijke) communicatie met klaagster steeds correct geweest.
- 4.8. Beklaagden zijn van oordeel dat alle klachtonderdelen ongegrond zijn.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1. Beklaagde sub 1 is NVM lid en beklagde sub 2 is als makelaar aangesloten bij de NVM. Beiden zijn ingevolge de Verenigingsstatuten onderworpen aan de NVM Tuchtrechtspraak. De Raad van Toezicht Noord is daarom bevoegd van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad heeft niet kunnen vaststellen dat beklagden als makelaar-beheerder in enig opzicht jegens klaagster tekort zijn geschoten. Beklaagden hebben getracht te bemiddelen en hebben oplossingen aangeboden. Noch in de mailcorrespondentie, noch in de verbale communicatie heeft de Raad een tekortkoming kunnen constateren, laat staan een tuchtrechtelijk laakbare tekortkoming.
- 5.3. Hetgeen klaagster van gedaagden als beheerder vergt gaat hun taken als beheerder te buiten.

6. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1. verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer,

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en plaatsvervangend secretaris op 19 februari 2020.

mr. B. van den Bosch,
plv. voorzitter

mr. G.W. Brouwer
plv. secretaris

Voor gewaarmerkt afschrift:

G.W. Brouwer,
plv. secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 19 februari 2020.