



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-23 RvT Amsterdam

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

Ontvankelijkheid. Onduidelijke klacht.

De moeder van klaagster was geïnteresseerd in een nieuwbouwwoning. Zij heeft zich gemeld bij beklaagde die als verkopend makelaar betrokken was bij het nieuwbouwproject. Toen bleek dat de moeder van klaagster onder curatele stond, heeft beklaagde laten weten dat inschrijving niet zinvol zou zijn. Hierop zou zijn voorgesteld om de inschrijving op naam van klaagster als dochter te zetten. Dit is echter nooit gebeurd. De dochter dient in deze zaak de klacht in. Dit gebeurt blijkens de uitspraak op een rommelige en onduidelijke wijze. Voorts oordeelt de Raad dat de klacht van klaagster ongegrond is. De Raad acht de handelwijze van beklaagde begrijpelijk.

RvT 20/20

De loop van de procedure

De Raad heeft op 16 mei 2020 via de klachtencoördinator van de NVM kennis genomen van een zogeheten klachtformulier d.d. 7 mei 2020 van mevrouw [naam klaagster] te Amsterdam, hierna te noemen “klaagster”. De klacht is gericht tegen [naam kantoor beklaagde], gevestigd te Amsterdam, lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”.

Naar aanleiding van deze klacht is op 16 juni 2020 namens de Voorzitter van de Raad het volgende aan klaagster bericht:

*Geachte mevrouw [klaagster],
(geachte mevrouw [moeder klaagster],)*

Hierbij wordt bericht dat de Stichting Tuchtrechtspraak op 3 juni 2020 heeft bevestigd dat het klachtgeld in het kader van deze klacht is betaald.

Weliswaar is mevrouw [klaagster] degene die het klachtformulier - dat ten overvloede hierbij gaat - heeft ondertekend, maar het betreft hier dezelfde klacht als eerder ingediend door mevrouw [moeder klaagster]. Die klacht kon door de Raad niet in behandeling worden genomen daar de curator van mevrouw [moeder klaagster], op navraag door de Raad, heeft laten weten niet akkoord met de indiening van deze klacht te zijn en/of de betaling van klachtgeld.

Opgemerkt wordt dat mevrouw [klaagster] in het klachtformulier hetzelfde adres als dat van mevrouw [moeder klaagster] hanteert, alsmede hetzelfde e-mailadres. Over de eerdere



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

handtekening van mevrouw [moeder klaagster] is die van mevrouw [klaagster] geplakt. Bij de klacht bevinden zich slecht leesbare afschriften van een groot aantal brieven aan verschillende instanties van de hand van mevrouw [moeder klaagster], waardoor de vaagheid van de klacht wordt vergroot.

De klacht richt zich tegen zowel bovengenoemde makelaardij als de heer [medewerker beklaagde] die daarbij werkzaam is, en die, zo begrijpt de Raad, een waardebeoordeling van de woning van mevrouw [moeder klaagster] zou verzorgen waar hij vervolgens van af heeft gezien. De Raad begrijpt de klacht aldus dat dit laatste het verweten gedrag betreft en dat hierdoor de, kennelijk gezamenlijke, inschrijving op een nieuwbouwproject is komen te vervallen.

Naar voren wordt gebracht dat de klacht voorshands niet-ontvankelijk dan wel ongegrond voor komt.

Op de eerste plaats valt niet in te zien wat het (directe) belang is van klaagster - mevrouw [klaagster] - bij deze klacht.

Op de tweede plaats komt het de Raad op voorhand niet onbegrijpelijk voor dat een makelaar afziet van een waardebeoordeling als hij, nadere informatie ingewonnen hebbende, bekend wordt met het feit dat de rechthebbende onder curatele staat.

Onder verwijzing naar artikel 19 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM wordt u in overweging gegeven de klacht in te trekken. Als daaraan gevolg wordt gegeven, zal de Stichting Tuchtrechtspraak het klachtgeld retourneren. U wordt verzocht binnen veertien dagen na heden de intrekking te bevestigen.

In het geval u binnen deze termijn de wens te kennen geeft alsnog behandeling van de klacht te wensen, zal de Raad hiertoe overgaan mits een aanvullend bedrag van € 300,= wordt betaald, binnen de termijn op de factuur van de Stichting te voldoen."

Na enige correspondentie tussen mevrouw [moeder klaagster] en de secretaris van de Raad, heeft zij op 19 september 2020 de Raad het volgende laten weten:

Ik heb met mijn dochter mevr. [klaagster] die niet als handelingsonbekwaam geregistreerd staat overlegd en zij wenst samen met mij de door haar ingediende klachten c.q. klachten niet in te trekken waardoor wij bereid zijn om u het gevraagd bedrag ten bedrage van euro 300,- aan u over te maken. Zij verneemt van u wanneer zij het bedrag aan uw Raad van Toezicht zal voldoen;(...)

De Raad heeft op 22 september 2020 aan de gemachtigde - derhalve mevrouw [moeder klaagster] - per e-mail het volgende medegedeeld:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

“De Raad is bevoegd de klacht van mevrouw [klaagster] te behandelen nadat het genoemde bedrag is betaald aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

De Raad zal de Stichting verzoeken een factuur naar mevrouw [klaagster] te sturen nadat de schriftelijke en door haar ondertekende machtiging van mevrouw [klaagster] is ontvangen dat u bevoegd bent namens haar in woord en geschrift namens haar in deze klachtprocedure op te treden.

De Raad verzoekt die machtiging binnen veertien dagen naar de Raad te sturen, voorzien van een kopie van een ID van mevrouw [klaagster] (die na ontvangst zal worden vernietigd) alsmede haar mobiele nummer.”

Op 22 september 2020 heeft de Raad de machtiging van klaagster ontvangen voor mevrouw [moeder klaagster].

Op 13 oktober 2020 heeft de Stichting Tuchtrechtspraak NVM de Raad laten weten dat het bedrag van € 300,= was ontvangen.

Op 19 oktober 2020 heeft de Raad aan de gemachtigde van klaagster het volgende bericht:

“Hierbij wordt bevestigd dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM in deze klachtzaak - naast het klachtgeld - ook het bedrag van € 300,= heeft ontvangen naar aanleiding van de "voorzittersbrief". De Raad gaat thans over tot behandeling van deze klacht.

De door u ingediende stukken ten behoeve van klacht zijn (erg) onoverzichtelijk. Het Secretariaat van de Raad zal die eerst sorteren en zekerheidshalve éérs aan u voorleggen voordat die aan de beklagde makelaar zullen worden voorgelegd ter beantwoording van de klacht. Daar zal enige tijd overheen gaan. U verneemt nader.”

Op 2 november 2020 heeft de Raad het volgende aan de gemachtigde laten weten:

“Geachte mevrouw [moeder klaagster] (als gemachtigde van mevrouw [klaagster]),

U treft hierbij aan de stukken waarover de Raad beschikt. U treft die stukken in bijgaand bestand aan. De sortering heeft het volgende opgeleverd:

- 1. Klachtformulier d.d. 7 mei 2020 als ingediend door mevrouw [moeder klaagster] namens mevrouw [klaagster]*
- 2. Brief d.d. 8 mei 2020 met nadere uiteenzetting klacht aan de klachtencoördinator NVM; BRIEF IS INCOMPLEET EN NIET ONDERTEKEND*
- 3. Brief d.d. 30 juni (?) aan de beklagde makelaardij ter attentie van de heer [medewerker beklagde]; BRIEF IS INCOMPLEET EN NIET ONDERTEKEND*



4. Brief d.d. 10 oktober 2019 aan de beklagde makelaardij ter attentie van de heer [medewerker beklagde]; BRIEF IS INCOMPLEET EN NIET ONDERTEKEND
5. Brief d.d. 24 januari 2019 aan de Rechtbank Amsterdam; BRIEF IS INCOMPLEET EN NIET ONDERTEKEND
6. e-mail d.d. 10 juli (?) van mevrouw [moeder klaagster] aan [naam derde], kennelijk namens mevrouw [klaagster]
7. e-mail d.d. 19 januari 2019 van mevrouw [moeder klaagster] aan Funda, kennelijk namens mevrouw [klaagster]

Op het eerste gezicht lijkt de klacht in te houden dat de heer Broeke een waardebeoordeling zou opstellen maar daar later van af zag. Het is niet duidelijk op welk pand die opdracht betrekking heeft en wanneer die overeenkomst tot stand kwam of toezegging is gedaan. Voor de behandeling van de klacht is een nadere onderbouwing nodig van de klacht.

De genoemde brieven zijn alle incompleet en slecht gekopieerd zodat niet duidelijk is wie wanneer welke brief heeft gestuurd. Daarnaast zijn de brieven in het zelfde lettertype gesteld zodat niet duidelijk is welke pagina bij welke brief hoort.

Zonder nadere onderbouwing en duidelijke en genummerde bijlagen en een overzicht van de bijlagen is behandeling van de klacht niet mogelijk. Ook bijlagen die worden verspreid over verschillende bestanden kunnen niet in behandeling worden genomen.

U wordt verzocht binnen veertien dagen na heden aan één en ander te voldoen. (...)

De gemachtigde van beklagde heeft hierop niet gereageerd, ook niet na herinnering.

Op 7 december 2020 is beklagde verzocht om op de klacht te reageren. Hierbij is beklagde tevens onder meer van het volgende op de hoogte gesteld:

“Ook treft u aan de brief van de Voorzitter van de Raad waarin hij aan de orde stelt aan de ontvankelijkheid dan wel gegrondheid van de klacht te twijfelen, en dat het genoemde bedrag dient te worden betaald alvorens behandeling kan plaatsvinden.

De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft laten weten dat door de klaagster zowel het zogeheten klachtgeld als het aanvullende bedrag is betaald. Dat betekent dat in beginsel de behandeling van de klacht moet worden gestart.”

Op 15 januari 2021 heeft beklagde gereageerd op de klacht en daarbij als bijlage de correspondentie tussen klaagster en beklagde gevoegd.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht afgerond. De Raad heeft afgezien van een mondelinge behandeling.



DE FEITEN

Beklaagde heeft van 2018 tot 2020 in collegiale samenwerking met een ander lid van de Vereniging bemiddeld bij de verkoop van woningen in het nieuwbouwproject De Verbinding in Amsterdam.

In november 2018 heeft de gemachtigde van klagster zich op persoonlijke titel bij beklagde gemeld als belangstellende voor dit project. Hierbij heeft de gemachtigde van klagster te kennen gegeven onder curatele te staan, waarop beklagde heeft laten weten dat de gemachtigde van klagster uitsluitend als gegadigde kon worden ingeschreven voor het project in het geval de schriftelijke toestemming van haar curator werd getoond.

Op 27 januari 2019 heeft de gemachtigde van klagster aan beklagde voorgesteld om samen met klagster - derhalve haar dochter - te worden ingeschreven. Hierop heeft beklagde laten weten dat voor inschrijving van klagster die rechtstreeks contact met beklagde moest opnemen.

DE KLACHT

Klagster heeft tegen beklagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

1. Beklaagde heeft toegezegd aan klagster en haar dochter een bouwnummer in het nieuwbouwproject te verkopen.
2. Beklaagde heeft toegezegd een taxatie van het appartement van de gemachtigde van klagster uit te zullen voeren.

Op grond hiervan meent klagster dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

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

DE BEOORDELING

De Raad ziet aanleiding beide klachtonderdelen gezamenlijk te behandelen.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat de gemachtigde van klagster op persoonlijke titel zich heeft gemeld als belangstellende voor het project. Toen die liet weten onder curatele te staan, heeft beklagde zich op het standpunt gesteld dat zo lang van curatele sprake was, van inschrijving geen sprake kon zijn. Ook is duidelijk gemaakt dat er geen woning gereserveerd stond of welke verplichting dan ook was aangegaan. Voor zover klagster in persoon zich voor het project interesseerde, is de gemachtigde van klagster



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

medegedeeld dat die zich direct met beklagde in verbinding moest stellen. Die heeft nimmer contact opgenomen.

De Raad acht de handelwijze van beklagde (zeer) begrijpelijk. Ook voor het overige kan de Raad uit het dossier niet opmaken dat beklagde in strijd met enige regel van de Vereniging heeft gehandeld.

De klacht is derhalve in al haar onderdelen **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, T. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op 2 februari 2021.