



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-83 RvT Amsterdam

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

Beweerdelijk onvoldoende advisering en begeleiding. Deeldienst. Dreigement van inlichten van werkgever van klager.

Klager heeft zelf een benedenappartement gevonden en heeft al met de verkopend makelaar onderhandeld. Om de koop af te ronden schakelt hij beklagde in. Hiervoor wordt een beperkte overeenkomst gesloten tegen en gereduceerd tarief. Vervolgens wordt een koopovereenkomst gesloten. Niet lang vóór het transport krijgt klager van een aannemer het verzoek om de kruipruimte van het appartement te mogen inspecteren vanwege vochtproblemen. Als klager hierover contact opneemt met beklagde wordt hij naar zijn mening onvoldoende begeleid.

De raad van toezicht acht voor de verwijten geen plaats, mede in verband met de beperkte opdracht. Voor de eventuele vochtproblemen was al een oplossing voor handen.

Als beklagde inderdaad de werkgever van klager zou hebben ingelicht zoals deze in een onaangenaam telefoongesprek suggereerde, zou dat een ernstig tuchtrechtelijk vergrijp zijn geweest. De raad ziet dit als een eenmalige misser in het vuur van de strijd.

RvT 25/20

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 17 december 2020 met twee bijlagen van de heer A.M. van A, wonende te A, hierna te noemen “klager”, als ingediend tegen mevrouw M. P., aan de NVM verbonden als makelaar-aangeslotene, hierna te noemen “beklaagde”, verbonden aan de besloten vennootschap T Woning Makelaars B.V., gevestigd te A, lid van de Vereniging.

Op de klacht is op 12 januari 2021 door beklagde geantwoord. Hierop is door klager op 17 januari 2021 een repliek ingezonden waarop beklagde op 8 maart 2021 heeft gedupliceerd.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Op 18 april 2021 heeft beklagde de Raad de uitspraak d.d. 9 april 2021 doen toekomen dat de Geschillencommissie Makelaardij als bindend advies tussen partijen heeft uitgebracht. De Raad heeft die uitspraak op 19 april 2021 naar klager doorgestuurd.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

De mondelinge behandeling door de Raad van de klacht heeft op 17 juni 2021 plaatsgevonden. Hierbij was klager in persoon aanwezig. Beklaagde was ook in persoon aanwezig, vergezeld door haar kantoorgenote mevrouw B. K..

DE FEITEN

Klager heeft beklagde op 6 juli 2020 telefonisch verzocht hem als aankopend makelaar bij te staan bij de onderhandeling en aankoop van het appartement B-straat 16 hs te A, hierna "het appartement". Beklaagde heeft de opdracht aanvaard en die als volgt aan klager schriftelijk bevestigd:

"Transactiebegeleiding: € 1.500,= inclusief btw voor advisering, onderhandeling en begeleiding voor het maken van afspraken met derden (bouwkundige keuring, notaris), contacten onderhouden met de verkopende makelaar."

De overeenkomst is op 19 augustus 2020 in onderling overleg beëindigd. Het appartement is op 31 augustus 2020 aan klager geleverd.

DE KLACHT

Klager heeft tegen beklagde als klacht(onderdelen) ingediend:

Beklaagde heeft als makelaar inhoudelijk slecht werk afgeleverd bij haar begeleiding van de koop van het appartement door klager.

Op grond hiervan meent klager 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

Het standpunt van klager:

Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht naar voren gebracht dat hij voorafgaand aan de opdracht als verschaft aan beklagde het appartement zelf had gevonden. Tevens had hij dat bezocht en was hij met de verkopend makelaar in onderhandeling getreden van wie hij



een finaal bod onder termijnstelling had verkregen. Nadat klager beklagde had ingeschakeld, heeft die contact met de verkopend makelaar opgenomen. Hierbij kwam een akkoord tot stand en werd vervolgens door partijen de koopovereenkomst ondertekend. Vóór de datum van transport van 31 augustus 2020 ontving klager het bericht van een aannemer dat hij op 27 augustus 2020 de kruipruimte van het appartement wilde inspecteren maar ook die van de nummers 18, 20 en 22. Klager heeft dit op 5 augustus 2020 aan beklagde gemeld die op 11 augustus 2020 klager berichtte van de verkopend makelaar te hebben vernomen dat de Vereniging van Eigenaars (VvE) preventief wilde onderzoeken in hoeverre leidingwerk kon worden doorgetrokken. Hierop liet klager beklagde weten inmiddels van de voorzitter van de VvE vernomen te hebben dat de aanleiding van de inspectie de aanwezigheid van vocht in de kruipruimte betrof. Klager heeft er daarbij op gewezen dat vocht in de kruipruimte tot grote schade kan leiden. Het is dan ook tegen die achtergrond geweest dat klager beklagde verzocht om bij de verkopend makelaar naar meer informatie te vragen. Beklaagde heeft vervolgens diens reactie aan klager doorgemailed met de vraag of dat voldoende duidelijkheid gaf. Hierop heeft klager beklagde op 17 augustus 2020 gevraagd naar de verdere gang van zaken gelet op het nog korte tijdpad tussen de datum van de aangekondigde inspectie en de overeengekomen datum van transport, en naar een reactie op de vraag in hoeverre hij op een “verkeerd spoor” zat. Klager meent dat beklagde hierop vervolgens inadequaat heeft gereageerd door te volstaan met haar reactie van 17 augustus 2020 dat de kwestie de levering niet in de weg hoefde te staan en dat werd aangenomen dat de verkoper met de kwestie onbekend was, en tevens dat kon worden verwacht dat de kosten voor rekening van de VvE zouden komen. Immers, zo meent klager, deze aanneme en verwachting van beklagde waren ongefundeerd, althans ongemotiveerd. Klager heeft beklagde van zijn mening op 17 augustus 2020 op de hoogte gesteld, onder het gelijktijdige verzoek te komen tot een advies dat aan de situatie beantwoordde. Klager meent dat de reactie van beklagde van 18 augustus 2020 wederom teleurstelde omdat niet werd geantwoord op de vragen die klager had gesteld, geen contact met de verkopend makelaar werd opgenomen, en niet in het verzochte advies werd voorzien. Klager meent dat beklagde hem toen liet “zwemmen” en heeft hierop besloten aan de opdracht een eind te maken. Het telefoongesprek op 19 augustus 2020 waarin klager beklagde de opdracht opzegde, heeft zij na ongeveer tien minuten eenzijdig verbroken, hetgeen klager onprofessioneel acht. Dat vindt klager ook van de verwijten van beklagde die zij tijdens dat telefoongesprek aan klager deed, te weten dat hij op oorlogspad zou zijn, het hem aan normen en waarden ontbrak, en dat hij haar had benaderd tijdens haar vakantie (waarmee overigens klager onbekend was), en in welk gesprek zij ook nog eens van haar teleurstelling blijf gaf dat klager haar niet had ingeschakeld om als verkopend makelaar van zijn woning op te treden. Klager heeft zijn opzegging in een uitvoerige e-mail aan beklagde bevestigd waarna beklagde in haar e-mail van 20 augustus 2020 aan klager liet weten met die opzegging akkoord te gaan. Hierop heeft klager aan beklagde in zijn e-mail van dezelfde datum haar onder meer laten weten bereid te zijn met de betaling van een deel van de afgesproken courtage akkoord te gaan, waarna beklagde in haar e-mail van 21 augustus 2020 nog altijd geen inhoudelijke reactie heeft verschaft, maar tevens heeft medegedeeld voornemens te zijn de e-mailwisseling over hun zakelijk geschil te delen met de veronderstelde werkgever van kla-



ger, en ook met de verkopend makelaar en de notaris. Dit deed voor klager de deur dicht daar dit geen enkel zinnig doel diende. Samenvattend bestaat volgens klager de klacht eruit dat niet of onvoldoende werd gereageerd op verzoeken om advisering en contact op te nemen met de verkopend makelaar, voor zover er werd geadviseerd dat onjuist dan wel irrelevant was, de weigering om een gerezen zakelijk geschil professioneel te bespreken en op onprofessionele wijze reageren, en *last but not least* het doorbreken van de vertrouwelijkheid. Klager wijst erop dat het hier handelen en nalaten betreft dat in strijd is met Regel 1 (deskundigheid, kwaliteit), Regel 2 (vertrouwelijke informatie), Regel 5 (voldoende kennis) en Regel 8 (voorkomen escalatie geschillen) van de Erecode.

Klager heeft zijn klacht afgesloten met de opmerking geheel buiten beklagde om tot overeenstemming te zijn gekomen met de verkoper die zich redelijk en coöperatief opstelde daar een eventuele schade in onderling overleg zal worden geregeld. Deze uitkomst is evenwel niet te danken geweest aan enig handelen of advies of interventie door beklagde, terwijl dat toch van een NVM-makelaar mag worden verwacht.

Het standpunt van beklagde:

Beklaagde heeft naar voren gebracht niet als aankoopmakelaar te hebben opgetreden, maar uitsluitend als tussenpersoon voor de communicatie, en dit ook aan het notariskantoor en de verkopende makelaar te hebben bevestigd. Beklaagde heeft onmiddellijk gereageerd op de melding van klager dat hij rechtstreeks was benaderd door een aannemer voor een afspraak voor een inspectie bij het appartement. Klager heeft naar aanleiding van die melding zelf contact met de VvE opgenomen waarna klager beklagde enkele vragen heeft gesteld en heeft verzocht om ook bij de verkopende makelaar te informeren naar de reden van de inspectie. Ook hierop heeft beklagde per direct gereageerd, zo heeft zij naar voren gebracht. Immers, daar zij op dat moment in het buitenland verbleef, had zij de vraag van klager doorgespeeld aan haar collega en die heeft dat onmiddellijk opgepakt. Klager liet beklagde vervolgens weten van de voorzitter van VvE over het achterliggende probleem van mogelijk te hoog grondwater informatie te hebben verkregen, waarbij klager tevens vragen stelde over de verantwoordelijkheid bij de oplossing van die problematiek, te weten of die bij de eigenaar van het desbetreffende appartement zou rusten of bij de VvE. Weliswaar ging klager ervan uit dat die voorzitter het beste geïnformeerd was maar hij wilde toch graag duidelijkheid van de verkopende makelaar hierover en vroeg aan beklagde dat te verkrijgen. Vervolgens heeft klager rechtstreeks aan de verkoper gemaild en gevraagd of de tijd niet te kort was tussen inspectie en levering en ook om de garantie dat de mogelijke kosten die uit het vochtproblematiek mochten voortvloeien voor diens rekening zouden zijn. Beklaagde heeft naar aanleiding hiervan naar voren gebracht dat de voorzitter van de VvE al eerder had verklaard dat de eventuele kosten door de eigenaar van het appartement of door de VvE gedragen zouden worden, en ook dat zij ook op de e-mail van klager omgaand heeft gereageerd en antwoord op zijn vragen heeft gegeven. Immers, zij heeft laten weten dat, als de verkoper op het verzoek van klager zou bevestigen naast de VvE ook verantwoordelijk te zijn voor eventuele kosten, geen redenen te zien waarom het transport geen doorgang zou kunnen vinden.



Beklaagde wijst erop dat klager meester in de rechten is en tevens werkzaam is bij de Rechterlijke Macht. Verder heeft beklagde naar voren gebracht dat de verkoper op 19 augustus 2020 op de door klager verstuurde e-mail heeft verklaard dat hij zo nodig de meerkosten zou dragen. Beklaagde weet dit daar de verkoper de betrokken makelaars hiervan ook op de hoogte heeft gesteld. Min of meer direct na de ontvangst van deze e-mail van de verkoper werd beklagde door klager gebeld waarin hij zonder toelichting of inleiding de samenwerking verbrak om de reden dat zij in haar adviezen tekort zou zijn geschoten en dat zij zich niet als een professionele makelaar had opgesteld. Het is niet waar dat beklagde dat telefoongesprek heeft afgebroken; het begon een vervelend telefoongesprek te worden waarin beklagde liet weten dat uitsluitend nog schriftelijk te willen voortzetten. Toen klager daaraan geen gehoor gaf, heeft beklagde de hoorn neergelegd maar dat wil niet zeggen dat zij onprofessioneel heeft gereageerd. Ook herkent zij de verwijten niet die zij richting klager tijdens dat gesprek zou hebben gemaakt. Kennelijk had klager op dat moment de e-mail van de verkoper met het antwoord op de vragen van klager nog niet gelezen, zo meent beklagde. Na dit telefoongesprek heeft beklagde die e-mail van de verkoper aan klager doorgemailed, onder bevestiging van de opzegging door klager. Beklaagde heeft hiermee juist zeer professioneel gehandeld, zo meent zij. Beklaagde stelt zich op het standpunt geen wanprestatie te hebben geleverd. Er was geen sprake van aankoopbegeleiding en ook niet van een marktconform tarief voor full service aankoopbegeleiding. Er was sprake van een deeldienst. Beklaagde heeft conform deze opdracht gehandeld en gepresteerd. Klager heeft lopende de opdracht geen schade geleden. Beklaagde heeft geen onjuiste adviezen gegeven. Van vaktechnische verwijtbaarheid is geen sprake daar beklagde een ervaren makelaar is met een jarenlange staat van dienst. Beklaagde heeft zowel schriftelijk als mondeling op een uiterst correcte en professionele wijze opgetreden én geadviseerd. Zij heeft naar eer en geweten gehandeld. Klager heeft beklagde overvallen door eenzijdig de opdracht te ontbinden zonder dat sprake was van enige wanprestatie en klager heeft beklagde geen gelegenheid geboden enig verweer te voeren. De hele gang van zaken en wijze van communicatie heeft beklagde ten zeerste bevreemd. Zij legt de zaak dan ook graag voor aan de Raad voor en is benieuwd naar de beslissing op de klacht.

De overwegingen van de Raad:

De Raad stelt vast dat beklagde de opdracht heeft aanvaard om beklagde als makelaar bij te staan bij de mogelijke aankoop van het appartement. De Raad stelt verder vast dat de feitelijke werkzaamheden van beklagde beperkt waren in die zin dat klager reeds beschikte over een aanbod van de verkopend makelaar om het appartement te kopen en dat de opdracht aan beklagde eruit bestond dat aanbod tot een bindende koopovereenkomst te leiden.

De Raad meent dat de melding aan klager inzake de inspectie in het appartement een voortvarende reactie van de kant van beklagde heeft gekend, hetgeen ook het geval is geweest op de opvolgende vragen van klager aan beklagde. De klachten van klager spitsen zich toe op de inhoud van die reacties. De inspectie betrof een onverwachte ontwikkeling



waarvan de advisering in beginsel buiten de bedongen werkzaamheden van de opdracht viel. Hiertoe overweegt de Raad dat het feit dat het hier een beperkte opdracht betrof, niet tot de conclusie kan leiden dat de werkzaamheden van beklaagde niet of in mindere mate zouden moeten beantwoorden aan de regels van de Erecode.

Dit overwogen hebbende, meent de Raad dat beklaagde die regels niet heeft geschonden. Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting concludeert de Raad dat beklaagde van mening was dat eerst de uitkomst van de inspectie zou moeten worden afgewacht alvorens beslist kon worden over de gevolgen van die uitkomst voor de levering van het appartement. Het feit dat de inspectie slechts enkele dagen voorafgaand aan de levering was gepland, maakt dat niet anders.

De Raad stelt verder vast dat onweersproken door beklaagde is aangevoerd dat nog vóór de inspectie van het appartement door de aannemer van de zijde van de verkoper was uitgesproken de eventuele kosten ten gevolge van die inspectie voor zijn rekening te zullen nemen, en dat de voorzitter van de VvE een gelijksoortige uitspraak had gedaan namens de VvE. Met deze uitspraken was, naar de Raad meent, duidelijk wat de reikwijdte was van de gevolgen van die inspectie. Het feit dat klager er voor heeft gekozen de opdracht op te zeggen, is zijn eigen keuze geweest die niet is terug te voeren op verwijtbaar handelen of nalaten van beklaagde.

Over de gang van zaken tijdens het telefoongesprek kan de Raad geen uitspraken doen daar over de inhoud van dat gesprek de meningen van partijen uiteenlopen.

Afsluitend: de Raad deelt de mening van klager dat het voornemen van beklaagde dat zij in haar e-mail van 21 augustus 2020 aan klager meldde om meerdere van zijn e-mails aan derden toe te zenden, niet des makelaars is. Immers, in het geval zij daaraan uitvoering had gegeven, had zij in strijd gehandeld met de vertrouwelijkheid waartoe zij op grond van Regel 2 van de Erecode is gehouden. Beklaagde heeft aan dat voornemen evenwel geen gevolg gegeven, waardoor die regel niet is geschonden. Wel heeft beklaagde met dat voornemen gehandeld in strijd met Regel 1 waarin de eisen zijn vastgelegd die aan de professionaliteit van de makelaar worden gesteld. De Raad beschouwt dit aspect van de klacht als een eenmalige misser van beklaagde als direct gevolg van de opzegging van de opdracht door klager. De Raad gaat ervan uit dat ook beklaagde zich hiervan bewust is. In zijn beoordeling betreft de Raad dat beklaagde geen tuchtrechtelijk verleden heeft.

De klacht is derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

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



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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, G.W.J.M. van den Putten en Mr. R. Vos, op 2 augustus 2021.

Mr J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden met een schriftelijke kennisgeving in beroep komen bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290, 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM , te weten (secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl).