



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

19-48 RvT Noord

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Onvoldoende belangenbehartiging. Sleutelafgifte zonder overleg/toestemming van opdrachtgever. Belangenverstrengeling. Afzien van strafoplegging. Gedeeltelijke kostenveroordeling.

Klager heeft zijn woning via beklaagde verkocht. Nog voordat de overdracht had plaatsgevonden heeft een cv-installateur de woning op verzoek van de koper bekeken. Klager verwijt beklaagde dat hij zonder zijn toestemming en zonder overleg de sleutel van zijn woning aan een de installateur heeft verstrekt. Daarnaast meent klager dat er sprake was van belangenverstrengeling en dat beklaagde niet integer gehandeld heeft.

De Raad overweegt dat het beklaagde niet geoorloofd was om de installateur zonder toestemming van klager in de woning te laten. De klacht is in zoverre gegrond. Van niet integer handelen of belangenverstrengeling is de Raad niets gebleken. De Raad ziet onder de onderhavige omstandigheden af van het opleggen van een tuchtrechtelijke straf. Hierbij wordt in aanmerking genomen dat beklaagde heeft erkend fout te hebben gehandeld en zich serieuze moeite heeft getroost om daarvoor excuses te maken. Beklaagde heeft benadrukt dat er sprake was van een ongelukkige samenloop van omstandigheden en dat hij daarvoor niettemin alle verantwoordelijkheid aanvaardt. Tijdens zijn afwezigheid en telefonische onbereikbaarheid heeft zijn kantoormedewerker een foute keuze gemaakt. Hoewel dat de ongeoorloofdheid van de handelwijze niet wegneemt, komt daarbij betekenis toe aan de omstandigheid dat de kantoormedewerker wist dat klager en zijn echtgenote inmiddels al waren verhuisd. In dit geval wordt volstaan met een gedeeltelijke kostenveroordeling.

NVM Noord 060

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS
IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

de heer **[A]**,
wonende te L.,
klager,

tegen

de heer **[X]**., makelaar,
zaak doende te L.,
beklaagde



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij mail van 5 december 2018 de NVM-klachtencoördinator verzocht zijn klacht over de makelaar door te sturen naar de Raad van Toezicht.
- 1.2. De klacht is op 28 december 2018 door de Raad van Toezicht Noord in behandeling genomen.
- 1.3. De makelaar heeft op 4 februari 2019 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De klacht is op 29 maart 2019 ter terechtzitting van de Raad behandeld. Voor deze behandeling zijn verschenen, namens klager de heren [B.A, zoon van klager] en zijn broer [C.A], eerstgenoemde daartoe schriftelijk gemachtigd door klager, zijn vader, alsmede de makelaar, bijgestaan door de heer [Y].

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. Klager heeft de makelaar opdracht gegeven voor de verkoop van zijn woning aan de [adres]. De woning is op 15 oktober 2018 door een tweetal geïnteresseerden bezichtigd. Die hebben daarna ieder een bieding uitgebracht. De woning is vervolgens op 1 november 2018 aan één van deze geïnteresseerden verkocht. Het transport heeft plaatsgevonden op 17 november 2018.
- 2.3. Op 8 november 2018 bezocht klager zijn woning aan de [adres]. Daar trof hij toen een installateur aan die zijn woning opnam voor het plaatsen van een Cv-installatie. De woning was op dat moment niet meer bewoond maar er stonden nog wel spullen van klager. De installateur bleek zich toegang te hebben verschaft met een hem door de makelaar verstrekte sleutel. Hiervoor was vooraf geen toestemming gevraagd aan klager, noch was er op andere wijze afstemming met hem geweest.

3. De klacht:

- 3.1. Klager is van oordeel dat de makelaar klachtwaardig heeft gehandeld door zonder zijn toestemming en zonder hem daarover te hebben geïnformeerd nog vóór de eigendomsoverdracht een sleutel af te geven aan een installateur. Klager kwalificeert dit als huisvredebreuk. Klager schrok erg toen hij een wildvreemde in zijn woning aantrof.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 3.2. Het stiekeme dienstbetoon van de makelaar heeft bij klager vragen opgeroepen over zijn integriteit, te weten of er soms al een relatie bestond tussen de koper en de makelaar alsmede of de koopprijs wel op zuivere wijze tot stand is gekomen.
- 3.3. De twijfel over de integriteit van de makelaar werd versterkt doordat klager op 3 december 2018, tijdens een wandeling langs het kantoor van de makelaar, daar de koper met een vrouw trof, die naderhand de aspirant-huurder van [adres van klagers woning] bleek te zijn.
- 3.4. Klager is van oordeel dat de makelaar door zijn handelwijze het vertrouwen in de eer en de stand van de makelaars heeft geschaad.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar stelt dat de sleutel tijdens zijn afwezigheid door een medewerker aan de installateur is afgegeven. De makelaar erkent dat dit niet zonder overleg met klager had gemogen. Toen de makelaar hierover hoorde heeft hij direct, dezelfde dag, met klager gebeld. Hij kreeg toen diens zoon de heer [naam] aan de lijn. Zijn welgemeende excuses werden echter niet aanvaard. In plaats daarvan werd hem gezegd dat het een klacht zou worden. Daarna werd de hoorn op de haak gelegd.
- 4.2. Vervolgens heeft de makelaar, om toch met klager en zijn zoon in gesprek te komen, de heer [Y] gevraagd als bemiddelaar op te treden. Zijn streven was om de verhoudingen te normaliseren. Maar ook die poging leed schipbreuk doordat de afspraak voor een bemiddelingsgesprek door klager, althans diens zoon, werd afgezegd.
- 4.3. De makelaar erkent onjuist te hebben gehandeld, maar snapt de zeer heftige reactie van klager niet. Er stond weliswaar nog enige overtollige huisraad in de woning maar klager en zijn echtgenote waren reeds verhuisd. Verder heeft de makelaar van de installateur vernomen dat nadat klager van de schrik was bekomen, hij de installateur door de woning heeft geleid. De makelaar heeft een verklaring van de installateur overgelegd die dit bevestigt.
- 4.4. De makelaar stelt niet te begrijpen waarom het ongelukkige voorval met de sleutel vragen oproept over zijn integriteit. De twijfels daaraan zijn ook onterecht.
- 4.5. De woning is verkocht voor een gangbare prijs. De makelaar stelt dat hij de koper niet kende en niet eerder een transactie met hem had gedaan. Toen de koper hem de naam vroeg van een installateur en een schilder heeft hij een paar bedrijven als mogelijkheid genoemd. Verder heeft hij met de inschakeling van de installateur geen bemoeienis gehad. Het is de koper die de installateur opdracht heeft gegeven voor een inspectie. Hij is daarbij niet als intermediair opgetreden.
- 4.6. Na het transport op 17 november 2018 heeft de koper de makelaar gevraagd om voor hem een huurder te zoeken. De daarvoor opgestelde opdracht tot dienstverlening is door de makelaar overgelegd en dateert van 27 november 2019. De huurster was snel gevonden omdat zij voorkwam in het door de makelaar aangehouden bestand woningzoekenden. De



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

huurster had zich daarvoor op 23 november 2018 laten inschrijven.

- 4.7. De makelaar weerspreekt nogmaals met klem dat er op enigerlei wijze sprake is geweest van een belangenverstrengeling.

5. De beoordeling van het geschil

- 5.1. De makelaar is NVM-aangeslotene als bedoeld in artikel 26 lid 1 van de statuten van de NVM, zodat de Raad van Toezicht Noord NVM bevoegd is van de onderhavige klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad is van oordeel dat het de makelaar niet geoorloofd was om zonder toestemming van klager de installateur toegang tot de woning te verlenen. De sleutel was de makelaar niet voor dat doel ter beschikking gesteld. De makelaar is daardoor tekortgeschoten in de uitvoering van de hem verstrekte opdracht. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.
- 5.3. Van niet integer handelen of belangenverstrengeling is de Raad niets gebleken. Klager heeft daar geen bewijs van bijgebracht. De makelaar heeft de hierover bij klager gerezen vermoedens weerlegd, onder meer door het overleggen van de met de koper gesloten opdracht tot dienstverlening. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.
- 5.4. Uit vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Beroep volgt dat na de gegrondverklaring van een klacht een tuchtrechtelijke straf uitsluitend achterwege kan blijven indien er sprake is van bijzondere omstandigheden. De Raad is van oordeel dat die er in dit geval zijn. Ten eerste heeft de makelaar erkend fout te hebben gehandeld. Daarna heeft hij zich serieuze moeite getroost om daarvoor zijn excuses te maken. En vervolgens heeft hij, toen dat niet lukte, een derde ingeschakeld om te bemiddelen. Daarbij heeft de makelaar benadrukt dat er sprake was van een ongelukkige samenloop van omstandigheden waarvoor hij niettemin de volle verantwoordelijkheid aanvaardt. Tijdens zijn afwezigheid en telefonische onbereikbaarheid heeft zijn kantoormedewerker een foute keuze gemaakt. En hoewel dat de ongeoorloofdheid van de handelwijze niet wegneemt, komt daarbij betekenis toe aan de omstandigheid dat de kantoormedewerker wist dat klager en zijn echtgenote inmiddels waren verhuisd.
- 5.5. De Raad ziet in de onder 5.4. genoemde omstandigheden redenen om af te zien van de oplegging van een straf alsmede om met toepassing van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak te bepalen dat de helft van de op de behandeling van de zaak vallende kosten ten laste van de Vereniging blijven.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

6. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1. verklaart de klacht gegrond voor zover die betrekking heeft op de aan de installateur verleende toegang tot de woning, zonder dat klager daarvoor toestemming had verleend en verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- 6.2. ziet af van het opleggen van een straf;
- 6.3. veroordeelt de makelaar tot betaling van de helft van de op de behandeling van de zaak vallende kosten, zijnde een bedrag van € 1.603,25 inclusief BTW, te voldoen na ontvangst van de factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden;
- 6.4. bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klager betaalde klachtgeld van € 100,-- aan hem terugbetaalt, zodra deze uitspraak onherroepelijk is.

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 26 april 2019.

mr. B. van den Bosch,
plv. voorzitter

mr. G.W. Brouwer
plv. secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 26 april 2019.