

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Onvoldoende overleg opdrachtgever. Vertraging bij ondertekening koopakte. Ongepast optreden. Geheimhouding vertrouwelijke gegevens. Schending van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Klager heeft zijn appartement via beklaagde verkocht. Klager verwijt beklaagde dat hij bij de uitvoering van de verkoopopdracht op diverse punten tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. De Raad acht de klacht gedeeltelijk gegrond. Dat beklaagde vertraging bij het tekenen van de koopakte heeft veroorzaakt, is niet komen vast te staan. Evenmin is gebleken dat de wijze van communiceren van beklaagde zou hebben geleid tot provocatie en/of escalatie. Voorts is niet komen vast te staan dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door schending van de “Wet bescherming persoonsgegevens” (de Raad begrijpt: Algemene Verordening Gegevensbescherming). De klacht dat beklaagde de door de koper gestelde voorwaarde m.b.t. de fundering van het pand in de concept-koopakte heeft opgenomen, wordt wel gegrond geacht. Klager heeft op voorhand te kennen gegeven dat het voorwaardelijk bod van de kopers (namelijk onder de voorwaarde dat de eigenaar van de benedenwoning een garantie zou verstrekken ten aanzien van de fundering) voor hem niet acceptabel was. Dat deze voorwaarde vervolgens door het kantoor van beklaagde in de concept-koopakte is gezet, was evident niet in het belang van klager, onzorgvuldig en heeft tot een gebrek aan vertrouwen aan de zijde van klager geleid.

Ref: [...]

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

[A]

wonende te R.,
klager,

contra:

[X]

en

[Makelaarskantoor Y]

kantoorhoudende te R.,

gezamenlijk hierna te noemen “beklaagde”,

1. De klacht is door klager ingediend bij brief van 23 oktober 2018. Het verweer is vervat in een door beklaagde ingediend verweerschrift van 4 december 2018.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 8 april 2019. Ter zitting waren aanwezig klager en beklaagde in de persoon van de heer [X]. De klacht van klager richt zich tegen [makelaarskantoor Y], NVM lid en de heer [X], NVM makelaar.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht er, kort samengevat, op neer dat klager stelt dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met:
 - a) regel 1 van de Erecode door zich ten onrechte in meerdere telefoongesprekken zeer negatief uit te laten over de makelaar, mevrouw H., die de kopers bijstond en te stellen dat zij de reden was waardoor alles zo stroef verliep;
 - b) de Erecode door niet zorgvuldig te handelen met betrekking tot de “clausule” in de koopakte; ter gelegenheid van de zitting heeft klager zijn klacht nader toegelicht en gesteld dat de clausule omtrent de fundering in de koopakte niet verwijderd, maar anders opgesteld had moeten worden. Door het verstrekken van onjuiste informatie door beklaagde aan de kopers is volgens klager de clausule (ten onrechte) geheel uit de koopakte verwijderd;
 - c) regel 8 van de Erecode zowel in de communicatie met de koper als met klager. Beklaagde helpt partijen niet tot elkaar te komen, maar heeft een manier van communiceren die juist probeert en zorgt voor escalatie. Verder reageerde beklaagde heel lang niet op klachten van klager en indien werd gereageerd was sprake van onschuld en onbegrip;
 - d) de Wet bescherming persoonsgegevens door de contactgegevens van de kopers aan klager te verstrekken.
4. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

Algemeen

Beklaagde betwist dat hij klachtwaardig heeft gehandeld en dat hij zich niet heeft gehouden aan de Erecode.

Klachtenonderdeel a

Beklaagde heeft gesteld dat de makelaar die kopers bijstond de tekenafpraak heeft uitgesteld, omdat zij meer informatie wenste van funderingsspecialist Z.

Klachtenonderdeel b

Beklaagde stelt dat de akte een concept was en dat abusievelijk door een medewerker er een artikel met betrekking tot het funderingsonderzoek is opgenomen dat was opgesteld door de makelaar van de kopende partij. In goed overleg is deze clausule uiteindelijk verwijderd.

Klachtenonderdeel c

De Raad begrijpt dat beklagde betwist dat hij in strijd met regel 8 van de Erecode heeft gehandeld zowel in zijn communicatie met de (makelaar van) koper als klager.

Klachtenonderdeel d

Beklaagde heeft betwist dat hij in strijd met de Wet bescherming persoonsgegevens zou hebben gehandeld. Beklaagde heeft gesteld dat de persoonsgegevens van kopers ook stonden in de door klager ontvangen (concept) koopakte.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
 - a) Beklaagde is als verkopend makelaar van klager opgetreden bij de verkoop van de woning te Z.
 - b) De woning is verkocht en geleverd aan D.
 - c) In de concept koopakte is opgenomen: *..”Verkoper zal voor 8 oktober 2018 (of nader te bepalen haalbare datum) zorgdragen voor een schriftelijke garantie, van de toekomstige eigenaar van het parterre appartement, V. (red.), met goedkeuring van de gehele VvE, dat de kosten voor het herstel c.q. het vernieuwen van de fundering ten behoeve van de herontwikkeling (het realiseren van) een souterrain/kelder op stahoogte, in zijn geheel zal worden bekostigd door de eigenaar van nummer [..]. in deze garantie staat tevens omschreven dat de eigenaar van [nr ..] daarin de volledige aansprakelijkheid heeft voor het professioneel uitvoeren van de werkzaamheden door gecertificeerd c.q. gespecialiseerd funderingsherstelbedrijf.”*
 - d) In de definitieve koopakte is de clausule onder c verwijderd. De koopakte is op 3 oktober 2018 door klager getekend en op 9 oktober 2018 door de kopers.
6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

De Raad ziet aanleiding de klachtonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen.

De Raad is van oordeel dat op basis van de stukken (met name de overgelegde Whatsapp-conversatie) en het verhandelde ter zitting niet kan worden vastgesteld dat beklagde in de kern de oorzaak is geweest van eventuele vertraging bij het tekenen van de koopakte (klachtenonderdeel a). Evenmin is komen vast te staan dat de wijze van communiceren van beklagde zou hebben geleid tot provocatie en/of escalatie (klachtenonderdeel c). Dat beklagde kennelijk op de in een eerder stadium geuite klachten van klager op een andere

manier heeft gereageerd dan klager wenselijk vond, is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar (onderdeel c). Waar klager stelt dat beklaagde heeft gehandeld in strijd met de “Wet bescherming persoonsgegevens” (de Raad begrijpt: Algemene Verordening Gegevensbescherming) wordt hieraan voorbijgegaan nu beklaagde hier in tuchtrechtelijk opzicht ten aanzien van klager geen verwijt kan worden gemaakt; beklaagde heeft immers juist op expliciet verzoek van klager het telefoonnummer verstrekt. Ook dit klachtonderdeel (d) is ongegrond. De klachtonderdelen a, c en d zijn derhalve ongegrond.

Ten aanzien van het onjuist en ten onrechte opnemen van de clause in de concept koopakte (klachtonderdeel b) is de Raad van oordeel dat de klacht van klager gegrond is. Klager heeft op voorhand te kennen gegeven dat het voorwaardelijk bod van kopers (namelijk onder de voorwaarde dat de (toekomstig) eigenaar van het benedenpand een garantie zou verstrekken ten aanzien van de fundering) voor hem niet acceptabel was. Dat deze voorwaarde vervolgens door het kantoor van beklaagde in de concept-koopakte is gezet, was evident niet in het belang van klager, onzorgvuldig en heeft tot een gebrek aan vertrouwen aan de zijde van klager geleid. Beklaagde heeft in deze procedure geen blijk gegeven van enig inzicht in dit onjuiste dan wel onzorgvuldige handelen. Integendeel, beklaagde heeft dit verwijt afgedaan als een “abuis van een medewerker”, terwijl beklaagde voor de inhoud van de concept akte verantwoordelijk was. Klachtonderdeel b is gegrond.

Ten overvloede overweegt de Raad dat op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting niet de aanvulling op de klacht kan worden vastgesteld, dat beklaagde onjuiste informatie aan (de makelaar van) de kopers heeft verstrekt, waardoor de clause omtrent de fundering geheel is verdwenen uit de koopakte. Evenmin kan de Raad het eigen belang van klager bij deze aanvulling op de klacht vaststellen.

Uitspraak doende: verklaart de klachtonderdelen a, c en d ongegrond en klachtonderdeel b gegrond.

Veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.650,00 te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de Stichting Tuchtspraak (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbend factuur) en legt aan beklaagde de maatregel op van berisping.

Verstaat dat aan klager het door hem betaalde wachtgeld van € 100,00 zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gedaan te Rotterdam op 6 mei 2019 door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter, J. Verdoold RT, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.

F. Damsteegt-Molier

M. Boender-Radder