

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.**

Intrekking opdracht. Aangetekend verzonden post niet afgehaald, wel reactie op e-mail.

Klaagster is ontevreden over de dienstverlening van de makelaar bij de verkoop van haar woning. Zij kondigt per e-mail aan de relatie te zullen beëindigen en bevestigt die opzegging enige dagen later per aangetekend schrijven. Het blijft onduidelijk of dit daadwerkelijk is gebeurd. Enige weken later deelt klagster - in haar visie nogmaals - per e-mail mede de opdracht in te trekken en bevestigt dit per aangetekende brief. Die brief wordt door de makelaar niet afgehaald. Nu de makelaar wel op de e-mail van diezelfde dag met dezelfde inhoud als de brief reageerde, valt haar niet te verwijten dat zij de aangetekend verzonden brief niet afhaalde. Nu niet vaststaat dat al eerder een aangetekend schrijven door klagster is verzonden, valt de makelaar evenmin te verwijten dat zij daarop niet reageerde.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

M.J. L.-G., lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te L,

appellante/beklaagde,

tegen

H.M. A., wonende te L,

klaagster.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Appellante is bij brief van 9 maart 2008 tijdig in hoger beroep gekomen van de beslissing van 27 februari 2008 van de Raad van Toezicht Groningen (aan partijen verzonden bij brief van 28 februari 2008). In deze beslissing is de tegen appellante ingediende klacht gegrond verklaard en is aan haar de straf van waarschuwing opgelegd. De Raad heeft voorts bepaald dat appellante met een bedrag van € 2.300,-- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.
- 1.2 In het op 14 augustus 2008 ontvangen beroepschrift heeft appellante de gronden geformuleerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klaagster heeft in haar brief van 8 september 2008 verweer gevoerd in hoger beroep.

- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad.
- 1.5 Ter zitting van 9 juni 2009 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - appellante in persoon vergezeld van mr. P.J. Kouwenberg;
 - klaagster in persoon vergezeld van de heer K. W..
- 1.6 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Mr. Kouwenberg heeft zich daarbij bediend van een pleitnotitie.

2. **De feiten**

- 2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat het navolgende vast.

2.2 Klaagster geeft op 9 februari 2005 aan appellante opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van het woonhuis gelegen aan de E-hiem 39 in H. De vraagprijs bedraagt € 185.000,--.

- 2.3 In een e-mailbericht van 2 november 2006 deelt klaagster aan appellante mee dat zij ontevreden is over de dienstverlening – haar bezwaar spitst zich toe op de wijze van communicatie – en zij spreekt het voornemen uit om de relatie met het kantoor van appellante te verbreken. In haar e-mailbericht van 18 december 2006 aan appellante, spreekt klaagster haar verbazing uit over het feit dat appellante een aan haar op 6 november 2006 aangetekend verzonden brief waarin zij meedeelt dat zij de opdracht tot dienstverlening als beëindigd beschouwt, niet in ontvangst heeft genomen. Klaagster voegt daaraan toe dat appellante er al mee bekend was dat bij haar het voornemen bestond om de bemiddelingsopdracht te beëindigen en daarom door appellante professioneel zou zijn gehandeld, indien zij klaagster daarover zou hebben benaderd.
- 2.4 In haar e-mailbericht van 19 december 2006 deelt appellante aan klaagster mee, dat zij het e-mailbericht van 18 december 2006 beschouwt als een opzegging van de opdracht tot dienstverlening.
- 2.5 Op 14 januari 2007 bericht klaagster ondermeer het navolgende aan appellante:

“Bij deze verzoek ik u onze woning van uw eigen site en van de site van Funda te verwijderen. Verder verzoek ik u om ons contract met terugwerkende kracht als beëindigd te beschouwen. Immers al op 4 oktober deden wij via de mail een verzoek daartoe, hetgeen werd bevestigd in een aangetekende brief die wij u op 6 nov. zonden. Op 19 december bevestigde u uiteindelijk onze opzegging in een mail-bericht. Wij gaan ervan uit dat wij het contract als ontbonden mogen beschouwen, zonder dat daaraan verdere kosten zijn verbonden voor ons. Dit gezien de hele geschiedenis die er inmiddels op ons afgekomen is, gezien de moeite die wij ons hebben moeten getroosten om onze opzegging tot stand te laten komen, maar zeker ook gezien het feit dat ondanks meerdere opmerkingen daarover van onze kant tot op de dag van vandaag er verkeerde foto's van ons huisje op Funda staan afge-

beeld.”

Een brief met dezelfde inhoud als het e-mailbericht van 14 januari 2007 is door klaagster aangekend op 15 januari 2007 aan appellante verzonden.

- 2.6 Bij brief van 24 januari 2007 zendt appellante aan klaagster een intrekingsnota toe waarop, naast enkele verschotten, een bedrag van € 297,50 terzake van intrekingskosten is opgenomen. Klaagster stelt zich op het standpunt dat zij niet gehouden is om het op de nota vermelde bedrag aan appellante te betalen.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Appellante is als verkopend makelaar jegens klaagster in gebreke gebleven bij de uitvoering van de aan haar gegeven opdracht tot bemiddeling bij verkoop. Appellante heeft anders gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt met betrekking tot de communicatie met klaagster over de gang van zaken gedurende de looptijd van de opdracht en daarna.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Appellante heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Ten onrechte heeft de Raad overwogen dat appellante aan haar toegezonden brieven niet in ontvangst heeft willen nemen en zij daarop niet heeft gereageerd. Anders dan klaagster heeft aangevoerd, heeft deze aan appellante op 6 november 2006 geen aangetekende brief verzonden. Klaagster heeft ook niet door middel van een reçu het bewijs geleverd van de verzending van een dergelijke brief. Met betrekking tot de brief van 15 januari 2007 die klaagster aangetekend aan appellante heeft verzonden, geldt dat een e-mailbericht met identieke inhoud op 14 januari 2007 door klaagster aan appellante is gemaild en appellante op de inhoud van dit bericht heeft gereageerd in haar brief van 24 januari 2007. Nu zij daarop heeft gereageerd is niet van belang dat appellante de brief van 15 januari 2007 niet heeft afgehaald.
- 4.3 Uit het gehele dossier blijkt dat appellante op schriftelijke berichten van klaagster adequaat heeft gereageerd. Klaagster heeft getracht door middel van een beweerdelijk aan appellante op 6 november 2006 verzonden brief te bereiken, dat met ingang van die datum de opdracht werd geacht te zijn beëindigd en wel, zoals appellante later is gebleken, tegen de achtergrond van de wens van klaagster om achter de rug van appellante om het woonhuis te verkopen. Bij dit alles heeft bij klaagster voorgestaan de betaling van courtage te vermijden.
- 4.4 Ten onrechte heeft de Raad overwogen dat appellante jegens klaagster bij herhaling in gebreke is gebleven en haar lichamelijke klachten daarvoor geen verontschuldiging kunnen zijn. Door appellante is slechts gerefereerd aan lichamelijke klachten als grondslag voor haar verzoek om uit-

stel te vragen van de behandeling ter zitting op 2 november 2007 van de Raad. Onbegrijpelijk is dat de Raad de lichamelijke klachten waarmee appellante in november 2007 werd geconfronteerd, heeft betrokken bij de beoordeling van de door appellante gevolgde handelwijze ten aanzien van de uitvoering van de bemiddelingsopdracht die is geëindigd op 14 januari 2007. Voor de overweging van de Raad dat appellante bij herhaling in gebreke zou zijn gebleven tegenover klaagster biedt het dossier geen enkele steun.

5. Het verweer

- 5.1 Klaagster heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Klaagster heeft in november 2006 een aangetekende brief aan appellante verzonden. Op het zegel/etiket van TNT Post was aanvankelijk een foutief postbusnummer vermeld, maar zichtbaar is dat deze fout is hersteld door de postbeambte. De post is aangeboden aan appellante maar door haar niet aangenomen, waarna aan appellante is bericht dat op het postagentschap door haar een aangetekende brief kon worden afgehaald. Appellante heeft dat niet gedaan. Het desbetreffende reçu is door een ongeval verloren gegaan.
- 5.3 Klaagster heeft verschillende berichten aan appellante, zowel per e-mail als per aangetekende post verzonden, nadat appellante had gesteld dat een aan haar per post en per e-mail op 17 september 2006 verzonden bericht, door haar niet was ontvangen. De onterechte beschuldiging van appellante dat de door klaagster in het geding gebrachte brief van 6 november 2006 geen fotokopie zou zijn van de werkelijk op die dag aangetekend verzonden brief, ervaart klaagster als laster. Klaagster acht het onfatsoenlijk om een aangetekend verzonden brief niet aan te nemen, ook al is het desbetreffende bericht al op andere wijze aan de geadresseerde verzonden.
- 5.4 Klaagster heeft appellante “buitenspel gezet” omdat zij in appellante geen vertrouwen meer had. Klaagster heeft er daarom voor gekozen om zelf onderhandelingen te voeren met een gegadigde. De gang van zaken met betrekking tot de verkoop van het woonhuis als door appellante is geschetst, wordt door klaagster betwist. Zij is voorts van oordeel dat appellante onder de geschetste omstandigheden geen aanspraak kan maken op courtage.

6. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 6.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor. Artikel 92 van de statuten van de NVM die met ingang van 1 januari 2009 van kracht zijn, bepaalt dat ondermeer zaken met betrekking tot het tuchtrecht die aanhangig zijn op de dag voor het in werking treden van de gewijzigde statuten, worden afgehandeld overeenkomstig de op dat moment geldende regels en procedures door de toen daartoe bevoegde instanties. Aangezien de klacht tegen appellante is ingediend op 23 maart 2007 is de vóór 1 januari 2009 geldende regelgeving van de NVM van toepassing.
- 6.2 Blijkens de in de brief van 23 maart 2007 geformuleerde verwijten tegen de handelwijze van appellante, spitsen de bezwaren van klaagster zich toe op het door klaagster gestelde feit dat ap-

pellante tot tweemaal toe heeft verzuimd om aangetekend verzonden brieven van klaagster niet op het postkantoor in ontvangst te nemen.

- 6.3 Appellante heeft betwist dat klaagster op 6 november 2006 per aangetekende post een brief aan haar heeft verzonden. De raadsman van appellante heeft ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht gewezen op het feit dat op het door klaagster overgelegde “Handtekening Retourkaart Binnenland” in afwijkend handschrift het getal “145” is geplaatst en dit getal is omcirkeld. Hij heeft voorts gewezen op het feit dat de retourkaart niet is voorzien van een dienststempel met datum. Met betrekking tot een door klaagster daarnaast overgelegde sticker waarop de term “Geen gehoor” voorkomt, heeft de raadsman betoogd dat een dergelijke sticker niet wordt gehanteerd in geval sprake is van aangetekende verzending aan een postbus. Indien een aan een postbus geadresseerd aangetekend stuk niet wordt aangenomen dan wordt volgens de raadsman dit stuk aan de verzender geretourneerd met gebruikmaking van de term “geweigerd”. Met betrekking tot een derde door klaagster in het geding gebrachte sticker van TPG-post heeft appellante gesteld dat deze niet betrekking kan hebben op de beweerdelijk door klaagster verzonden brief, nu daarop de postcode “8408” is vermeld. Dit is de postcode van het woonadres van klaagster en volgens appellante heeft deze sticker dan ook betrekking op een aan klaagster zelf verzonden poststuk. Tot slot heeft de raadsman van klaagster er op gewezen dat klaagster heeft gesteld dat door haar een fotokopie van de brief van 6 november 2006 aan de NVM zou zijn verzonden, maar tegen die achtergrond opvalt dat de Raad er blijkens zijn beslissing vanuit is gegaan dat eerst op 23 maart 2007 de klacht is ingediend. De Raad is, aldus de raadsman van klaagster, blijkens zijn beslissing er ook vanuit gegaan dat op 23 maart 2007 de klacht is ingediend.
- 6.4 Klaagster heeft de door appellante gemotiveerde betwisting van haar stelling dat klaagster op 6 november 2006 een aangetekende brief aan het kantooradres van appellante heeft verzonden, niet bestreden. Niet kan worden uitgesloten dat een dergelijke brief, gezien de met de pen aangebrachte wijziging van het postbusnummer op de zogenoemde retourkaart, niet aan het adres van appellante is verzonden. Onder deze omstandigheden kan niet worden aangenomen dat aan appellante op 6 november 2006 een aangetekende brief door klaagster is verzonden, laat staan dat appellante zou hebben geweigerd deze in ontvangst te nemen. De Centrale Raad van Toezicht is derhalve van oordeel dat de feiten op dit punt niet zijn komen vast te staan.
- 6.5 Ten aanzien van de op 15 januari 2007 aan appellante aangetekend verzonden brief staat vast dat deze aan appellante aangeboden brief door haar niet is aangenomen of opgehaald. Evenzeer staat echter vast dat een e-mailbericht met identieke inhoud die op 14 januari 2007 door klaagster aan appellante was verzonden, door appellante is beantwoord bij brief van 24 januari 2007. In dit e-mailbericht van 14 januari 2007 heeft klaagster uitdrukkelijk vermeld dat zij de inhoud van haar bericht aan appellante ook nog eens zou toezenden door middel van een aangetekende brief. Nu appellante heeft gereageerd op het e-mailbericht van 14 januari 2007 acht de Centrale Raad van Toezicht niet klachtwaardig dat appellante een aan haar gerichte aangetekend verzonden brief met dezelfde inhoud niet heeft afgehaald. Klaagster heeft bij dit onderdeel van de klacht dan ook geen redelijk belang.
- 6.6 Appellante heeft bestreden dat zij, zoals de Raad heeft overwogen, als gevolg van lichamelijke of geestelijke klachten niet in staat zou zijn geweest om naar behoren haar praktijk uit te voeren. Naast deze betwisting geldt, dat in het dossier hiervoor geen aanwijzingen zijn te vinden en klaagster over dit aspect ook niet heeft geklaagd.

- 6.7 De klacht is dan ook ongegrond en de beslissing van de Raad kan niet in stand blijven.
- 6.8 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad tot de volgende uitspraak.

7. **Beslissing in hoger beroep**

- 7.1 Vernietigt de beslissing van 27 februari 2008 van de Raad van Toezicht Groningen.
- 7.2 Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. J.H. Dantuma, voorzitter, mr. K.E. Mollema, mr. J.T. Anema, K. Hoen en J.P. Nelisse in aanwezigheid van en gehoord het advies van mr. J.A. van den Berg, secretaris en ondertekend op oktober 2009.

J.H. Dantuma
voorzitter

J.A. van den Berg
secretaris