



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-83 RvT Amsterdam

Belangenbehartiging opdrachtgever. Klaagster en haar (voormalig) partner hebben beklaagde in 2010 een opdracht tot verkoop van hun appartement gegeven. Klaagster heeft deze opdracht enige tijd later weer ingetrokken omdat zij ontevreden was over de dienstverlening door beklaagde. Kort daarop heeft klaagster het appartement zelf verkocht. Beklaagde kwam erachter dat de koper eerder door hem was aangedragen en eiste alsnog betaling voor zijn diensten. Klaagster en beklaagde hebben daar in 2011 en 2012 enige tijd contact over gehad. Klaagster heeft daarbij uiteindelijk een voorstel gedaan om de zaak minnelijk te regelen. Op dit voorstel is door beklaagde nimmer gereageerd. Vervolgens werd klaagster in 2019 door een incassobureau benaderd voor betaling van de vordering van beklaagde. Hierop heeft zij een klacht ingediend bij de Raad. De Raad oordeelt twee van de drie klachten van klaagster gegrond en legt beklaagde de maatregel van berisping op. Daarnaast krijgt beklaagde een boete.

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

RvT 11/20

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht als verwoord in een zogeheten klachtbrief d.d. 13 april 2020, voorzien van zes bijlagen, ingediend door mevrouw [naam klaagster], wonende te [plaats], hierna te noemen “klaagster”, tegen de makelaardij-onderneming [naam kantoor beklaagde], gevestigd te [plaats], lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”.

De Secretaris van de Raad heeft beklaagde op 7 mei 2020 de klacht doen toekomen met het verzoek hierop binnen vier weken te reageren. Op 13 mei 2020 heeft de Secretaris beklaagde gebeld met de vraag of de klacht en het verzoek hierop te reageren was ontvangen. Op diezelfde dag is de klacht met bijlagen met het verzoek om een reactie nogmaals aan beklaagde gestuurd.

Aangezien een reactie uitbleef, heeft de Secretaris op 10 juni 2020 een e-mail aan beklaagde gestuurd met de volgende inhoud:

“Op onderstaande e-mail, waarin u bent uitgenodigd schriftelijk te antwoorden op de bijgevoegde klacht, is geen reactie ontvangen.

Zo-even is telefonisch contact opgenomen met uw medewerker [naam medewerker] over het uitblijven van deze reactie. Hierbij wordt u alsnog verzocht uw verweer in te dienen en wel binnen veertien dagen na heden als te versturen naar onderstaand e-mailadres. Het betreft een laatste uitstel.”



Op 25 juni 2020 is beide partijen medegedeeld dat geen schriftelijke reactie op de klacht was ontvangen en dat in dat verband de reguliere schriftelijke stukkenwisseling als afgerond kon worden beschouwd. Tevens is bericht:

“De Raad gaat thans over tot het beleggen van een zitting voor de mondelinge behandeling (...).

Beide partijen en/of hun gemachtigden zullen daartoe worden uitgenodigd.

(...)

Mag ik u vragen om de verhinderdata voor de komende drie maanden?

(...)

Bij de planning van de zitting zal met uw verhinderdata rekening kunnen worden gehouden als u die uiterlijk maandag 29 juni heeft doorgegeven.”

Klager heeft haar verhinderdata op 29 juni 2020 bij de Secretaris opgegeven. Beklaagde heeft nagelaten verhinderdata op te geven.

Op 2 juli 2020 heeft de Secretaris per e-mail partijen op de hoogte gesteld van de datum en het tijdstip waarop de mondelinge behandeling van de klacht was gepland en hen opgeroepen aanwezig te zijn. Beklaagde is tevens per gewone als aangetekende brief opgeroepen.

Op 12 augustus 2020 heeft de Secretaris naar het algemene telefoonnummer van beklagde gebeld. Op de vraag of beklagde op de mondelinge behandeling zou verschijnen, heeft een medewerker van beklagde laten weten dat “de e-mails uit de inbox waren verwijderd”, en dat daaruit moest worden afgeleid dat de directie van beklagde “ermee bezig was.” Eén en ander zou nog worden geverifieerd opdat eventueel nog een bevestiging van beklagde aan de Raad zou worden verstuurd, die is uitgebleven.

Op 18 augustus 2020 heeft beklagde per e-mail een op 19 augustus 2020 gedateerde reactie op de klacht doen toekomen, voorzien van drie bijlagen. Hierop heeft klagster nog op dezelfde dag een reactie per e-mail naar de Raad verzonden.

Op 19 augustus 2020 heeft de Raad de klacht mondeling behandeld. Hierbij was klager in persoon aanwezig, vergezeld door de heer [naam ex-partner klagster]. Namens beklagde was de heer [naam bestuurder beklagde] aanwezig, bestuurder van beklagde. Desgevraagd heeft klagster ermee ingestemd dat de reactie van beklagde aan het dossier werd toegevoegd, en namens beklagde is akkoord gegaan met toevoeging van de reactie per e-mail daar weer op.

DE FEITEN

Beklaagde heeft als verkopend makelaar op 22 september 2010 van klagster en haar toenmalige partner de heer [naam ex-partner klagster] de opdracht tot verkoop van hun



appartement aan de [adres] te [plaats] ontvangen. Op 28 februari 2011 heeft klagster de opdracht opgezegd omdat zij niet tevreden was over de uitvoering van de opdracht. Beklaagde heeft die opzegging bevestigd en een rekening van € 552,80 naar klagster gestuurd die vervolgens een bedrag van € 526,40 aan beklagde heeft betaald. Nadat tussen partijen enige e-mails waren gewisseld over het verschil tussen die bedragen liet beklagde per e-mail van 17 februari 2012 aan klagster weten recht op courtage te hebben:

“Tot onze verbazing bent u niet naar een andere makelaar, maar heeft u uw woning verkocht aan een koper die wij bij u hebben aangedragen. De koper, de heer en mevrouw [naam kopers] hebben wij 2 keer aan u doorgegeven. Daags voor de intrekking hebben wij de koper voorzien van alle stukken van uw woning. Conform onze algemene voorwaarden, waar u akkoord voor hebt getekend, hebben wij in deze situatie recht op courtage. U heeft de woning verkocht voor € 165.000. De courtage bedraagt $0,75\% \times 165.000 = € 1.237,50$. Hiervoor sturen wij een factuur.”

Op 19 februari 2012 heeft klagster het volgende aan beklagde gemaild:

“De reden dat wij besloten hebben niet verder te gaan met [naam kantoor beklagde] was dat wij zeer ontevreden waren. Wij hebben ruim 30 bezichtigingen gehad, maar kregen steeds geen bod. Op een gegeven moment hadden wij twee mensen die serieus geïnteresseerd leken, waaronder [naam kopers] en [naam geïnteresseerde]. Uiteindelijk hebben deze twee mensen zelf contact gezocht met ons, omdat ze bij [naam kantoor beklagde] de stukken hadden opgevraagd, maar deze ondanks meerdere reminders steeds niet toegestuurd kregen. Onderstaande bewering uit jullie e-mail is ons inziens dan ook niet juist, wij hebben helaas zelf alle stukken die we bij jullie aangeleverd hebben, nogmaals voor deze mensen moeten kopiëren en versturen. Op dat moment hebben wij besloten de opdracht bij jullie in te trekken en naar een andere makelaar te gaan. [naam kopers] heeft opnieuw contact gezocht met jullie, maar hij kreeg toen te horen dat de woning niet meer te koop stond. Daarom heeft hij direct contact met ons opgenomen. Wij zijn dan ook niet van plan om onderstaande bedrag te betalen, voor diensten die niet geleverd zijn.”

Op 21 februari 2012 liet beklagde klagster weten meerdere malen aan [naam kopers] de stukken te hebben gemaild en de situatie te betreuren.

Op 24 februari 2012 heeft klagster het volgende aan beklagde gemaild:

“Ondanks dat het initiële contact met [naam kopers] via [naam kantoor beklagde] is gelegd is, hebben wij zelf zorg gedragen voor de verkoop van onze woning. Contractueel stond vastgelegd dat [naam kantoor beklagde] 0.75 % van de verkoopprijs in rekening zou brengen indien de woning door jullie verkocht zou worden. In het courtage zouden een aantal diensten zijn inbegrepen die niet geleverd zijn, zoals hulp bij het passeren van de akte bij de notaris (akte van aflevering en nota van afrekening), hulp bij de onderhandeling van de verkoopprijs en het totstandkomen van de overeenkomst met de koper. Zoals gezegd hebben wij hier zelf zorg voor gedragen en wij vinden het dan ook bijzonder vreemd dat dit nu zonder meer door jullie in rekening wordt gebracht. Daarbij



blijven we bij ons punt dat de woning pas verkocht is nadat we de opdracht bij [naam kantoor beklaagde] hadden ingetrokken. Op dat moment wisten wij dan ook niet dat [naam kopers] de woning daadwerkelijk wilde kopen. Daarnaast ontbreekt nog steeds de specificatie voor de in rekening gebrachte precario - feit blijft dat er 2 x zoveel in rekening wordt gebracht dan dat is aangegeven. In jullie mail wordt melding gemaakt van het opsturen van stukken. Wij willen jullie er nogmaals op wijzen dat wij de stukken (eigendomsakte en kopie bouwkundige keuring) zelf toe moesten sturen aan [naam kopers] en [naam geïnteresseerde] nadat zij ons hadden laten weten dat er alsmaar niet gereageerd werd op hun verzoek door [naam kantoor beklaagde]. De reden om verder af te zien van de diensten van [naam kantoor beklaagde] is nu juist dat [naam kantoor beklaagde] zijn verplichtingen jegens ons niet is nagekomen.”

Op 28 februari 2012 heeft beklaagde klaagster in overweging gegeven de communicatie via haar rechtsbijstandsverzekeraar te laten lopen.

Op 29 februari 2012 heeft klaagster het volgende aan beklaagde gemaild:

“Wij hebben contact gehad met onze rechtsbijstandverzekering en ook met de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Dit laatste omdat wij overwegen een klacht in te dienen tegen [naam kantoor beklaagde]. Op basis van die gesprekken hebben wij geconstateerd dat [naam kantoor beklaagde] niet heeft gehandeld volgens de consumentenvoorschriften van de NVM. Omdat wij ook belang hechten om de zaak snel op te lossen doen wij het volgende, eenmalige voorstel:

Wij betalen [naam kantoor beklaagde] EUR 400 all incl. Dit onder voorwaarde van finale kwijting, dus als [naam kantoor beklaagde] op het voorstel ingaat, kan hierna over en weer niets meer gevorderd worden. Indien het voorstel wordt geaccepteerd dan zal het bedrag binnen 3 werkdagen overgemaakt worden naar de rekening van [naam kantoor beklaagde].

Wij willen benadrukken dat we verder niet bereid zijn te onderhandelen over dit voorstel. Mocht [naam kantoor beklaagde] hier niet op ingaan, dan zullen wij alsnog een klacht indienen bij de geschillencommissie van de NVM.”

Op 31 maart 2012 heeft klaagster beklaagde laten weten dat, nu zij op het voorstel niets had vernomen, zij de zaak als afgedaan beschouwde.

Op 7 december 2019 heeft klaagster aan een door beklaagde ingeschakeld incassobureau het volgende gemaild:

“Wij ontvingen een brief van u met een aanmaning van een zogenaamd nog openstaand bedrag bij [naam kantoor beklaagde] (dossiernummer B10187). Wij hebben onze woning in 2011 verkocht niet dankzij maar ondanks [naam kantoor beklaagde] makelaars, zie onderstaande correspondentie.

Op 19 maart 2012 hebben wij contact gehad met de NVM afdeling consumentenvoorlichting, dit omdat wij overwogen een klacht in te dienen tegen [naam kantoor beklaagde]. Zij adviseerden ons om ons laatste voorstel aan [naam kantoor beklaagde], namelijk een bedrag van EURO 400 te betalen, nogmaals te doen. Dat hebben wij netjes gedaan, echter [naam kantoor beklaagde] heeft



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

daar meerdere keren niet op gereageerd. Daarop hebben wij de zaak als afgedaan beschouwd, zie de laatste mail van 31 maart 2012.

Nu, 8 jaar na verkoop van onze woning krijgen wij ineens een brief van uw incasso bureau. Mocht u de procedure voortzetten, dan zullen wij per ommegaande een klacht indienen tegen [naam kantoor beklaagde] bij de NVM geschillencommissie.”

Op 23 maart 2020 heeft het incassobureau klaagster het volgende laten weten:

“De vraag welke bij mij heerst is wilt u zoeken naar een oplossing om het dossier op te lossen of wilt u het voor laten komen bij de rechtbank. Ik verneem dit graag van u, zodat we het wellicht kunnen oplossen.”

DE KLACHT

Klaagster heeft tegen beklaagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

1. Beklaagde heeft een ondermaatse prestatie geleverd door nauwelijks moeite te doen om klanten te interesseren voor de koop van de woning van klaagster door geïnteresseerden niet actief te selecteren en informeren, hetgeen leidde tot teleurstelling bij gegadigden tijdens bezichtigingen.
2. Beklaagde heeft diensten in rekening gebracht die niet waren geleverd.
3. Beklaagde heeft niet gereageerd op een aanbod van klaagster om tot afhandeling te komen en volstaan met het sturen van aanmaningen en het inschakelen van een incassobureau na acht jaar, dat evenmin op de bezwaren van klaagster reageert.

Op grond hiervan meent klaagster dat beklaagde 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

Klaagster heeft ter onderbouwing van haar klacht naar voren gebracht dat zij en haar toenmalige partner zeer ontevreden waren over de dienstverlening door beklaagde, waaronder met name moet worden begrepen dat van een stuk of 30 bezichtigingen sprake is geweest zonder enig bod te ontvangen. Nadat de opdracht aan beklaagde op 28 februari 2011 was opgezegd, heeft een gegadigde contact opgenomen met klaagster. Die wist



klaagster te vertellen van beklaagde te hebben vernomen dat het appartement niet meer te koop stond. Vervolgens bracht die gegadigde aan klaagster in maart 2011 een bod uit. Hierop zijn klaagster en haar partner met die gegadigde in onderhandeling getreden en hebben zij zelf het passeren van de stukken bij de notaris geregeld. In januari 2012 ontving klaagster een e-mail van beklaagde over de betaling van een factuur inzake precario waarna beklaagde vervolgens liet weten aanspraak op courtage te maken daar de koper via beklaagde tot een koopovereenkomst was gekomen. Beklaagde heeft toen een geantidateerde factuur opgemaakt waarin niet-geleverde diensten waren opgenomen, zoals de gang van zaken bij de notaris en hulp bij onderhandelen en totstandkoming van de overeenkomst. Klaagster heeft hiertegen bij beklaagde bezwaar gemaakt en, daar zij over die nota met beklaagde er niet uitkwam, advies ingewonnen zowel bij haar rechtsbijstandverzekering als bij de Afdeling consumentenvoorlichting van de NVM. Op basis daarvan heeft klaagster beklaagde op 29 februari 2012 het voorstel gedaan om € 400,= te betalen onder voorwaarde van finale kwijting. Hierop kwam evenwel geen reactie van beklaagde waarna de Afdeling consumentenvoorlichting klaagster vervolgens adviseerde dit voorstel te herhalen. Dit heeft klaagster op 31 maart 2012 gedaan met de mededeling dat voor haar hiermee de zaak was afgedaan.

Eind 2019 ontving klaagster een sommatie van een incassobureau tot betaling alsnog van de rekening van beklaagde. Klaagster heeft vervolgens dat incassobureau de mailwisseling uit 2012 met beklaagde doen toekomen waarop door het incassobureau inhoudelijk niet werd gereageerd maar wel een nieuwe sommatie werd verstuurd en een gerechtelijke procedure in het vooruitzicht gesteld. Vervolgens was klaagster het zat en heeft zij haar klacht ingediend.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat door klaagster en haar partner in het kader van de opdracht tot verkoop was gekozen voor een constructie waarin alle werkzaamheden, behalve de rondleidingen in het appartement, door beklaagde gebeurt. De verkoop werd voortvarend aangepakt en op 27 september 2009 in het systeem van uitwisseling van de NVM geplaatst. Ondanks de crisis wist beklaagde tientallen gegadigden te bewegen het appartement te bezichtigen, zoals bijvoorbeeld de dochter van de latere koper die het bouwkundige rapport door beklaagde toegezonden heeft gekregen. Nadat de opdracht tot verkoop door klaagster was opgezegd, heeft beklaagde onderzocht en vastgesteld dat het appartement was verkocht en dat de koper zich in eerste instantie tot beklaagde had gewend. Vervolgens is een factuur aan klaagster verzonden maar niet nadat zij hiervan op de hoogte was gesteld. Dit is gedaan op grond van de voorwaarden van de NVM zodat beklaagde recht heeft op de betaling van de door haar uitgevoerde werkzaamheden. Aangezien betaling uitbleef, moest helaas een incassobureau worden ingeschakeld en zijn inmiddels bijkomende kosten ontstaan. Dit betekent evenwel niet dat beklaagde klachtwaardig heeft gehandeld.

De Raad overweegt als volgt.



Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Klaagster en beklaagde verschillen van mening over de vraag in hoeverre de dienstverlening door beklaagde tot verkoop van het appartement van voldoende kwaliteit is geweest. Waar klaagster stelt dat die dienstverlening onder de maat is geweest en tevens aanleiding vormde om tot opzegging van de opdracht over te gaan, stelt beklaagde juist de nodige inspanningen te hebben verricht die nota bene tot de uiteindelijke verkoop hebben geleid.

De Raad heeft naar aanleiding van dit klachtonderdeel niet kunnen vaststellen dat beklaagde heeft gehandeld in strijd met enige binnen de Vereniging geldende regel of richtlijn. Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2 en 3:

De Raad ziet aanleiding de beide klachtonderdelen gezamenlijk te behandelen en overweegt als volgt.

Vaststaat dat klaagster aan beklaagde opdracht heeft verleend tot verkoop van het appartement en ook dat die opdracht door klaagster is opgezegd. Beklaagde moet worden nagegeven dat in de (huidige) Consumentenvoorwaarden van de NVM is bepaald dat de makelaar ook na opzegging recht op courtage heeft als hij bewijst dat de latere koopovereenkomst het gevolg is van zijn dienstverlening. Uit het dossier is de Raad is evenwel gebleken dat beklaagde, ondanks het feit dat klaagster onmiddellijk en gemotiveerd bij beklaagde bezwaar tegen de verschuldigdheid tot betaling van courtage heeft aangetekend, en zij beklaagde eveneens een voorstel tegen finale kwijting had gedaan, over een zeer lange periode, en uiteindelijk met behulp van een door haar ingeschakeld incassobureau, bij klaagster aanhoudend en indringend op betaling is blijven aandringen. De Raad stelt verder vast dat beklaagde er vanaf heeft gezien de daartoe aangewezen weg te bewandelen om het beweerdelijke recht op courtage en de omvang daarvan beoordeeld te krijgen, te weten via de Geschillencommissie Makelaardij en/of de civiele rechter.

Over de verschuldigdheid van courtage door klaagster aan beklaagde en de omvang daarvan is de Raad niet bevoegd een uitspraak te doen. Dat neemt niet weg, zo overweegt de Raad vervolgens, dat in Regel 1 van de Erecode onder meer is bepaald over leden van de NVM:

“In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.”

En in Regel 8:

“Het NVM-lid en de NVM-Aangeslotene trachten te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren.”



Beklaagde heeft in strijd met beide regels van de Erecode gehandeld. Deze klachtonderdelen zijn derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klachtonderdelen 2 en 3 van klaagster inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegrond**, en voor het overige ongegrond.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. De Raad overweegt dat bij gegrondverklaring van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is en de Raad ziet geen aanleiding hiervan af te wijken. De Raad legt beklaagde de maatregel op van **berisping**.

De Raad ziet tevens aanleiding tot het opleggen van een **boete** gelet op de ernst van de klacht en het geschonden belang van het vertrouwen in de beroepsgroep. De Raad bepaalt de hoogte van de boete die beklaagde aan de Vereniging verschuldigd is op € 2.500,=.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklaagde **een bedrag van € 2.650,= en het bedrag aan BTW van 21% hierover derhalve € 556,50, in totaal € 3.206,50** dient te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklaagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

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, H. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op 31 augustus 2020.