

18-67 RvT West

## 200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

### **Onvoldoende belangenbehartiging tijdens vakantie. Onheuse bejegening.**

*De verkoper van een woning (klager) verwijt zijn makelaar (beklaagde) dat zij onvoldoende beschikbaar is geweest voor overleg en dat zij de belangen van klager onvoldoende behartigd heeft. Toen klager zijn bezwaren kenbaar maakte zou de bejegening door beklagde beneden alle peil zijn geweest.*

*De Raad stelt vast dat beklagde tijdens de onderhandelingen gedurende vijf dagen op vakantie is geweest. Naar het oordeel van de Raad kan niet van een makelaar worden geëist dat deze steeds persoonlijk aanwezig is. Wél kan worden geëist dat een makelaar behoorlijk bereikbaar is of, als dat niet het geval is, in ieder geval deugdelijk wordt vervangen. Beklaagde heeft daaraan voldaan. Het is de Raad niet gebleken dat de vakantie van beklagde de vervulling van de bemiddelingsopdracht op enigerlei wijze heeft geschaad. Het optreden van beklagde jegens klager acht de Raad niet tuchtrechtelijk laakbaar.*

### **UITSPRAAK DOENDE:**

inzake:

**De heer R.,**  
wonende te A.,  
klager,

contra:

**[Makelaarskantoor X],**  
kantoorhoudende te A.,  
beklaagde,

---

1. De klacht is door klager ingediend per mail 30 augustus 2017 en doorgezonden aan de Raad op 23 januari 2018. Het verweer is vervat in een op 18 februari 2018 namens beklagde ingediend verweerschrift.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 2 juli 2018. Ter zitting waren aanwezig klager alsmede beklagde in de persoon van mevrouw [Y].
3. Klager heeft in zijn mail van 30 augustus 2017 zijn klacht als volgt geformuleerd:
  - a. Makelaar [Y] heeft als verkoopmakelaar bij haar werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer niet in acht genomen, is onvoldoende beschikbaar geweest voor overleg met opdrachtgever en heeft onvoldoende overleg gepleegd en advies verstrekt en heeft de belangen van haar opdrachtgever niet goed en niet voldoende behartigd.
  - b. De makelaar heeft door haar handelen in strijd gehandeld met ongeveer alle artikelen van de NVM Erecode en uitdrukkelijk niet in het belang van haar opdrachtgever gehandeld.
  - c. De klacht omvat tevens de bejegening door mevrouw [Y] van mij als haar klant en opdrachtgever na het kenbaar maken van mijn bezwaren die werkelijk beneden alle peil is.
4. Beklaagde heeft in haar verweer aangegeven dat zij rond Valentijnsdag 2016 een vijftal werkdagen met vakantie is geweest. De verkoop van de woning van klager was toen al zo goed als rond. Beklaagde was tijdens haar vakantie ook voor klager telefonisch bereikbaar en had frequent contact met haar secretaresse. Zij had bovendien voor vervanging door een andere makelaar zorggedragen. Ook al was beklagde met vakantie, haar secretaresse heeft niets gedaan zonder haar instructie of medeweten. De verkoop van de woning van klager was tegen de hoogst mogelijke prijs en tot en met ondertekening van de koopovereenkomst toonde klager zich tevreden met het bereikte verkoopresultaat.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het volgende vast:
  - a. beklagde trad in opdracht van klager op als verkopend makelaar van het appartement [adres];

- b. terwijl sprake was van onderhandelingen met een serieuze gegadigde is beklaagde in de werkweek van 8 tot en met 12 februari 2016 op vakantie geweest naar de [vakantiebestemming];
  - c. tijdens deze vakantie was klaagster telefonisch en per mail bereikbaar;
  - d. tijdens die vakantie heeft klager contact gehad met de secretaresse van beklaagde;
  - e. de koopovereenkomst is op 23 februari 2016 getekend en levering zou plaatsvinden op 31 maart 2016;
  - f. voorafgaand aan de levering heeft klager aangegeven niet bereid te zijn om de courtagenota van beklaagde te voldoen en in verband daarmee is een bedrag bij de notaris in depot gebleven;
  - g. bij inmiddels onherroepelijk vonnis van de rechtbank Amsterdam d.d. 28 juli 2017 zijn de op door klager gestelde tekortkomingen gebaseerde vorderingen van klager jegens beklaagde afgewezen.
6. De Raad is van oordeel dat er geen aanknopingspunten zijn voor de stelling dat de dienstverlening van beklaagde jegens klager niet aan de daaraan in NVM-verband te stellen eisen heeft beantwoord. In aanmerking genomen dat, naar onbetwist vaststaat, beklaagde tijdens haar vakantie voor haar secretaresse en voor klager telefonisch en per mail bereikbaar was acht de Raad het niet tuchtrechtelijk laakbaar dat beklaagde een aantal dagen op vakantie was. De Raad neemt daarbij verder in aanmerking dat vervanging in de vorm van een collega-makelaar beschikbaar was. Naar het oordeel van de Raad kan niet van een makelaar worden geëist dat deze steeds persoonlijk aanwezig is; wél kan worden geëist dat een makelaar behoorlijk bereikbaar is of, als dat niet het geval is, in ieder geval deugdelijk wordt vervangen. Beklaagde heeft daaraan voldaan. Het is de Raad niet gebleken dat de vakantie van beklaagde de vervulling van de bemiddelingsopdracht op enigerlei wijze heeft geschaad. Het optreden van beklaagde jegens klager acht de Raad dan ook niet tuchtrechtelijk laakbaar.
7. Het vorengaande impliceert dat de Raad alle onderdelen van de klacht ongegrond acht.

**Uitspraak doende**: verklaart de klacht ongegrond

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op

2018

door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,  
W.F. Klap, lid en  
Mr. J.A. Huijgen, secretaris.

A.F.L. Geerdes

J.A. Huijgen