

22-17 RvT Oost

RAAD VAN TOEZICHT OOST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS NVM

Beslissing van 10 maart 2022

Beweerdelijk onvoldoende klachtafhandeling. Pand van koper in verkoop genomen. Schijn van belangenverstrengeling gewekt.

Klaagster geeft een makelaarskantoor opdracht om de woning van haar overleden moeder te verkopen. Daarin slaagt deze vlot. De koper verzoekt meermalen via de makelaar om nog vóór het transport diverse inmetingen te mogen verrichten. Ook heeft deze nog een aantal vragen over het pand. Aanvankelijk geeft klaagster toestemming en geeft zij antwoord, maar dat houdt voor haar op zeker moment op. De makelaar stelt voor een gesprek over klaagsters klachten op zijn kantoor te hebben hetgeen klaagster weigert. Zij wil dat een onafhankelijke derde daarbij aanwezig is. Klaagster is verder van mening dat sprake is van belangenverstrengeling omdat het makelaarskantoor na de koopovereenkomst het pand van de koper in verkoop heeft genomen. In dat licht ziet zij ook de talloze verzoeken van de koper die haar via de makelaar bereikten. De raad van toezicht acht de klachtafhandeling door beklagde correct. Deze heeft steeds prompt gereageerd op klaagsters berichten. Niet correct is dat klaagster niet door het kantoor op de hoogte is gesteld dat men het pand van de koper in verkoop nam. Daarmee is de schijn van belangenverstrengeling gewekt.

Inzake de klacht van

Mevrouw E.M. van A.,
wonende te Z.,
klaagster,

tegen

V.O.F. Woningmakelaardij G.,
kantoorhoudende te A,
beklaagde.

In deze beslissing zal klaagster 'Van A' en zal beklagde 'Woningmakelaardij G' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Raad van Toezicht Oost

Mercurion 20 I, 6903 PZ Zevenaar, T 0316 52 77 52

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier met bijlagen van 8 april 2021;
- het verweer van 20 september 2021.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 31 januari 2021. Verschenen zijn: Van A en namens Woningmakelaardij G, de heer R. G. (hierna: 'G').

2. De feiten

- 2.1 Woningmakelaardij G is opgetreden als verkopend makelaar van de woning aan de H nr 21 te A. De woning behoorde toe aan de overleden moeder van Van A. De woning is op 8 maart 2021 in de verkoop gekomen. De verkoop zou plaatsvinden via een biedingsproces.
- 2.2 Op 15 maart 2021 heeft G aan Van A meegedeeld dat de termijn voor het doen van een bieding was gesloten. G heeft daarnaast met Van A gesproken over de vraag of het bod van € 352.000,00 aanvaard kon worden en over de door de koper gewenste oplevering in de week van 10 mei 2021.
- 2.3 Op 18 maart 2021 heeft de heer D.J. van W. (hierna: 'Van W'), werkzaam bij Woningmakelaardij G, per e-mail aan Van A de koopovereenkomst met bijlagen toegezonden. Van A heeft deze op 22 maart 2021 geretourneerd.
- 2.4 Bij e-mail van 25 maart 2021 heeft G de door partijen getekende koopovereenkomst aan Van A toegezonden met de mededeling ten overstaan van welke notaris de levering op 10 mei 2021 zou plaatsvinden.
- 2.5 Op 25 maart 2021 heeft G telefonisch het verzoek van de kopers om op 26 maart 2021 de badkamer te mogen inmeten overgebracht. Van A heeft hierin toegestemd.
- 2.6 Bij e-mail van 29 maart 2021, om 09:21 uur heeft G onder meer het volgende aan Van A meegedeeld:

“koper H nr 21 te A heeft ons laten weten geen belangstelling te hebben voor de kast(en) in de slaapkamer. Koopster zal niks overnemen en ziet graag dat het appartement leeg opgeleverd wordt.

Ook heeft koopster nog 2 vragen:

- *In de vragenlijst is bij vraag 8b, -Lopen de afvoeren van wastafels, douche, bad, toiletten, gootstenen en kranen in het appartement goed door?- Ja & Nee ingevuld. Welk antwoord is correct? En zo nee, welke niet?*
- *Mag koopster dit (paas)weekend de sleutel ophalen en dinsdag weer inleveren om e.a. in te meten?”*

- 2.7 Van A heeft bij e-mail van 30 maart 2021, 21:14 uur aan G onder meer het volgende bericht:

“Dank voor je bericht. We zullen het appartement qua meubilair en in overeenstemming met de vragenlijst opleveren.

- *de afvoeren lopen goed door, het antwoord is ‘ja’*
- *nee, en we worden ook liever niet meer voor dit soort dilemma’s gesteld; we vinden het een erg ongebruikelijk verzoek; de verkoop van de woning is al lastig genoeg”*

- 2.8 Op 6 april 2021 om 09:03 uur heeft Van A aan Van W per e-mail onder meer het volgende meegedeeld:

“Allereerst een opmerking: afgelopen zaterdag was ik aan de H en mocht ontdekken dat de voordeur niet op slot was; daar word ik niet blij van en mag niet meer gebeuren.

[...]

Op de lijst van zaken staat ter overname de pannenset en het keukenrek; de koper heeft daarvoor getekend, dus ik neem dat zij daar belangstelling voor heeft; voor beide zaken vragen wij totaal 50 euro; graag reactie op de koper daarmee akkoord gaat [...]”

- 2.9 G heeft op 6 april 2021 om 12:58 uur onder meer als volgt gereageerd:

“Koper heeft aangegeven geen belangstelling te hebben in de “ter overname” roerende zaken.

Ook heeft mevrouw via de buurman vernomen dat de radiator achter het dressoir is verwijderd. Mocht deze er nog aanwezig zijn wil zij deze graag terug laten plaatsen.

T.z.t. nemen wij nog contact op voor het inplannen van de eindinspectie (al dan niet op afstand).”

- 2.10 G heeft op 8 april 2021 contact opgenomen met Van A met opnieuw het verzoek om de kopers de sleutel te mogen geven, zodat zij konden inmeten. Dit heeft Van A geweigerd. G heeft vervolgens voorgesteld of deze toestemming wel door Van A wordt verleend indien hij zelf of iemand anders van Woningmakelaardij G bij het inmeten aanwezig is. Van A heeft ook dit geweigerd. Daarna heeft G nog een vraag gesteld over de radiator.
- 2.11 Van A heeft op 9 april 2021 gevraagd aan Van W waarom niet hij, maar G contact met Van A onderhoudt. Van W heeft daarop meegedeeld dat hij in het vervolg zelf de contactpersoon zal zijn.

2.12 Op 9 april 2021 heeft Woningmakelaardij G de woning van de kopers te koop aangeboden op haar website.

2.13 Op 17 mei 2021 heeft Van A een klacht ingediend bij G Makelaardij. Bij e-mail van 18 mei 2021, 11:47 uur heeft G aan Van A het volgende bericht:

“Hartelijk dank voor uw bericht. Hierbij bevestigen wij de goede ontvangst van uw klacht. Wij zullen dit serieus gaan oppakken en komen uiterlijk 26 mei aanstaande met een reactie.”

2.14 Op 25 mei 2021 heeft G telefonisch contact opgenomen met Van A en een voorstel gedaan voor een gesprek op het kantoor van Woningmakelaardij G, waarbij naast Van A ook G en Van W aanwezig zouden zijn. Van A heeft diezelfde dag nog meegedeeld daarmee niet akkoord te kunnen gaan, omdat die werkwijze haar geen onafhankelijke klachtbehandeling garandeerde.

2.15 Op 26 mei 2021 om 09:17 uur heeft G aan Van A onder meer het volgende meegedeeld:

“Wij betreuren het feit dat u het gesprek niet aan wil gaan. Een andere oplossing zien wij helaas niet aangezien u onze integriteit in twijfel trekt.

Wij zijn het niet eens met de inhoud en de toon uw klacht. Het belang van u (en dat van uw familie) hebben wij gedurende het hele verkooptraject voorop gesteld. Dit blijkt naar ons inziens ook door het behaalde verkoopresultaat.

Dat de koper, na de aankoop, de eigen woning bij ons kantoor te koop zet is niet tegen de regels. Wel snappen wij dat dit bij u wellicht de illusie gewekt kan hebben dat hier meerdere belangen gediend zijn. Dit is echter niet het geval geweest.

Zoals ook in de door u getekende opdracht tot dienstverlening staat, worden klachten behandeld volgens de NVM-Klachtenprocedure. Voor verdere afwikkeling van uw klacht verwijzen u dan ook door naar de NVM.

De uitnodiging voor een gesprek bij ons op kantoor blijft staan.”

2.16 Van A heeft op vrijdag 28 mei 2021, 16:48 uur onder meer het volgende aan Woningmakelaardij G meegedeeld:

“Nogmaals spreek ik mijn bevreemding uit dat degene tegen wie de klacht is gericht, ook degene is die met de klager correspondeert, dat is toch een beetje bizar en weinig professioneel.

De conclusie dat ik niet in gesprek wil gaan, is onjuist. Ik ben groot voorstander van informele klachtafhandeling. Maar wel onder de gebruikelijke voorwaarde: het gesprek wordt geleid door een apart aan te wijzen en niet bij de inhoud van de klacht betrokken

persoon. Kennelijk bent u niet bereid daaraan mee te werken, want u gaat niet in op mijn voorstel daarover.

*Voorts wordt gesteld dat klachten behandeld worden volgens de NVM klachtenprocedure. En u verwijst mij door. Ten eerste, dat ik mij eerst tot u wend, is juist conform de NVM klachtenprocedure, waarin staat dat de klager de klacht eerst bij de makelaar moet indienen om samen tot een oplossing te komen. Ten tweede is het niet aan u om mij door te verwijzen.
[...]"*

2.17 G heeft aan Van A op diezelfde dag om 17:31 uur meegedeeld:

"Dank voor uw reactie. U mag het vreemd vinden dat degene tegen wie de klacht is gericht, ook degene is die met de klager correspondeert, maar wij vinden dat niet. Hiermee wordt, naar ons inziens, miscommunicatie voorkomen.

Nogmaals, u bent van harte welkom bij ons op kantoor om uw klacht te bespreken. [...] vinden wij het goed dat daar iemand bij aanwezig is. U mag deze persoon aanwijzen. Wij hebben hiervoor niemand in dienst.

Wij horen graag wanneer u kan."

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:

- de afhandeling van de klacht is niet naar behoren geweest, Van A is niet serieus genomen (klachtonderdeel 1);
- er is sprake van belangenverstrengeling, nu Woningmakelaardij G ook voor de koper is opgetreden als verkopend makelaar (klachtonderdeel 2).

Woningmakelaardij G heeft dusdoende regel 1, 2 en 3 van de Erecode overtreden.

3.2 Woningmakelaardij G voert gemotiveerd verweer, dat hierna aan de orde zal komen.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 De klacht is op 21 april 2021 ingediend, zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM van toepassing is.

4.2 G is niet als NVM-makelaar ingeschreven. Woningmakelaardij G is dat wel. Dientengevolge heeft de Raad de klacht aangemerkt als gericht te zijn tegen Woningmakelaardij G. Van A is hiermee akkoord gegaan.

4.3 De Raad zal in het onderstaande de onderdelen van de klacht afzonderlijk bespreken.

- 4.4 Regel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te oefenen en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 4.5 Regel 2 van de Erecode NVM houdt onder meer in dat de NVM-makelaar naar beste vermogen tegemoet dient te komen aan reële verwachtingen die zijn opdrachtgevers van NVM-leden mogen hebben. Hij dient hun belangen te beschermen en te bevorderen.
- 4.6 Regel 3 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. In geval het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van een andere opdrachtgever, treedt een NVM-lid slechts in het belang van één van die opdrachtgevers op.

Klachtonderdeel 1

- 4.7 Van A is – zo blijkt uit de stukken en hetgeen ter zitting is gesteld – van mening, dat Woningmakelaardij G haar klacht over het optreden van G ná de verkoop van de woning niet serieus heeft genomen, en dat het G aan zelfreflectie ontbreekt. De gevolgde procedure inzake de afhandeling van de klacht is volgens Van A niet juist, omdat degene die de klacht behandelt ook degene is tegen wiens optreden wordt geklaagd. Er zou naar haar mening een onafhankelijke derde betrokken dienen te zijn bij de afhandeling van de klacht. Woningmakelaardij G is van mening dat zij de klacht correct heeft afgehandeld en dat het niet noodzakelijk is om daarvoor een onafhankelijke derde in te schakelen. Woningmakelaardij G heeft voorgesteld om een gesprek te doen plaatsvinden op haar kantoor, waarbij naast G ook Van W aanwezig zou zijn en Van A aangeboden om een derde persoon mee te nemen. Op die voorstellen is Van A niet ingegaan.
- 4.8 De Raad is van oordeel, dat Woningmakelaardij G correct heeft gehandeld inzake de afhandeling van de klacht van Van A. Woningmakelaardij G heeft snel gereageerd op de door Van A ingediende klacht. De voorgestelde procedure inhoudende het bespreken van de klacht op het kantoor van Woningmakelaardij G in aanwezigheid van G en Van W en het aanbod van Woningmakelaardij G aan Van A om een derde persoon mee te nemen draagt bij aan een snelle en informele behandeling van een klacht. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Klachtonderdeel 2

- 4.9 Van A heeft gesteld dat zij kort na de verkoop van de woning heeft ontdekt dat Woningmakelaardij G de woning van kopers te koop heeft aangeboden op haar website. Naar haar mening heeft dit ertoe geleid, dat Woningmakelaardij G meer oog heeft gehad voor de belangen van de kopers dan voor haar eigen belangen. Dit blijkt volgens haar onder meer uit de handelwijze van G met betrekking tot het herhaaldelijk verzoek van de kopers om toegang tot de woning voor het inmeten van de badkamer, nadat Van A dit geweigerd had. Van A voelde zich door G onder druk gezet. De woning is voor een goede prijs verkocht. Daar ziet de klacht van Van A niet op. Woningmakelaardij G heeft twee partijen gediend,

aldus Van A. Dat is in strijd met de Erecode.

- 4.10 Woningmakelaardij G heeft hierop gereageerd door te stellen, dat zij enkel de vragen van de kopers heeft doorspeeld aan Van A en dat dit ook tot haar taak als verkopend makelaar behoort. De kopers waren volhardend en bleven steeds dezelfde vragen stellen. Ter zitting is erkend door Woningmakelaardij G dat zij ná de verkoop van de woning, maar vóór de levering van de woning als opdrachtnemer de woning van de kopers in de verkoop heeft genomen. Zij heeft verzuimd dit aan Van A te melden. Dit had zij wel moeten doen. Woningmakelaardij G heeft echter slechts de belangen van Van A gediend.
- 4.11 De Raad oordeelt hierover als volgt. Het behoort tot de taak van de verkopend makelaar om zijn opdrachtgever gedurende het gehele traject van de verkoop tot en met de eigendomsoverdracht te begeleiden. Tot die taak behoort dus ook het doorspelen van vragen van de kopers aan de verkopers. Vast staat dat Woningmakelaardij G niet aan Van A heeft meegedeeld, dat zij ook optrad voor de kopers. Dit is in strijd met regel 3 van de Erecode. Woningmakelaardij G wekt daarmee de schijn van belangenverstrengeling. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.
- 4.12 Daar Woningmakelaardij G ter zitting heeft meegedeeld zich hiervan bewust te zijn volstaat de Raad met het opleggen van een berisping en een veroordeling in de proceskosten.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart onderdeel 1 van de klacht ongegrond;

verklaart onderdeel 2 van de klacht gegrond;

legt aan beklaagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklaagde € 2.650,00 te vermeerderen met btw zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes
lid-secretaris

mr. J.I.M.W. Bartelds
voorzitter