



Stichting
Tuchtrechtspraak NVM
Raad van Toezicht Zuid

Zaaknummer: RvTZ 20210080

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Klachten over communicatie.

Klagers hebben beklagde ingeschakeld om een woning te verkopen. De verkoop verloopt niet naar wens, waarna klagers de opdracht intrekken. Daarna ontstaat een geschil over het betalen van de nota van beklagde. Uiteindelijk dienen klagers een tuchtklacht in. Daarbij worden door klagers een viertal verwijten gemaakt aan beklagde, onder andere over de wijze van communiceren. Beklagde voert gemotiveerd verweer. De Raad oordeelt dat uit de overgelegde stukken volgt dat beklagde met een 'kort lontje' communiceert en verklaart de klacht gegrond. Aan beklagde wordt een berisping opgelegd.

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN **NVM** U.A.**

Geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

De heer **[naam klager]** en mevrouw **[naam klaagster]**

klagers,

gemachtigden: J.J.P.M. Kuiters en I.J.A.C. Kuiters

Tegen:

[naam beklagde], NVM-lid

beklaagde

gemachtigde:

Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden e-mail van 3 november 2020 en klachtformulier d.d. 19 maart 2021 hebben de gemachtigden van de heer [naam klager] en mevrouw [naam klaagster] (hierna verder: "klagers") een klacht ingediend tegen [naam beklaagde] (hierna verder: "beklaagde").
- 1.2. De NVM Klachtencoördinator heeft het klachtdossier doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 7 mei 2021 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagde heeft op 1 juni 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 10 augustus 2021 ter zitting mondeling behandeld. Namens klagers zijn hun beide gemachtigden ter zitting verschenen. De heer [G.], directeur van beklaagde, is namens beklaagde verschenen.
- 1.5. Bij die mondelinge behandeling hebben beide partijen nog enkele stukken overgelegd, gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. het door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder het klachtformulier d.d. 19 maart 2021 met 6 door de secretaris RvTZ genummerde bijlagen
 2. Verweerschrift d.d. 1 juni 2021 met 3 doorgenummerde bijlagen
 3. Proces-verbaal van zitting d.d. 10 augustus 2021 met bijlagen A, B, C en D

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende betwist c.q. weersproken en/of op grond van de overgelegde stukken staan naar het oordeel van de Raad de onder 2.2. t/m 2.4. beschreven feiten/omstandigheden vast.

- 2.2. Beklaagde was blijkens schriftelijke, op of omstreeks 19 mei 2020 respectievelijk door de heer [naam klager] en de heer [G.] getekende Opdracht tot Dienstverlening (hierna: “OTD”) betrokken bij de verkoop van het woonhuis c.a. van klagers gelegen aan [adres].
- 2.3. Bij de feitelijke uitvoering van de OTD c.q. de verkoop(bemiddeling) is de heer [G.] als verkopend makelaar opgetreden. De heer [G.] (hierna: “de makelaar”) is directeur van [naam beklagde] en als zodanig en tevens als makelaar-K RMT werkzaam voor [naam beklagde].
- 2.4. Bij door de gemachtigden van klagers aan [naam beklagde] gezonden e-mail van 24 september 2020 is de OTD namens klagers ingetrokken, onder gelijktijdig verzoek aan beklagde om “..per direct de woning te verwijderen van jullie website en Funda.”.

3. De klacht

- 3.1. De Raad leidt uit de door klagers overgelegde stukken af, dat de kern van de klacht is dat de makelaar niet “NVM-waardig” heeft gehandeld, waartoe klagers in het klachtformulier en de klachtmail onder meer specifiek stellen:

- a. *“.....dat contact via ons (JJPMKuiters/IJAC Kuiters) diende te verlopen. Aan deze afspraak heeft de heer [G.] zich niet gehouden.”*
- b. *“De heer [G.] is een makelaar die gaat voor snelle verkoop,.....Een snelle verkoop is het enige wat van belang is. Van Klantbelang is dan ook geen enkele sprake...”*
- c. *“...de manier van werken en reageren zijn niet professioneel te noemen, een normaal gesprek met deze makelaar behoort helaas niet tot zijn mogelijkheden.”*
- d. *“De makelaar gaf aan dat hij eerst geld wilde zien alvorens hij de woning van de eigen website en Funda ging verwijderen. Ons inziens heeft hij deze kosten onterecht in rekening gebracht, daar hij ondeugdelijk werk heeft verricht.”*

- 3.2. Op de klachtzitting hebben de gemachtigden van klagers de klacht gehandhaafd en daarbij nog de naar hun mening onprofessionele manier van handelen/communiceren van heer [G.] benadrukt.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde heeft met opgaaf van volgens hem relevante feiten/omstandigheden de klacht, kort en zakelijk gezegd, weersproken c.q. betwist en concreet geconcludeerd:

“Ons kantoor werkt zeker volgens de hoge standaard welke de NVM van ons mag verwachten, dit heeft mede geresulteerd op een positieve NVM audit van ons kantoor eind vorig jaar. Daarnaast zijn onze klanten meer dan tevreden, onze beoordeling schommelt wekelijks tussen een 9,4 en een 9,5 opgebouwd uit vele beoordelingen waarbij de reacties van onze opdrachtgevers vaak nog veelzeggender zijn.”

en voorts

“Ons kantoor voelt zich zeker thuis binnen het NVM-plaatje en werkt met het gehele team dagelijks enthousiast volgens de gestelde regels/voorwaarden teneinde onze opdrachtgevers zo goed mogelijk te begeleiden bij een succesvolle verkoop.”

4.2. Dat verweer heeft de makelaar op de klachtzitting gehandhaafd.

5. De beoordeling

5.1. De klacht is ingediend bij e-mail van 3 november 2020, zodat het door de Ledenraad op 26 juni 2019 vastgesteld en op 1 oktober 2019 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM van toepassing is.

5.2. De klacht is blijkens het klachtformulier specifiek gericht tegen [naam beklaagde], maar heeft betrekking op het handelen van de aan het makelaarskantoor verbonden directeur en (kandidaat-) makelaar [G.].

5.3. Derhalve en omdat de Raad ambtshalve bekend is dat het makelaarskantoor sinds 5 januari 2011 staat ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling 19 West-Brabant, is de klacht gelet op artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.

5.4. Aldus toekomend aan inhoudelijke beoordeling van de klacht, overweegt de Raad allereerst dat nóch uit de OTD, nóch uit andere door partijen overgelegde stukken blijkt en ook overigens niet is gebleken of voldoende aannemelijk is geworden, dat er inderdaad door of namens klagers met beklaagde zou zijn afgesproken *“.....dat contact via ons (JJPM Kuiters/IJAC Kuiters) diende te*

verlopen.”. Daaruit volgt dat dus ook niet kan worden beoordeeld of door de makelaar in strijd met enige afspraak werd gehandeld en reeds daarom het eerste, in 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel faalt.

5.5. De Raad overweegt vervolgens dat uit de overgelegde stukken, de daarop door partijen gegeven toelichting en ook overigens niet is gebleken of voldoende aannemelijk is geworden dat beklagde c.q. de in casu betrokken makelaar, kortgezegd, slechts “een snelle verkoop en geen klantbelang” nastreeft. Derhalve - en nog daargelaten dat een snelle verkoop op zich een klantbelang *kán* zijn! - faalt ook het tweede, in 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel.

5.6. De Raad overweegt tenslotte dat blijkens de in 3.1. onder c. en d. omschreven klachtonderdelen en de toelichting daarop, de kern van de klacht in wezen de volgens klagers niet-professionele wijze van werken en met name de niet-professionele wijze van communiceren van de makelaar betreft. Deze klacht hebben klagers met enkele (bewijs)stukken onderbouwd, waarover de Raad overweegt:

i.) dat een op een namens klagers door ARAG-rechtsbijstand aan het makelaarskantoor gezonden zakelijke brief door de makelaar per e-mail van 2 november 2020 gegeven reactie die begint met de zinsnede “*Wellicht bent u de nieuwe stagiaire binnen de organisatie, ..*” en eindigt met de zinsnede: “*En alstublieft zorg voor kwaliteit binnen je organisatie*” naar het oordeel van de Raad *nóch* professioneel, *nóch* fatsoenlijk valt te noemen;

ii.) ditzelfde geldt naar het oordeel van de Raad voor de inhoud en met name ook de toonzetting van door de makelaar respectievelijk op 25 september 2020 aan klagers en op 28 september 2020 aan de gemachtigden van klagers gezonden e-mails.

5.7. Reeds uit de hier voor genoemde stukken blijkt dat de makelaar niet altijd even professioneel, maar eerder op basis van “een kort lontje” reageert c.q. communiceert, zoals dat ook blijkt uit een door klagers overgelegde review van een derde *èn* uit de primaire, nogal geïrriteerde reactie van de makelaar aan het begin van een op 17 mei 2021 door de secretaris van de Raad met de makelaar *lóuter* over de datum voor de klachtzitting gevoerd telefoongesprek. Bovendien blijkt dat uit het feit *dát* en de toon waaróp de makelaar bij e-mail van 25 september 2020 voor zijn medewerking aan wijziging van gegevens op Funda van klagers *éérst* betaling van zijn (slot)nota verlangde. Daarbij komt dan nog dat, daargelaten nog de betaaltermijn van die nota, de toon van genoemde e-mail ook haaks staat op regel 8 van de Erecode NVM, die een NVM-lid en/of

makelaar er immers toe verplicht om te proberen te voorkomen dat “..verschillen van mening over hun optreden escaleren.”

- 5.8. De Raad is dan ook van oordeel dat de makelaar in elk geval voor wat betreft zijn manier van reageren/communiceren níet zoals van een deskundig betrouwbaar en zorgvuldig handelend makelaar mag worden verwacht en dus in strijd met de regels 1 jo 2 jo 8 van de Erecode NVM handelt.
- 5.9. Dat handelen/nalaten van de makelaar valt tuchtrechtelijk het makelaarskantoor aan te rekenen; een NVM-lid(kantoor) heeft er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat *“ ...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.”*.
- 5.10. De in 3.1. onder c. en d. omschreven klachtonderdelen treffen aldus doel en daarom zal de klacht gedeeltelijk gegrond worden bevonden.
- 5.11. De Raad zal beklaagde de straf van berisping opleggen. Daarbij merkt de Raad voor alle duidelijkheid nog op dat de Raad bekend is met een eerdere, bij uitspraak van 6 juni 2019 gegrond bevonden klacht. De Raad ziet thans echter geen aanleiding om die uitspraak bij het bepalen van de op te leggen straf te betrekken, maar sluit dat voor de toekomst niet zonder meer uit. De Raad raadt zowel beklaagde als de makelaar daarom dringend aan om er in hun eigen belang voor te zorgen dat soortgelijke klachten in de toekomst hoe dan ook *níet* meer voorkomen!
- 5.12. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagde komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1 , tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken, maar ziet in casu geen specifieke reden/aanleiding om dat te doen.
- 5.13. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk** en deels **gegrond**
- 6.2. Legt het beklaagde NVM-lid, [naam beklaagde], de straf op van berisping.
- 6.3. Verstaat, dat ook de aan beklaagde verbonden directeur tevens makelaar-K RMT, [G.], goede nota van deze uitspraak moet nemen!
- 6.4. Veroordeelt [naam beklaagde] om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00 exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan [naam beklaagde] nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.
- 6.5. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klagers betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan hen zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en aldaar ook getekend op 12 oktober 2021.