



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-82 RvT Amsterdam

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER. Klagers hebben eind 2017 contact gehad met beklagde over de mogelijke verkoop van hun woning. In 2018 wordt de opdracht tot verkoop van de woning ondertekend. Er worden een aantal werkzaamheden verricht, waaronder het maken van foto's. Omdat klagers nog op zoek zijn naar een andere woning wordt de verkoop nog niet opgestart. Als beklagde vervolgens in 2019 naar de stand van zaken vraagt, merken klagers op dat zij graag contact willen met de medewerker die zij in 2017 hebben ontmoet. Deze is niet meer werkzaam bij beklagde. Na enige communicatie over en weer besluiten klagers niet met een nieuwe medewerker van beklagde samen te willen werken. Zij willen de overeenkomst beëindigen. Beklaagde stuurt hierop een rekening. Daar zijn klagers het niet mee eens. Bovendien klagen klagers over de communicatie van de zijde van beklagde. De Raad oordeelt in deze procedure dat zij geen oordeel kan geven over de hoogte van de eindafrekening. Dit is voorbehouden aan de burgerlijk rechter. Wel acht de Raad de klacht omtrent de communicatie door beklagde gegrond.

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

RvT 12/20

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht als verwoord in een zogeheten klachtbrief d.d. 7 april 2020, voorzien van vijftien bijlagen, ingediend door de heer [naam klager] en mevrouw [naam klaagster], wonende te [woonplaats], gemeente [gemeente], hierna te noemen "klagers", tegen de makelaardij-onderneming [kantoor naam], gevestigd te [woonplaats], lid van de Vereniging, hierna te noemen "beklaagde".

De Secretaris van de Raad heeft beklagde op 12 mei 2020 de klacht doen toekomen met het verzoek hierop binnen vier weken te reageren. Op 13 mei 2020 heeft de Secretaris telefonisch bij beklagde nagevraagd of en in hoeverre de klacht met bijlagen was ontvangen en die, ten overvloede, nogmaals verstuurd.

Aangezien enige reactie uitbleef, heeft de Secretaris op 10 juni 2020 een e-mail aan beklagde 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 de heer [naam medewerker I] over het uitblijven van deze reactie. Hierbij wordt u alsnog verzocht uw verweer in te



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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.”

Klagers hebben hun verhinderdata op 28 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 hun 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 aanwezig zou zijn, heeft een medewerker van beklagde laten weten dat “de e-mails uit de inbox waren verwijderd”, waaruit 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 één bijlage.

Op 19 augustus 2020 heeft de Raad de klacht mondeling behandeld. Hierbij waren klagers in persoon aanwezig. Namens beklagde was de heer [naam bestuurder beklagde], bestuurder van beklagde. Desgevraagd hebben klagers ermee ingestemd dat de reactie van beklagde aan het dossier werd toegevoegd.

DE FEITEN

In november 2017 is door partijen met het oog op de mogelijke verkoop door beklagde van de woning van klagers te [woonplaats], hierna te noemen de woning, een afspraak



gemaakt om deze op te nemen. De medewerker van beklagde die die opname heeft verricht, is de heer [naam medewerker II]. Op 9 juli 2018 hebben klagers de opdracht aan beklagde tot verkoop ondertekend en op 10 juli 2018 wordt klagers door beklagde verzocht om medewerking te verlenen aan het maken van foto's van de woning.

Op 26 juni 2019 heeft beklagde per e-mail aan klagers gevraagd hoe het staat met de aankoop van de nieuwe woning. Op 30 juni 2019 hebben klagers laten weten dat hun contactpersoon bij beklagde de heer [naam medewerker II] was, dat zij begrepen hebben dat hij niet meer bij beklagde werkt en dit jammer te vinden omdat het contact met hem de reden was om voor beklagde te kiezen. Tevens brengen zij naar voren dat zolang er weinig passend aanbod in hun regio is, zij hun woning niet kunnen verkopen. Ook vragen zij wie de nieuwe contactpersoon is. Op 1 juli 2019 heeft beklagde bericht dat de heer [naam medewerker III] onder meer het dossiers van klagers waarneemt en dat hij klagers zal kunnen begeleiden bij de verkoop van de woning. Op 8 juli 2019 leggen klagers aan beklagde voor op het internet te hebben gelezen dat de heer [naam medewerker III] als werkterrein Amsterdam en omstreken heeft terwijl [woonplaats] zich hiervan op grote afstand bevindt; in dat verband spreken klagers de voorkeur uit voor een makelaar uit hun eigen regio. Op 9 juli 2018 laat beklagde aan klagers weten zich in te zullen spannen om zo snel mogelijk een makelaar aan te trekken uit de regio van klagers.

Op 24 augustus 2019 vragen klagers aan beklagde of er inmiddels een makelaar uit de regio beschikbaar is. Op 23 september 2019 laten klagers weten dat zij op hun voorafgaande bericht nog geen reactie hebben gekregen. Op 24 september 2019 laat de heer [naam medewerker III] weten nog geen nieuwe makelaar te hebben gevonden en dat hij zolang de honneurs zal waarnemen. Op 25 september 2019 laten klagers weten over de hele situatie en de gang van zaken na het vertrek van de heer [naam medewerker II] niet tevreden te zijn en te willen weten welke opties er zijn om te stoppen. Op 4 oktober 2019 laat de heer [naam medewerker III] weten dat het mogelijk is om te stoppen en dat alsdan de contractueel overeengekomen factuur zal worden opgemaakt. Op dezelfde dag vragen klagers of ook een collegiale verkoop mogelijk is waarin de heer [naam medewerker II] wordt betrokken waarop de heer [naam medewerker III] laat weten dit voor te zullen leggen. Op navraag van klagers op 29 oktober 2019 laat de heer [naam medewerker III] op 31 oktober 2019 weten nog geen antwoord van zijn directie te hebben verkregen. Op 17 december 2019 laten klagers weten met de opdracht te willen stoppen waarop de heer [naam medewerker III] op 18 december 2019 laat weten te vrezen dat er toch wel wat kosten in rekening zullen moeten worden gebracht, temeer omdat beklagde ook kosten heeft gemaakt. Op 17 januari 2020 heeft beklagde bericht wat de geraamde kosten voor de intrekking zullen zijn. Op dezelfde dag maken klagers hiertegen bezwaar. Op 12 februari 2020 brengen klagers naar voren op dat bezwaar nog geen reactie te hebben verkregen en bieden zij aan de kosten voor het maken van foto's te willen betalen. Op 21 februari 2020 laat beklagde weten niet op dit voorstel in te kunnen gaan. Klagers hebben van beklagde een factuur d.d. 26 maart 2020 ontvangen van in totaal € 1.075,= inclusief btw.



DE KLACHT

Klagers hebben tegen beklaagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

Ten onrechte wenst beklaagde betaling te ontvangen voor de intrekking van een opdracht terwijl tijdens de uitvoering daarvan door beklaagde vragen van klagers niet of onvolledig zijn beantwoord of ontweken, en geen lokale makelaar maar één vanuit een veraf gelegen regio werd ingezet.

Op grond hiervan meent klagers 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

Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht naar voren gebracht dat zij in 2017 met beklaagde in contact zijn getreden om hun woning te verkopen. Klagers wilden de verkoop pas opstarten als er een voor hen geschikte woning in de regio [woonplaats] zou vrij komen en dit is met de toenmalige medewerker van beklaagde besproken. Het wekte dan ook verbazing om op 26 juni 2019 te horen te krijgen dat beklaagde het jammer vond nog niets gehoord te hebben. Tegelijkertijd kwamen klagers erachter dat de heer [naam medewerker II] niet meer bij beklaagde werkte. Op 4 oktober 2018 hebben klagers aan beklaagde gevraagd in hoeverre het mogelijk is de verkoop van hun woning collegiaal te doen uitvoeren met de heer [naam medewerker II]. Ondanks rappél werd hierop geen antwoord gegeven. Op 17 december hebben klagers aan beklaagde laten weten geen vertrouwen meer in beklaagde te hebben en op zoek te gaan naar een andere makelaar. Op 18 december 2019 heeft beklaagde aan klagers laten weten dat er rekening mee moet worden gehouden dat kosten in rekening worden gebracht. Op 17 januari 2020 heeft beklaagde aan klagers laten weten dat aan (dossier)kosten en intrekingskosten in totaal € 875,= verschuldigd is. Hierna hebben klagers de factuur d.d. 26 maart 2020. Klagers zijn hierover sprakeloos. Zij hebben hun best gedaan om er met beklaagde uit te komen maar steeds bleven antwoorden uit, werden vragen niet volledig beantwoord of ontweken, en werden de spelregels veranderd. Immers, er was geen lokale makelaar voor klagers werkzaam, maar eentje 195 km verderop. Ook in het laatste bericht van beklaagde van 21 februari 2020 staan meerdere onwaarheden.



Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat zij in het kader van de aan haar verleende opdracht meerdere adviezen heeft uitgebracht en werkzaamheden verricht. Dit heeft geresulteerd in een door klagers ondertekende opdracht waarin onder meer is bepaald dat bij intrekking daarvan door klagers intrekkingkosten verschuldigd zijn. Daarbij komt dat de kosten voor het inmeten van de woning en het maken van foto's naar tevredenheid van klagers door beklagde zijn voorgeschoten. Beklaagde heeft het hele dossier klaargemaakt maar helaas hebben klagers niet op de tientallen e-mails en telefoonberichten van beklagde gereageerd. Als zij dat eind 2019 alsnog doen, betreuren zij het vertrek van de heer [naam medewerker II]. Hierop heeft beklagde meerdere oplossingen aangedragen om tot een succesvolle verkoop te kunnen komen. Beklaagde heeft duidelijk laten weten dat de collegiale verkoop met de heer [naam medewerker II] niet tot de mogelijkheden behoorde. Aangeboden vervangende makelaars werden door klagers niet serieus genomen. Beklaagde heeft conform de overeenkomst de factuur opgemaakt en zij heeft recht op betaling die tot op heden is uitgebleven. Klagers hebben opdracht verleend aan beklagde en niet aan een individuele medewerker.

De Raad overweegt als volgt.

Beklaagde moet worden nagegeven dat zij, nadat klagers op 17 januari 2020 bezwaar hadden gemaakt tegen de geraamde intrekkingkosten als hen op die dag bericht en waarbij zij tevens een betalingsvoorstel hadden gedaan, hierop binnen een redelijke termijn heeft gereageerd met haar brief van 21 februari 2020. Over de verschuldigdheid van deze intrekkingkosten en de omvang daarvan kan de Raad evenwel geen uitspraak doen aangezien die bevoegdheid is voorbehouden aan de Geschillencommissie Makelaardij en/of de civiele rechter.

De Raad overweegt vervolgens dat uit het dossier blijkt dat klagers ontevreden waren over het feit dat hun aanvankelijke contactpersoon niet meer bij beklagde werkzaam was. Hiervan waren zij niet door beklagde op de hoogte gesteld terwijl de vervanger niet was ingevoerd in zowel de regio van de woning van klagers als hun dossier.

De Raad meent dat de wens van klagers met een makelaar van doen te willen hebben die in hun regio is ingevoerd niet onredelijk is. Beklaagde was die mening eveneens toegedaan daar zij klagers op 9 juli 2019 berichtte haar uiterste best te doen om zo spoedig mogelijk weer een makelaar in te kunnen schakelen uit hun regio.

Vaststaat dat klagers aan beklagde hebben gevraagd in hoeverre het mogelijk was met de aanvankelijke contactpersoon tot een collegiale verkoop te komen. Wat betreft de handelwijze van beklagde nadat haar die vraag was gesteld, wijst de Raad op Regel 1 van de Erecode waarin 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:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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

Uit het dossier kan de Raad niet opmaken dat klagers antwoord op hun vraag hebben gekregen, anders dat daarover eerst intern overleg moest worden gevoerd. Evenmin kan de Raad uit het dossier opmaken dat beklagde aan klagers een medewerker of makelaar heeft voorgesteld die bekend is met de regio waarin zich de woning van klagers bevindt.

De Raad komt tot de conclusie dat beklagde in strijd met beide regels van de Erecode heeft gehandeld. De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klacht van klagers inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegrond**.

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. Gelet op de grondigheid van de klacht is in beginsel een maatregel geboden.

De Raad overweegt dat bij gegrondverklaring van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is. De Raad ziet geen aanleiding om hiervan af te wijken en legt beklagde de maatregel op van **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklagde **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 beklagde 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.