



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22-18 RvT West

Stichting Tuchtrechtspraak NVM
Uitspraak Raad van Toezicht West d.d. 24 februari 2022

Beweerdelijke vertraging verkoopproces door makelaar. Beweerdelijke onheuse behandeling, niet adequaat reageren en geen afgifte van sleutels.

Klaagster die in het verre buitenland woont, overweegt haar appartement in Nederland te verkopen. Daartoe neemt zij contact op met beklaagde. Vervolgens ontstaat een zeer uitvoerige e-mailcorrespondentie waarin klagster steeds weer nieuwe vragen stelt. Uiteindelijk verstrekt zij beklaagde de verkoopopdracht die zij echter al snel weer intrekt. Voor de klachten van klagster over het vertraagde verkoopproces bestaat geen enkele grond. Juist de vele vragen en soms het tijdsverschil veroorzaakten vertraging. Ook voor een onheuse behandeling door beklaagde bestaat geen enkele grond. Beklaagde heeft steeds zeer adequaat op de vragen van klagster gereageerd. Ook heeft deze klagster schriftelijk bevestigd dat de sleutels op de afgesproken wijze zijn ingeleverd.

Inzake een klacht van
mevrouw C.P.J.M. H.
wonende te C, Thailand
klagster,

tegen

N Makelaars B.V.
gevestigd te B,
beklaagde.

In deze uitspraak zal klagster mede 'H' en beklaagde mede 'N' worden genoemd.

De Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal "de Raad" worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klacht d.d. 16 augustus 2021 (inclusief bijlagen);
- het verweer d.d. 4 november 2021 (inclusief bijlagen).



De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op vrijdag 4 februari 2022 te Amersfoort ten kantore van de secretaris van de Raad.

Verschenen zijn de heer R en de heer Van der E aan de zijde van N terwijl H door middel van een digitale verbinding de mondelinge behandeling heeft bijgewoond.

2. De feiten

- 2.1 Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan.
- 2.2 H is eigenaresse van een woning gelegen te H, aan de Willem B-straat 41, welke onderdeel uitmaakt van een appartementencomplex. Deze woning is gelegen op de zevende en tevens hoogste verdieping van het complex. Deze zal hierna ‘de woning’ worden genoemd.
- 2.3 H woont zelf al enige jaren in Thailand. De woning is door haar sedert 2011 verhuurd aan een Bulgaars gezin met twee jonge kinderen. Omdat deze huurovereenkomst tot een einde zou komen en huurders de woning op 10 juli 2021 zouden verlaten heeft H het plan opgevat om de woning te verkopen. Daartoe heeft zij op maandag 14 juni 2021 per e-mail contact opgenomen met N voor een kennismakingsgesprek.
- 2.4 Op maandag 21 juni 2021 heeft een videogesprek plaatsgevonden tussen H en de heer Van der E, makelaar bij N. Na dit videogesprek en een enkel telefoongesprek hebben alle contacten tussen partijen verder per e-mail plaatsgevonden. Beide partijen hebben de gehele e-mailcorrespondentie in de procedure gebracht.
- 2.5 Op vrijdag 25 juni 2021 is de heer Van der E door de huurders in de gelegenheid gesteld om de woning te bezichtigen, waarna hij diezelfde dag per e-mail aan H het plan van aanpak heeft verzonden.
- 2.6 Op zondag 27 juni 2021 heeft H per e-mail diverse vragen aan de heer Van der E gesteld, welke hij op maandag 28 juni 2021 per e-mail heeft beantwoord. H reageert per e-mail van dinsdag 29 juni 2021 gedetailleerd op dit bericht, in welke e-mail zij ook enige vragen stelt. Vervolgens reageert de heer Van der E per e-mail van woensdag 30 juni 2021 op zijn beurt gedetailleerd op de e-mail van H.
- 2.7 In de e-mailwisseling komen vele aspecten rond de verkoop van de woning aan bod zoals - onder meer - de hoogte van de courtage in verschillende situaties, het gebruik van oude foto's of nieuw te maken foto's van de woning, het opstellen van een meetrapport en plattegrond van de woning, het voor of na het vertrek van de huurders door potenti-



- ele gegadigden laten bezichtigen van de woning, het energielabel, het wel of niet plaatsen van de woning op Funda en de daarmee gemoeide kosten.
- 2.8 Toch leidt dat nog niet tot het door H verstrekken van de opdracht tot verkoop van de woning aan N. Ook in de periode van woensdag 30 juni 2021 tot en met vrijdag 2 juli 2021 wordt er uitvoerig per e-mail tussen partijen gecommuniceerd over allerlei details met betrekking tot de eventueel door H te verstrekken opdracht. Het draait dan om de vraag of de courtage hetzelfde is als N er in slaagt de woning te verkopen binnen haar eigen klantenbestand en collega makelaars, welke vraag N bevestigend beantwoordt.
- 2.9 H reageert per e-mail van 1 juli 2021 daar verontwaardigd op, in welke e-mail zij zich ook beklagt over het serviceniveau en de klantgerichtheid van de heer Van der E, reden waarom zij vraagt om een meer ervaren makelaar.
- 2.10 Diezelfde dag reageert de directeur en eigenaar van N, de heer R per e-mail uitgebreid op dit verzoek. Op vrijdag 2 juli 2021 volgt een uitgebreide reactie van H op deze e-mail, waarin zij aangeeft te streven naar een snelle verkoop, er pas foto's van de woning gemaakt kunnen worden op 12 juli 2021 omdat de huurders nu aan het inpakken zijn en waarin zij vraagt op welke kosten zij nog meer moet rekenen. Ook hier reageert de heer R nog diezelfde dag op, welke e-mail hij afrondt met de vraag of H haar definitieve keuze aan hem kenbaar wil maken, zodat N aan de slag kan.
- 2.11 Ook H reageert die vrijdag 2 juli 2021 nog per e-mail, waarin zij aangeeft dat haar voorkeur uitgaat naar 'de stille verkoop' en waarin zij vraagt om een door haar te ondertekenen voorstel/overeenkomst aan haar toe te zenden. Gezien het tijdsverschil tussen Thailand en Nederland van zes uur, ontvangt N deze e-mail op vrijdag 2 juli 2021 om 16:33 uur.
- 2.12 Op maandag 5 juli 2021 verzendt N per e-mail de overeenkomst van opdracht met enige andere documenten aan H, welke zij op dinsdag 6 juli 2021 ondertekend aan N per e-mail retour zendt.
- 2.13 Op dinsdag 6 juli 2021 meldt de heer Van der E aan H dat er zich een geïnteresseerde had gemeld voor de woning uit het eigen klantenbestand. Op donderdag 8 juli 2021 deelt de heer Van der E mede dat deze gegadigde, een belegger, toch was afgehaakt. Vervolgens hebben twee andere gegadigden uit het eigen makelaarsbestand van N de woning bezichtigd op donderdag 15 juli 2021. Deze twee personen hebben op donderdag 20 juli 2021 laten weten geen verdere interesse te hebben in de woning, hetgeen de heer Van der E per e-mail direct aan H heeft laten weten.
- 2.14 De heer Van der E adviseert H de woning nu op Funda te plaatsen, ook omdat er geen nieuwe aanvragen voor een bezichtiging bij N waren binnengekomen. Dit leidt tot een zeer uitgebreide e-mail van H aan de heer N van woensdag 21 juli 2021, waarin zij haar



beklag doet over de gang van zaken.

- 2.15 De heer N antwoordt nog diezelfde dag per e-mail, omdat de heer R wegens vakantie afwezig is. Hij geeft aan inmiddels geen eigenaar meer te zijn van [makelaarskantoor] N, maar nog wel als adviseur actief te zijn binnen het kantoor. Hij bestrijdt de zienswijze van H en adviseert haar de woning nu daadwerkelijk op Funda te laten plaatsen.
- 2.16 Bij e-mailbericht aan N van vrijdag 30 juli 2021 heeft H de verkoopopdracht aan N ingetrokken.
- 2.17 Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft H medegedeeld dat zij er in januari 2022 in is geslaagd de woning met behulp van een andere makelaar na plaatsing op Funda te verkopen en dat levering van de woning op korte termijn zal plaatsvinden.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven in - dat N bewust het verkoopproces heeft vertraagd en niet eerlijk zou zijn geweest over het bekend maken van haar woning bij collega makelaars. Zij kan zich niet voorstellen dat er maar zo weinig gegaagdigen waren voor haar woning terwijl er 500 serieuze zoekers zouden zijn. H is voorts van mening dat N haar diverse klachten niet adequaat heeft afgehandeld en dat deze klachtafwikkeling tot niets heeft geleid. Ook heeft het personeel van N H op verschillende momenten klantvriendelijk en niet serieus gehandeld. Tot slot verwijt H N dat de sleutels van de woning niet aan haar zijn teruggegeven en vermoedt H dat deze nog op de kamer van de heer Van der E zouden liggen.
- 3.2 N voert - samengevat en zakelijk weergegeven - het verweer dat zij geenszins het verkoopproces heeft vertraagd of dat zij niet eerlijk zou zijn geweest over het bekend maken van haar woning bij collega makelaars. N betwist dat er 500 serieuze kopers waren voor de woning van H. Ook betwist N dat haar wijze van afwikkeling van de klachten van H niet correct zou zijn geweest of dat haar personeel H onheus zou hebben bejegend. Tot slot geeft N aan dat zij de sleutels van de woning volgens de instructies van H wel degelijk in de brievenbus van appartement nummer 3 heeft gedaan, hetgeen ook aan haar per e-mail is bevestigd.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad stelt vast dat op geen enkele wijze is gebleken dat N het verkoopproces van de woning zou hebben vertraagd, dan wel dat zij in haar informatievoorziening naar H niet eerlijk zou zijn geweest. Daartoe overweegt de Raad het volgende.



- 4.2 Uit de integraal door beide partijen in het geding gebrachte e-mailcorrespondentie tussen partijen kan geen andere conclusie worden getrokken dan dat N op alle momenten juist zeer tijdig en adequaat heeft gereageerd op de diverse e-mails van H aan haar.
- 4.3 Allereerst valt op dat tussen het eerste kennismakingsgesprek op 14 juni 2021 en het daadwerkelijk door beide partijen ondertekenen van de opdracht op dinsdag 6 juli 2021 de nodige tijd is verstreken. Dit vindt evenwel niet zijn oorzaak in welke traagheid dan ook aan de zijde van N, doch veeleer in het feit dat H vele vragen had over de wijze waarop de opdracht zou worden uitgevoerd door N, haar wensen op dat vlak en de daarmee gemoeide kosten. Dat is het goed recht van H, maar dat dit vervolgens ook leidt tot het verstrijken van de tijd kan N op geen enkele wijze worden aangerekend. De Raad merkt op dat N in dat proces snel, gedetailleerd en duidelijk met H heeft gecommuniceerd.
- 4.4 Het is de Raad ook gebleken dat N eigenlijk een andere wijze van verkoop voor ogen stond dan H, die heel graag wilde vasthouden aan en hoopte op een snelle, stille verkoop. N zag de aanwezigheid in de woning van de huurders, een gezin met twee jonge kinderen, die op het punt stonden om het gehuurde op 10 juli 2021 te verlaten als een nadeel bij bezichtigingen van de woning en meende dat een brede aanpak met plaatsing op Funda tot een beter resultaat zou leiden. Partijen besloten gezamenlijk om eerst snel te onderzoeken of stille verkoop mogelijk is en bij gebrek aan interesse over te gaan tot plaatsing op Funda.
- 4.5 Ook na het tot stand komen van de opdracht op dinsdag 6 juli 2021 heeft N naar het oordeel van de Raad adequaat gehandeld. N heeft wel degelijk de woning onder de aandacht gebracht van collega makelaars op donderdag 8 juli 2021 en bovendien uitgelegd dat de woning pas in de volledige uitwisseling kan worden geplaatst nadat het (voor NVM makelaars uitdrukkelijk voorgeschreven) meetrapport van de woning was afgerond. De woning is vervolgens – nadat het meetrapport op die dag gereed was gekomen – op maandag 12 juli 2021 in de directe uitwisseling geplaatst. De Raad is van oordeel dat N op dit vlak ook snel en juist heeft gehandeld.
- 4.6 Dat dit ‘slechts’ leidt tot één mogelijk geïnteresseerde koper (een belegger uit de klan-tenkring van N die evenwel snel aangaf toch niet tot aankoop te willen overgaan) en twee bezichtigingen op donderdag 15 juli 2021, die ook niet leiden tot een bod, is wellicht jammer, maar betekent uiteraard niet dat N heeft gefaald. Dat N vervolgens aangeeft dat het in haar visie nu het moment is om de woning op Funda te plaatsen is in de ogen van de Raad meer dan begrijpelijk.
- 4.7 De stelling van H dat er maar liefst 500 gegadigden zouden zijn die de woning zouden willen kopen is volstrekt niet onderbouwd. Het enkele feit dat uit de bij het plan van aanpak van 25 juni 2021 gevoegde ‘Vraagscan van Funda’ blijkt dat er 501 serieuze zoekers zijn geweest naar vergelijkbare appartementen in de laatste vier maanden in de buurt van de woning betekent nog niet dat de interesse specifiek op de woning van H is



gericht of dat deze zal ontstaan.

- 4.8 Wat hier verder ook van zij, dat er zich niet meer geïnteresseerden hebben gemeld dan de drie hiervoor genoemde gegadigden in een betrekkelijk korte periode tot vrijdag 30 juli 2021, de dag waarop H de opdracht introk, leidt geenszins tot de conclusie dat N iets verkeerd zou hebben gedaan. Ook na het afhaken van de twee gegadigden voor de woning op dinsdag 20 juli 2021 wilde H de woning nog steeds niet op Funda plaatsen, dit in weerwil van het herhaalde advies daartoe van N.
- 4.9 Vervolgens komt de Raad toe aan de klacht dat N de diverse door H geuite klachten niet deugdelijk zou hebben afgehandeld alsmede dat het personeel van N haar niet serieus en klantvriendelijk zou hebben bejegend.
- 4.10 De Raad kan uit de integraal in procedure gebrachte e-mailcorrespondentie tussen partijen geen andere conclusie trekken dan dat eerder het tegendeel het geval is. N heeft op alle momenten tijdig, uitgebreid en serieus per e-mailbericht gereageerd op de klachten van H. De Raad kan daarin geen enkel e-mailbericht ontdekken dat duidt op het tegendeel. De Raad beoordeelt de klachtafhandeling door N als uitgebreid, weloverwogen en daarmee adequaat.
- 4.11 Hetzelfde geldt voor de klacht van H dat zij door het personeel van N klantvriendelijk en niet serieus zou zijn bejegend. Ook hier wijst de in procedure gebrachte e-mailcorrespondentie eerder op het tegendeel.
- 4.12 Dat brengt de Raad op de klacht omtrent de sleutels van de woning. H beweert dat N deze sleutels niet overeenkomstig haar verzoek in de brievenbus van appartement met huisnummer 3 heeft gedaan. Daar staat evenwel tegenover dat N bij e-mailbericht van maandag 2 augustus 2021 aan H heeft medegedeeld dat zij de sleutels van de woning inmiddels in de brievenbus van huisnummer 3 had gedeponerd. N heeft daaraan toegevoegd dat zij er geen enkel belang bij heeft om deze sleutels zelf ('een volle sleutelbos') in bezit te houden. Aldus ontbreekt het bewijs voor de juistheid van deze klacht van H en dient deze als ongegrond te worden beschouwd.
- 4.13 Alles in overweging nemende komt de Raad tot het oordeel dat niet valt in te zien op welke wijze N jegens H tuchtrechtelijk laakbaar zou hebben gehandeld. De Raad acht geen enkele voor een NVM makelaar geldende norm geschonden. De Raad komt dan ook tot de slotsom dat alle klachten van H ongegrond dienen te worden bevonden.

5. De uitspraak

De Raad verklaart de klacht:

Ongegrond



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Deze uitspraak is gedaan door mr. E.A. Messer, vicevoorzitter, de heer P. van Ingen, make-
laar-lid en mr. H.R. Hart, plv.-secretaris.

E.A. Messer
Vicevoorzitter

H.R. Hart
plv.-secretaris

Stichting Tuchtrechtspraak NVM
Raad van Toezicht West
Stationsplein 17a
3818 LE Amersfoort
Tel.nr: 033-4221900
E-mail: m.timmer@mend.nl