



20-81 RvT Amsterdam

De klager in deze zaak probeerde al enige tijd zijn ouderlijk huis te verkopen. Op enig moment sluit hij met beklaagde een overeenkomst tot verkoop van de woning, waarbij wordt afgesproken dat beklaagde samenwerkt met de eerdere makelaar van klager. Daarover worden per e-mail afspraken gemaakt, onder andere over de courtage. Nadat de woning verkocht is, betaalt klager de factuur van zijn eerdere makelaar. Kennelijk in de veronderstelling dat deze en beklaagde samen onderling afrekenen. Beklaagde dient echter een factuur in bij klager en schakelt - nader deze niet betaald wordt - een incassobureau in. De Raad oordeelt dat zij niet bevoegd is een uitspraak te doen over de verschuldigdheid van de factuur. Wel verklaart de Raad de klacht over de communicatie door beklaagde gegrond. Naar het oordeel van de Raad heeft beklaagde in strijd met de Erecode gehandeld. Aan beklaagde wordt een boete en een berisping opgelegd.

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

RvT 8/20

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht als verwoord in een zogeheten klachtbrief d.d. 22 april 2020, voorzien van acht bijlagen, ingediend door de heer [naam klager], wonende te [woonplaats], hierna te noemen “klager”, tegen de makelaardij-onderneming [naam beklaagde] gevestigd te [woonplaats], lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”.

De Secretaris van de Raad heeft beklaagde op 13 mei 2020 de klacht doen toekomen met het verzoek hierop binnen vier weken te reageren. Aangezien een reactie uitbleef, heeft de Secretaris op 10 juni 2020 een e-mail aan beklaagde 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 beklaagde I] over het uitblijven van deze reactie. Hierbij wordt u alsnog verzocht uw verweer in te dienen en wel binnen veertien dagen na heden als te versturen naar onderstaand e-mailadres. Het betreft een laatste uitstel.”

Op 26 juni 2020 is beide partijen medegedeeld dat geen schriftelijke reactie op de klacht was ontvangen en dat 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 (...).



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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."

Klager heeft zijn verhinderdata op 29 en 30 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 twee bijlagen.

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

DE FEITEN

Op 25 november 2016 heeft beklagde aan klager per e-mail de opdracht bevestigd tot verkoop van de woning aan de [adres] te [woonplaats], hierna te noemen "de woning". Hierin staat onder meer opgenomen:

"Wat betreft de vraag over de courtage van [naam andere makelaar] en of wij onderling het een en ander verrekenen. Onderling wordt er tussen [beklaagde] en [naam andere makelaar] niets verrekend. Welke afspraken u met [naam andere makelaar] gemaakt hebt over de samenwerking staan wij los van. Vermoedelijk betekend dit dat u aan [naam andere makelaar] ook een courtage of vast bedrag verschuldigd bent."

Op 29 november 2016 liet klager per e-mail aan beklagde het volgende weten:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

“met betrekking tot de courtage lijkt er misschien toch nog wat verschil in beleving. Ik ontvang onderstaand antwoord van [medewerker andere makelaar]:

Goedemorgen [R.],

Dank je wel voor je email.

Met [beklaagde] heb ik afgesproken dat zij het landelijk wervingstraject opstarten en dat wij de bezichtigingen en afhandeling regelen. M.b.t. de courtage hebben wij nog geen vaste afspraken gemaakt. Gebruikelijk is dat wij dit onderling verrekenen, zodat de totale makelaarscourtage voor de opdrachtgever gelijk blijft.

Wellicht is het goed dat jullie nog even met elkaar overleggen en mij berichten wat de afspraken gaan worden.”

Op 30 november 2016 heeft beklaagde aan klager het volgende gemaild:

“Ik heb van [F.] inderdaad begrepen dat het tussen lokale makelaars vaak verrekend wordt. Ik heb naar hem aangegeven dat wij als [beklaagde] in principe onder het tarief van het zelfpakket de opdracht aannemen, zoals ik dat destijds met u besproken heb. Op basis van onderstaande e-mail wil ik met [F.] gaan schakelen welke afspraken wij hier onderling over kunnen maken. Zodra ik meer weet laat ik u dat weten.”

Op 8 december 2016 heeft klager de opdracht aan beklaagde tot dienstverlening bij verkoop ondertekend. Hierin staat onder meer opgenomen:

“Bezichtigingsmode: Zelf 0,95% van de koopsom + (€ 500, = doorgestreept) dossierkosten, inclusief BTW. Het minimumtarief bedraagt € 1.995 inclusief BTW en dossierkosten

Het betreft een collegiale verkoop, waarbij afgesproken is om de courtage van de huidige makelaar [naam andere makelaar] onderling te verdelen als 1/3^{de} wanneer de potentiële koper via [naam andere makelaar] binnenkomt en 2/3^{de} wanneer wij de klant aanbrengen. Het gekozen pakket zal derhalve het zelfpakket zijn waarbij de verkopend makelaar [naam andere makelaar] de bezichtigingen zal doen.”

Op 18 mei 2018 heeft de lokale makelaar over de in rekening gebrachte courtage aan klager per e-mail een specificatie gestuurd.

Op 11 maart 2019 heeft klager per e-mail van beklaagde een aanmaning tot betaling van een achterstallige factuur ten belope van € 1.854,17 ontvangen. Op diezelfde dag heeft klager hiertegen bij beklaagde per e-mail geprotesteerd met de volgende mededeling:



“Hier is al eerder over gebeld. Ik ben [beklaagde] niets meer verschuldigd. Indien en voor zover u een vordering meent te hebben verzoek ik u zich te wenden tot [naam andere makelaar] met welk bedrijf onderlinge afspraken zijn gemaakt over collegiale verkoop. Voor zover mij bekend is [beklaagde] niet te pas gekomen aan een verkoop”

Op 22 maart 2019 heeft klager van beklagde een SMS ontvangen met een betalingsherinnering onder het dringende verzoek alsnog tot betaling over te gaan. Dit verzoek is per SMS herhaald op 9, 16 en april 2019.

Op 12 december 2019 heeft klager bij beklagde een schriftelijke klacht ingediend waarin klager de situatie overeenkomstig zijn visie uitlegt. Klager heeft hierin naar voren gebracht dat voor de verkoop van de woning onderlinge afspraken tussen de lokale makelaar en beklagde waren gemaakt, dat de woning is verkocht zonder verdere tussenkomst van beklagde en dat indien en voor zover tot een verdeling van de courtage zou moeten worden gekomen tussen de makelaars dit een zaak tussen die partijen is. Klager brengt verder het volgende naar voren:

“Inmiddels word ik 8 maanden later geconfronteerd met een incassoprocedure van [naam incassobureau], namens [beklaagde]. Ik heb [naam incassobureau] de zaak per mail uitgelegd, maar nog geen reactie gekregen. Telefonisch krijg ik op geen enkele manier contact met dit bedrijf. Ik ben zeer verontwaardigd over deze handelwijze van [beklaagde]. Persoonlijk acht ik een incassoprocedure vrij kansloos en ik heb aangegeven dat [naam incassobureau] maar beter direct kan gaan dagvaarden omdat mijn standpunt niet zal veranderen en het daarom beter is om de kwestie aan de kantonrechter uit te leggen.”

Op de bij beklagde ingediende klacht heeft klager geen reactie van beklagde ontvangen.

Op 27 maart 2020 heeft beklagde wederom van beklagde een SMS ontvangen met een betalingsherinnering onder het dringende verzoek alsnog tot betaling over te gaan.

DE KLACHT

Klager heeft tegen beklagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

1. Beklaagde heeft ten onrechte bij klager courtage in rekening gebracht en ondanks het onderbouwde protest van klager aan beklagde hiertegen meerdere SMS-berichten aan klager gestuurd waarin alsnog op betaling werd aangedrongen, om vervolgens tien maanden later een incassobureau in te schakelen waarin klager werd gesommeerd tot betaling alsmede kosten over te gaan.
2. Beklaagde heeft op de onderbouwde en uitvoerige klacht van klager bij beklagde over diens handelwijze geen enkele reactie hierop verkregen om vervolgens wederom een SMS-bericht te ontvangen waarin op betaling wordt aangedrongen.



Op grond hiervan meent klager 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 hij vanaf 2012 met behulp van een lokale makelaar, te weten [naam andere makelaar], heeft geprobeerd zijn voormalig ouderlijk huis in [woonplaats] te verkopen. In 2016 liet de [naam bank] aan klager weten samen te werken met beklaagde en dat die over een landelijk netwerk beschikte. Hierop heeft klager besloten ook opdracht tot verkoop aan beklaagde te verstrekken waardoor de woning zowel lokaal als landelijk kon worden aangeboden. De makelaars hebben onderling afspraken gemaakt over een eventuele verdeling van de courtage. De exacte inhoud van die afspraken is klager niet bekend. Beklaagde heeft bij klager kosten in rekening gebracht en die zijn ook door klager betaald.

Begin 2018 hebben zich bij de lokale makelaar aspirant-kopers gemeld die uiteindelijk de woning hebben gekocht. Kennelijk heeft beklaagde naar aanleiding van deze transactie een rekening bij de lokale makelaar ingediend die, zo heeft klager begrepen, niet is voldaan. Vervolgens heeft beklaagde die rekening bij klager ingediend. Klager is het daarmee niet eens want hij is geen partij bij de afspraak die tussen de makelaars is gemaakt. Klager meent dat beklaagde haar rekening bij de lokale makelaar moet indienen. Klager heeft zich vervolgens met beklaagde in verbinding gesteld om de kwestie toe te lichten maar men persisteerde bij de vordering. Klager bleef onder meer hinderlijke sms-berichten ontvangen waarin werd gemaand om de openstaande vordering te voldoen. In februari 2019 is er voor het laatst contact geweest met beklaagde. In december 2019, dus tien maanden later, ontving klager bericht van de nieuwe eigenaren van de woning dat er op dat adres voor hem post was bezorgd. Dit bleek van een incassobureau te zijn dat klager sommeerde direct alsnog de vordering van beklaagde te voldoen, inclusief kosten. Hierop heeft klager aan dit bureau uitgelegd hoe de kwestie in elkaar stak met de suggestie, indien beklaagde in haar vordering mocht volharden, tot dagvaarding van klager over te gaan. Klager heeft vervolgens niets meer vernomen van het incassobureau waarmee evenmin op geen enkele wijze meer contact meer kon worden gelegd. Dit incassobureau is niet aangesloten bij enige brancheorganisatie en klager bereidt een afzonderlijke klacht tegen die onderneming voor. Klager heeft ook bij beklaagde zelf een formele klacht ingediend onder termijnstelling, maar ook daarop mocht klager zelfs geen ontvangstbevestiging verkrijgen. Ten overvloede heeft klager nog een keer gebeld naar beklaagde maar dit werd slechts voor kennisgeving aangenomen zonder follow up. Vervolgens ontving klager wéér SMS-berichten om tot betaling over te gaan, waarmee voor hem de maat vol was.



Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht op 25 oktober 2016 door klager te zijn benaderd. Klager had al twee jaar de woning bij andere makelaars van de NVM te koop staan en daarvoor al jaren bij andere makelaars. Op 31 oktober 2016 is de medewerker van beklagde in de woning geweest om een opname te doen. Op 3 november 2016 heeft beklagde klager een voorstel gedaan. Klager heeft [naam andere makelaar] geïnformeerd over zijn besluit om een tweede makelaar in te schakelen. Vervolgens zijn de verkoopcondities overeengekomen met uitdrukkelijke afspraken over de samenwerking met [naam andere makelaar].

Op 4 januari 2017 is de woning bij het uitwisselingsstelsel van de NVM aangemeld en op heel veel andere media geplaatst. Beklaagde heeft in haar aanmelding 89 foto's gebruikt terwijl [naam andere makelaar] met 20 foto's volstond. Aangezien ondanks alle inspanningen de vraagprijs toch te hoog bleek, is die aangepast naar € 450.000,= waarna in de periode van oktober – november 2017 zich meerdere potentiële kopers hebben gemeld, ook bij [naam andere makelaar]. Dit heeft binnen enkele maanden tot een verkoop voor een bedrag van € 405.000,= geleid. Conform de verkoopopdracht heeft beklagde recht op 1/3^{de} deel van de overeengekomen courtage. De factuur op naam van klager is ontvangen door klager, de notaris en [naam andere makelaar], maar helaas onbetaald gebleven. Beklaagde heeft klager meerdere malen op meerdere manieren geïnformeerd over de openstaande factuur en de consequenties als niet alsnog werd betaald. Dit heeft ertoe geleid dat uiteindelijk de factuur aan het incassobureau moest worden overgedragen. Beklaagde wijst erop dat haar opdracht door klager is gegeven en dat beklagde haar eigen tarieven heeft. Het betreft hier een heldere overeenkomst met klager die door beklagde is uitgevoerd en waarvan ook de factuur duidelijk is. Beklaagde heeft recht op betaling waar, door toedoen van klager, helaas inmiddels extra-kosten bij zijn gekomen. Als klager zich op het standpunt blijft stellen dat [naam andere makelaar] teveel betaald heeft gekregen, moet hij zich tot die makelaar wenden.

De Raad ziet aanleiding de beide klachtonderdelen gezamenlijk te behandelen en overweegt als volgt.

Vaststaat dat beklagde met klager een collegiale verkoop is overeengekomen met dien verstande dat naast beklagde ook een andere makelaar voor klager bemiddelde inzake hetzelfde object. Vaststaat verder dat beklagde met klager is overeengekomen dat bij verkoop de courtage van de collega-makelaar zou worden gedeeld. De Raad leidt daarnaast uit het dossier af dat beklagde voorafgaande aan de opdracht die zij met klager overeenkwam met de collega-makelaar in contact is getreden over een onderlinge verrekening tussen de makelaars van die courtage.

Over de verschuldigdheid van courtage aan beklagde en de omvang daarvan is de Raad niet bevoegd een uitspraak te doen. Dat neemt niet weg, zo overweegt de Raad vervolgens, dat in Regel 1 van de Erecode onder meer is bepaald over leden van de NVM:



Stichting
Tuchtrechtspraak
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:

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

Uit het dossier blijkt dat beklaagde over een langere periode, ook met behulp van een door haar ingeschakeld incassobureau, bij klager aanhoudend en indringend op betaling heeft aangedrongen ondanks het feit dat die onmiddellijk en gemotiveerd bezwaar tegen de verschuldigdheid tot betaling heeft gemaakt. De Raad stelt verder vast dat beklaagde, ondanks de herhaalde suggestie van klager daartoe, er vanaf heeft gezien de daartoe aangewezen weg te bewandelen om het beweerdelijke recht op courtage en de omvang daarvan beoordeeld te krijgen, te weten via de Geschillencommissie Makelaardij en/of de civiele rechter.

Beklaagde heeft in strijd met beide regels van de Erecode gehandeld. De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

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

De Raad ziet tevens aanleiding tot het opleggen van een **boete** gelet op de ernst van de klacht en het geschonden belang van het vertrouwen in de beroepsgroep. De Raad bepaalt de hoogte van de boete die beklaagde aan de Vereniging verschuldigd is op **€ 2.500,-**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklaagde **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 beklaagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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.