



21-41 RvT West

Ref: 20/08

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Klachten over communicatie.

Klager heeft beklaagde ingeschakeld om een woning te verkopen. Uiteindelijk slaagt beklaagde daar niet in. Wel was er op enig moment een koper gevonden, maar de overdracht bij de notaris kon niet doorgaan i.v.m. een gerechtelijke procedure aan de kant van klager. Daarna is op enig moment de opdracht aan beklaagde ingetrokken door klager, waarna beklaagde aan klager een factuur heeft gezonden. Klager schrijft vervolgens een negatieve recensie op Funda over beklaagde. Over deze recensie communiceren partijen via de e-mail. Uiteindelijk dient klager een tuchtklacht in tegen beklaagde. Daarbij worden door klager acht verwijten gemaakt aan beklaagde, onder andere over de wijze van communiceren. Beklaagde voert gemotiveerd verweer. De Raad verklaart uiteindelijk alle klachten ongegrond. Door klager is niet voldoende aangetoond dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar zou hebben gehandeld.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

[naam klager]

wonende in de Verenigde Staten van Amerika
hierna te noemen: klager,

contra:

[naam beklaagde]

werkzaam bij [naam kantoor beklaagde]
kantoorhoudende te [plaats],



hierna te noemen: beklaagde.

1. De klacht is door klager ingediend per e-mail van 20 oktober 2019 en doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: “de Raad”) op 11 december 2020. Het verweer is vervat in een door de gemachtigde van beklaagde, mr. W. Leentjes, advocaat te Arnhem, ingediend verweerschrift gedateerd en ontvangen op 18 januari 2021.
2. In verband met de maatregelen omtrent COVID-19 heeft de Raad beslist de behandeling van de zaak schriftelijk af te doen en zijn beide partijen in de gelegenheid gesteld nog schriftelijk te reageren. Klager heeft op 31 januari 2021 een reactie op het verweerschrift ingediend alwaar de gemachtigde van beklaagde op 16 maart 2021 op heeft gereageerd.
3. De klacht van klager richt zich tegen de heer [naam beklaagde], NVM makelaar, werkzaam bij [naam kantoor beklaagde], NVM-lid.
4. De klacht komt er, samengevat, op neer dat klager beklaagde verwijt dat hij:
 - a) slecht bereikbaar was en niet dan wel erg traag en doorgaans niet adequaat reageerde op inhoudelijke vragen en weigerde uitleg te geven over adviezen;
 - b) geen inspanningen leverde dan wel inzet heeft getoond en verantwoordelijkheid heeft genomen voor het proces;
 - c) niet bereid was een toelichting te geven op zijn advies om de vraagprijs te verlagen;
 - d) een afkoopsom heeft afgedwongen bij intrekking van de opdracht door klager;
 - e) op klachtwaardige wijze heeft gehandeld op de dag van de levering van de woning, meer specifiek door (i) aanwezig te zijn bij de notaris terwijl beklaagde dit voorafgaand aan de dag van de levering niet aan klager had laten weten, (ii) de regie over te nemen bij de notaris, (iii) zich tegenover de notaris en kopers negatief uit te laten over de persoonlijkheid van klager, en (iv) door zich niet te gedragen zoals een zorgvuldig handelend makelaar betaamt;
 - f) geen verantwoordelijkheid nam voor zaken die verkeerd liepen en credits nam voor zaken waar hij geen aandeel in had;



- g) op intimiderende, agressieve en dreigende wijze met klager heeft gecommuniceerd om klager te bewegen zijn negatieve beoordeling op Funda aan te passen;
- h) de belangen van klager heeft geschaad door verzoeken van kopers niet te delen met klager en klager te negeren.

5. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

Klachtenonderdeel a

De stelling dat beklagde slecht bereikbaar zou zijn dan wel niet adequaat zou reageren, is niet onderbouwd en wordt betwist. Verder was niet beklagde maar klager slecht bereikbaar en heeft hij lange periodes niets van zich laten horen met als gevolg dat de communicatie vanuit beklagde ook minder frequent is geworden. Dit is niet optimaal geweest, maar gezien de omstandigheden wel begrijpelijk, aldus beklagde.

Klachtenonderdeel b

De stelling dat beklagde geen inspanningen zou hebben verricht dan wel inzet zou hebben getoond, is niet onderbouwd. De woning is uitgebreid geadverteerd op Funda, de website van de [naam kantoor beklagde], YouTube, alle social media-kanalen en in de krant. Voorts heeft beklagde bezichtigingen georganiseerd en eerder een koper aangedragen.

Klachtenonderdeel c

Beklaagde heeft zijn advies om de verkoopprijs te verlagen bij mail van 23 augustus 2018 aan klager toegelicht. Op deze mail heeft klager nimmer gereageerd.

Klachtenonderdeel d

Op grond van de algemene consumentenvoorwaarden van de NVM was beklagde ertoe gerechtigd om gemaakte kosten/uren te declareren toen klager de opdracht introk. Deze kosten zijn door klager beperkt tot € 1.210,- inclusief BTW. Verder heeft klager niet onderbouwd waarom een dergelijke 'afkoopsom' wederrechtelijk zou zijn. Partijen mogen dit afspreken in het kader van contractsvrijheid.

Klachtenonderdeel e

In tegenstelling tot hetgeen klager stelt, is wel met hem gecommuniceerd over de aanwezigheid van beklagde bij de overdracht van de woning bij de notaris. Het is meer dan



begrijpelijk dat een makelaar aanwezig is bij de overdracht van een woning, want ook daar moeten de belangen van een cliënt behartigd worden. In het geval van klager was de aanwezigheid van beklaagde achteraf gezien noodzakelijk, aangezien beklaagde zonder afmelding niet aanwezig was.

Beklaagde heeft zich niet uitgelaten over de persoonlijkheid van klager jegens de notaris of kopers. Tijdens de overdracht werd beklaagde geconfronteerd met de mededeling dat er sprake was van een rechtszaak binnen de familie van klager die de initiële overdracht niet mogelijk maakte. De kopers en notaris verlangden een verklaring van beklaagde. Deze kon hij echter niet geven, aangezien hij geen kennis had van de gerechtelijke procedure en klager niet aanwezig was. Conclusies die de notaris dan wel kopers hieruit getrokken hebben, kunnen niet voor rekening van beklaagde komen.

Klachtenonderdeel f

Beklaagde heeft dit verwijt betwist en gesteld dat dit klachtenonderdeel ook niet nader is onderbouwd. Beklaagde is van mening dat wanneer de medewerking van een verkoper (klager) uitblijft, in redelijkheid niet kan worden verwacht dat de makelaar daar verantwoording voor neemt.

Klachtenonderdeel g

Beklaagde heeft klager verzocht zijn beoordeling op Funda te verwijderen dan wel aan te passen. Aan klager is medegedeeld dat wanneer hij daartoe niet over zou gaan, beklaagde een reactie zou moeten plaatsen waarin hij zijn kant van het verhaal zou vertellen. Er is geen druk op klager uitgeoefend.

Klachtenonderdeel h

Beklaagde heeft dit verwijt betwist en gesteld dat niet is onderbouwd welke belangen zouden zijn geschaad.

6. Gelet op de door partijen ingediende stukken staat voor de Raad het navolgende vast:
 - i. Tussen beklaagde en mevrouw [G.], tezamen met klager de eigenaar van de hierna te noemen woning, is een opdracht van dienstverlening gesloten op 21 april 2017



aangaande de verkoop van de woning aan de [adres] te [plaats] (hierna te noemen: "de woning"). De opdracht van dienstverlening is ondertekend door klager.

- ii. In de overeenkomst tot dienstverlening is onder sub b een startfee van € 1.210,- inclusief BTW opgenomen. Onder sub e is opgenomen dat de opdrachtgever een vergoeding van € 1.210,- inclusief BTW verschuldigd is aan opdrachtnemer wanneer de overeenkomst wordt opgezegd.
- iii. De woning is op de markt gebracht voor een verkoopprijs van € 395.000,-.
- iv. Er is een factuur, gedateerd 14 januari 2019, aan klager gestuurd van € 1.210,- inclusief BTW in verband met de intrekking van de opdracht tot dienstverlening. De woning was ten tijde van de intrekking van de opdracht nog niet verkocht.
- v. Bij e-mail van 27 augustus 2019 van 12.12 uur heeft beklaagde klager als volgt bericht:
“..

Het is spijtig om de Funda-beoordeling en jouw reactie hieronder te lezen.

Het verzoek tot zo'n beoordeling wordt automatisch door Funda gegenereerd, dat is dus geen vraag van ons geweest. Dat jij niet tevreden over ons was weten wij, maar dat is wederzijds. Wij hebben op een veel eerder moment het huis al goed kunnen verkopen, daar stond jij toen niet voor open. Dat dit nu uiteindelijk alsnog gelukt is, is alleen maar mooi voor iedereen.

Deze zeer negatieve beoordeling vinden wij zeer ongepast. Zeker nu blijkt dat jij de kopers, de notaris en ons rondom de eerste transportdag volledig voor de gek hebt gehouden. Ruim voor en tijdens de inspectie wist jij van de problemen die er bij jullie als verkopende partij speelden en dat de lopende rechtszaak een grote belemmering zou zijn voor het transport. Wees blij dat wij er tijdens de eerste transportafspraken wel bij waren ten kantore van de notaris. Hierdoor hebben wij de kopers 'binnenboord kunnen houden' en is samen met de notaris de hele overdracht veilig gesteld.

Nogmaals dat wat er bij jullie speelde en mis is gegaan, zorgt ervoor dat een openbare beoordeling op deze wijze zeer ongepast en ook schadelijk is. Wij verzoeken jou dan ook nogmaals vriendelijk of je deze wilt verwijderen. Anders rest ons geen andere keuze om een openbare reactie te plaatsen onder deze beoordeling waarin we met naam en toenaam een inhoudelijk beeld schetsen van de situatie. Zodat de mensen



die de beoordeling lezen, begrijpen dat dit een nogal onterechte recensie is. Je begrijpt dat wij hiertoe liever niet overgaan, maar als het nodig is, moeten wij wel onze goede naam beschermen tegen smaad en laster.

Er zijn over en weer miscommunicatie en misvattingen geweest. Laten we dan het boetekleed aantrekken en stellen dat beiden hierin een deel hadden. Maar uiteindelijk is het huis goed verkocht en is de zaak afgehandeld. Laten we dit dan ook op een correcte manier doen, zonder openbare beschuldigingen over en weer.”

- vi. Bij e-mail van 27 augustus 2019 van 16:02 uur heeft beklagde klager als volgt bericht:

“Spijtig dat je naar aanleiding van meerdere vriendelijke verzoeken geen blijk van begrip toont en ons openlijk beschuldigd van zaken die incorrect zijn. Dit terwijl jij/jullie als verkopende partij keer op keer alles en iedereen voor de gek hebben gehouden. Kopers, notaris en wij hebben inmiddels een goed beeld van jouw persoonlijkheid, waarbij je er niet best op staat. Wellicht is het ook maar goed dat de rest van de familie geen weet heeft van jouw gedrag in dit traject.

..”

7. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

Ten aanzien van de klachtenonderdelen a, b, c en f

De Raad ziet aanleiding deze klachtonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen. Deze klachtonderdelen zijn door klager niet althans onvoldoende concreet onderbouwd en door beklagde gemotiveerd betwist. Beklaagde heeft erkend dat de communicatie tussen partijen niet goed verliep, doch toegelicht dat dit werd veroorzaakt doordat klager moeilijk bereikbaar was voor beklagde. Voorts is door beklagde correspondentie overgelegd waaruit volgt dat beklagde aan klager heeft toegelicht waarom hij een verlaging van de verkoopprijs adviseerde. Tegenover de gemotiveerde betwisting van beklagde heeft klager deze klachtonderdelen onvoldoende onderbouwd dan wel op andere wijze aannemelijk gemaakt. Deze onderdelen van de klacht zijn dan ook ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel d

De Raad stelt vast dat dit klachtonderdeel betrekking heeft op een geschil over een door beklagde in rekening gebracht bedrag aan klager op basis van de overeenkomst tot opdracht en om die reden niet is onderworpen aan het oordeel van de Raad als tuchtrechter, maar tot



de bevoegdheid van de geschillencommissie behoort. Dit kan alleen anders zijn indien beklagde in het kader van het in rekening brengen van kosten en de afwikkeling daarvan in strijd met de Erecode van de NVM zou hebben gehandeld. Daarvan is naar het oordeel van de Raad geen sprake van. Partijen zijn in de opdracht tot dienstverlening overeengekomen dat een bedrag van € 1.210,- inclusief BTW in rekening zal worden gebracht door beklagde bij opzegging van de overeenkomst. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel e

Het verwijt dat beklagde zich tijdens de overdracht onheus zou hebben uitgelaten over de persoonlijkheid van klager mist naar het oordeel van de Raad feitelijke onderbouwing, gelet op de gemotiveerde betwisting daarvan door beklagde. Beklaagde zou slechts hebben gezegd dat hij door klager niet was geïnformeerd over een gerechtelijke procedure waardoor de initiële overdracht niet plaats kon vinden. Ook op basis van de door klager overgelegde mailcorrespondentie kan niet worden vastgesteld dat beklagde zich onheus heeft uitgelaten over klager tegenover de notaris en/of kopers. In een mail van beklagde aan klager (waarover nog hierna) staat - samengevat - dat de notaris en kopers - volgens beklagde - een goed beeld hebben van de persoonlijkheid van klager. Voor de Raad is het niet vast te stellen dat dit te wijten is aan uitingen van beklagde. Evenmin is vast te stellen of beklagde op voorhand klager heeft bericht dat hij aanwezig zou zijn bij de overdracht van de woning. Dit onderdeel van de klacht is derhalve ongegrond.

Klachtenonderdeel g

Op basis van de overgelegde mailcorrespondentie is de Raad van oordeel dat geen sprake is geweest van agressieve, dreigende of intimiderende berichten van beklagde aan klager ter zake de geplaatste beoordeling op Funda. Beklaagde heeft aan klager de mogelijkheid geboden om zijn beoordeling aan te passen of te verwijderen. Indien klager hiertoe niet zou overgegaan, dan zou beklagde in een reactie zijn visie op de gang van zaken weergeven. Beklaagde heeft een keuze aan klager voorgelegd en feitelijk weergegeven wat het alternatief zou zijn, hetgeen beklagde vrijstaat.

Voor wat betreft de toon in de correspondentie met klager, meer in het bijzonder het e-mail bericht van 27 augustus 2019 merkt de Raad op dat van een NVM makelaar als professionele dienstverlener te allen tijde verwacht mag worden dat hij communiceert op een open, correcte en waardige wijze. In dat kader is de Raad van oordeel dat de zinsnede in voornoemd mailbericht: *“Kopers, notaris en wij hebben inmiddels een goed beeld van jouw persoonlijkheid,*



waarbij je er niet best op staat. Wellicht is het ook maar goed dat de rest van de familie geen weet heeft van jouw gedrag in dit traject.” deze toets niet doorstaat, omdat zij voor klager als onnodig grievend kan worden ervaren. Hoewel beklagde een andere bewoording had moeten kiezen, is de Raad van oordeel dat de grens van het tuchtrechtelijk toelaatbare in de gegeven omstandigheden niet is overschreden. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Klachtenonderdeel h

Klager heeft dit klachtonderdeel niet nader onderbouwd, zodat de Raad niet kan vaststellen of en welk belang klager bij dit klachtonderdeel heeft. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Uitspraak doende: verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam op (datum) mei 2021 door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter, J. Verdoold, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.