



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-78 RvT Amsterdam

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

Niet ontvankelijk. Klaagster onder curatele.

Klaagster was geïnteresseerd in een nieuwbouwwoning. Zij heeft zich gemeld bij beklagde die als verkopend makelaar betrokken was bij het nieuwbouwproject. Toen bleek dat klagster onder curatele stond heeft beklagde laten weten dat inschrijving niet zinvol zou zijn. Klagster verwijt beklagde dat beklagde haar en haar dochter geen bouwnummer in het nieuwbouwproject wilde verkopen. De discussie spitst zich toe op de vraag of klagster ontvankelijk is in deze zaak. De curator van klagster geeft geen toestemming voor de klacht. De Raad dient zich vervolgens te buigen over de ontvankelijkheid. De Raad komt daarbij tot het oordeel dat klagster niet ontvankelijk is in haar klacht.

RvT 13/20

De loop van de procedure

De Raad heeft op 30 maart 2020 via de klachtencoördinator van de NVM kennis genomen van een klacht als verzonden per e-mail van 28 maart 2020 mevrouw [naam klagster] te Amsterdam, hierna te noemen “klagster”. De klacht is gericht tegen de heer [naam medewerker], verbonden aan [naam beklagde], gevestigd te Amsterdam, lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklagde”. Bij de klacht was één bijlage gevoegd, bestaande uit een brief d.d. 10 oktober 2019 van klagster aan [naam medewerker].

Op 6 april 2020 is door de secretaris van de Raad de ontvangst van de klacht bevestigd en klagster ter invulling het zogeheten “klachtformulier” van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM toegestuurd. Ook is klagster onder meer het volgende bericht:

“Verder is de Raad bekend met het feit dat u onder curatele bent gesteld. Graag wordt de schriftelijke toestemming vernomen van de curator dat u tot betaling over mag gaan van het klachtgeld, en tot indiening van de klacht.”

Op 7 april 2020 heeft klagster het voorblad van het door haar ingevulde klachtformulier doen toekomen waarop zij vermeldde dat de klacht tegen zowel de heer [naam medewerker] als beklagde was gericht en waarbij een aantal bijlagen waren gevoegd bestaande een eerste blad van een samenvatting van de klacht en twee e-mails van 19 januari en 10 juli 2019.

Op 10 april 2020 heeft mevrouw mr. J.M. Hartkamp per e-mail het volgende aan de Raad bericht:



“De klacht zoals verwoord in de brief van mevr. [naam klaagster] d.d. 30 maart 2020 wordt niet door de curator ondersteund en toestemming wordt dan ook niet verleend.”

Op 16 april 2020 heeft de Raad het volgende aan klaagster bericht:

“De curator heeft laten weten dat geen toestemming voor het indienen van de klacht wordt verleend. In verband hiermee wordt uw klacht door de Raad niet in behandeling genomen.”

Op 26 juni 2020 heeft klaagster per e-mail de Raad onder meer het volgende laten weten:

“Uit ingewonnen juridisch advies van geraadpleegde advocaat mr. P.J. Stuy werd aan mij medegedeeld dat het indienen van klachten vrij is daarvoor hoeft de curator geen toestemming te verstrekken (klagen staat vrij); op grond hiervan dien ik een verzoek in om de door mij ingediende klacht tegen bovengenoemde makelaar in behandeling te nemen bij gebreke waarvan ik opnieuw verwijs naar de Beslissing van de kamer voor het Notariaat in het ressort Amsterdam dat ik naar u scan en verwijs naar punt 4. De beoordeling onder punt 4.2. staat het volgende geregistreerd:

4.2. Op grond van art. 99 lid 1 Wna kan een ieder met enig redelijk belang een klacht indienen tegen notarissen, toegevoegd notarissen en kandidaat-notarissen. Naar het oordeel van de kamer geldt dit ook voor personen die vanwege een geestelijke stoornis onder curatele zijn gesteld, mits deze in staat kunnen worden geacht tot redelijke waardering van hun belangen, zodat zij hun wil ten aanzien van de klacht kunnen bepalen en de betekenis van de klacht kunnen begrijpen. Indien en voor zover daarvoor aanleiding is, kan de curator in het geding worden betrokken, door oproeping of op andere wijze.

4.3. De vraag die dan ook allereerst dient te worden beantwoord is of klaagster ondanks de geestelijke toestand op grond waarvan zij onder curatele is gesteld, in staat is tot een redelijke waardering van haar bij de klacht betrokken belangen, zodat zij haar wil ten aanzien van haar klacht kan bepalen en de betekenis daarvan in voldoende mate kan begrijpen. De kamer heeft geen grond om aan te nemen dat dit niet het geval is en ziet geen reden om klaagster op deze grond niet-ontvankelijk te verklaren.

Indien de kamer en advocaat mr. Stuy mij bevoegd achten om een klacht in te dienen dan dient deze beslissing eveneens door de NVM geaccepteerd te worden dat de curator geen beslissende functie bij het indienen van mijn klacht vervult met het verzoek om de door mij ingediende klacht tegen [naam beklagde] alsnog in behandeling te nemen en het klachtgeld dat ten name van mij of mijn dochter [naam dochter] werd overgemaakt voor het indienen van de klacht te accepteren.(...)”

Op 22 september 2020 heeft de Raad klaagster het volgende laten weten:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

“Nadat u op 28 maart 2020 een klacht bij de Afdeling consumentenvoorlichting NVM had ingediend, heeft uw curator op 10 april 2020 laten weten hiermee niet akkoord te gaan. Hierop is u bericht dat de klacht niet in behandeling kon worden genomen door de Raad.

Vervolgens heeft u laten weten van mening te zijn dat u, ondanks de opstelling van de curator, bevoegd bent tot het indienen van een klacht.

Voordat de Raad alsnog uw klacht in behandeling kan nemen, wordt u in de gelegenheid gesteld om het zogeheten klachtgeld van € 100,= te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. De verplichting daartoe is gebaseerd op het Reglement Tuchtrechtspraak van de NVM. Als uw klacht gegrond wordt verklaard, wordt het klachtgeld teruggestort.

Hierbij treft u aan een daartoe in te vullen formulier.”

Op 22 september 2020 heeft klaagster de Raad een (volledig) ingevuld klachtformulier doen toekomen. Op 19 oktober 2020 heeft de Stichting de Raad laten weten dat het klachtgeld was betaald.

Op 17 december 2020 is beklaagde verzocht om op de klacht te reageren. Hierbij is beklaagde tevens van het volgende op de hoogte gesteld:

“Nadrukkelijk wordt u als beklaagde er van op de hoogte gesteld dat klaagster onder curatele staat en haar curator niet akkoord is gegaan met het indienen van deze klacht. Daartegen heeft klaagster bezwaar gemaakt - onder verwijzing naar stukken uit een klachtzaak bij de Kamer van het notariaat die u hierbij aantreft - naar aanleiding waarvan de Raad tot behandeling overgaat om (ook) over de ontvankelijkheid te oordelen. In dat kader wordt, naast uw reactie op de klacht, ook gevraagd naar uw mening over de ontvankelijkheid van de klacht.”

Op 17 december 2020 is klaagster bericht dat beklaagde is verzocht om op de klacht te reageren en tevens van het volgende op de hoogte gesteld:

“De beklaagde zal ook op de hoogte worden gesteld van het feit dat in principe uw curator niet akkoord is gegaan met het indienen van deze klacht en dat u er bezwaar tegen heeft gemaakt dat op grond hiervan de Raad niet tot behandeling overgaat.”

Op 15 januari 2021 heeft beklaagde gereageerd op de klacht en daarbij als bijlage de correspondentie tussen klaagster en beklaagde gevoegd.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht afgerond. De Raad heeft afgezien van een mondelinge behandeling.



DE FEITEN

Voorgeschiedenis klaagster en eerdere klachten

Ambtshalve, voortvloeiende uit eerdere klachten die klaagster tegen andere makelaars heeft ingediend en waarop door de Raad is beslist, is de Raad bekend dat klaagster eigenaresse is geweest van verschillende woningen in Amsterdam en Amstelveen.

De financiering van deze onroerend goed-portefeuille is door de bank opgezegd voorafgaand aan de datum waarop klaagster vanwege een geestelijke stoornis onder curatele is gesteld, te weten bij beschikking van 8 april 2011 door de kantonrechter te Amsterdam. Deze beschikking is door het Gerechtshof Amsterdam bij beschikking van 22 oktober 2013 bekrachtigd.

Op 7 september 2012 heeft de curator aan de Rechtbank Amsterdam het verzoek toegelicht om goedkeuring te verlenen aan de verkoop van het grootste deel van het onroerend goed van klaagster. Bij beslissing van 7 september 2012 heeft de rechtbank machtiging voor de verkoop verleend.

Sindsdien heeft klaagster meerdere klachten ingediend tegen verschillende leden van de Vereniging. Voor zover door de curator voor de indiening van die klachten en/of betaling van het klachtgeld toestemming is verleend, zijn die klachten door de Raad ongegrond verklaard.

Klaagster en beklaagde

Beklaagde heeft van 2018 tot 2020 in collegiale samenwerking met een ander lid van de Vereniging bemiddeld bij de verkoop van woningen in het nieuwbouwproject De Verbinding in Amsterdam.

In november 2018 heeft klaagster zich beklaagde gemeld als belangstellende voor dit project. Hierbij heeft klaagster te kennen gegeven onder curatele te staan, waarop beklaagde heeft laten weten uitsluitend klaagster als gegadigde te kunnen inschrijven voor het project in het geval de schriftelijke toestemming van haar curator werd getoond.

DE KLACHT

Klaagster heeft tegen beklaagde de volgende klacht ingediend:

1. Beklaagde heeft geweigerd aan klaagster en haar dochter een bouwnummer in het nieuwbouwproject te verkopen.



2. Beklaagde heeft klaagster schade berokkend doordat de heer [naam medewerker] met een familielid het ertoe heeft geleid het Stadsdeel Zuid aan haar dwangsommen heeft opgelegd.

Op grond hiervan meent klaagster dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

TEN AANZIEN VAN DE ONTVANKELIJKHEID

Voorafgaande aan de indiening van de onderhavige klacht, heeft klaagster van het moment dat zij onder curatele werd geplaatst bij de Raad negen klachten ingediend tegen verschillende leden van de Vereniging. Tot op heden heeft de Raad bij elke klacht verzocht om het schriftelijke akkoord van de curator van klaagster voor de indiening van die klacht. Aan die handelwijze heeft de Raad de civielrechtelijke staat van curatele van klaagster ten grondslag gelegd die haar handelingsonbekwaamheid om rechtshandelingen te verrichten met zich brengt. In het voorkomende geval dat de curator zijn akkoord verstrekke, heeft de Raad de klacht na betaling van het klachtgeld in behandeling genomen en daarop beslist. In het geval dat de curator dat weigerde, heeft de Raad klaagster laten weten die klacht niet in behandeling te zullen nemen.

De Raad tekent aan dat in alle gevallen dat zij de klacht in behandeling nam, die ongegrond heeft verklaard. Hierbij mag bovendien niet ongemoeid blijven dat de Raad in enkele gevallen tot een beslissing op de klacht is gekomen nadat de Voorzitter op grond van artikel 18 van het Reglement Tuchtrechtspraak klaagster in overweging had gegeven de klacht in te trekken.

In het onderhavige geval heeft de curator na indiening van de klacht desgevraagd laten weten het akkoord hiermee te weigeren. Nadat klaagster te kennen was gegeven dat op grond hiervan de klacht niet in behandeling werd genomen, heeft zij daartegen bezwaar gemaakt onder verwijzing naar de overwegingen van de Kamer voor het notariaat in het ressort Amsterdam in zijn beslissing d.d. 19 oktober 2017 onder zaaknummer(s) C/13/6271/NT 17-39, 1-47 en 17-50. Voor zover thans van belang heeft de Kamer hierin onder meer overwogen:

“Op grond van artikel 99 lid 12 van de Wet op het notarisambt kan een ieder met enig redelijk belang een klacht indienen tegen notarissen (...). Naar het oordeel van de kamer geldt dit ook voor personen die vanwege een geestelijke stoornis onder curatele zijn gesteld, mits deze in staat kunnen worden geacht tot redelijke waardering van hun



belangen, zodat zij hun wil ten aanzien van de klacht kunnen bepalen en de betekening van de klacht kunnen begrijpen.”

In de eerste plaats overweegt de Raad terug te keren van haar handelwijze om zonder akkoord van de curator een klacht tegen een lid van de Vereniging niet in behandeling te nemen. Naar de Raad meent vloeit uit het Reglement Tuchtrechtspraak voort dat een klacht in behandeling moet worden genomen nadat is voldaan aan de artikelen 15, 16 en 17 van het reglement. Aangezien dat in het onderhavige geval zo is, heeft de Raad besloten alsnog de klacht te behandelen.

Wat betreft de ontvankelijkheid van de klacht overweegt de Raad vervolgens dat – vergelijkbaar met het tuchtrecht voor notarissen - het Reglement Tuchtrechtspraak in artikel 14 bepaalt dat een ieder die van mening is dat een NVM-makelaar zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen een tuchtklacht kan indienen. De Raad acht evenwel klaagster niet in staat tot redelijke waardering van haar belangen, zodat zij haar wil ten aanzien van de klacht niet kan bepalen en de betekenis daarvan niet kan begrijpen. Hierbij baseert de Raad zich op de beschrijving door klaagster van haar klacht in haar klachtbrieven. In zijn oordeel betreft de Raad ook de eerder door klaagster ingediende klachten die door de Raad wél zijn behandeld, en in welk kader een mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden.

Verder baseert de Raad zich op de uitspraak van het Gerechtshof Amsterdam van 10 november 2015 (ECLI:NL:GHAMS:2015:4606) waarin klaagster zelfstandig een klacht had ingediend tegen een notaris, welke klacht door de kamer voor het notariaat ontvankelijk was verklaard. Hierin overweegt het hof als volgt:

“De vraag die dan ook allereerst dient te worden beantwoord is of klaagster, ondanks de geestelijke toestand op grond waarvan zij onder curatele is gesteld, in staat is tot een redelijke waardering van haar bij de klacht betrokken belangen, zodat zij haar wil ten aanzien van haar klacht kan bepalen en de betekenis daarvan in voldoende mate kan begrijpen. Het hof acht klaagster, gelet op de inhoud van haar klaagschrift en hetgeen zij ter zitting bij de kamer en in hoger beroep heeft verklaard, daartoe niet in staat. (...)

Het voorgaande brengt mee dat de kamer klaagster niet in haar klacht had mogen ontvangen.”

Klaagster is derhalve in haar klacht **niet-ontvankelijk**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart klaagster in haar klacht **niet-ontvankelijk**.



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, T. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op 2 februari 2021.