



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-95 RvT Amsterdam

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

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

Klager heeft beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van zijn woning verstrekt. Er zijn verschillende bezichtigingen geweest over een periode van ruim 4 jaar en klager heeft eenmaal een bod afgewezen. Uiteindelijk heeft klager de opdracht aan beklaagde ingetrokken. Daarop ontving klager een nota van beklaagde. Klager verwijt beklaagde dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht op verschillende punten tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Klager verwijt beklaagde vooral dat hij zich onvoldoende heeft ingespannen om de woning te verkopen en dat de verschillende contactpersonen de lokale markt onvoldoende kenden. Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat beklaagde onzorgvuldig of laakbaar heeft gehandeld. De klacht wordt ongegrond verklaard.

RvT 33/19

De loop van de procedure

De Raad heeft op 16 december 2019 kennis genomen van een klacht d.d. 19 maart 2019 als ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM, nader geformuleerd in een zogeheten klachtbrief d.d. 23 juni 2020, ingediend door de heer [naam klager], wonende te [woonplaats], gemeente [gemeente], hierna te noemen “klager”. Bij de klacht is als bijlage een opdracht tot dienstverlening gevoegd en correspondentie.

De klacht is gericht tegen de [kantoor naam beklaagde], gevestigd te [woonplaats], lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”.

De Secretaris van de Raad heeft beklaagde op 21 juli 2020 de klacht doen toekomen met het verzoek hierop binnen vier weken te reageren.

Aangezien enige reactie uitbleef, heeft de Secretaris op 25 augustus 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. De reactie had 19 augustus 2020 ingediend moeten zijn. Hierbij wordt u alsnog verzocht uw verweer in te dienen en wel binnen zeven dagen na heden als te versturen naar onderstaand e-mailadres. Het betreft een laatste uitstel.”



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Op 2 september 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:

“Hierbij bevestig ik u, ten overvloede, dat in het kader van bovengenoemde klachtprocedure de schriftelijke stukkenwisseling is afgerond.

De Raad gaat thans over tot het beleggen van een zitting voor de mondelinge behandeling van de klacht. Beide partijen en/of hun gemachtigden zullen daartoe worden uitgenodigd. De zitting zal in principe plaatsvinden op het kantoor van de Makelaarsvereniging Amsterdam te Amsterdam maar in verband met de Corona-crisis wordt een voorbehoud gemaakt.”

Klagers heeft zijn verhinderdata op 5 september 2020 aan de Secretaris doorgegeven. Beklaagde heeft dat op 8 september 2020 gedaan, met de volgende mededeling:

“Ik denk dat er iets verkeerd is gegaan met het sturen van de stukken. Ik heb dat direct na vorige zitting voor deze zaak gedaan. Ik ga in de correspondentie terugzoeken. Ik ben alleen deze week in het buitenland zonder mijn computer. Ik stuur u de correspondentie aanstaande zondag.”

Op 2 juli 2020 heeft de Secretaris per e-mail partijen op de hoogte gesteld van de mondelinge behandeling van de klacht op 27 oktober 2020.

Op 14 september 2020 heeft beklagde per e-mail aan de Raad een op 19 augustus 2020 gedateerde reactie op de klacht doen toekomen. Op 16 oktober 2020 heeft klager hierop gereageerd met een e-mail. Die reactie is doorgestuurd aan beklagde die hierop niet meer heeft gereageerd.

Op 15 oktober 2020 is partijen bericht dat de mondelinge behandeling moest worden afgelast in verband met de Corona-maatregelen. Daarbij zijn partijen op de hoogte gesteld van het voornemen van de Raad op de klacht te beslissen zonder een mondelinge behandeling, tenzij één der partijen alsnog de wens daartoe zou kenbaar maken. Tevens zijn zij in de gelegenheid gesteld om nog éénmaal (kort) hun zienswijze op de klacht kenbaar te maken. Van die mogelijkheid heeft geen der partijen gebruik gemaakt.

DE FEITEN

Op 16 december 2014 heeft klager aan beklagde de opdracht verleend tot de verkoop van zijn woonhuis aan de [adres] 5 te [woonplaats], hierna te noemen “de woning”. In het kader van die opdracht heeft klager gekozen voor de zogeheten bezichtigingsmodule “samen”. Als aanvullende courtage werd afgesproken dat in het geval een verkoopprijs boven € 170.000,=



zou worden gerealiseerd, beklaagde de helft van het meerdere eveneens in rekening mocht brengen bij klager.

Op 29 januari 2019 heeft klager de opdracht ingetrokken. Hierop heeft beklaagde klager een factuur gestuurd van € 975,= inclusief btw.

DE KLACHT

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

1. Nadat klager had laten weten met de opdracht te willen stoppen, ontving hij binnen één week van beklaagde een factuur, waarna op het voorstel van klager om de helft daarvan te vergoeden alleen verdedigend en afwijzend werd gereageerd, en gedreigd met incasso.
2. In de bijna vijf jaar dat de opdracht tot verkoop werd uitgevoerd heeft beklaagde nog niet eens 25 bezichtigingen tot stand gebracht, hetgeen is terug te voeren op de vele wisselingen in contactpersonen bij beklaagde die elke keer door klager moesten worden voorgelicht en plaatselijk niet goed waren ingevoerd.

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

De Raad ziet aanleiding beide klachtonderdelen gezamenlijk te behandelen.

Het standpunt van klager

Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht naar voren gebracht dat onvoldoende bezichtigingen tot stand zijn gekomen en zich geen serieuze kopers hebben aangediend. Hierbij dient bedacht te worden, zo heeft klager benadrukt, dat sprake was van een sterk groeiende marktvraag. Uiteindelijk zijn er slechts 23 bezichtiging (klager spreekt ook over 25 bezichtigingen) in meer dan vier jaar geweest (klager spreekt ook over bijna vijf jaar) terwijl klager juist die bezichtigingen uit handen aan beklaagde had gegeven. Klager beschikte immers niet zelf over een lokaal netwerk en evenmin over voldoende tijd om die bezichtigingen zelf te kunnen doen. Meer dan de helft van de bezichtigingen kende geen terugkoppeling door beklaagde, zo heeft klager gesteld. Onder meer in 2018 heeft klager



kenbaar gemaakt niet tevreden te zijn waarop door beklaagde weliswaar professionele foto's van de woning zijn gemaakt maar waarop niet meer bezichtigingen zijn gevolgd.

Eén en ander is te verklaren, zo heeft klager verder aangevoerd, door de wisselingen van contactpersonen bij beklaagde. In drie jaar tijd heeft klager met vijf verschillende contactpersonen te maken gehad. Daarnaast beschikten de makelaars/contactpersonen van [andere vestiging beklaagde] over onvoldoende lokale marktkennis of netwerk om de regio te kunnen bedienen waarin zich de woning van klager bevindt. Klager had voor beklaagde gekozen voor haar reclame en marketing en ging er vanuit dat beklaagde over een goed netwerk en kennis van de lokale markt beschikte. Dat bleek, in tegenstelling tot de beweringen van beklaagde, niet het geval. Ook bleek beklaagde met het merendeel van de gegadigden na bezichtiging geen contact meer te kunnen leggen. Ondanks het feit dat een concreet bod uitbleef, adviseerde beklaagde de vraagprijs naar € 165.000,= te verlagen. Klager meent dat dit absoluut geen goede verkoopstrategie kon worden geacht, reeds nu hierdoor de woning onder de marktwaarde werd aangeboden. Sinds 2017 is de marktwaarde van de (vergelijkbare) woningen zelfs boven € 180.000,= gestegen.

Anders dan de opmerkingen van beklaagde dat de woning meer onderhoud zou nodig hebben en "leger" zou moeten worden gepresenteerd, heeft klager geen advies van beklaagde ontvangen. Klager had overigens zelf reeds aanpassingen doorgevoerd in positieve afwijking van de omringende woningen. Ook heeft klager wel degelijk aanwijzingen van beklaagde opgevolgd en de woning "ontspuld" en ook gewit, maar dit heeft met het in de ogen van klager te lage aantal bezichtigingen in een krappe woningmarkt niets te maken.

De laatste contactpersoon van beklaagde deed iets meer zijn best maar erkende zelf ook de lokale markt niet goed te kennen nu hijzelf uit de regio Emmen kwam. Dit laatste bevestigde het reeds bestaande vermoeden van klager dat beklaagde niet een goede partij was om de woning snel en adequaat te kunnen helpen verkopen. Er is slechts één contactpersoon geweest die uit de regio Apeldoorn afkomstig was, maar die functioneerde als zodanig slechts een paar maanden in 2014.

Toen beklaagde kenbaar maakte geen vertrouwen meer in de opdracht aan beklaagde te hebben en daaraan een einde te willen maken, ontving klager binnen de kortste keren een factuur. Hiertegen heeft klager direct bezwaar gemaakt en beklaagde in gebreke gesteld. Immers, zo meent klager, beklaagde heeft geen recht op de betaling hiervan gelet op de dienstverlening die onder de maat is geweest. Tegelijkertijd heeft klager, om gedoe te voorkomen, beklaagde een voorstel gedaan om de helft van deze factuur te betalen voor gemaakte kosten. Klager streefde derhalve na om de samenwerking in overleg en met een schikking te beëindigen. Hierop werd alleen verdedigend en afwijzend gereageerd en direct gedreigd met incassomaatregelen, die ook daadwerkelijk door beklaagde zijn doorgezet.

Het standpunt van beklaagde



Als verweer heeft beklaagde aangevoerd tientallen geïnteresseerden te woord te hebben gestaan en een bezichtiging te hebben aangeboden, ondanks de staat van de woning. Hiertoe heeft beklaagde een print overgelegd van het overzicht van handelingen en acties met betrekking tot de verkoop van de woning. Ter toelichting heeft beklaagde gewezen op de reactie van een gegadigde per e-mail na een bezichtiging, waarin op de verbouwing van de woning werd gewezen. Beklaagde heeft met meerdere acties, evaluatiegesprekken en adviezen geprobeerd om de woning aan te laten sluiten bij de wensen van de markt. Beklaagde stelt meerdere keren persoonlijk, zowel per telefoon als e-mail, in samenspraak met klager te hebben gezocht naar de beste oplossing voor de verkoop van de woning. De meeste reacties van gegadigden waren namelijk over de staat van onderhoud die een beletsel voor de verkoop bleek te zijn. Klager heeft overigens op grond van de uitdrukkelijke adviezen van beklaagde daadwerkelijk iets aan de woning gedaan, zoals bijvoorbeeld de verwijdering van het behang en van de versleten vloerbedekking. Hoe het ook zij, in ieder geval is beklaagde minimaal één keer met een gegadigde tot prijsovereenstemming gekomen maar klager wilde een snelle aanvaarding terwijl de gegadigde iets langer daarvoor de tijd wilde nemen. Klager kon toen € 175.000,= voor zijn woning krijgen maar wilde dit niet. Uiteindelijk heeft klager de opdracht ingetrokken en heeft beklaagde haar eindfactuur op basis van de opdrachtovereenkomst opgemaakt. Daarover is met klager correspondentie gevoerd. Beklaagd heeft klager aangeboden om de factuur in deelbetalingen te mogen voldoen, maar die is op dat voorstel niet ingegaan. Beklaagde meent dat zij tuchtrechtelijk geen steken heeft laten vallen.

De Raad overweegt als volgt:

Voor zover de klacht is gericht op een uitspraak door de Raad dat beklaagde geen recht heeft op de betaling van de door haar aan klager verzonden factuur, dan wel in hoeverre beklaagde gehouden was in te gaan op het voorstel van klager om de helft van die factuur te betalen, is de Raad niet bevoegd hierover een uitspraak te doen. Een antwoord op die vraag is uitsluitend de Geschillencommissie Makelaardij bevoegd te geven, of de burgerlijke rechter.

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde verder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, overweegt de Raad:

De klacht van klager komt erop neer dat beklaagde de belangen van klager onvoldoende heeft behartigd. Als hoofdbezwaar in concrete zin heeft klager aangevoerd dat er te weinig bezichtigingen door beklaagde zijn georganiseerd. Beklaagde heeft als reden voor het aantal bezichtigingen op de staat van onderhoud van de woning gewezen waardoor, zo meent beklaagde, gegadigden zijn afgehaakt. Daar heeft klager tegenin gebracht dat de staat van onderhoud niet het lage aantal bezichtigingen kan verklaren, mede gezien de positieve ontwikkeling in de huizenmarkt.

De Raad stelt vast dat er geen minimum aantal bezichtigingen al dan niet gedurende een bepaald tijdvak is overeengekomen en dat beklaagde evenmin een dergelijk minimum



anderszins heeft toegezegd. Feit is dat er bezichtigingen zijn geweest. Onbestreden is aangevoerd dat in één geval door beklaagde tot prijsovereenstemming is gekomen waarmee klager niet akkoord heeft willen gaan. Daarnaast maakt de Raad uit de stukken op dat er overleg tussen partijen is geweest over de vraag op welke manier de aantrekkelijkheid van de woning kon worden vergroot.

De Raad kan derhalve niet tot de vaststelling komen dat beklaagde vanwege het aantal bezichtigingen zich in die mate te weinig heeft ingespannen dat tuchtrechtelijk laakbaar is gehandeld.

Dit geldt ook voor het onvoldoende gespecificeerde verwijt dat er niet of nauwelijks terugkoppeling met klager na een bezichtiging is geweest, alsmede voor de op zich reële verwachting van een opdrachtgever dat een makelaar voldoende in zijn regio moet zijn ingevoerd. Wat betreft dit laatste punt is weliswaar onbestreden dat klager met meerdere contactpersonen te maken heeft gehad, maar tevens geldt dat de looptijd van de opdracht bijna vijf jaar is geweest. Klager heeft in dat verband onder meer naar voren gebracht dat de ene contactpersoon van beklaagde zich meer inspande dan de andere en slechts één van de contactpersonen uit de regio zelf afkomstig was. Voor de Raad is daardoor evenwel niet duidelijk geworden dat daardoor van te weinig bezichtigingen sprake is geweest gedurende de gehele looptijd van de opdracht.

De klacht is derhalve in al haar onderdelen **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klacht van klager inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

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, G. van den Putten en Mr. R. Vos, op 8 december 2020.