

13-09 RvT Rotterdam

Raad van Toezicht Rotterdam

Collegialiteit.

De makelaar van de koper van een woning (klager) verwijt de makelaar van de verkoper (beklaagde) dat hij de belangenbehartiging van de cliënte van klager heeft gefrustreerd. Voorts stelt klager dat beklagde de naam van de beroepsgroep schade heeft toegebracht en dat hij geen inhoud heeft gegeven aan zijn informatieplicht. Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Het had zowel klager als beklagde gesierd als zij meer aandacht hadden besteed aan de wijze waarop zij met elkaar hebben gecommuniceerd. Dit impliceert evenwel niet dat sprake is van klachtwaardig handelen.

UITSPRAAK

In de klacht van:

de heer S (naam makelaarskantoor)

tegen:

de heer Z (naam makelaarskantoor)

(12.13)

1. Inleiding

Bij brief van 11 december 2012 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de “Raad” gezonden. Blijkens dit dossier heeft de heer S van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te W, hierna te noemen “klager”, een klacht ingediend tegen de heer Z van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te R, hierna te noemen “beklaagde”.

Bij brief van 2 januari 2013 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 4 maart 2013 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager als beklagde in persoon aanwezig. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Naam makelaarskantoor] is lid van de NVM en de heer Z is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

2. Feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het volgende vast:

- de klacht heeft betrekking op de dienstverlening van beklagde in verband met de verkoop van een onroerende zaak staande en gelegen te R (hierna: “de onroerende

zaak”) aan de huurster van voornoemde onroerende zaak, mevrouw X. Mevrouw X. is in dat kader geadviseerd door klager;

- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de verkoop van de onroerende zaak staat het volgende vast:
 - beklagde heeft op 23 oktober 2012 per e-mail een koopakte aan mevrouw X doen toekomen, waar mevrouw X uiterlijk op 25 oktober 2012 diende te reageren;
 - op 29 oktober 2012 (11.52 uur) heeft klager het volgende e-mailbericht gestuurd naar beklagde:

“De huidige huurster van bovengenoemde woning, mevrouw X (red), heeft contact met mij gezocht om het koopvoorstel dat uw kantoor namens V. (red.) aan haar gedaan heeft nader te bekijken en een eventuele aankoop te begeleiden. Vorige week heeft een gesprek met mevrouw X (red.) plaatsgevonden en heeft zij mij de (concept-)koopakte overhandigd die u haar reeds op voorhand toegezonden had. Na inwinning van diverse informatie en lezing van de akte kom ik er zo spoedig mogelijk bij u op terug.”
 - Beklaagde heeft op voornoemd bericht op diezelfde dag per mail (12.19 uur) gereageerd met de volgende mededeling:

“Graag vernemen wij hierop uw reactie.”
 - Bij e-mail van 29 oktober 2012 (13.11 uur) heeft klager beklagde het volgende geschreven:

“Aan de betrokken notaris stuur ik een e-mail met enkele vragen, u ontvangt deze cc. Naar ik begrepen heb heeft er een waardering plaatsgevonden waarvan de uitkomst € 130.000,00 zou zijn op basis waarvan het voorstel van € 117.000,00 tot stand is gekomen.

 1. *Graag ontvang ik een kopie van die oorspronkelijk waardering. Het aspect “Vogelaarswijk” zal daarbij zeker een rol gespeeld hebben.;*
 2. *Is gezien de grootschaligheid van de uitponding en de maatschappelijke verantwoordelijkheid van V. (red.) een bodemonderzoek in de buurt verricht?;*
 3. *Is er op dezelfde gronden als genoemd onder punt 2. onderzoek gedaan naar de tijdens de bouw verwerkte asbesthoudende materialen?;*
 4. *Is er met de gemeente contact geweest op welke basis de eerste individuele aanslag OZB plaats zal vinden.;*”
 - Op maandag 29 oktober 2012 (13.28 uur) heeft beklagde op voornoemd e-mailbericht gereageerd, waarbij hij zijn reactie in het e-mailbericht van klager heeft verwerkt:
 1. Van genoemd pand is – individueel- geen waardering beschikbaar. De woningen in deze tranche zijn naar type gewaardeerd. Tevens is de woning **niet** in een Vogelaarswijk gelegen. Dit staat geheel los hiervan
 2. Nee. Hiernaar is geen onderzoek verricht. Wel zijn via de site van DCMR diverse onderzoeken beschikbaar in de buurt en nabijheid. Daaruit volgt dat er mogelijk enige verontreiniging kan zijn, maar dat hiervoor geen verder vervolg (geen administratieve nazorg) noodzakelijk is.

3. Nee dit is V. (red.) ook niet bekend. Wel maken ze hiervoor een voorbehoud in art. 24
 4. Nee hierover is geen contact geweest.
- Klager heeft op 29 oktober 2012 onderstaand e-mailbericht gezonden naar de notaris:

*“L.S.,
Aan mevrouw X (red.) is door beklagde (red.), namens V., het voorstel gedaan de door haar gehuurde woning te kopen. Mevrouw X heeft ondergetekende ingeschakeld om haar te raden bij die eventuele aankoop. In dat kader heb ik volgende vragen:*

 - *Wat wordt circa de oppervlakte van het te verkopen perceel?;*
 - *Hoe wordt de eigendom van de paden (zij en achter) geregeld, bijvoorbeeld mandeligheid en gezamenlijk onderhoud of anderszins?;*
 - *De door beklagde (red.) opgestelde (concept-)koopakte bevat een artikel die verwijst naar bepalingen in de (concept-) transportakte. Graag ontvang ik een exemplaar van laatstgenoemd (concept-)akte.;*
 - *Wat zijn uw tarieven voor de transport- en hypotheekakte?”*
 - Op 30 oktober 2012 heeft mevrouw V. van het notariskantoor op voornoemd e-mail bericht inhoudelijk gereageerd.
 - Op 31 oktober 2012 (14.22 uur) heeft beklagde het volgende e-mailbericht gezonden naar klager:

“Graag zijn wij benieuwd of wij inmiddels met mw. X (red.) een afspraak ter ondertekening kunnen maken of dat u hiervoor zorg zult dragen (de akte zullen wij dan naar u toezenden).”
 - “Klager heeft op 31 oktober 2012 (16.24 uur) gereageerd op voornoemd bericht:

“Gisteren aan het einde van de dag ontving ik het concept van de transportakte die op diverse punten wat meer duidelijkheid verschaft. In het geval van mevrouw X (red.) zijn er thans twee huurders die de lopende huurovereenkomst ondertekend hebben, er zal echter een koper zijn. Middels de koopovereenkomst wordt huurovereenkomst (uiteraard) beëindigd. De partner van mevrouw X (red.), waarmee zij geen samenlevingsovereenkomst of andere regeling heeft, zal met deze opzegging akkoord moeten gaan. Daartoe heb ik vandaag een concept overeenkomst tussen hen beiden opgesteld. Zodra die ondertekend is, naar ik hoop morgen, zijn we weer een stap verder. Ik ben geen liefhebber van problemen achteraf. Op basis van de concept transportakte zie ik graag de koopakte op een paar punten meer daar op afgestemd, e.e.a. zal ik u morgen doorgeven. Overigens voor wat betreft de Vogelaarwijken: het postcodegebied [nummer] (red.) waaronder O. (red.) valt, staat op de lijst van aangewezen Vogelaarwijken.”
 - Op 5 november 2012 (12.19 uur) heeft klager beklagde, voor zover in deze relevant, het volgende bericht gestuurd:

“Inmiddels is de regeling tussen beide huurders, waarbij de een de ander toestemming geeft om de huurovereenkomst te beëindigen mits die ander koopt, tot stand gekomen. Tevens is het concept van de transportakte van de notaris ontvangen dat op enkele punten meer duidelijkheid verschaft. Zoals toegezegd hierbij enkele kanttekeningen bij de koopakte met het verzoek deze aan te passen.

....”

Op 6 november 2012 (13.06 uur) heeft beklaagde op dit e-mail bericht gereageerd. Op 6 november 2012 (14.20) heeft klager gereageerd op voornoemd e-mailbericht, waar hij eveneens de aantekeningen heeft verwerkt in het eerder verstuurd e-mailbericht.

- Op 6 november 2012 (15.02) heeft beklaagde aan klager gemaild:
“zoals ik lees, staan alleen de punten 2 en 4 dan nog open voor nu. Betreffende punt 2 kunnen wij dit niet aangeven. Dit dient nog uitgemeten te worden. Een schatting kunnen wij niet maken, wellicht de notaris die ons bijgaande kadastrale kaart aanleverde met de schets hoe het perceel zal gaan zijn. Betreffende punt 4: zie bijlage. Graag verneem ik of ik de akte kan toezenden.”
- Vervolgens heeft klager het volgende bericht gestuurd per e-mail van 6 november 2012 (15.33 uur)
“De ca. oppervlakte staat in de omschrijving van de concept transportakte van de notaris, daarom verzocht ik ook die uitgebreidere omschrijving over te nemen. Wat er nog openstaat m.b.t. punt 4 zie ik niet. U stuurt toch net de akte waarvan koopster nu wel kan verklaren dat zij hem ontvangen heeft.”
- Op 6 november 2012 (16.09 uur) heeft beklaagde aan klager het volgende e-mailbericht gezonden;
“De conceptakte die jullie hebben ontvangen is blijkbaar op enige puntjes iets anders als het concept dat ik heb. Ik heb nl geen circa maten ontvangen. In de bijlage stuurde ik de akte van levering waarneer verwezen werd. Neem aan dat dit zo is opgelost. De akte zal ik vandaag opsturen waarna wij deze graag retour ontvangen”.
- Klager heeft op 6 november 2012 (16.25 uur) vervolgens het volgende e-mailbericht gestuurd naar beklaagde:
“De concept transportakte zoals ik die van de notaris ontvangen heb, is (voor de duidelijkheid en om misverstanden te voorkomen) als bijlage meegezonden met e-mail van gisteren. Ik zie de koopakte graag tegemoet.”
- Bij brief van 6 november 2012 heeft beklaagde de door verkoper op 25 oktober 2012 getekende koopovereenkomst naar klager gezonden met het verzoek de overeenkomst door zijn cliënte te laten ondertekenen en een getekende koopovereenkomst te retourneren.
- Op 12 november 2012 heeft klager naar beklaagde de volgende brief gezonden:
“De door u toegezonden koopakte bevatte niet de overeengekomen aanpassingen en was reeds door een niet nader benoemd persoon, al dan niet rechtsgeldig V. (red.) vertegenwoordigend, ondertekend op het moment dat wij over aanpassingen van de akte corresponderden. Uw handelswijze is onacceptabel. Een klacht is dan ook heden aan de NVM verzonden. Koopster heeft i.v.m. tijdsdruk de akte ondertekend en deze zenden wij u hierbij onder protest retour.”

3. Klacht

Klager is van mening dat beklagde:

- a) de belangenbehartiging van de cliënte van klager heeft gefrustreerd;
- b) de naam van de beroepsgroep schade heeft toegebracht;
- c) geen inhoud heeft gegeven aan zijn informatieplicht.

4. Verweer

Klachtenonderdeel a

Beklaagde heeft gesteld dat hij dit klachtenonderdeel niet begrijpt, maar het er voor houdt dat klager hiermee bedoelt dat beklagde wordt verweten dat hij de cliënte van klager (koopster) onder druk heeft gezet. Beklaagde heeft dit betwist en gesteld dat koopster alle tijd heeft gehad de koop te overwegen. Naar de mening van beklagde zijn alle vragen van klager/koopster beantwoord, waarna beklagde de door verkoper getekende koopovereenkomst naar klager heeft gezonden. Voorts heeft beklagde gesteld dat koopster zelf vóór haar vakantie tot ondertekening van de koopovereenkomst wenste over te gaan en dat zij door beklagde hiertoe niet onder druk is gezet.

Klachtenonderdeel b

Beklaagde heeft gesteld dat hij naar eer en weten heeft gehandeld, zowel ten opzichte van klager als zijn cliënte bij het beantwoorden van de vragen. Beklaagde is van mening dat door hem, zelfs al zou sprake zijn van onenigheid tussen beklagde en klager, niet de beroepsgroep of de naam van de beroepsgroep schade is toegebracht.

Klachtenonderdeel c

Beklaagde heeft gesteld dat de informatie die bij hem bekend was aan koopster heeft doorgegeven. Voorts was koopster reeds huurder van de woning en daardoor ook zelf bekend is met de feitelijke situatie en de eigenschappen van de onroerende zaak.

5. Mondelinge behandeling

Desgevraagd heeft klager aangegeven dat hij als rechtsgeldig vertegenwoordiger van zijn vennootschap de klacht heeft ingediend. De cliënte van klager heeft ondanks de bezwaren de koopovereenkomst getekend, omdat op dat moment nog de gedachte was dat de hypotheekakte voor 1 januari 2013 moest zijn gepasseerd in verband met de nieuwe regeling omtrent de al dan niet (volledige) aftrekbaarheid van de rente op de hypothecaire geldlening. Later is gebleken dat de koopovereenkomst voor 1 januari 2013 moest zijn getekend en niet de hypotheekakte voor die datum gepasseerd moest zijn. Klager heeft uit de inhoud van de reactie per mail van beklagde opgemaakt dat een nader gesprek geen oplossing zou bieden.

Beklaagde heeft aangegeven dat hij in augustus 2012 bij de koopster is geweest en in september 2012 al diverse vragen van koopster had beantwoord, waarna koopster beklagde gevraagd heeft de koopakte op te stellen. Deze koopakte heeft beklagde op 25 oktober 2012 aan koopster doen toekomen, waarna klager zich op 29 oktober 2012 heeft gemeld. In de vragen van klager heeft beklagde geen aanleiding gezien de reeds door verkoper getekende koopakte aan te passen.

6. Beoordeling van de klacht

Ten aanzien van klachtonderdeel a

De raad acht de klacht dat beklagde de belangenbehartiging van de cliënte van klager heeft gefrustreerd ongegrond. Naar het oordeel van de raad had de cliënte van klager de vrijheid de door beklagde verzonden koopakte niet te tekenen. Door dit wel te doen, ook al was dat onder protest, kan op basis van de bij de raad bekende feiten en omstandigheden het gestelde verwijt niet worden vastgesteld.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting acht de raad evenmin gegrond het verwijt dat beklagde door zijn handelen dan wel nalaten de naam van de beroepsgroep heeft geschaad. In de kern betreft het in casu een geschil welke voorvloeit uit de wijze waarop partijen beiden hebben gekozen met elkaar te communiceren. Naar het oordeel van de raad had het zowel klager als beklagde gesierd als zij meer aandacht hadden besteed aan de wijze waarop zij met elkaar hebben gecommuniceerd. Dat impliceert evenwel niet dat sprake is van klachtwaardig handelen door beklagde.

Ten aanzien van klachtonderdeel c

Dat beklagde geen inhoud heeft gegeven aan zijn informatieplicht heeft de raad, gelet ook op de mondelinge toelichting van beklagde, niet kunnen vaststellen. Het feit dat de opmerkingen van klager niet zijn verwerkt in de toegezonden koopovereenkomst zegt niets omtrent de door beklagde verstrekte informatie.

Feiten en omstandigheden die tot een ander oordeel zouden nopen zijn gesteld noch gebleken. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

7. Beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 4 maart 2014 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J.C.M. Klarenbeek RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).

voorzitter

secretaris