



### **Ontvankelijkheid. Ongepast optreden.**

*Klaagster heeft haar appartement te koop aangeboden. Het appartement was verhuurd op basis van de Leegstandswet. Nadat het appartement bezichtigd was door de echtgenote van beklagde, heeft de huurder de huur bij klaagster opgezegd. De huurder bleek het naastgelegen appartement te hebben gehuurd. Dat appartement had ook te koop gestaan en was door de echtgenote van beklagde aangekocht. Klaagster verwijt beklagde dat hij haar huurder heeft overgehaald om de huur van haar woning op te zeggen en het naastgelegen appartement te huren. Beklagde ontkent dat hij tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft en wijst er op niets met de klacht te maken te hebben. De klacht heeft immers betrekking op de handelwijze van zijn echtgenote en die werkt geheel voor eigen rekening en risico.*

*De Raad acht de klacht van klaagster ontvankelijk. Mede gelet op het feit dat e-mails aan klaagster zijn gestuurd vanaf een e-mailadres met de domeinnaam van beklagde en klaagster is gebeld vanaf een telefoonnummer van beklagde, heeft beklagde in ieder geval bij klaagster de schijn gewekt de tuchtrechtelijk aansprakelijke makelaar te zijn. Daarbij komt dat beklagde in de schriftelijke procedure van de onderhavige klacht geen beroep op de niet-ontvankelijkheid van de klacht heeft gedaan en dit eerst ter zitting te berde heeft gebracht. Dat beklagde de huurder van klaagster heeft bewogen om de huur op te zeggen en in dat kader de woning van klaagster bezichtigd heeft, is niet komen vast te staan. Dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld is niet gebleken en de klacht wordt ongegrond verklaard.*

### **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van mevrouw J te H., hierna te noemen klaagster, tegen de heer G., hierna te noemen beklagde, makelaar als aangesloten bij de Vereniging en werkzaam bij de makelaardij-onderneming [naam makelaarskantoor] te A., lid van de Vereniging. De klacht is bij de Afdeling consumentenvoorlichting van de Vereniging ontvangen per e-mail van 15 april 2016.

Op deze klacht heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij brief van 18 mei 2016. Klager heeft vervolgens een repliek verzonden bij brief van 31 mei 2016 waarop beklagde heeft gedupliceerd bij brief van 8 juni 2016.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 13 juli 2016. Klaagster heeft zich ter zitting laten vertegenwoordigen door haar vader, de heer J. Beklagde is in persoon verschenen, vergezeld door mevrouw G., echtgenote van beklagde.

### **DE FEITEN**

Klaagster heeft haar appartement aan de [adres] te koop aangeboden via een bij de Vereniging aangesloten makelaar. Naar aanleiding hiervan heeft mevrouw G. verzocht om een bezichtiging die op 16 maart 2016 heeft plaatsgevonden.



Klaagster heeft tijdens die bezichtiging onder meer laten weten dat haar appartement als woonruimte werd verhuurd op basis van een vergunning als bedoeld in de Leegstandswet. Op 14 april 2016 heeft klaagster van haar huurster vernomen dat deze de huurovereenkomst voor het appartement van klaagster wilde opzeggen, en dat zij een huurovereenkomst was aangegaan met betrekking tot het naastgelegen appartement op [adres]. Dit appartement stond eveneens te koop en is verworven door mevrouw G.

## **DE KLACHT**

Klaagster heeft als klacht naar voren gebracht dat beklagde, nadat hij het naastgelegen appartement voor zijn opdrachtgever had aangekocht, de huurster van klaagster heeft overgehaald de huur met klaagster op te zeggen en het naastgelegen appartement te gaan huren.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klaagster.

## **VERWEER**

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

## **DE BEOORDELING**

### *Het standpunt van klaagster:*

Klaagster heeft ter toelichting op haar klacht naar voren gebracht dat zij mevrouw G., naar aanleiding van haar aanvraag om de woning van klaagster te mogen bezichtigen, zelf heeft rondgeleid. Bij die gelegenheid heeft mevrouw G. verteld op zoek te zijn naar een appartement in A. voor een klant van haar, te weten een particuliere belegger in vastgoed. Mevrouw G. heeft daarbij niet vermeld dat zij tevens bezig was met de aankoop van het naastgelegen, eveneens te koop staande appartement. Klaagster heeft om de aantrekkelijkheid van haar appartement te verhogen eveneens aan mevrouw G. medegedeeld dat zij haar appartement verhuurde op grond van de Leegstandswet. Ook heeft zij de huurprijs van haar appartement medegedeeld. Hierna heeft klaagster niets meer van mevrouw G. vernomen. Klaagster bestrijdt dan ook de bewering van beklagde dat de makelaar van klaagster om een tweede bezichtiging zou zijn verzocht. Vervolgens ontving klaagster op 14 april 2016 het bericht van haar huurster dat zij door beklagde was benaderd om het naastgelegen appartement te huren. Kennelijk had beklagde voor zijn opdrachtgever dat appartement wél aangekocht en de huurster van klaagster achter de rug van klaagster om benaderd. Klaagster heeft telefonisch beklagde benaderd om tekst en uitleg te krijgen, maar is niet teruggebeld. Klaagster meent dat beklagde meerdere regels van de NVM heeft geschonden maar bovenal dat beklagde de door klaagster vertrouwelijk verstrekte informatie heeft misbruikt. Klaagster heeft onder meer financiële schade geleden door het mislopen van huurpenningen.



#### Het standpunt van beklaagde:

Beklaagde heeft ter zitting aangevoerd dat hij niets met deze aangelegenheid te maken heeft omdat alles via zijn echtgenote is verlopen, en niet via hem dan wel zijn makelaardij-onderneming. Zijn echtgenote heeft ter zitting aangevoerd dat zij een eigen assurantiekantoor exploiteert en dat zij in deze aangelegenheid op eigen kracht en naam heeft gehandeld. Zij houdt evenmin kantoor bij beklaagde dan wel zijn onderneming. Van de zijde van beklaagde is vervolgens naar voren gebracht dat mevrouw G. reeds op 3 maart 2016 het naastgelegen appartement heeft bezichtigd, waarna een bod is uitgebracht dat op 5 maart 2016 tot overeenstemming heeft geleid met de makelaar van die verkoper. Nadat op 11 maart 2016 daarvan de koopakte was ondertekend, heeft op 16 maart 2016 de bezichtiging in het appartement van klaagster plaatsgevonden. De verwerving van het naastgelegen appartement was derhalve reeds ingezet én in wezen afgerond voordat de bezichtiging in het appartement van klaagster plaatsvond. Rond 30 maart 2016 heeft de makelaar van het naastgelegen appartement onder meer gevraagd of het telefoonnummer mocht worden doorgegeven van de huurster van het appartement van klaagster. De laatste had kennelijk op dat moment vernomen dat de woning van klaagster was verkocht en dat de huur zou worden opgezegd. Het is nooit de bedoeling geweest om het appartement van klaagster zonder huurder te kopen, en ook niet om het naastgelegen appartement te verwerven om vervolgens de huurster van klaagster een huurovereenkomst voor dat appartement aan te bieden. Van “losweken” van de huurster van klaagster is derhalve geen sprake geweest. Ten onrechte betwijfelt klaagster dat mevrouw G. de woning van klaagster niet voor een tweede keer heeft willen bezichtigen, ten bewijze waarvan beklaagde enige e-mails heeft overgelegd als verzonden aan de makelaar van klaagster. Daarnaast heeft beklaagde bestreden dat zou zijn nagelaten om klaagster terug te bellen toen zij opheldering verlangde en daarom telefonisch had verzocht. Hiertoe is een verbruiksspecificatie overgelegd waaruit blijkt dat op 15 april 2016 het vaste nummer van klaagster is gebeld vanaf het mobiele nummer dat op naam van beklaagde bij diens provider staat geregistreerd. Daarbij is de voicemail van klaagster ingesproken waarop geen reactie is vernomen. Op grond hiervan meent beklaagde correct te hebben gehandeld en geen regels van de Vereniging te hebben overtreden.

#### De overwegingen van de Raad:

Ter zitting heeft beklaagde aangevoerd met de klacht niets uitstaande te hebben daar de bezichtiging van het appartement van klaagster en de verwerving van het naastgelegen appartement geheel via de bemiddeling van zijn echtgenote tot stand zijn gebracht, en dat zijn echtgenote niet (meer) werkzaam is voor beklaagde en voor eigen rekening en risico werkt. De Raad waarmerkt dit verweer als een beroep op de niet-ontvankelijkheid van de klacht. Hierop wordt door de Raad overwogen dat niet is gebleken dat beklaagde naar voren heeft gebracht met de bezichtiging en de hierop volgende gang van zaken niets te maken te hebben tijdens het telefonisch contact tussen klaagster en de makelaardij-onderneming van beklaagde. De door beklaagde overgelegde e-mails aan de makelaar van



klaagster zijn verzonden vanaf een e-mailadres met de domeinnaam van beklaagde. Ook is het telefoonnummer van klaagster gebeld vanaf een telefoonnummer op naam van beklaagde. Verder is het de Raad ambtshalve bekend dat het naastgelegen appartement in de registers op naam van beklaagde staat geregistreerd, wat daar verder ook van zij.

Op grond hiervan heeft beklaagde in ieder geval de schijn bij klaagster gewekt de tuchtrechtelijk aansprakelijke makelaar in dezen te zijn. Daarbij komt dat beklaagde in de schriftelijke procedure van onderhavige klacht niet een beroep op de niet-ontvankelijkheid van de klacht heeft gedaan en dit eerst ter zitting te berde heeft gebracht. De klacht van klaagster is derhalve **ontvankelijk**.

Vervolgens gaat de Raad in op het verwijt van klaagster financiële schade door de handelwijze van beklaagde te hebben geleden, en dat zij op een vergoeding daarvoor aanspraak maakt. De Raad is niet bevoegd een dergelijke vordering te beoordelen. Daarvoor is bij uitsluiting de burgerlijke rechter bevoegd waartoe het klaagster vrijstaat zich te wenden.

Het kernverwijt is dat beklaagde de huurster van klaagster heeft bewogen (“het losweken”) een huurovereenkomst voor het naastgelegen appartement aan te gaan en die voor het appartement van klaagster op te zeggen, en om met die voor klaagster geheime agenda haar appartement te bezichtigen. De Raad kan die zienswijze niet onderschrijven reeds doordat beklaagde heeft aangevoerd niet actief de huurster van klaagster te hebben benaderd, hetgeen niet dan wel onvoldoende is bestreden. Daarnaast is onbestreden door beklaagde aangevoerd dat het naastgelegen appartement reeds was aangekocht voorafgaand aan de bezichting van het appartement van klaagster. De Raad meent dat het enkele feit dat dit laatste niet ten tijde van de bezichting aan klaagster is gemeld, niet met zich mee kan brengen dat beklaagde laakbaar heeft gehandeld.

Ook voor het overige is de Raad niet gebleken dat door beklaagde in strijd met de Erecode is gehandeld, of met een andere binnen de Vereniging levende norm of beginsel. De klacht is derhalve **ongegrond**.

## **DE BESLISSING**

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad 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 Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr J.P. van Harseler, Mr W. Aardenburg, T. Heijmeijer, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 13 juli 2016, ondertekend op 20 september 2016.

