

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onvoldoende communicatie met gegadigde. Negeren vragen en bezichtigingsverzoeken.

Klager was geïnteresseerd in een perceel dat door beklagde te koop werd aangeboden. Nadat klager begin augustus 2016 nadere documentatie van beklagde had ontvangen, heeft klager meerdere malen met beklagde contact gezocht. Klager heeft daarbij concrete vragen over het perceel gesteld en verzocht om een bezichtiging. Pas begin september 2016 ontving klager een reactie van beklagde waarbij hem werd medegedeeld dat de woning aan een ander was verkocht. Klager verwijt beklagde dat hij niet op zijn concrete vragen heeft gereageerd en dat hij niet is ingegaan op zijn verzoek om het pand te mogen bezichtigen. Voorts beklagt klager zich erover dat hij door beklagde niet in de gelegenheid is gesteld een bod op het perceel uit te brengen. De Raad overweegt dat juist nu klager zich als een serieuze gegadigde presenteerde, het op de weg van beklagde had gelegen om klager mee te delen wat op dat moment de stand van zaken was. Meer in het bijzonder had beklagde dienen aan te geven dat hij op dat moment in serieuze onderhandelingen met een andere gegadigde was verwickeld. Klager mocht er ook op vertrouwen dat zijn verzoek om een bezichtiging gehonoreerd zou worden. Beklagde heeft klager echter volstrekt in het ongewisse gelaten door niet te reageren op diens vragen en verzoeken. Dit handelen van beklagde is laakbaar en de klacht wordt dan ook gegrond verklaard.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **B.** (hierna te noemen: klager), gericht tegen de heer **H.** (hierna: beklagde), lid van de Vereniging.

De klacht is door klager ingediend bij de Vereniging bij e-mail van 5 september 2016 met bijlagen. Door beklagde is op de klacht gereageerd bij e-mail van 22 september 2016 met bijlagen.

Klager heeft zijn standpunt vervolgens bij e-mail van 24 september 2016 nader toegelicht. Beklagde is door de Raad in de gelegenheid gesteld op laatstgenoemde e-mail te reageren, doch beklagde heeft geen gebruik gemaakt van die gelegenheid.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 13 december 2016 zijn klager en beklagde in persoon verschenen.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- In januari 2016 heeft beklaagde het perceel [adres] in verkoop gekregen. Het betrof hier een rustig gelegen perceel met daarop een vrijstaande woning die in zeer slechte staat verkeerde.

- Bij e-mail van 1 augustus 2016 heeft klager aan beklaagde laten weten dat hij interesse had in genoemd perceel. Hij verzocht beklaagde om een bezichtiging van het perceel. Beklaagde reageerde bij e-mail van 2 augustus 2016 met de mededeling dat hij klager eerst de stukken met betrekking tot genoemd perceel toestuurde alvorens hij met klager een bezichtigingsafspraak zou inplannen.

- De daaropvolgende dag heeft klager aan beklaagde een aantal concrete vragen met betrekking tot het perceel gesteld. Beklaagde heeft niet op de vragen van klager gereageerd.

- In de loop van de maand augustus 2016 is klager tweemaal persoonlijk naar het kantoor van beklaagde gegaan met de vraag wanneer hij een antwoord kon verwachten op de door hem aan beklaagde gestelde vragen en wanneer een bezichtiging van het perceel mogelijk was. Bij zijn eerste bezoek aan het kantoor van beklaagde meldde een receptiemedewerker dat beklaagde druk met de zaak bezig was. Bij zijn tweede bezoek kreeg klager te horen dat beklaagde met vakantie was.

- Op donderdag 1 september 2016 heeft klager opnieuw een e-mail aan beklaagde gezonden, waarin hij liet weten dat hij reeds een maand tevoren interesse in het perceel had getoond, dat hij de hem door beklaagde toegezonden documentatie had bestudeerd, dat hij naar aanleiding van die documentatie een aantal vragen aan beklaagde had gesteld, doch dat hij daarop geen antwoord had ontvangen. Klager vroeg beklaagde in die e-mail wat de stand van zaken rond het perceel was.

- Bij e-mail van 2 september 2016 liet beklaagde aan klager weten dat de woning verkocht was. Diezelfde dag heeft klager zich wederom aan het kantoor van beklaagde vervoegd. Klager wilde beklaagde spreken, doch dit werd hem door de receptie van het kantoor van beklaagde geweigerd. Klager heeft met deze weigering geen genoegen genomen.

Uiteindelijk heeft klager gesproken met een medewerkster van beklaagde die hem vertelde dat zij niet op de hoogte was van het ongenoegen van klager. De medewerkster liet weten dat een en ander tijdens de eerstvolgende kantoorvergadering, die op maandag 5 september 2016 zou plaatsvinden, tussen alle compagnons van het

kantoor zou worden besproken. Vervolgens zou er weer contact met klager worden opgenomen, aldus de medewerkster.

- Omdat klager de gehele maandag, 5 september 2016, niets van beklagde vernam, heeft hij aan het einde van die dag per e-mail, gericht aan de Vereniging, de onderhavige klacht tegen beklagde ingediend.

DE KLACHT

De klacht van klager houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij niet heeft gereageerd op de door klager aan hem gestelde vragen omtrent het door beklagde te koop aangeboden perceel en niet is ingegaan op klagers verzoek om het pand te mogen bezichtigen. Voorts beklagt klager zich erover dat hij door beklagde niet in de gelegenheid is gesteld een bod op het perceel te doen. Klager voelt zich niet serieus genomen door beklagde.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich tegen de klacht verweerd met de stelling dat er veel bezichtigingen van het perceel door andere kandidaten zijn geweest, dat iedere kandidaat alle beschikbare informatie omtrent het perceel heeft ontvangen en dat het om een bijzonder object ging. Volgens beklagde is aan alle particuliere geïnteresseerden het advies gegeven een aankopend makelaar in te schakelen, aangezien het perceel niet geschikt was voor een particulier, doch wel voor een projectontwikkelaar. Voorts stelt beklagde dat hij als gevolg van de vakantiedrukke niet alle vragen van kandidaten heeft kunnen beantwoorden en dat hij doende was voor zijn opdrachtgever een zo hoog mogelijk opbrengst van het perceel te genereren. Tenslotte stelt beklagde dat hij, nadat een eerdere verkoop van het perceel geen doorgang had gevonden, op 1 augustus 2016 weer in onderhandeling was met een kandidaat, hetgeen op 30 augustus 2016 heeft geleid tot een koopovereenkomst met bedoelde kandidaat. Beklaagde is van mening dat klager gewoon een bod op het perceel had kunnen doen onder het voorbehoud van beantwoording door beklagde van de vragen die klager hem had gesteld.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Voor de Raad is komen vast te staan dat klager in de maand augustus 2016 meermalen serieuze interesse in het door beklagde aangeboden perceel heeft getoond. Klager heeft naar aanleiding van de hem toegezonden documentatie concrete vragen aan beklagde gesteld, hij heeft meermalen verzocht het perceel te mogen bezichtigen en hij heeft zich ook meermalen aan de receptie van het kantoor van beklagde vervoegd. Slechts naar aanleiding van de e-mail van beklagde van 1 september 2016 heeft beklagde daags daarna in een korte e-mail gereageerd met de mededeling dat het perceel inmiddels was verkocht. Toen klager zich naar aanleiding van deze laatste e-mail nog dezelfde dag aan het kantoor van beklagde vervoegde, omdat hij zijn ongenoegen over de gang van zaken kenbaar wilde maken, is aan klager door een medewerkster van beklagde toegezegd dat zijn klacht in de aankomende kantoorvergadering van 5 september 2016 zou worden besproken en dat naar aanleiding daarvan contact met klager zou worden opgenomen. Deze toezegging is niet door beklagde nagekomen.

De Raad is van oordeel dat het op de weg van beklagde had gelegen om klager naar aanleiding van diens vragen en zijn bezoeken aan het kantoor van beklagde mee te delen wat op dat moment de stand van zaken was, meer in het bijzonder dat hij, beklagde, op dat moment in serieuze onderhandelingen met een andere gegadigde was verwickeld. Bij e-mail van 2 augustus 2016 heeft beklagde aan klager documentatie omtrent het perceel gezonden en hij heeft aan klager laten weten dat er pas na kennisneming door klager van die stukken een bezichtigingsafpraak kon worden gemaakt. Juist de omstandigheid dat klager na kennisneming van die documentatie concrete vragen aan beklagde heeft gesteld had voor beklagde aanleiding dienen te zijn om contact met klager op te nemen, aangezien klager zich met zijn vragen als serieuze gegadigde presenteerde. Klager mocht er ook op vertrouwen dat zijn verzoek om een bezichtiging gehonoreerd zou worden. Beklagde heeft klager echter volstrekt in het ongewisse gelaten door niet te reageren op diens vragen en verzoeken. Dit handelen van beklagde is laakbaar.

De klacht is dan ook **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

De Raad acht het opleggen van een maatregel passend en legt deze aan beklagde op in de vorm van een **berisping**.

De Raad bepaalt voorts dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen een bedrag van **€ 2.500,00** (zegge: tweeduizend vijfhonderd euro), te vermeerderen met BTW, zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

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, J.B. Boerman, G.W.J.M. van den Putten,
mr. W. van Otterloo en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker,
op 13 december 2016, ondertekend op 30 januari 2017.