

## **Niet (tijdig) accepteren van intrekking opdracht.**

*Klaagster trekt in mei 2012 haar verkoopopdracht aan beklaagde in en schakelt een andere makelaar in.. Zij verzoekt om verwijdering van de tuinborden en retournering van stukken. De eerste makelaar geeft daaraan geen gevolg maar wendt zich tot klaagster. Eind mei herhaalt de nieuwe makelaar het verzoek van klaagster.*

*Eind oktober herhaalt klaagster wederom haar verzoek. Een bemiddelingspoging van de NVM heeft geen succes. Eind november schakelt klaagster een advocaat in. Begin december neemt beklaagde de verzochte maatregelen.*

*De Raad van Toezicht kan zich voorstellen dat de eerste intrekkingbrief van mei 2012 bij beklaagde twijfels opriep, maar de tweede van oktober had hem tot actie moeten brengen.*

*De klacht van de nieuwe makelaar is niet gegrond. Deze heeft nadat hij zich tot zijn voorganger wendde, niets meer ondernomen. Bovendien heeft deze verwarring laten ontstaan of de brief van zijn kantoor wel door klaagster was ondertekend.*

De Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**mevrouw G. P.** wonende te H, en **de besloten vennootschap F**, gevestigd te S, klagers,

tegen

**de heer R.J. V.** makelaar o.g. te S., voorheen lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM, thans aangesloten NVM-makelaar, beklaagde,

1. Verloop van de procedure
  - 1.1. Bij brief van 5 februari 2013 met bijlagen van mr. H. Veldman, advocaat te Peize, gericht aan de Afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging, hebben klagers tegen beklaagde een klacht ingediend. Het verschuldigde klachtgeld is op 16 januari 2013 door de Vereniging ontvangen. Bij brief van 8 maart 2013 met bijlagen heeft de Afdeling de stukken in handen gesteld van de Raad ter behandeling.
  - 1.2. Tegen deze klacht heeft namens beklaagde zich, middels zijn gemachtigde de heer F.B. te G, verweerd bij brief met bijlagen van 12 april 2013.
  - 1.3. De mondelinge behandeling van deze klacht heeft plaatsgevonden op 7 mei 2013 waar namens klagers de heer W. V jr. en mevrouw A. S verschenen, bijgestaan door mr. H. Veldman; deze deelde mede dat mevrouw P was verhinderd.  
Voorts is beklaagde verschenen, bijgestaan door de heer F. B., alsmede de heer E. C., vennoot van het makelaarskantoor V.
  - 1.4. Door de voorzitter is aan partijen meegedeeld dat de Raad slechts de tuchtrechtelijke aspecten van de ingediende klacht beoordeelt en niet oordeelt over een toe te kennen schadevergoeding; de beoordeling daarvan behoort tot de bevoegdheid van de burgerlijk rechter.

- 1.5. Door c.q. namens partijen is een nadere mondelinge toelichting gegeven op de klacht en is op vragen van de Raad geantwoord.
- 1.6. Daartoe uitgenodigd door de Raad van Toezicht, na schorsing van de mondelinge behandeling, hebben klagers en beklagde tot 24 mei 2013 uitstel gevraagd en verkregen om te onderzoeken of zij een regeling zouden kunnen treffen die zou kunnen leiden tot een onderlinge oplossing van de tussen hen vigerende problematiek, en daarmee tot intrekking van de klacht.
- 1.7. Mr. Veldman heeft namens klagers bij brief van 17 mei 2013 aan de Raad verzocht om alsnog uitspraak te doen.

## 2. De feiten

- 2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of niet behoorlijk gemotiveerd betwist alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staan tussen partijen de navolgende feiten vast.
- 2.2. Makelaarskantoor V heeft in de persoon van beklagde krachtens een door mevrouw P op 18 augustus 2011 schriftelijk verleende opdracht tot dienstverlening bemiddeld bij de verkoop van de woning aan de R-strjitte 58a te H. Beklaagde heeft daarna diverse activiteiten verricht om tot verkoop te geraken.
- 2.3. Mevrouw P heeft die opdracht bij brief van 2 mei 2012 ingetrokken, kantoor V gevraagd om de tuinborden te verwijderen en haar eventuele stukken als (bouw) tekeningen , sleutels en eigendomsbewijzen te retourneren.
- 2.4. Op 4 mei 2012 heeft mevrouw P aan makelaarskantoor F een schriftelijke opdracht tot dienstverlening bij verkoop van genoemde woning verstrekt.
- 2.5. Bij brief van diezelfde dag heeft beklagde namens V aan mevrouw P geschreven:

*‘Ik heb vandaag met je gesproken over de intrekingsbrief die ik heb ontvangen. Ik verbaas me er over dat je aangaf niets van een briefje te weten en dat je aangaf niets te hebben getekend. In ons telefoongesprek gaf je aan te twijfelen en er over na te willen denken. Graag hoor ik van je als je er uit bent. Zou je dit schriftelijk willen doen?’*

Beklaagde heeft de opdracht van mevrouw P in portefeuille gehouden.

- 2.6. Eind mei 2012 heeft mevrouw S aan mevrouw B, als makelaar werkzaam bij V telefonisch verzocht om ,vanwege de door mevrouw P gedane intrekking, de stukken aan laatstgenoemde te retourneren. De heer V jr. heeft eind mei/begin juni 2012 eveneens mevrouw B gebeld en verzocht de stukken naar kantoor F op te zenden. In beide gevallen antwoordde mevrouw B dat zij de verzoeken intern zou doorgeven.
- 2.7. Bij brief van 1 oktober 2012 heeft mevrouw P aan V geschreven dat aan de op 2 mei 2012 gedane intrekking nog geen gehoor was gegeven; de woning stond nog steeds op zowel Fun-

da als op de eigen site van V vermeld. Zij verzocht om tot verwijdering van die meldingen over te gaan en eventuele stukken aan haar te retourneren. Zou aan de intrekking geen gehoor worden gegeven dan zou zij zich genoodzaakt zien nadere stappen te ondernemen en de NVM in te schakelen.

- 2.8. Een door F uitgelokte poging tot bemiddeling door de heer Boshoeve, relatiebeheerder van de NVM, is gestrand.
- 2.9. Bij brief van 27 november 2012 aan V heeft mr. Veldman namens mevrouw P verzocht om binnen vijf dagen de stukken terug te sturen en de vermelding van de woning van de sites te verwijderen. Tevens werd V aansprakelijk gesteld voor de door mevrouw P geleden en te lijden schade. Tevens diende de brief als een klacht te worden aangemerkt.

Op 5 december 2012 heeft V de woning op de site van Funda afgemeld.

- 2.10. Mevrouw P heeft, naar mr. Veldman ter zitting heeft medegedeeld, geen geschil over door toedoen van beklaagde geleden of te lijden schade voorgelegd aan de Geschillencommissie Makelaardij.

### 3. De klacht

- 3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven houdt de klacht in dat beklaagde klachtwaardig gehandeld door ondanks herhaalde verzoeken van klaagster P niet mee te werken aan de beëindiging van een opdracht tot dienstverlening zoals dat van een NVM-makelaar mag worden verwacht.

Hierdoor heeft de opvolgende makelaar, F, geruime tijd geen uitvoering kunnen geven aan de inmiddels aan haar verstrekte verkoopopdracht en is er sprake van door mevrouw P geleden en te lijden schade.

### 4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde merkt samengevat tot zijn verweer het navolgende op.
- 4.2. De klacht van F is niet ontvankelijk omdat zij geen verzoek tot doorzending van de klacht naar de Raad van Toezicht heeft gedaan en niet blijkt dat zij het klachtgeld heeft voldaan. De klacht van mevrouw P is niet ontvankelijk, omdat het verzoek tot doorzending van de klacht aan de Raad niet door haar maar door een ander, waarvan niet is gebleken dat deze daartoe was gemachtigd, is ondertekend.
- 4.2. Conform de - niet weersproken - reactie van mevrouw P als beschreven in de brief van V aan haar d.d. 4 mei 2012 heeft beklaagde de opdracht tot dienstverlening in portefeuille kunnen houden. Bovendien had hij, gelet op de afwijking van de aan mevrouw P toegeschreven handtekening, gereede en gerechtvaardigde twijfel aan de authenticiteit van de intrekkingbrief d.d. 2 mei 2012.

De herkomst van de hem op 1 oktober 2012 door mevrouw P gezonden brief is hem, gelet op de ondertekening, onduidelijk zodat hij ook geen gevolg hoefde te geven aan de inhoud daarvan.

5. De beoordeling van het geschil

- 5.1. De klacht richt zich tegen de heer R.V. te S die aangesloten makelaar NVM is. De Raad van Toezicht Groningen is derhalve bevoegd om van de onderhavige klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad zal de klacht bespreken en beoordelen aan de hand van de door beklagde gevoerde verweren als hiervoor genoemd onder 4.
- 5.3. Het verzoek tot doorzending d.d. 28 maart 2013 is namens klagers gedaan en, naar ter zitting is komen vast te staan, door de heer W. V jr. ondertekend. De Raad oordeelt dat de heer V mede namens mevrouw P handelde.  
Uit de brief d.d. 8 maart 2013 van de Afdeling Consumentenvoorlichting, inhoudende het verzoek aan de Raad om de klacht in behandeling te nemen, blijkt dat op 28 februari 2012 het klachtgeld van beide klagers is ontvangen.

De Raad is daarom van oordeel dat de klacht ontvankelijk is.

- 5.4. De Raad kan er begrip voor opbrengen dat beklagde geen gevolg heeft gegeven aan de op 2 mei 2012 door mevrouw P gedane intrekking van de opdracht tot dienstverlening. Klaagster heeft immers de inhoud van de door beklagde gezonden brief d.d. 4 mei 2012 niet betwist en van de haar geboden gelegenheid om ter zitting nader te reageren heeft zij geen gebruik gemaakt.  
De brief van mevrouw P d.d. 1 oktober 2012 had beklagde echter aanleiding moeten geven anders in haar richting te handelen, en wel door zich ervan te vergewissen dat zij de opdracht daadwerkelijk had ingetrokken, en zo ja, vervolgens passende actie te nemen.

Het feit dat een soortgelijke brief in een andere zaak (een zekere E, een relatie van F) niet door deze klant maar door F was getekend, zoals ter zitting door laatstgenoemde is erkend, mag misschien vragen oproepen maar doet daar niet aan af.

De klacht van mevrouw P is op dit onderdeel gegrond.

- 5.5. De brieven van 2 mei en 1 oktober 2012 zijn niet mede afkomstig van F. Bovendien heeft zij na de twee telefoontjes in mei/juni 2012 met V zelf geen verder actie ondernomen door bijvoorbeeld schriftelijke bevestiging van de verzoeken per post of e-mail te verzenden en aan te dringen op een omgaande reactie.  
De brief van mr. Veldman d.d. 27 november 2012 tenslotte, tevens inhoudende een 'klacht' aan het adres van beklagde, is niet mede namens F geschreven.

De klacht van F is daarom niet gegrond.

- 5.6. Door zich schuldig te maken aan handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of die in strijd zijn met de eer van de stand is beklagde tucht-rechtelijk aan te spreken op de voet van art. 80 van de statuten NVM.

De ernst van de gewraakte gedraging is echter niet van dien aard dat een tuchtrechtelijke straf of maatregel geboden is. Daar komt bij dat bij het optreden van F - het niet nemen van verdere actie na de twee telefoontjes naar V alsmede het scheppen van verwarring of de op naam van mevrouw P gestelde brief d.d 1 oktober 2012 wel door laatstgenoemde was ondertekend - evenmin getuigt van een (voor een NVM-makelaar) in elk opzicht zorgvuldig handelen.

- 5.7. De Raad ziet daarom aanleiding om de op de behandeling van de zaak komende kosten slechts voor de helft ten laste van beklagde te brengen op de voet van art. 32 Reglement Tuchtrechtspraak NVM.

## 6. De beslissing

- 6.1. De Raad verklaart de ingediende klachten ontvankelijk,
- 6.2. De Raad verklaart de door klaagster Pultrum ingediende klacht gegrond, zoals hiervoor overwogen;
- 6.3. De Raad verklaart de door klaagster F ingediende klacht ongegrond;
- 6.4. De Raad ziet af van het opleggen van een straf of maatregel;
- 6.5. De Raad bepaalt dat beklagde een gedeelte van de kosten vallende op de behandeling van deze klacht en door de Raad begroot op € 1.425, -, voor zijn rekening dient te nemen en dient te voldoen aan de Vereniging binnen 6 weken nadat deze beslissing onherroepelijk zal zijn geworden.

ALDUS gewezen te Groningen op 7 mei 2013 door mr. B. van den Bosch, voorzitter, P.J. de Jong, makelaarslid en mr. R. van der Molen, lid en plaatsvervangend secretaris.