

**Informatie aan niet-opdrachtgever. Onzorgvuldig handelen. Niet
verschijnen bij bezichtiging.**

Klager verwijt een makelaar (beklaagde), dat hij de gemaakte bezichtigingsafspraken niet tijdig heeft afgezegd. Toen klager zich op de afgesproken tijd bij de woning meldde bleek niemand aanwezig. Klager, die van ver kwam, meent dat beklagde eerder actie had moeten ondernemen en, toen het niet meer lukte om klager te bereiken, klager bij de woning had moeten opvangen.

De Raad overweegt dat de makelaar heeft erkend dat hij bij de woning aanwezig had moeten zijn. Voorts staat vast dat beklagde klager i.v.m. de gang van zaken een diner bon heeft aangeboden. Toen klager dit aanbod weigerde heeft beklagde via zijn verzekeraar aan klager een schadevergoeding van EUR 500,- aangeboden. Gelet op dit aanbod om de gevolgen van de gemaakte fout te compenseren acht de Raad de handelwijze van beklagde onder de onderhavige omstandigheden tuchtrechtelijk niet verwijtbaar.

DE RAAD VAN TOEZICHT EINDHOVEN/MAASTRICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer **K.**,
[adres],

klager,

tegen:

De heer **M.**, aangesloten NVM-makelaar, verbonden aan het makelaarskantoor
[naam en adres].

beklaagde,

1. De procedure

- 1.1. Per brief van 23 november 2014, met bijlagen, heeft klager tegen de makelaar een klacht ingediend bij de NVM, afdeling Consumentenvoorlichting, die deze klacht bij brief van 18 december 2014 heeft doorgeleid aan de Raad.
- 1.2. Bij brief van 29 januari 2015, met bijlagen, heeft de makelaar zich tegen de klacht verweerd.
- 1.3. Op haar zitting van 18 maart 2015 heeft de Raad klager en de makelaar in persoon gehoord, waarbij zij hun standpunten nader hebben toegelicht. Klager heeft toen tevens een schriftelijke reactie op het verweerschrift overgelegd.

2. De feiten

- 2.1. Op 6 oktober 2014 heeft klager telefonisch met het kantoor van de makelaar een afspraak gemaakt voor een bezichtiging van een woning in E. op 22 oktober 2014 om 14.00 uur. Daarbij heeft klager aangegeven dat hij de voorkeur gaf aan bellen op zijn vaste telefoonlijn en berichten per e-mail omdat hij niet vaak gebruik maakte van zijn mobiele telefoon.

De makelaar heeft tot 3 uur voor het bezichtigingstijdstip tevergeefs geprobeerd contact te krijgen met de bewoner van het te bezichtigen pand zodat hij zich genoodzaakt heeft gezien de bezichtiging te annuleren. Het is de makelaar niet gelukt om klager daarvan op de hoogte te brengen ondanks 3 belpogingen naar diens vaste telefoon, de laatste om 13.07 uur, en een bericht per e-mail van 13.31 uur.

Nadat klager, die om 11.15 uur per auto vertrokken was uit A., aankwam bij de woning bleken noch de bewoner noch de makelaar daar aanwezig te zijn.

- 2.2. De makelaar heeft klager laten weten dat hij het zeer betreunde dat klager met zijn familie voor niets naar de woning in E. was gekomen en bood hem een dinerbon van € 100,00 aan. Toen klager € 250,00 vroeg heeft de makelaar zijn aanbod nog verhoogd naar € 150,00. Dat werd niet geaccepteerd door klager, die hem aansprakelijk stelde voor zijn schade, berekend op € 937,00.
- Nadat klager per e-mail van 5 december 2014 aan de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de makelaar liet weten dat zijn kosten op € 2.100,00 zouden uitkomen als hij zijn klacht bij de NVM zou doorzetten, bood deze bij e-mail van 11 december 2014 een vergoeding aan van € 500,00 tegen finale kwijting en op voorwaarde dat klager zou afzien van een klacht bij de NVM. Op diezelfde dag heeft klager per e-mail dat voorstel afgewezen.

3. De klacht

- 3.1. Klager verwijt de makelaar dat die hem niet tijdig heeft laten weten dat een bezichtiging van een woning in E. niet door kon gaan en dat de makelaar niet bij die woning aanwezig was om hem daar op te vangen.
- Daarnaast vraagt klager de Raad om een uitspraak te doen over vier normen, door hemzelf geformuleerd, voor het handelen van NVM-makelaars in een dergelijk geval.
- Klager stelt dat de makelaar hem tijdig had moeten laten weten dat de afspraak nog niet zeker was, nu hij wist dat klager niet per mobiele telefoon bereikbaar was en dat klager vanaf A. zou moeten komen.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar erkent dat hij zorgvuldiger had kunnen handelen door eerder contact te hebben met de bewoner van de te bezichtigen woning en door klager eerder te laten weten dat de bezichtiging niet door zou gaan. Daarnaast heeft hij nagelaten om zelf naar de woning te gaan om klager

op te vangen. Verder is de makelaar van mening dat hij daarna alles in het werk heeft gesteld om de klacht van klager op een juiste, zorgvuldige en proportionele wijze op te lossen. De makelaar tekent daarbij nog aan dat hij van mening is dat een fout van een makelaar die in eerste instantie klachtwaardig zou kunnen zijn, goedge maakt kan worden door een goede afhandeling van de uit de onzorgvuldige handelwijze ontstane klacht. `

Hij stelt dat de houding van klager met betrekking tot zijn pogingen om aan diens klacht tegemoet te komen in deze zaak echter niet realistisch was.

5. De beoordeling

- 5.1. Algemene normen voor het voorbereiden van afspraken, voor het handelen ingeval een afspraak niet door kan gaan, voor het omgaan met fouten en bij de uitvoering van bezichtigingsafspraken en voor het aanbieden van compensatie voor schade, zoals klager graag in de uitspraak zou zien, vallen voor de Raad niet te geven. Afgezien van het feit dat de Raad van Toezicht in beginsel niet de geëigende instantie is om algemene gedragsregels voor NVM-makelaars te formuleren, zijn de situaties waarin dergelijke afspraken in de praktijk tot stand komen en uitgevoerd moeten worden, en ook de personen met wie de bezichtigingsafspraken gemaakt worden, daarvoor veel te divers. Natuurlijk geldt ook voor makelaars de algemeen in de samenleving geldende regel, dat een gemaakte afspraak tot nakoming verplicht en dat beide partijen tijdig adequate stappen moeten zetten om die nakoming mogelijk te maken (in dit geval onder meer hierin bestaande dat de makelaar met de bewoners van het te bezichtigen pand afstemt dat de bezichtiging op het afgesproken tijdstip kan plaatsvinden). Bij dit alles geldt tevens de algemene ervaringsregel dat er altijd onvoorziene omstandigheden kunnen optreden die er tussen komen.

De Raad overweegt dat de gang van zaken rond de onderhavige

bezichtigingsafspraken zoals die door beide partijen is geschetst - en die door partijen op hoofdpunten gelijklopend is weergegeven - niet gelukkig is geweest en dat dit ook door de makelaar is erkend.

In de gegeven omstandigheden kan achteraf worden geconcludeerd dat de makelaar inderdaad te lang heeft gewacht, tot enkele uren voor het afgesproken tijdstip, om te gaan proberen aan klager (die van betrekkelijk ver moest komen) kenbaar te maken dat de bezichtiging geen doorgang kon vinden. Aan de andere kant was het echter ongelukkig dat klager de keuze, die hem op zichzelf vrijstond, heeft gemaakt om niet voor de makelaar bereikbaar te zijn per mobiele telefoon. Achteraf gezien was het beter geweest wanneer de makelaar daags vóór de bezichtiging had onderzocht of die inderdaad door kon gaan om daarover uitsluitel aan klager te geven. Klager had dat overigens ook van zijn kant kunnen verifiëren alvorens de rit uit A. te beginnen, maar de primaire verantwoordelijkheid legt de Raad hier wel bij de makelaar.

De makelaar had inderdaad klager moeten opvangen, wetende dat die om 14.00 uur voor de bezichtiging bij de woning zou zijn. Dat heeft de makelaar erkend. Hij heeft geprobeerd dat op te lossen, althans goed te maken door klager een dinerbon aan te bieden. Toen klager dat aanbod niet genoegzaam oordeelde, is in het vervolgtraject tenslotte door de verzekeraar van de makelaar een compensatie van € 500,-- geboden. Naar het oordeel van de Raad is daarmee van de kant van de makelaar overtuigend getoond dat de door hem gemaakte excuses geen loze formaliteit waren, maar dat de klacht van klager serieus is genomen.

- 5.2. Aan een NVM-makelaar mogen hoge eisen worden gesteld, maar onfeilbaarheid hoort daar niet bij. Een passend aanbod tot maatregelen om de gevolgen van een gemaakte fout te compenseren kunnen onder omstandigheden, die zich hier voordoen, aan een misser de grond tot het maken van een tuchtrechtelijk verwijt ontnemen. De Raad is van oordeel dat de klacht ongegrond is.

6. De beslissing

De Raad van Toezicht:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu, voorzitter, de heer H.J. van den Berg MRE RMT, lid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris, en ondertekend op 24 april 2015.