

18-23 RvT Noord

**201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING
OVEREENKOMST**

Onheuse bejegening/ongepast optreden.

Klager was geïnteresseerd in een woning die beklagde in verkoop had. Klager is 20 minuten te laat op de met beklagde gemaakte bezichtigingsafspraak gekomen. Beklagde zat al in zijn auto en heeft klager uitsluitend vanuit de auto te woord gestaan. Het gesprek verliep onplezierig en uiteindelijk is de makelaar boos weggereden. Klager is vervolgens met zijn hond rond het huis gelopen hetgeen door de eigenaar niet gewaardeerd werd. Klager heeft geprobeerd een nieuwe afspraak te maken maar dat is hem niet gelukt. Klager verwijt beklagde dat hem ten onrechte de mogelijkheid is onthouden om de woning te bezichtigen en voelt zich door beklagde onheus bejegend. Gezien het feit dat klager 20 minuten te laat was, en er daardoor de facto maar zeer weinig tijd over was voor de bezichtiging, had het naar het oordeel van de Raad op de weg van klager gelegen om zich welwillend en inschikkelijk te tonen, met als waarschijnlijk resultaat dat wellicht nog een verkorte bezichtiging had kunnen plaatsvinden. Dat het aan de opstelling van beklagde te wijten was dat partijen geïrriteerd uit elkaar zijn gegaan, is niet komen vast te staan. Dat klager door toedoen van beklagde de kans is ontnomen om tot een transactie met de opdrachtgever te komen is niet gebleken. De klacht is ongegrond.

NVM Noord 040

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **W**

wonende te S.,

klager,

tegen

de heer **A**, verbonden aan [**makelaarskantoor A**],

lid van de vereniging, kantoorhoudende te H.

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 21 november 2017 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM doorgestuurd aan de Raad van Toezicht Noord.
- 1.2. Bij brief van 5 januari 2018 met bijlage heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 5 februari 2018 van de Raad van Toezicht:
 - is klager is met kennisgeving niet verschenen,
 - is de makelaar verschenen vergezeld van zijn opdrachtgever (de heer B.).

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. De makelaar had van de heer B. opdracht gekregen om te bemiddelen bij de verkoop van diens woning aan de [adres].
- 2.3. Klager, woonachtig te S., was geïnteresseerd in de aankoop van deze woning. Via Funda heeft hij een afspraak gemaakt voor een bezichtiging op 16 november 2017 om 11.00 uur. Op de website is vermeld dat voor de bezichtiging ongeveer 30 minuten is uitgetrokken.
- 2.4. Op 16 november 2017 was de makelaar aanwezig en had (de echtgenote van zijn) opdrachtgever de woning voor de duur van de bezichtiging verlaten. Toen klager om 11.07 uur nog niet was verschenen, heeft de makelaar hem gebeld heeft om naar zijn aankomsttijd te informeren. Klager gaf daarbij aan binnen enkele minuten te zullen arriveren.
- 2.5. Om 11.17 uur heeft de makelaar klager opnieuw gebeld, omdat hij nog niet gearriveerd was. Klager gaf aan dat hij voorbij de woning was gereden en bij een verkeerd adres was aangekomen, maar inmiddels lopend onderweg was.
- 2.6. Omdat de makelaar niemand zag, heeft hij de woning afgesloten en is hij in zijn auto gestapt. Klager kwam op dat moment aanlopen en de makelaar heeft klager vervolgens vanuit zijn auto aangesproken.
- 2.7. Na een woordenwisseling is de makelaar weggereden. Er heeft geen bezichtiging plaatsgevonden.
- 2.8. Inmiddels was de bewoonster van het pand teruggekeerd, omdat de voor de bezichtiging uitgetrokken tijd was verstreken. Klager heeft vervolgens, op eigen initiatief, samen met zijn hond rond de woning gelopen en op de achterdeur geklopt, maar is door de bewoonster niet binnengelaten.
- 2.9. In de periode daarna heeft klager diverse pogingen ondernomen om alsnog tot een bezichtiging en/of onderhandelingen te komen, maar daar is het niet van gekomen.

3. De klacht:

- 3.1. Klager geeft aan dat hij zeer geïnteresseerd was in de aankoop van de onderhavige woning en zelfs bereid was de vraagprijs te bieden. Klager meent dan ook dat hem ten onrechte de mogelijkheid is onthouden om de betreffende woning te bezichtigen.
- 3.2. Klager wijt dat geheel aan de houding van de makelaar, door wie hij zich onheus bejegend voelt. Klager wijst erop dat de makelaar hem ter gelegenheid van de afspraak voor de bezichtiging slechts vanuit zijn auto door het geopende raam wenste aan te spreken en niet eens bereid was uit te stappen om met hem kennis te maken. Klager heeft moeten ervaren dat de makelaar haastig en prikkelbaar was. Dit gedrag irriteerde klager, met name omdat het regende en de makelaar volstond met hem toespreken uit zijn verwarmde auto, terwijl klager buiten in de regen stond met zijn hond. Klager neemt de makelaar kwalijk dat de conversatie toen snel uit de hand is gelopen met als gevolg dat de makelaar boos is weggereden.
- 3.3. Klager verwijt de makelaar voorts dat hij in de periode daarna categorisch geweigerd heeft met klager zaken te doen en zijn opdrachtgever afschermd tegen klager, waardoor het niet meer tot een bezichtiging en/of onderhandelingen is gekomen. Dit terwijl klager zeer serieus geïnteresseerd was in de aankoop van de woning.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar geeft aan dat hij zich coulant heeft opgesteld toen bleek dat klager de afgesproken tijd voor de bezichtiging niet zou halen. Uiteindelijk was klager pas rond 11.20 uur bij de woning, waardoor er in feite geen tijd meer was voor een reële bezichtiging, omdat de makelaar om 11.45 uur in H. moest zijn. Dit had hij klager ook telefonisch medegedeeld.
- 4.3. Dit alles neemt niet weg dat de makelaar best nog bereid was geweest om een korte rondleiding in de woning te verzorgen, maar dat hij heeft besloten daartoe niet over te gaan, omdat de conversatie tussen hem en klager al snel uit de hand liep. Op het moment dat klager de makelaar toevoegde "dan rijd je toch weg klootzak" heeft de makelaar besloten het gesprek te beëindigen en inderdaad weg te rijden.
- 4.4. De makelaar wijst het verwijt van de hand dat hij klager, toen die kwam aanlopen ter gelegenheid van de geplande bezichtiging bewust genegeerd zou hebben. Klager was vergezeld van een hond en daarom zag de makelaar hem in eerste instantie aan voor een buurtbewoner en niet voor de gegadigde met wie hij een afspraak had.
- 4.5. De makelaar wijst erop dat het verloop en de inhoud van het contact tussen hem en klager, maar ook het feit dat klager op eigen initiatief rond de woning is gaan lopen, waardoor de bewoonster zich opgelaten voelde, heeft geleid tot de beslissing van de verkopers om niet met klager zaken te willen doen. Er is dus geen sprake van dat enige antipathie of rancune van de zijde van de makelaar ertoe geleid heeft dat hij klager heeft weggehouden bij zijn opdrachtgever om aldus te voorkomen dat er onderhandelingen zouden komen over de aankoop van de woning. De makelaar heeft zijn opdrachtgever verzocht hem te vergezellen naar de zitting, zodat de raad uit eerste hand van zijn opdrachtgever kan vernemen hoe deze ten opzichte van klager staat. In dit verband merkt de makelaar nog op dat de persoon van degene,

die de woning van zijn opdrachtgever zou gaan kopen, voor de opdrachtgever van belang was, omdat hij het dorp niet zou verlaten.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaarskantoor A te H.; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De raad stelt vast dat de makelaar als opdrachtnemer van de heer B., primair diens belangen diende te behartigen en niet die van klager.
- 5.3. Voorts stelt de raad vast dat klager ca. 20 minuten te laat op de bezichtigingsafspraak verscheen, waarvoor 30 minuten was uitgetrokken. Dit was klager ook vooraf bekend, omdat dit vermeld is in de standaard bevestiging.
- 5.4. Omdat de lezingen daarover verschillen, kan de raad de exacte gang van zaken voor wat betreft de conversatie tussen klager en de makelaar rond het tijdstip van zijn arriveren niet met juistheid achterhalen. Vaststaat dat dit gesprek onplezierig is verlopen en is geëindigd doordat de makelaar boos is weggereden.
- 5.5. Gezien het feit dat klager 20 minuten te laat was, en er daardoor de facto maar zeer weinig tijd meer over was voor de bezichting, had het naar het oordeel van de raad op de weg van klager gelegen om zich welwillend en inschikkelijk te tonen, met als waarschijnlijk resultaat dat wellicht nog een verkorte bezichting had kunnen plaatsvinden. De Raad van Toezicht ziet in de geschetste gang van zaken onvoldoende feiten en omstandigheden om te concluderen dat het feit dat partijen vervolgens geïrriteerd uit elkaar zijn gegaan, aan de opstelling van de makelaar te wijten is. Aan de makelaar valt dan ook geentuchtrechtelijk verwijt te maken
- 5.6. Mede gezien het feit dat klager na het vertrek van de makelaar op eigen initiatief rond de woning is gaan lopen, en daarbij dus het erf van de opdrachtgever zonder toestemming heeft betreden, acht de raad het aannemelijk dat van de zijde van opdrachtgevers vervolgens is besloten geen zaken met klager te willen doen. De raad weegt daarbij uitdrukkelijk mee dat de betreffende opdrachtgever, de heer B., dit ook ter zitting jegens de Raad van Toezicht heeft verklaard. Daarbij tekent de raad ook aan dat klager blijkbaar zonder nadere aankondiging zijn hond had meegenomen naar de bezichting. Dit is niet gebruikelijk omdat het een feit van algemene bekendheid is dat sommige huiseigenaren het niet prettig vinden om geconfronteerd te worden met huisdieren in hun huis.
- 5.7. Ook het verwijt dat door toedoen van de makelaar klager de kans is ontnomen om tot een transactie met de opdrachtgever te komen, acht de raad dan ook ongegrond.
- 5.8. De slotsom is dat de raad de klacht ongegrond oordeelt.

6. Uitspraak:

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar-lid en mr. H.R. Quint/lid, secretaris, ondertekend door de voorzitter en de secretaris op 8 maart 2018

mr. U. van Houten
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris

Verzonden op ... maart 2018