

18-31 RvT West

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Onvoldoende belangenbehartiging. Onzorgvuldig optreden. Slechte bereikbaarheid.

Klaagster heeft beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van haar woning verstrekt. Er zijn verschillende bezichtigingen geweest en klaagster heeft tweemaal een bod afgewezen. Uiteindelijk heeft klaagster de opdracht aan beklaagde ingetrokken. Klaagster verwijt beklaagde dat hij bij de uitvoering van haar opdracht op verschillende punten tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat beklaagde, onzorgvuldig en laakbaar heeft gehandeld. Dat beklaagde slecht bereikbaar was voor potentiële kopers, deze potentiële kopers heeft geadviseerd niet hoger te bieden dan een bepaalde koopprijs en dat beklaagde zich negatief over de woning heeft uitgelaten, blijkt geenszins uit de overgelegde stukken en is ook verder door klaagster niet aannemelijk gemaakt.

Omdat ook overigens niet is gebleken dat beklaagde op enigerlei wijze in strijd met door hem in acht te nemen regels en/of normen heeft gehandeld, of door zijn handelen schade aan klaagster heeft toegebracht, wordt de klacht ongegrond verklaard.

Stichting Tuchtrechtspraak NVM

Beslissing van 7 maart 2018

inzake de klacht van

Mevrouw T.,
wonende te U.,
klaagster,

tegen

De heer A,
verbonden aan [naam makelaarskantoor]

kantoorhoudende te U.,
beklaagde,

In deze beslissing zal klaagster "T." en beklagde "A" worden genoemd. De Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal "de Raad" worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- De klacht d.d. 23 augustus 2017 van T. (met bijlagen);
- Het verweer d.d. 3 november 2017 van A (met bijlagen);
- Aanvullende e-mail d.d. 23 november 2017 van A.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 26 januari 2018.

Verschenen is:

de heer A.

2. De feiten

- 2.1 In 2017 heeft A gedurende enige tijd als verkopend makelaar opgetreden ten aanzien van de woning aan [adres] (hierna: "de woning") van T.
- 2.2 Gedurende de periode dat A optrad als verkopend makelaar van de woning zijn er meerdere bezichtigingen van potentiële kopers in de woning geweest.
- 2.3 Gedurende de periode dat A optrad als verkopend makelaar van de woning is tot twee maal toe een bod op de woning gedaan door de familie J. In opdracht van T. heeft A deze biedingen tot tweemaal toe afgewezen.

2.4 Na enige tijd heeft T. de opdracht aan A tot verkoop van de woning ingetrokken.

2.5 Op 16 juni 2017 heeft mevrouw J. aan T. het volgende Whatsapp-bericht gestuurd:

"Ja klopt, we hadden het ontzettend graag willen kopen. Zeker nu we ons eigen huis verkocht hebben... helaas liep het contact vanaf het begin al niet soepel met [A]. Duurde steeds lang voordat we wat hoorde en op een gegeven moment adviseerde hij ons niet hoger te bieden, wat ons in verwarring bracht. Toen jij het contract had verbroken heeft hij zich naar ons toe heel negatief over jou en jullie huis uitgelaten. Hopelijk vinden we snel een ander huis in de wijk. Jullie in ieder geval gefeliciteerd!"

2.6 Op 7 juli 2017, na de intrekking door T. van de opdracht tot dienstverlening aan A, heeft T. aan A onder meer het volgende per e-mail gestuurd:

"(...)

Als onze verkoopmakelaar heeft [A] onze belangen niet goed behartigd. Hij was voor kopers erg slecht bereikbaar en heeft geen enkele kijker opgevolgd/nagebeld.

Ernstiger is dat hij potentiële kopers van ons huis geadviseerd heeft om niet meer te bieden op ons huis dan 18.000 onder de vraagprijs.

(...)

Hij heeft er bij ons zeer sterk op aangedrongen dit lage bod te accepteren.

(...)."

2.7 Op 7 juli 2017 heeft A aan T. onder meer het volgende per e-mail gestuurd:

"(...)

Dat ik slecht bereikbaar ben is niet juist. Ik heb steeds snel teruggebeld als je belde. Wat ook niet juist is, is dat ik geen enkele kijker heb nagebeld.

(...)

Je had zelf te hoge verwachtingen van het huis in relatie tot het onderhoud.

(...)."

2.8 Het onderhavige geschil is op zitting van 3 november 2017 tevens behandeld door de Geschillencommissie Makelaardij. In het hier uit voortkomende Bindend advies heeft de Geschillencommissie Makelaardij alle onderdelen van de klacht van T. ongegrond verklaard nu de beweringen van T. niet uitdrukkelijk zijn komen vast te staan.

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – in:

- dat A de belangen van T. niet goed heeft behartigd;
- dat A geen enkele kijker heeft nagebeld;
- dat A slecht bereikbaar was voor potentiële kopers van de woning;
- dat A bieders geadviseerd zou hebben niet hoger te bieden;
- dat A er bij T. op zou hebben aangedrongen een laag bod te accepteren en T. vervolgens "onkundig" noemde toen ze dat bod niet accepteerde;
- dat A zich negatief over T. en de woning heeft uitgelaten.

3.2 A voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer:

- dat de aantijgingen van T. zijn gebaseerd op leugens en dat er door T. geen enkel concreet bewijs wordt aangevoerd voor haar stellingen;
- dat T. teleurgesteld was dat de woning niet snel werd verkocht en nu slechts uit is op geld;
- dat hij veel moeite heeft gedaan de woning te verkopen en zich heeft ingezet om de belangen van T. naar eer en geweten te behartigen;
- dat hij voor wat betreft het nabellen bij het merendeel van de kijkers al tijdens de bezichtiging te horen had gekregen dat er geen verdere interesse was, zodat nabellen niet zinvol was. De andere kijkers heeft hij wel nagebeld;

- dat hij geen enkel belang heeft bij het zich negatief uitlaten over de woning. Integendeel, dit schaadt juist zijn belangen omdat dit mogelijk gevolgen kan hebben voor de door hem te ontvangen courtage.
- dat hij mevrouw J. nooit heeft gesproken en/of heeft rondgeleid.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad stelt allereerst vast dat T., ondanks daartoe correct te zijn opgeroepen per e-mail van 24 november 2017, niet ter zitting is verschenen
- 4.2 Dat A, zoals T. stelt, onzorgvuldig en laakbaar heeft gehandeld door slecht bereikbaar te zijn voor potentiële kopers, deze potentiële kopers te adviseren niet hoger te bieden dan een bepaalde koopprijs en door zich negatief uit te laten over de woning, blijkt geenszins uit de door partijen aan de Raad overgelegde stukken en wordt ook overigens naar het oordeel van de Raad door T. niet aannemelijk gemaakt.
- 4.3 Het door T. overgelegde Whatsapp-bericht van mevrouw J. van 16 juni 2017 maakt dit niet anders. A heeft de juistheid van dit bericht betwist en de Raad ziet daarnaast niet in waarom A er enig belang bij zou hebben om een hoger bod op de woning tegen te gaan en/of af te raden.
- 4.4 Omdat ook overigens niet is gebleken dat A op enigerlei wijze in strijd met door hem in acht te nemen regels en/of normen heeft gehandeld, of door zijn handelen schade aan T. heeft toegebracht, treft de klacht naar het oordeel van de Raad in geen van haar onderdelen doel.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht:

– ONGEGROND –

Deze uitspraak is gedaan door mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer J.L. Sträter, makelaar-lid en mr. R. Imhof, plv.-secretaris, op _____ maart 2018.

E.A. Messer
vice-voorzitter

R. Imhof
plv.-secretaris