

## **Informatie aan niet-opdrachtgever. Onheuse bejegening.**

*Klaagster was geïnteresseerd in een huurwoning en heeft tegenover de makelaar van de verhuurder (beklaagde) een huuraanbod gedaan. Het aanbod werd afgewezen en beklagde deelde klaagster daarbij mede dat de verhuurder overwoog om de woning zelf te betrekken. Enige tijd later ontdekte klaagster dat de woning nog steeds via Funda werd aangeboden en dat er ook nog bezichtigingen plaatsvonden. Klaagster heeft beklagde daar op aangesproken en dat gesprek is onaangenaam verlopen. Klaagster betwijfelt of beklagde haar voorstel wel aan zijn opdrachtgever doorgegeven heeft. Zij verwijt beklagde dat hij heeft geweigerd om het telefoonnummer van zijn opdrachtgever aan klaagster door te geven en dat hij ook geen correspondentie met zijn opdrachtgever heeft willen overleggen waaruit e.e.a. zou kunnen blijken. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij niet heeft willen meewerken aan een oplossing en heeft aangegeven de klachtprocedure te willen afwachten. Tenslotte stelt klaagster nog dat beklagde haar tijdens bovengenoemd gesprek op ongepaste wijze heeft bejegend.*

*Voor de Raad is komen vast te staan dat beklagde het huurvoorstel van klaagster onverwijld aan zijn opdrachtgever heeft doorgegeven. Het betoog van klaagster dat op beklagde de verplichting rustte om het telefoonnummer van zijn opdrachtgever door te geven dan wel (schriftelijk) bewijs te leveren van het doorgeven van het aanbod van klaagster, wordt dan ook niet gevolgd. Het was wellicht beter geweest als beklagde meer duidelijkheid over de situatie m.b.t. het huuraanbod van de woning had gegeven maar van tuchtrechtelijk laakbaar handelen van beklagde was geen sprake. Gelet op de onderhavige omstandigheden wordt ook de reactie van beklagde tijdens het door klaagster genoemde gesprek niet klachtwaardig geacht.*

## **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **C.**, (hierna te noemen: klaagster), gericht tegen de heer **N.**, (hierna te noemen: beklagde), verbonden aan het kantoor [naam makelaarskantoor] te A., lid van de Vereniging.

De klacht is namens klaagster ingediend door mr. H. bij brief van 9 oktober 2013 met bijlagen. Beklaagde heeft op de klacht gereageerd bij e-mail van 24 november 2013 met bijlagen.

Vervolgens heeft mr. H. voornoemd het standpunt van klaagster nader toegelicht bij brief van 5 december 2013 met bijlage, waarna beklagde nog heeft gereageerd bij e-mail van 17 december 2013.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 19 maart 2014, is klaagster in persoon verschenen, bijgestaan door mr. H. voornoemd als haar gemachtigde. Ook beklaagde is in persoon verschenen in gezelschap van de heer V., als medewerker verbonden aan het kantoor van beklaagde.

## **DE FEITEN**

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

- Beklaagde heeft in september 2013 namens een opdrachtgever de woning gelegen aan de [adres] te huur aangeboden. Genoemde woning werd aangeboden via FUNDA.nl voor een maandelijkse huurprijs van € 3.000,- exclusief bijkomende kosten. De betreffende aanbieder vermeldde dat de woning per direct beschikbaar was.

- Klaagster was geïnteresseerd in de woning en heeft deze op 23 september 2013 met beklaagde, althans diens medewerker V., bezichtigd. Tijdens de bezichtiging gaf beklaagde aan dat de woning uiterlijk per 1 december 2013 beschikbaar zou komen.

- Bij e-mail van 24 september 2013 heeft klaagster aan beklaagde laten weten dat haar gezin bestond uit drie personen en een hond en dat zij de woning wilde huren. Daartoe bood zij aan een maandelijkse huurprijs van € 2.850,- te betalen. Tevens gaf klaagster in die e-mail aan dat zij graag in contact wilde komen met de verhuurder, de opdrachtgever van beklaagde, teneinde haar voorgenomen contractpartner te leren kennen.

Beklaagde heeft niet meteen op de e-mail van klaagster gereageerd.

- Enkele dagen na het verzenden van bovengenoemde e-mail heeft klaagster telefonisch contact met beklaagde opgenomen om te informeren naar de stand van zaken. Beklaagde heeft tijdens dit telefoongesprek aangegeven 'geen tijd te hebben'.

Bij e-mail van 27 september 2013 verzocht klaagster om een reactie van de opdrachtgever van beklaagde op de door haar in de woning getoonde interesse. Zij gaf aan die reactie te willen weten om te kunnen bepalen of zij haar zoektocht naar andere accommodatie diende voort te zetten.

- Beklaagde heeft bij e-mail van dezelfde datum aan klaagster laten weten dat hij geen huurovereenkomst met klaagster kon sluiten, aangezien zijn opdrachtgever de woning mogelijkerwijs zelf weer

wilde gaan betrekken. Het zou volgens beklaagde nog enige tijd duren voordat omtrent dit laatste duidelijkheid zou bestaan. Beklaagde besloot zijn e-mail met de mededeling dat hij hoopte dat klaagster spoedig een ander appartement zou vinden en dat hij haar zou inlichten wanneer hij andere accommodatie voor haar zou weten.

- Op 8 oktober 2013 liepen klaagster en haar gemachtigde door de [straatnaam] en troffen aldaar beklaagde aan bij voornoemde te huur aangeboden woning. Klaagster heeft daaruit geconcludeerd dat genoemde woning nog steeds, dan wel opnieuw te huur was. Klaagster had inmiddels ook geconstateerd dat de woning nog steeds op FUNDA te huur werd aangeboden. Daarop aangesproken heeft beklaagde aan klaagster laten weten dat de woning op dat moment niet te huur was, maar dat zijn opdrachtgever wel wenste dat hij, beklaagde, zou doorgaan, met het doen bezichtigen van de woning door potentiële huurders.

- Klaagster heeft bij dezelfde gelegenheid gevraagd of beklaagde haar op 24 september 2013 gedane huurvoorstel aan zijn opdrachtgever had doorgegeven. Omdat klaagster haar twijfels aan dit laatste had, heeft zij beklaagde ook gevraagd haar het telefoonnummer van zijn opdrachtgever te verstrekken, zodat zij contact met deze kon opnemen om te verifiëren of deze op de hoogte was gesteld van klaagsters huurvoorstel. Beklaagde zei toe het telefoonnummer van zijn opdrachtgever aan klaagster te zullen verstrekken.

- Het verdere gesprek tussen klaagster en beklaagde is op 8 oktober 2013 in een onaangename sfeer verlopen. Klaagster liet weten dat zij een klachtprocedure tegen beklaagde zou beginnen, indien zou blijken dat hij onwaarheid had gesproken. Beklaagde trok toen zijn toezegging om klaagster het telefoonnummer van zijn opdrachtgever te verstrekken in en liet weten dat hij de uitkomst van de klachtprocedure wel zou afwachten indien klaagster zou overgaan tot het indienen van een klacht tegen hem.

- Klaagster heeft haar klacht, zoals uit het vorenstaande blijkt, op 9 oktober 2013 bij de Raad ingediend.

- De litigieuze woning is eind november 2013 aan een andere gegadigde verhuurd.

## **DE KLACHT**

De klacht van klaagster valt in drie onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang – dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij:

**a.** geweigerd heeft het telefoonnummer van zijn opdrachtgever aan klaagster door te geven dan wel correspondentie tussen hem en zijn opdrachtgever over te leggen, waaruit zou kunnen blijken dat klaagsters huuraanbod aan die opdrachtgever is doorgegeven; door na te laten deze informatie aan klaagster te verstrekken is aan haar de mogelijkheid ontnomen de bewuste woning te huren, aldus klaagster;

**b.** niet zijn medewerking heeft willen verlenen aan een onderlinge oplossing en heeft gesteld dat hij de door klaagster aangekondigde klachtprocedure wel zou afwachten;

**c.** klaagster op ongepaste wijze heeft bejegend door klaagster er van te betichten dat zij onder een gefingeerde naam een afspraak met hem had gemaakt om op 8 oktober 2013 de woning te bezichtigen – en dat klaagster daartoe in de straat had gepatrouilleerd – teneinde beklaagde er op te betrappen dat hij de woning nog steeds door aspirant-huurders liet bezichtigen, dit alles met het oogmerk beklaagde te betrappen op onoorbaar handelen of nalaten. Klaagster is van mening dat beklaagde met dit laatste de artikelen 1 en 4 van de Erecode der Vereniging heeft overtreden.

## **HET VERWEER**

### Klachtonderdeel a

Beklaagde heeft bij zijn schriftelijke reactie op de klacht van klaagster zijn e-mail van 24 september 2013 overgelegd, waarmee hij het door klaagster op die dag gedane huuraanbod heeft doorgezonden aan zijn opdrachtgever, mevrouw M.

### Klachtonderdeel b

Beklaagde stelt dat het doen van een bieding, zoals door klaagster op 24 september 2013 gedaan, voor haar nog geen rechten scheidt om de woning te huren. Beklaagde stelt ook dat zijn opdrachtgever hem had verzocht te wachten met het geven van een reactie aan klaagster op haar huuraanbod. Omdat zijn opdrachtgever hem had laten weten dat zij wellicht zelf de woning weer zou gaan betrekken, kon beklaagde aan klaagster op dat moment ook niets concreets laten weten. Ook op 8 oktober 2013, toen klaagster en beklaagde elkaar bij

de woning troffen, had beklagde van zijn opdrachtgever nog geen uitsluitsel verkregen over de vraag of deze nu wel of niet de woning weer zelf zou gaan betrekken.

#### Klachtonderdeel c

Beklaagde heeft erkend dat het gesprek tussen hem en klagster op 8 oktober 2013 in een onaangename sfeer is verlopen. Beklaagde heeft toegelicht dat bij hem de overtuiging had postgevat dat klagster de bezichtigingsafspraak die hij op genoemde datum had met een mogelijke huurder van de woning zelf in scene had gezet door deze afspraak onder een gefingeerde naam met hem te maken.

### **DE BEOORDELING**

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

#### Klachtonderdeel a

Met het overleggen van zijn e-mail van 24 september 2013 aan zijn opdrachtgever is voor de Raad komen vast te staan dat beklagde het huurvoorstel van klagster onverwijld aan zijn opdrachtgever heeft doorgegeven.

Klagster betwist de authenticiteit van de e-mail van de opdrachtgever van beklagde van 3 november 2013, waarmee deze aan beklagde heeft bevestigd dat zij diens e-mail van 24 september 2013 had ontvangen. Laatstgenoemde e-mail is afgedrukt onder de e-mail van de opdrachtgever. Klagster stelt dat de e-mail van 3 november 2013 geen afzender vermeldt en dat deze dus door eenieder verzonden zou kunnen zijn aan beklagde.

Voorts is klagster van mening dat uit de e-mail van 24 september 2013 van beklagde aan zijn opdrachtgever niet blijkt dat hij daarin enige omschrijving van het aanbod van klagster heeft gedaan.

De Raad deelt de mening van klagster niet. Immers, de e-mail van de opdrachtgever van beklagde van 3 november 2013 bevat wel degelijk de vermelding van de afzender. Deze vermelding bevindt zich echter op de daaraan voorafgaande pagina.

De Raad ziet ook niet in waarom beklagde in de tekst van zijn e-mail van 24 september 2013 enige omschrijving van het bod van klagster had moeten geven. Beklaagde heeft simpelweg aan zijn opdrachtgever de e-mail van klagster van dezelfde datum doorgezonden waarin klagster zelf haar bod duidelijk heeft omschreven.

De Raad volgt klaagster ook niet in haar betoog dat op beklagde enige verplichting rustte aan haar het telefoonnummer van zijn opdrachtgever door te geven, dan wel aan klaagster het (schriftelijk) bewijs te leveren van het doorgeven van haar huuraanbod.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

#### Klachtonderdeel b

Alhier beklagt klaagster zich erover dat beklagde niet heeft willen meewerken aan een onderlinge oplossing en dat hij heeft aangegeven de uitkomst van de klachtprocedure af te zullen wachten.

Het is de Raad niet duidelijk welke oplossing klaagster voor ogen stond.

Beklagde heeft klaagster bij e-mail van 27 september 2013 laten weten – zulks in reactie op haar huuraanbod van 24 september 2013 – dat zijn opdrachtgever de woning waarschijnlijk zelf weer nodig zou hebben en dat beklagde dus geen overeenkomst met klaagster kon sluiten. Het was beklagde bekend dat klaagster op korte termijn een woning nodig had. Beklagde spreekt in die e-mail ook de hoop uit dat klaagster snel een appartement zal vinden.

Niet gesteld noch gebleken is dat klaagster in reactie op laatstbedoelde e-mail aan beklagde heeft laten weten dat zij toch in de woning geïnteresseerd bleef, niettegenstaande de termijn die de opdrachtgever van beklagde nodig zou hebben om haar definitieve beslissing te nemen omtrent het zelf weer betrekken van de woning dan wel het toch in verhuur geven daarvan. Beklagde mocht er derhalve op dat moment van uitgaan dat de kandidatuur van klaagster voor die woning hiermee ten einde was.

Beklagde heeft gesteld dat hij op 8 oktober 2013 nog geen uitsluitel van de zijde van zijn opdrachtgever had omtrent haar wens om de woning eventueel zelf weer te betrekken. Beklagde kon derhalve op dat moment met niemand een huurcontract voor de woning sluiten. De Raad is uit niets gebleken dat klaagster op 8 oktober 2013 ondubbelzinnig aan beklagde te kennen heeft gegeven dat zij nog altijd in de woning geïnteresseerd was, dat zij haar eerdere huurvoorstel gestand deed en dat zij beklagde heeft verzocht meteen contact met haar op te nemen zodra bekend was of de woning alsnog verhuurd kon worden.

Niet in geschil is dat het gesprek tussen klaagster en beklagde op 8 oktober in een ruzieachtige sfeer is verlopen en dat klaagster heeft laten weten een klacht te zullen indienen tegen beklagde, indien deze onwaarheid zou hebben gesproken. Beklagde heeft alstoen

gesteld de uitkomst van die klachtprocedure te zullen afwachten. Een zodanige mededeling van beklagde is echter niet klachtwaardig.

De Raad begrijpt dat het voor klaagster verwarrend moet zijn geweest te constateren dat de woning ook na 27 september 2013, de datum waarop beklagde haar had laten weten dat zijn opdrachtgever de woning misschien zelf weer wilde gaan betrekken, nog steeds op FUNDA te huur werd aangeboden en ook de bezichtigingen van de woning nog steeds doorgang vonden. Het ware wellicht beter geweest, indien beklagde op dit punt meer duidelijkheid aan klaagster had verschaft door mee te delen dat dit alles geschiedde op verzoek van zijn opdrachtgever. In tegenstelling echter tot hetgeen klaagster meent, betekent het doen bezichtigen van een te huur aangeboden woning door aspirant huurders nog niet dat de makelaar met deze gegadigden in onderhandeling is.

Het vorenstaande leidt tot de conclusie dat ook dit klachtonderdeel **ongegrond** is.

#### Klachtonderdeel c

Zoals hiervoor onder klachtonderdeel b reeds is overwogen is niet in geschil dat het gesprek tussen klaagster en beklagde op 8 oktober 2013 op onaangename wijze is verlopen. De Raad heeft kennis genomen van de mededeling van beklagde dat deze het vermoeden had dat klaagster de afspraak die hij op genoemde datum met een gegadigde had om de woning te bezichtigen door klaagster in scene is gezet om te controleren of de woning nog steeds te huur was. De bewuste gegadigde met wie beklagde een afspraak meende te hebben is niet komen opdagen. Wel trof beklagde bij dezelfde gelegenheid klaagster en haar gemachtigde in de straat bij de woning aan, hetgeen door beklagde als 'zeer toevallig' is aangemerkt. Nu klaagster deze beschuldiging van de zijde van beklagde van de hand wijst en ook overigens geen bewijs voorhanden is dat het door beklagde uitgesproken vermoeden van een door klaagster in scene gezette bezichtiging juist is, is het voor de Raad niet mogelijk hieromtrent een oordeel te geven. De Raad begrijpt echter wel de door beklagde onder de omstandigheden van het geval gegeven reactie. Deze is – onder verwijzing naar diezelfde omstandigheden – niet klachtwaardig.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M., mr. J.P. van Harseler, J.B. Boerman, P.H. Roos, mr. W. van Otterloo,

en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker,  
op 19 maart 2014, ondertekend op 22 april 2014.

mr. J.P. van Harseler, Voorzitter

mr. J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement  
Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing  
niet kan verenigen binnen 8 weken na dagtekening van de brief  
waarbij hem / haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden, in  
beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, N.V.M. Bureau,  
Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.