

Informatie niet-opdrachtgever. Onzorgvuldig handelen. Ongepast optreden.

Klager heeft een nog af te bouwen appartement verkocht. Toen de makelaar van de koper het appartement kort voor de leveringsdatum inspecteerde, bleken de overeengekomen (extra) werkzaamheden nog niet af te zijn en verkeerde het appartement nog niet in bewoonbare staat. Klager verwijt de makelaar (beklaagde) dat zij vervolgens haar opdrachtgever (de koper) zonder nader overleg of onderzoek heeft geadviseerd om de woning niet af te nemen. Daarnaast wordt de makelaar verweten dat zij haar opdrachtgever ten onrechte heeft medegedeeld dat zij tijdens een telefoongesprek door de aannemer van klager is bedreigd.

De Raad stelt vast dat het appartement op de geplande leveringsdatum nog niet bewoonbaar was. Naar het oordeel van de Raad kon de makelaar onder de onderhavige omstandigheden in redelijkheid tot het advies aan haar opdrachtgever komen om geen medewerking aan de afname van het appartement te verlenen. Dat de koper extra werkzaamheden was overeengekomen en er reeds was gesproken over een mogelijke depotstelling bij de notaris, brengt hierin geen verandering. Over het verloop van het telefoongesprek tussen de makelaar en de aannemer lopen de lezingen van partijen uiteen. Of de makelaar de aannemer van klager ten onrechte van bedreiging heeft beschuldigd kan door de Raad niet meer worden vastgesteld. Wel staat vast dat de makelaar vrij snel na het bedoelde telefoongesprek opnieuw contact met de aannemer heeft opgenomen om de verhoudingen te normaliseren. De Raad trekt hieruit de conclusie dat de makelaar in deze situatie de-escalerend heeft gehandeld waardoor haar in ieder geval geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Raad van Toezicht Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van de heer S., wonende te D., hierna te noemen klager, gericht tegen mevrouw W., makelaar verbonden aan de makelaardij-onderneming [makelaarskantoor X] te A., hierna te noemen beklaagde. De klacht is bij de Makelaarsvereniging Amsterdam op 26 augustus 2014 ontvangen. Beklaagde heeft op deze klacht geantwoord bij brief van 3 februari 2015. Vervolgens heeft klager gerepliceerd bij brief van 11 maart 2015 waarna beklaagde heeft gedupliceerd per e-mail van 28 maart 2015.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 26 augustus 2015. Klager is daarbij in persoon verschenen, vergezeld door de heer T., makelaar verbonden aan [makelaarskantoor Y] te D., alsmede door de heer B., aannemer. Beklaagde is eveneens in persoon verschenen.

DE FEITEN

Op 10 april 2013 heeft klager het appartementsrecht met betrekking tot de woning aan de [adres] verkocht, hierna te noemen het appartement, waarbij de koper werd bijgestaan door beklaagde.

In de daartoe opgemaakte koopakte heeft klager zich jegens de koper verplicht om voorafgaand aan de levering de in de koopakte vermelde werkzaamheden te verrichten.

Nadat de koopovereenkomst tot stand kwam, zijn door de koper en klager extra-werkzaamheden met betrekking tot het appartement overeengekomen en, in verband met dit meerwerk, een nieuwe, hogere koopprijs voor het appartement.

In de koopakte was als tijdstip van levering bepaald uiterlijk vier weken nadat de splitsingsvergunning onherroepelijk was geworden, maar niet later dan 1 oktober 2013. Tussen partijen is op enig moment als leveringsdatum 26 juli 2013 overeengekomen.

Op 23 juli 2013 heeft beklagde in het appartement een voorinspectie uitgevoerd waarna zij op 24 juli 2013 per e-mail aan de makelaar van klager heeft laten weten dat geen medewerking aan de geplande levering op 26 juli 2013 kon worden gegeven. Hieraan werd door beklagde ten grondslag gelegd dat de te verrichten werkzaamheden in het appartement op dat moment onvoldoende waren gevorderd. Vervolgens hebben de betrokken partijen overleg gevoerd over de ontstane situatie. Onder meer heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de aannemer van klager en beklagde, alsmede een bespreking bij de notaris op 26 juli 2013.

Op 2 augustus 2013 heeft de levering van het appartement alsnog plaatsgevonden. Op dezelfde datum is door klager en koper met de notaris een depotovereenkomst gesloten. Deze overeenkomst hield in dat uit de verkoopprijs van het appartement een bedrag van € 50.000,- in depot onder de notaris zou blijven, met als strekking zekerheid voor koper voor de volledige uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden, uiterlijk per 1 november 2013.

DE KLACHT

Klager heeft de volgende klachten naar voren gebracht:

1. Beklaagde heeft zonder onderbouwing en gedegen onderzoek haar opdrachtgever het onjuiste advies gegeven om niet akkoord te gaan met de voornoemde afgesproken leveringsdatum.
2. Nadat de aannemer van het project telefonisch contact had gezocht met beklagde voor een nadere toelichting, heeft beklagde in strijd met de waarheid haar opdrachtgever verteld dat zij door de aannemer bedreigd werd.
3. Beklaagde heeft niet adequaat gehandeld ter zake van de afhandeling van de betaling uit het depot onder de notaris.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Gelet op de repliek van klager alsmede zijn toelichting op de mondelinge behandeling wordt de klacht beperkt tot klachtonderdelen 1 en 2.

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Ter toelichting op zijn klacht heeft klager naar voren gebracht dat er geen misverstand over kon bestaan dat op de afgesproken datum van 26 juli 2013 het appartement moest worden afgenomen. Beklaagde heeft namens de koper plotseling, geheel eenzijdig en zonder nader overleg met klager de afgesproken leveringsdatum ingetrokken. Klager meent dat dit niet zomaar zonder overleg of hoor en wederhoor kan plaatsvinden. Weliswaar heeft beklagde hieraan ten grondslag gelegd dat zij de wijze van oplevering niet naar behoren vond, maar zij had daarop klager of zijn makelaar dienen aan te spreken opdat in goed overleg alsnog een passende oplossing had kunnen worden gevonden. Nu beklagde dat niet heeft gedaan, zo meent klager, heeft zij reeds om die reden klachtwaardig gehandeld. De klachtwaardigheid van beklagde klemt te meer, zo heeft klager verder aangevoerd, dat hem is gebleken dat beklagde geheel niet op de hoogte was met het extra-meerwerk zoals door haar opdrachtgever aan klager was verzocht uit te voeren. Het betrof ingrijpende en hoogwaardige extra-voorzieningen, zoals een tweede badkamer, die in het appartement moesten worden uitgevoerd bovenop de in de koopakte reeds vermelde werkzaamheden. Deze werkzaamheden zijn met koper op zijn verzoek en naar zijn tevredenheid door de aannemer begeleid waarbij te allen tijden het belang en de wensen van de koper voorop stonden. Beklaagde wist hier allemaal niets van, is nooit op het werk geweest en heeft zich nimmer in de materie verdiept. Haar laakbare handelwijze betrof een soloactie waardoor de relatie tussen koper en klager ernstig is verstoord.

Het moge zo zijn dat op 23 juli 2013 circa negen van de dertien te verrichten werkzaamheden niet gereed waren, maar daarbij verzuimt beklagde te vermelden dat er extra-meerwerk was bedongen dat reeds deels door klager was voorgefinancierd. Evenmin het feit dat het appartement nog niet voor bewoning gereed was kan als een steekhoudend verweer van beklagde worden beschouwd. Immers, haar opdrachtgever was niet alleen van de stand van de werkzaamheden in het appartement op de hoogte maar ook van de gemaakte afspraken. Hierbij doelt klager erop dat tussen hem en de opdrachtgever van beklagde reeds over de plaatsing van een depot was gesproken zodat de levering sowieso doorgang kon vinden. Doordat door toedoen van beklagde de geplande leveringsdatum door de notaris moest worden afgezegd, is klager in financiële problemen gekomen. Logischerwijs waren er namelijk afspraken met de bank gemaakt in verband met de aflossing van een deel van de hypotheek van het project waarvan het appartement onderdeel uitmaakte. Klager heeft uiteindelijk met veel pijn en moeite die problemen kunnen oplossen. Klager verwacht een passende maatregel van de Raad om te voorkomen dat beklagde opnieuw het vak als makelaar kan schaden.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht in het onderhandelingstraject voorafgaand aan de koopovereenkomst een paar maal aan klager te hebben gevraagd hoelang de werkzaamheden in beslag zouden nemen en of het haalbaar was. Deze vraag is ook gesteld met betrekking tot de leveringsdatum van 26 juli 2013. Hierop is door klager benadrukt dat dit geen probleem zou zijn en dat vertrouwen moest worden gesteld in klager en zijn aannemer. Verder spreekt beklagde tegen dat zij niet van het extra-meerwerk op de hoogte was en dat zij nooit op het werk gedurende de verbouw zou zijn geweest. Nadat beklagde in het belang van haar opdrachtgever op 23 juli 2013 een voor-inspectie in het appartement had uitgevoerd, werd het door de koper aan beklagde reeds kenbaar gemaakte vermoeden bewaarheid. Weliswaar was zichtbaar dat de verbouwing met vakkennis werd verricht, maar tegelijkertijd moest worden vastgesteld dat nog veel overeengekomen werkzaamheden dienden te worden verricht of afgerond, en dat daardoor het appartement niet voor bewoning gereed was. Zo was de elektrische installatie nog niet aangebracht, sanitair nog niet geplaatst en de centrale verwarming niet aangesloten. Daarbij komt, zo heeft beklagde toegelicht, dat in zijn algemeenheid bij vertragingen in (ver)nieuwbouw het op de weg van de verkopend makelaar ligt om één en ander bij partijen aan te kaarten en overleg te entameren, maar dat daarvan in het onderhavige geval geen sprake was. Onder die

omstandigheden is beklaagde tot het advies aan haar opdrachtgever gekomen de woning niet in deze staat af te nemen. Die heeft dit advies aanvaard en er is dus geen sprake van een soloactie van beklaagde geweest. Op 24 juli 2013 is door beklaagde schriftelijk en gemotiveerd aan de makelaar van klager verwoord waarom aan de geplande levering geen medewerking kon worden verleend, maar niet zonder eerst daaraan voorafgaand telefonisch overleg met diens medewerker te plegen. Vervolgens heeft beklaagde, zo meent zij, zich ook verder constructief opgesteld. Zo is de geplande levering op 26 juli 2013 benut om bij de notaris een bespreking te beleggen. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in een vertraging van één week, nu op 2 augustus 2013 de levering alsnog kon plaatsvinden. Dit hing samen met de deugdelijke depotovereenkomst die in samenwerking met de notaris tot stand kwam. Er is derhalve in wezen slechts een beperkte vertraging in de levering aan te wijzen geweest. Dat door haar opdrachtgever met klager reeds in een eerder stadium over de mogelijkheid van een depot is gesproken, was beklaagde onbekend. Op grond van dit alles meent beklaagde dat haar geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

De Raad overweegt als volgt.

Voor zover klager zijn klacht baseert op het onrechtmatig handelen van beklaagde waardoor hij schade heeft geleden, verklaart de Raad zich onbevoegd zich daarover uit te laten. Een oordeel over schadevergoeding is voorbehouden aan de civiele rechter.

De Raad stelt in de eerste plaats vast dat niet in geschil is dat een groot aantal van de werkzaamheden die in de koopakte waren bedongen op 23 juli 2013 niet was uitgevoerd. Daarenboven was het appartement niet bewoonbaar. De Raad is van mening dat beklaagde op grond hiervan in redelijkheid tot het advies aan haar opdrachtgever heeft kunnen komen om geen medewerking te verlenen aan de afname van het appartement. Evenzeer meent de Raad dat niet valt in te zien waarom dit advies in het belang van haar opdrachtgever tot klachtwaardigheid van beklaagde jegens klager zou moeten leiden. De omstandigheid dat klager van de koper de opdracht had aanvaard tot het verrichten van extra-werkzaamheden in het appartement, kan hierin, anders dan klager meent, geen verandering brengen. Een en ander laat immers onverlet dat in principe een koper van een appartement met woonbestemming niet akkoord hoeft te gaan met de levering van een dergelijk appartement in onbewoonbare staat.

Wat betreft het verwijt van klager dat beklaagde heeft veronachtzaamd dat door klager reeds met haar opdrachtgever de mogelijkheid van een depot was besproken, en dat daardoor de levering nodeeloos is vertraagd, overweegt de Raad als volgt. De Raad passeert het verweer van beklaagde ter zitting dat zij met een dergelijke afspraak onbekend was. Immers, in het dossier bevindt zich een e-mail van 1 juli 2013 van beklaagde als gericht aan de makelaar van klager waarin zij bevestigt dat een depot reeds aan de orde was geweest. De Raad is evenwel van mening dat dit geen verandering brengt in de omstandigheid dat het appartement onbewoonbaar was op het moment dat de medewerking aan de levering werd ingetrokken. In zijn overwegingen betreft de Raad verder dat van een uitgewerkte depotovereenkomst geen sprake was en kennelijk ook de notaris, ondanks de reeds geplande leveringsdatum van 26 juli 2013, van een depot onkundig was. Daarnaast blijkt uit het dossier dat reeds op 24 juli 2013 – derhalve onmiddellijk na afzegging van de geplande levering – door beklaagde de mogelijkheid van een depot aan de makelaar van beklaagde is voorgesteld om op die manier de levering zo snel mogelijk alsnog doorgang te kunnen laten vinden. Op grond hiervan kan niet tot de conclusie worden gekomen dat beklaagde een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Klager heeft naar voren gebracht dat toen de koper de geplande levering had afgezegd, de aannemer heeft besloten beklagde op te bellen. Hiermee stond de aannemer voor ogen beklagde uit te leggen dat de overeengekomen werkzaamheden nog niet konden worden uitgevoerd doordat haar cliënt nieuwe werkzaamheden had opgedragen. Verder had de aannemer de bedoeling beklagde over de feitelijke gang van zaken voor te lichten en met name wat tussen haar cliënt en klager reeds was afgesproken. Hierop heeft beklagde letterlijk de aannemer te verstaan gegeven dat zij niets met hem te maken had, waarop de aannemer heeft geriposteerd dat de gehele gang van zaken nog een staartje zou krijgen. Door vervolgens haar opdrachtgever ten onrechte te berichten dat zij door de aannemer was bedreigd, heeft zij de verhoudingen nog verder doen ontsporen. Het moge zo zijn dat beklagde bij de notaris haar excuses heeft aangeboden, maar deze handelwijze betaamt een makelaar niet.

Beklagde heeft als verweer aangevoerd dat de aannemer in het telefoongesprek niet uitsluitend op de beweerdelijke gevolgen van de afzegging van de levering heeft gewezen, maar daarbij zeer ongepaste termen heeft gebezigd op luide toon. Aangezien hierdoor het gesprek uit de hand liep, heeft beklagde bij de afsluiting daarvan tegen de aannemer gezegd dat hij volgens haar voor haar opdrachtgever geen partij betrof. Beklagde heeft haar opdrachtgever direct hierna over het voorval gerapporteerd. Die drong aanvankelijk op aangifte bij de politie aan, maar daar is de volgende dag van afgezien. In de plaats daarvan heeft beklagde de aannemer gebeld om de situatie te normaliseren. Beklagde heeft geen excuses aangeboden. Beklagde is van mening dat zij niet onoorbaar heeft gehandeld.

De Raad overweegt dat met betrekking tot het telefoongesprek de lezing van klager verschilt van die van beklagde. Op grond daarvan kan de Raad niet vaststellen in hoeverre door beklagde ten onrechte de aannemer van bedreiging heeft beschuldigd toen zij haar opdrachtgever informeerde. Vaststaat dat geen aangifte is gedaan. Niet bestreden is dat beklagde vrij snel na het telefoongesprek contact met de aannemer heeft opgenomen om de verhoudingen te normaliseren. De Raad trekt hieruit de conclusie dat beklagde in deze situatie de-escalerend heeft gehandeld waardoor haar in ieder geval geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager, inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen, in al haar onderdelen **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. Harseler, Mw Mr W. Aardenburg, G. van den Putten, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 26 augustus 2015.

