

**Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Fotoreportage. Reclamebord. Communicatie.**

*De verkoper van een woning verwijt zijn makelaar dat hij op verschillende punten in zijn dienstverlening is tekortgeschoten. Zo zou de fotoreportage niet deugdelijk zijn geweest, zou er in strijd met de afspraak toch een reclamebord op de gevel zijn aangebracht en zou de makelaar tekortgeschoten zijn in zijn communicatie met klager.*

*De Raad overweegt dat beklagde naar beste vermogen tegemoet is gekomen aan de reële verwachting die klager van die fotoreportage had mogen hebben. Nu beklagde bovendien heeft aangeboden op eigen kosten een nieuwe fotoreportage te laten vervaardigen, zulks teneinde geheel aan de wensen van klager tegemoet te komen, kan niet gesteld worden dat beklagde klachtwaardig heeft gehandeld. Vast staat dat door een interne communicatiefout toch een reclameposter aan het appartement is bevestigd. Mede gelet op het feit dat beklagde de poster direct heeft laten verwijderen nadat hij hierop gewezen was, leidt dit niet tot gegrondverklaring van de klacht. De communicatie met klager verdient geen schoonheidsprijs maar de handelwijze van beklagde is niet dermate ernstig dat dit leidt tot gegrondverklaring van de klacht.*

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

**DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **J.** (hierna te noemen: klager), gericht tegen de heer

**G.**, (hierna: beklagde), lid van de Vereniging.

De klacht is door klager bij e-mail van 21 mei 2015 met bijlagen ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging. Door beklagde is op de klacht gereageerd bij brief van 20 oktober 2015.

Klager heeft zijn standpunt vervolgens nader toegelicht bij e-mail van 23 oktober 2015, waarna door beklagde nog is gereageerd bij e-mail van 21 januari 2016.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 31 maart 2016 is klager, na voorafgaande berichtgeving aan de Raad, niet verschenen. Beklagde is in persoon verschenen.

**DE FEITEN**

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

- In de eerste helft van maart 2015 heeft klager enkele gesprekken gevoerd met beklaagde over de verkoop van het klager in eigendom toebehorend appartement aan de [adres].

Met beklaagde is afgesproken dat deze als makelaar-verkoper voor klager zou optreden. In dat kader spraken partijen met elkaar af dat beklaagde een fotoreportage van het appartement zou (laten) maken, dat het appartement op Funda en Facebook zou worden gezet en dat beklaagde geen reclameborden aan de gevel van het appartement zou bevestigen.

- Kort nadat klager de verkoopopdracht aan beklaagde had gegeven is klager tezamen met zijn echtgenote voor langere periode naar [het buitenland] vertrokken.

- Op 24 maart 2015 ontving klager, die op dat moment nog steeds in [het buitenland] verbleef, de in opdracht van beklaagde vervaardigde fotoreportage van het appartement. Klager was niet tevreden met deze reportage, omdat de door beklaagde ingeschakelde fotograaf de lichten in de woning niet had aangedaan, de meubels in de woning had verplaatst en de boekenkast op andere wijze had ingericht. Voorts bleek klager uit de foto's dat er een reclamebord op de gevel was geplaatst.

- Klager heeft diezelfde dag, 24 maart 2015, zijn onvrede over de gang van zaken telefonisch geuit tegenover beklaagde. Beklaagde heeft in dat gesprek een toelichting gegeven op de gemaakte foto's en hij heeft aangegeven dat de wijze waarop deze waren vervaardigd verkooptechnisch de juiste was. Klager wenste echter een nieuwe fotoreportage.

In zijn e-mail van 24 maart 2015 heeft beklaagde het met klager gevoerde telefoongesprek weergegeven. Deze e-mail eindigt met de woorden:

“Wij vernemen graag van u of u uw nieuwe foto's wenst zoals u het appartement heeft achtergelaten”.

- Op laatstgenoemde e-mail heeft klager bij e-mail van 25 maart 2015 geprikkeld gereageerd, in die voege dat hij meende dat uit het telefoongesprek wel duidelijk was geworden dat hij inderdaad een nieuwe fotoreportage wenste en dat hij de laatste zin in de e-mail van beklaagde van 24 maart 2015 aldus opvatte, dat beklaagde van hem, klager, een schriftelijke bevestiging wenste met betrekking tot die nieuwe fotoreportage, zodat beklaagde hem daarvoor een rekening zou kunnen sturen. Klager schrijft ook in zijn e-mail:

“...we kunnen ook stoppen met de hele handel maakt ons niet uit houwen niet van lulverhalen” en “.. ik bel je morgen om +/- 12.00 uur en dan praten we verder”.

- Naar aanleiding van laatstgenoemde e-mail van klager heeft beklagde nog diezelfde dag een e-mail gezonden aan klager waarin hij deze heeft meegedeeld dat hij geen goede basis meer zag voor een succesvolle samenwerking met klager en dat hij om die reden besloten had de verkoopopdracht aan klager terug te geven. Beklaagde liet tevens weten dat hij zelf de kosten van de vervaardigde fotoreportage voor zijn rekening zou nemen en dat klager deze kosten dus niet hoefde te vergoeden.

- Op 25 maart 2015 heeft klager weer contact opgenomen met het kantoor van beklagde. Beklaagde was op dat moment niet aanwezig. Klager heeft bij die gelegenheid gesproken met een medewerkster van beklagde, die namens beklagde aanwezig was geweest bij het vervaardigen van de fotoreportage in het appartement van klager. Uit dit telefoongesprek heeft klager afgeleid dat beklagde de tussen hem en klager gemaakte afspraken niet had doorgegeven aan zijn medewerkster. Klager verzocht deze medewerkster beklagde te vragen om hem terug te bellen.

- Vervolgens heeft klager in de middaguren van 25 maart 2015 weer een e-mail aan beklagde gezonden. Klager doet in die e-mail verslag van hetgeen tussen partijen zou zijn afgesproken en hetgeen naar zijn oordeel in de communicatie tussen beklagde en zijn eerdergenoemde medewerkster is misgegaan. Klager liet weten dat hij in zijn eerdere e-mail een ongepaste opmerking had gemaakt die voortkwam uit boosheid.

- Beklaagde heeft niet voldaan aan het verzoek van klager om deze terug te bellen. Op 26 maart 2016 heeft beklagde in een korte e-mail nogmaals aan klager laten weten dat hij de opdracht tot verkoop aan klager had teruggegeven en dat klager geen kosten aan het kantoor van beklagde hoefde te voldoen.

## **DE KLACHT**

De klacht van klager valt in vier onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij:

**a.** een fotoreportage van het appartement van klager heeft laten vervaardigen, die naar het oordeel van klager diens appartement op onvoordelige wijze deed uitkomen;

**b.** in strijd met de tussen partijen gemaakte afspraken het appartement niet op 20 maart 2015 op Funda en Facebook te koop heeft aangeboden;

c. in strijd met de gemaakte afspraken een reclamebord aan de gevel van het appartement heeft laten bevestigen;

d. klager, ondanks daartoe gedaan verzoek, niet heeft teruggebeld.

Klager is van mening dat beklagde ten opzichte van hem onprofessioneel heeft gehandeld.

### **HET VERWEER**

Beklaagde stelt dat hij niet klachtwaardig heeft gehandeld. Hij is van oordeel dat de in zijn opdracht vervaardigde fotoreportage verkooptechnisch de juiste is.

Tot een aanbieding van het appartement op Funda en Facebook is niet gekomen, aangezien klager de gemaakte fotoreportage had afgekeurd en de verkoopopdracht vervolgens door beklagde aan klager is teruggegeven.

Beklaagde erkent dat tussen hem en klager was afgesproken dat er geen reclamebord aan de gevel van het appartement van klager zou worden geplaatst. Beklaagde stelt dat er per abuis een poster aan het appartement is aangebracht. Hij heeft zijn excuus aangeboden voor het feit dat dit is gebeurd en hij heeft de poster ook onmiddellijk laten weghalen na het eerste telefoongesprek met klager.

Tenslotte stelt klager dat hij als gevolg van de agressieve uitlatingen die klager tegenover de medewerkster van beklagde alsook in een e-mail heeft gedaan voor hem, beklagde, reden waren de verkoopopdracht aan beklagde terug te geven.

### **DE BEOORDELING**

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

#### Klachtonderdeel a (fotoreportage)

Ter zitting heeft beklagde kleurafdrukken van de in zijn opdracht vervaardigde fotoreportage van het appartement van klager overgelegd. De foto's tonen een licht, helder en ruim appartement. De Raad vermag niet in te zien waarom deze foto's niet geschikt zouden zijn om op Funda en Facebook te plaatsen. De Raad is derhalve van oordeel dat beklagde naar beste vermogen tegemoet is gekomen aan de reële verwachting die klager van die fotoreportage had mogen hebben.

Nu beklagde bovendien heeft aangeboden op eigen kosten een nieuwe fotoreportage te laten vervaardigen, zulks teneinde geheel

aan de wensen van klager tegemoet te komen, kan niet gesteld worden dat beklaagde klachtwaardig heeft gehandeld.

#### Klachtonderdeel b (aanbieding op Funda en Facebook)

Voor de Raad is niet komen vast te staan dat tussen partijen de uitdrukkelijke afspraak is gemaakt dat het appartement op 20 maart 2015 op Funda en Facebook te koop zou worden aangeboden.

Deze aanbieding kon in ieder geval niet plaatsvinden zolang de foto's van het appartement niet gereed waren.

Ook indien wèl tussen partijen zou zijn afgesproken dat de aanbieding op Funda en Facebook op 20 maart 2015 zou plaatsvinden, kan dit nog niet leiden tot een gegrondverklaring van dit klachtonderdeel, aangezien de gemaakte fotoreportage slechts enkele dagen later, op 24 maart 2015, ter goedkeuring aan klager is gezonden. Een dergelijke kleine termijnoverschrijding is niet klachtwaardig. Bovendien heeft beklaagde op 25 maart 2015 de verkoopdracht aan klager teruggegeven, waarmee de contractuele relatie tussen partijen was beëindigd.

#### Klachtonderdeel c (reclamebord/poster)

Beklaagde heeft erkend dat tussen partijen is afgesproken dat er geen reclamebord op de gevel van het appartement zou worden geplaatst. Als gevolg van een kennelijke interne communicatiefout is door het kantoor van beklaagde een reclameposter aan het appartement van klager bevestigd. Dusdoende heeft beklaagde onjuist gehandeld. Nu het hier echter om een fout van geringe betekenis gaat, kan de handelwijze van beklaagde niet leiden tot een gegrondverklaring van dit klachtonderdeel. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat beklaagde de bewuste poster onmiddellijk nadat hij hierop door klager attent was gemaakt heeft laten verwijderen.

#### Klachtonderdeel d (niet terugbellen)

Beklaagde stelt dat hij klager niet heeft willen terugbellen, omdat klager de medewerkster van beklaagde onheus zou hebben bejegend en omdat klager zich in zijn e-mail van 25 maart 2015 zodanig heeft opgesteld dat dit voor beklaagde reden is geweest de verkoopopdracht aan klager terug te geven.

Beklaagde heeft niet toegelicht op welke wijze klager zijn medewerkster onheus zou hebben bejegend. De Raad kan er wel begrip voor opbrengen dat beklaagde naar aanleiding van de e-mail van klager waarin deze vermeldt: "we kunnen ook stoppen met de hele handel maakt ons niet uit houwen niet van lulverhalen.." heeft besloten de opdracht aan klager terug te geven.

Klager heeft echter op 25 maart 2015 nogmaals een e-mail aan beklaagde gezonden, waarin hij in uitgebreide en correcte bewoordingen zijn standpunt heeft weergegeven, alsook heeft laten weten dat zijn eerdere opmerking ongepast was geweest.

Naar het oordeel van de Raad had beklagde dit laatste als een excuus van de zijde van klager dienen op te vatten en had het op de weg van beklagde gelegen naar aanleiding van die laatste e-mail van klager nogmaals contact met klager op te nemen, dan wel een kantoorgenoot te verzoeken dit laatste te doen, teneinde aan klager een concreter en uitgebreider toelichting te verschaffen op het besluit van beklagde om de verkoopopdracht terug te geven. In plaats daarvan heeft beklagde op 26 maart 2015 een korte e-mail aan klager gezonden, waarin slechts werd herhaald dat beklagde de opdracht had teruggegeven en dat aan klager geen kosten in rekening zouden worden gebracht. Deze handelwijze van beklagde verdient geen schoonheidsprijs, doch is niet dermate ernstig dat deze kan leiden tot een gegrondverklaring van dit klachtonderdeel.

De Raad verklaart de klacht in al zijn onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM,  
mr. J.P. van Harseler, B. Zuiderwijk en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 31 maart 2016, ondertekend op 11 mei 2016.