

Belangenbehartiging opdrachtgever. Sleutelafgifte.

De verkoopster van een woning (klaagster) verwijt haar makelaar dat hij heeft nagelaten haar op de hoogte te stellen van het feit dat de kopers zonder haar toestemming vóór de overdracht in de woning werkzaamheden hadden verricht en materialen hadden achtergelaten.

De Raad overweegt dat de makelaar er onvoldoende op heeft toegezien dat de kopers correct zouden handelen nadat zij de sleutel van de woning hadden gekregen voor bezichtiging en inmeting. De makelaar heeft bovendien nagelaten de kopers er voldoende duidelijk op te wijzen dat het niet was toegestaan om vóór de overdracht zaken als steiger materiaal en gereedschap in de woning te plaatsen en/of werkzaamheden in de woning uit te voeren anders dan nodig voor de bedoelde bezichtiging en inmeting. Voorts is de makelaar tekortgeschoten in de communicatie met zijn opdrachtgeefster (klaagster), onder meer doordat hij haar onkundig heeft gelaten van het herhaaldelijk (en langdurig) afgeven van de sleutel. De makelaar heeft daarmee bovendien het risico genomen dat door de kopers schade aan de woning zou worden toegebracht op een moment waarop de kopers nog geen eigenaar waren.

De Raad van Toezicht Breda geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw F.,

wonende te [adres],

klaagster,

tegen

de heer L., verbonden aan [naam makelaarskantoor],

gevestigd en kantoorhoudende te [adres],

beklaagde, hierna te noemen “de makelaar”.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief van 5 juli 2013, rechtstreeks aan de Raad van Toezicht Breda, heeft klagster een klacht ingediend tegen de makelaar. De secretaris heeft op 8 juli 2013 die brief aan de NVM Consumentenvoorlichting gestuurd en bij brief van 12 augustus 2013 heeft de NVM de klacht weer teruggezonden aan de Raad.
- 1.2. Bij brief van 23 augustus 2013 met twee bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd.
- 1.3. Ter zitting van 2 oktober 2013 van de Raad zijn verschenen:
 - klagster in persoon;
 - de makelaar in persoon.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Op 6 februari 2012 is aan de makelaar de opdracht tot dienstverlening bij verkoop gegeven betreffende de ouderlijke woning van klagster en de andere erven.
- 2.3. Op 10 maart 2013 is de koopakte ondertekend, waarin levering op 1 mei 2013 was afgesproken. De makelaar kende naar eigen zeggen de kopers goed. De financiering zou geen probleem zijn. Desalniettemin bleek de financiering toch moeizamer te verlopen dan verwacht en werd het notariële transport te elfder ure uitgesteld tot 21 mei 2013.

De communicatie daarover was gebrekkig en leidde bij klagster en haar mede-erfgenamen tot irritatie.

- 2.4. Intussen had de makelaar kort na de totstandkoming van de mondelinge koopovereenkomst op verzoek van de kopers de sleutel van het huis afgegeven zodat zij dat met de aannemer konden bezichtigen. Klagster had daarvoor toestemming gegeven. De sleutel is toen nog diezelfde dag (15 maart 2013) bij de makelaar terugbezorgd. In de weken daarna is de

makelaar echter nog enkele keren met de kopers in het huis geweest. Op 15 mei 2013 heeft hij nog een keer de sleutel aan de kopers meegegeven en die hebben hem pas na het weekeinde – dus op maandag de 20^e mei 2013 – bij de makelaar terugbezorgd. Van deze laatste sleutelafgifte was klaagster niet in kennis gesteld, laat staan dat haar om toestemming gevraagd was.

- 2.5. Op 21 mei 2013 vond de levering plaats ten kantore van de notaris
- 2.6. Enkele dagen na de levering op 21 mei 2013 vernam klaagster van de burens dat al vóór de levering de kopers in de woning werkzaam waren geweest.
- 2.7. Zonder medeweten van de makelaar hebben de kopers in het weekend vóór 21 mei 2013 enkele spullen in de woning geplaatst, zoals zij per e-mailbericht van 20 augustus 2013 aan de makelaar hebben bevestigd. Niet is uitgesloten dat de kopers die 5 dagen in de woning met meer bezig zijn geweest dan louter het bezichtigen en inmeten, waarvoor klaagster eerder toestemming had gegeven.
- 2.8. De makelaar heeft bij brief van 14 juni 2013 aan klaagster medegedeeld dat hij pas 25 minuten voordat op 21 mei 2013 ten kantore van de notaris de overdracht zou plaatsvinden, heeft geconstateerd bij het opnemen van de meterstanden dat er steigerdelen in de woonkamer en gereedschap in de hal van de woning waren neergezet.

3. De klacht

- 3.1. Klaagster verwijt de makelaar dat hij heeft nagelaten haar op de hoogte te stellen van het feit dat de kopers zonder haar toestemming vóór de overdracht in het huis werkzaam zijn geweest en daar materialen hadden achtergelaten.
- 3.2. Toen klaagster na de levering van het huis contact opnam met enkele burens om afscheid van hen te nemen vernam zij van die burens dat de kopers al enkele dagen in het huis bezig waren. Pas achteraf heeft zij van de makelaar vernomen dat hij dit geconstateerd had op de dag van de overdracht, terwijl hij hen toch meteen daar over had kunnen (en moeten) informeren.

4. Het verweer

- 4.1. Nadat klaagster daarvoor toestemming had gegeven, heeft de makelaar de sleutel van de woning aan de kopers meegegeven. De laatste keer dat hij de sleutel afgaf was op 15 mei 2013. Na het weekeinde, dus op maandag 20 of dinsdag 21 mei 2013, hebben de kopers de sleutel weer op zijn kantoor afgegeven. Op dinsdag 21 mei 2013 heeft de makelaar, 25 minuten vóór de overdracht, geconstateerd dat de kopers zaken in de woning hebben gezet toen hij de meterstanden ging opnemen.
- 4.2. Ten kantore van de notaris heeft de makelaar aan de kopers vóór de overdracht medegedeeld dat hij de onaangename constatering had gedaan dat zij zaken zonder toestemming in de woning hadden gezet. Hij was daarvan niet op de hoogte, zoals de kopers ook in hun brief van 20 augustus 2013 aan hem hebben bevestigd.
De makelaar betreurt deze gang van zaken en heeft daarvoor zijn excuses aangeboden.
- 4.3. Op 21 mei 2013 heeft de makelaar er niet aan gedacht om klaagster telefonisch op de hoogte te stellen.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad overweegt dat de makelaar er niet voldoende op heeft toegezien dat de kopers correct zouden handelen nadat zij de sleutel van de woning hadden gekregen met het doel deze te bezichtigen en te laten inmeten door de architect en de aannemer. De makelaar heeft bovendien nagelaten de kopers genoegzame instructies te geven waaruit zij hadden kunnen en moeten opmaken dat het niet toegestaan was om vóór de overdracht van de woning zaken als steiger materiaal en gereedschap daarin te plaatsen en/of werkzaamheden in de woning uit te oefenen, anders dan nodig voor de bedoelde bezichtiging en inmeting.
- 5.2. Verder overweegt de Raad dat de makelaar is tekort geschoten in de communicatie met zijn opdrachtgeefster (klaagster), onder meer doordat hij haar onkundig heeft gelaten van het herhaaldelijk (en langdurig) afgeven van de sleutel. De makelaar heeft daarmee bovendien het risico genomen dat schade zou zijn toegebracht aan de woning door de kopers die op dat moment nog geen eigenaar daarvan waren.
- 5.3. De Raad oordeelt dat de klacht gegrond is en dat de straf van berisping behoort te worden opgelegd. Overeenkomstig de hoofdregel van artikel 32 lid 1 van het Reglement

Tuchtrechtspraak NVM komen de op de behandeling van de zaak vallende kosten ten laste van de makelaar.

Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Breda van de NVM:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt aan de makelaar de straf van berisping op.

6.2 bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht een bijdrage van € 2.889,16 zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM, gevestigd te Nieuwegein, zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer W.R. Schulting, lid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris, en ondertekend op:

15 november 2013

mr. Th.A.J. Verster

voorzitter

15 november 2013

mr. J.J.J.M. Leemans

secretaris