

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onzorgvuldig handelen. Zoekraken sleutels. Intrekkingskosten. Ongepast optreden.

Klager heeft zijn verkoopopdracht aan beklaagde ingetrokken en verwijt beklaagde dat hij zich aan verschillende tuchtrechtelijk laakbare handelingen heeft schuldig gemaakt. Klager wijst er hierbij op dat zijn sleutels op het makelaarskantoor zijn zoekgeraakt, dat beklaagde na de intrekking van de opdracht kosten in rekening heeft gebracht en dat beklaagde gedreigd heeft om klager in de toekomst dwars te zitten.

De Raad acht het verwijt m.b.t. de sleutels terecht. Het is de verantwoordelijkheid van de makelaar om ervoor te zorgen dat sleutels op zijn kantoor niet zoekraken en om – indien dat onverhoopt toch gebeurt – de verkoper daarvoor te compenseren. Dat de sleutels op het kantoor van beklaagde onder code werden bewaard, doet hier niet aan af. Nu klager de opdracht heeft ingetrokken had beklaagde de bevoegdheid om daarvoor een rekening te sturen. Of deze rekening correct is, dient door de Geschillencommissie Makelaardij te worden beoordeeld. De door klager gestelde bedreiging is niet komen vast te staan.

Raad van Toezicht Haarlem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM geeft uitspraak in de zaak van

de heer A. wonende te B. klager

tegen

Makelaarskantoor X gevestigd te M.
lid van de Vereniging
beklaagde
verschenen bij de heer E.

1. Het verloop van de procedure

1.1 De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van 3 december 2013. Aldaar zijn verschenen:

- klager in persoon,
- beklaagde vertegenwoordigd door de aangesloten makelaar E.

2. De feiten

- 2.1 Beklaagde was sinds 2011 verkopend makelaar van de klager in eigendom toebehorende woning te [adres].
- 2.2 Klager heeft zijn opdracht aan beklagde ingetrokken.
- 2.3 Beklaagde heeft aan klager bij factuur van 3 oktober 2013 intrekkingkosten, opstartkosten en advertentiekosten, alles tot een totaalbedrag van € 1.621,70 inclusief omzetbelasting, in rekening gebracht.

3. De klacht

Klager verwijt beklagde – zakelijk weergegeven – het volgende:

1. De sleutel is op het kantoor van beklagde zoekgeraakt.
2. Beklaagde heeft een geplande bezichtiging in september 2013 niet door laten gaan, daar klager niet had gereageerd op een e-mail.
3. Na intrekking van de opdracht tot dienstverlening bij verkoop heeft beklagde ten onrechte kosten in rekening gebracht.
4. Beklaagde heeft bedreigd zijn invloed aan te wenden bij eventuele toekomstige taxaties van woningen van klager voor een bank.

4. Het verweer

Beklaagde heeft verweer gevoerd, waarop, voor zover nodig, bij de beoordeling van de klacht nader wordt ingegaan.

5. Beoordeling van het geschil

- 5.1 Beklaagde heeft erkend dat de sleutel van [adres] op zijn kantoor in het ongereede is geraakt.
- 5.2 Beklaagde heeft echter geen gronden aanwezig geacht om klager voor dit verlies te compenseren. Beklaagde voert daartoe aan: dat de sleutels op kantoor onder code hangen en niet herkenbaar zijn bij het vinden door een buitenstaander en dat klager pas bij het intrekken van de opdracht heeft bericht dat hij de sloten heeft moeten vervangen.
- 5.3 Dit verweer van beklagde treft geen doel. Het is de verantwoordelijkheid van beklagde als verkopende makelaar om ervoor te zorgen dat sleutels op zijn kantoor niet zoekraken en om, indien dat onverhoopt toch het geval is, de verkoper daarvoor te compenseren.
- 5.4 Het feit dat sleutels onder code hangen om daarmee herkenning van het adres en vervanging van sloten te voorkomen doet niet af aan die bij beklagde rustende

verantwoordelijkheid. Het is immers niet uitgesloten te achten dat ondanks de voorzorgsmaatregelen niettemin gevreesd moet worden voor misbruik van de sleutels, zodat vervanging van de sloten noodzakelijk is.

- 5.5 Onderdeel 1 van de klacht is derhalve gegrond, doch niet zodanig ernstig, dat straf dient te worden opgelegd
- 5.6 Onderdeel 2 van de klacht is ongegrond. Klager heeft naar voren gebracht dat hij zijn e-mail niet had gecontroleerd. Juist nu hij zelf de verkoopopdracht had verstrekt had klager er echter voor moeten zorgen dagelijks, althans regelmatig, zijn e-mail te controleren op berichten van beklaagde. Hij kan er daarom niet over klagen dat de bezichtiging is afgezegd.
- 5.7 In onderdeel 3 van klacht komt klager op tegen de intrekkingfactuur. Nu klager de opdracht heeft ingetrokken heeft beklaagde de bevoegdheid om daarvoor een rekening te sturen. Of die rekening correct is, kan niet in het kader van deze klacht bij de Raad van Toezicht aan de orde worden gesteld. Klager zal daarvoor zijn bezwaar moeten neerleggen bij de Geschillencommissie Makelaardij, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag (www.sgc.nl). Dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond.
- 5.8 Ten slotte voert klager in onderdeel 4 van de klacht aan dat beklaagde heeft gedreigd zijn macht als lokale makelaar in de toekomst aan te wenden. Ter staving van zijn stellingen heeft klager zich beroepen op een door hem opgeschreven weergave van het telefoongesprek dat hij met beklaagde heeft gevoerd terwijl hij in de auto zat. Klager heeft dat telefoongesprek later uit zijn geheugen op papier gezet. Gelet op de gemotiveerde bestrijding door beklaagde kan de Raad van Toezicht niet van de juistheid van de weergave van het telefoongesprek uitgaan. Nu uit geen enkel ander document de gestelde (be)dreiging blijkt, is dit onderdeel van de klacht ongegrond.
- 5.9 Gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM en de toepasselijke artikelen van de Statuten van de Vereniging, dient derhalve te worden beslist als volgt.

6. De beslissing

De Raad van Toezicht

- verklaart de klacht voor zover deze betrekking heeft het zoekraken van de sleutels gegrond zonder oplegging van straf.
- verklaart de klachten voor het overige ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan te Haarlem door mr. F.J.P. Veenhof, voorzitter, en G.W.J.M. van den Putten, lid, in aanwezigheid en gehoord het advies van mr. R.F. Meijer,

secretaris en aldus ondertekend op 20 december 2013.

mr. F.J.P. Veenhof,
voorzitter

mr. R.F. Meijer,
secretaris

Zowel klager als beklagde kan in hoger beroep komen bij de Centrale Raad.

Hoger beroep wordt ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving, welke door het algemeen bestuur moet zijn ontvangen binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij het afschrift van de uitspraak is toegezonden. De kennisgeving dat hoger beroep wordt ingesteld behoeft de gronden van dit beroep niet te bevatten. Het algemeen bestuur draagt er zorg voor dat de secretaris van de Centrale Raad van een ingesteld hoger beroep op de hoogte wordt gesteld.

Wordt hoger beroep ingesteld door een klager in eerste aanleg, dan is een beroepsgeld van € 200,- verschuldigd, aan de NVM te storten op een door de NVM te bepalen bankrekening. Wordt dit bedrag niet binnen een door de secretaris van de raad gestelde termijn ontvangen, dan wordt het beroep niet-ontvankelijk verklaard. Het beroepsgeld wordt aan de klager in eerste aanleg gerestitueerd indien zijn beroep geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard.

Het beroep kan op de volgende wijzen worden ingediend:

- a. **Per post**
Het postadres van het algemeen bestuur van de NVM is: Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein..
- b. **Bezorging**
Het algemeen bestuur van de NVM is gevestigd aan het adres Fakkelseste 1 te Nieuwegein. Bezorging kan plaatsvinden op de gebruikelijke werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren.
- c. **Per fax**
Het faxnummer van het algemeen bestuur van de NVM is: 030 6034003. Tegelijkertijd met de indiening per fax dienen de originele stukken per post te worden toegezonden aan het algemeen bestuur van de NVM.