



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-22 RvT Amsterdam

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

Beweerdelijk onheus te woord gestaan en geen gevraagde informatie ontvangen.

Klaagster die onder curatele is gesteld en van wie de uitgebreide onroerend goed portefeuille krachtens rechterlijk vonnis is verkocht, beklagt zich erover dat zij als belangstellende voor een pand dat beklaagde in verkoop had, door de telefoniste van beklaagde gepikeerd te woord is gestaan en dat zij de door haar gevraagde informatie over het pand nimmer heeft ontvangen.

De makelaar ontkent beide beschuldigingen. De raad van toezicht kan niet vaststellen wat er gebeurd is en kan niet anders dan de klacht ongegrond verklaren.

RvT 1/19

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 8 november 2018 van mevrouw A.C. O.V., wonende te A, hierna te noemen “klaagster”. De klacht is ingediend bij de NVM en door de Afdeling consumentenvoorlichting op 7 januari 2019 naar de Raad doorgezonden. De klacht is gericht tegen de makelaardij-onderneming Makelaarsgroep A B.V., gevestigd te A, lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”.

Aangezien de Raad ermee bekend is dat klaagster onder curatele is gesteld, heeft de Raad zich in verbinding gesteld met de curator van klaagster. Op 10 december 2019 is door de curator aan de Raad bevestigd dat zowel voor het indienen van de klacht als de betaling van het klachtgeld toestemming is verleend.

Beklaagde heeft op 11 december 2019 schriftelijk op de klacht gereageerd. Deze reactie is aan klaagster doorgestuurd onder de mededeling dat de Raad voornemens is op de klacht te beslissen zonder een mondelinge behandeling te beleggen.

DE FEITEN

Voorgeschiedenis klaagster en eerdere klachten

Ambtshalve is de Raad tevens bekend dat klaagster eigenaresse is geweest van verschillende woningen, te weten die aan de W-weg 74, de IJ-laan 512, de R-sstraat 20, de L-sstraat 152, de B-weg 127, de Jan van D-sstraat 125, de V-hof 137, de Van S-sstraat 83 en de V-sstraat 38, alle te A, alsmede de woning aan de L-laan 623 te Av.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Deze onroerend goed-portefeuille werd gefinancierd door de ABN-AMRO bank. De financiering is door de bank opgezegd voorafgaand aan de datum waarop klaagster vanwege een geestelijke stoornis onder curatele is gesteld, te weten bij beschikking van 8 april 2011 door de kantonrechter te Amsterdam. Deze beschikking is door het Gerechtshof Amsterdam bij beschikking van 22 oktober 2013 bekrachtigd.

Op 7 september 2012 heeft de curator aan de Rechtbank Amsterdam het verzoek toegelicht om goedkeuring te verlenen aan de verkoop van het grootste deel van het onroerend goed van klaagster. Onderdeel van die transactie vormde eveneens een regeling met de gemeente A in verband met door klaagster aan de gemeente verbeurde dwangsommen en door haar verschuldigde kosten voor uitvoering van gemeentewege. Bij beslissing van 7 september 2012 heeft de rechtbank machtiging voor de verkoop verleend.

Sindsdien heeft klaagster verschillende klachten ingediend tegen verschillende leden van de Vereniging. Voor zover door de curator voor de indiening van die klachten en/of betaling van het klachtgeld toestemming is verleend, zijn die klachten door de Raad ongegrond verklaard.

Voorgeschiedenis onderhavige klacht

Beklaagde heeft in 2018 als makelaar de woning aan de Gerrit van der V-straat 93 te A te koop aangeboden. In juli 2018 heeft klaagster deze woning bezichtigd. Hierna heeft klaagster enige malen gebeld naar beklagde. De woning is door beklagde verkocht aan een derde.

DE KLACHT

De Raad leidt uit de klachtbrief van klaagster de volgende klachtonderdelen af:

1. De telefoniste van beklagde heeft klaagster gepikeerd te woord gestaan.
2. Beklaagde is in gebreke gebleven klaagster nader te informeren.

Op grond hiervan meent klaagster dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen.

HET VERWEER

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



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

DE BEOORDELING

De Raad ziet aanleiding beide klachtonderdelen tegelijk te beoordelen.

Klaagster heeft in haar klacht onder meer naar voren gebracht dat zij, na bezichtiging van de woning, bij beklaagde informatie heeft willen inwinnen over de woning en de daarin, naar zij meende, vertoevende geest. Klaagster werd meerdere malen gepikeerd door de telefoniste van beklaagde te woord gestaan. Ondanks haar verzoek om teruggebeld te worden, heeft beklaagde geen contact met haar opgenomen en heeft klaagster evenmin van beklaagde nadere informatie ontvangen.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat het op zich juist is dat de woning bij haar in de verkoop is geweest en dat klaagster de woning heeft bezichtigd. Beklaagde bestrijdt dat door haar mededelingen zijn gedaan als door klaagster gesteld in haar klacht. Ook bestrijdt beklaagde dat klaagster telefonisch onvriendelijk door beklaagde te woord is gestaan. Beklaagde heeft verder naar voren gebracht dat klaagster alle informatie heeft verkregen die voor de verkoop van de woning van belang kunnen worden geacht.

De Raad overweegt als volgt.

Partijen verschillen van mening over de mededelingen die door beklaagde tijdens de bezichtiging zijn gedaan en over de inhoud van de gesprekken die klaagster met de telefoniste van beklaagde heeft gevoerd. De Raad kan derhalve niet vaststellen dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen.

De klacht is derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klacht van klager inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, T. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op 31 maart 2020.

Mr J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden met een schriftelijke kennisgeving in beroep komen bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290, 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl).