



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

**19-02 RvT West**

## **RAAD VAN TOEZICHT WEST**

### **Beweerdelijk ongepast optreden en onvoldoende beantwoording van vragen. Dreigement van niet-doorgaan transport.**

*Klager is van mening dat makelaar-verkoper onjuist jegens hem optrad en zijn vragen onvoldoende beantwoordde. De raad kan dat niet beamen. De vragen die klager stelde lagen op het terrein van de verkoper. Dat het makelaarskantoor klager de sleutels van het appartement dat hij gekocht had maar nog niet geleverd had gekregen, niet meekreeg toen hij zich onverwacht op het kantoor aandiende, acht de raad niet klachtwaardig. Wel acht het college het onjuist dat een medewerker van beklagde tijdens de inspectie voorafgaand aan het transport heeft gezegd dat het transport niet zou doorgaan als klager niet gehoorzaamde of woorden van dergelijke strekking.*

### **UITSPRAAK DOENDE:**

inzake:

**B.B. J.**

wonende te G

klager,

contra:

**D MAKELAARS,**

kantoorhoudende te V,

beklaagde,

1. De klacht is door klager ingediend per mail van 10 oktober 2018 en doorgezonden aan de Raad



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

op 12 november 2018. Het verweer is vervat in een op 19 november 2018 namens beklaagde ingediend verweerschrift.

2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 10 januari 2019. Ter zitting waren aanwezig klager in persoon alsmede beklaagde in de persoon van de heren W. D en L. D.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klager er, kort samengevat, op neer dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door (a) ongepast op te treden jegens klager, (b) vragen van klager onvoldoende te beantwoorden en (c) onrechtmatige pressie op klager uit te oefenen.
4. Het verweer van beklaagde houdt, kort samengevat, in dat van ongepast optreden geen sprake is geweest. Klager of zijn familie heeft alle gelegenheid gehad om vragen te stellen aan de verkoper en de vragen die klager aan beklaagde stelde waren vragen waarbij het niet op de weg van beklaagde lag om die te beantwoorden, maar zaken betroffen die de verkoper aangingen. Beklaagde erkent en betreurt dat een van haar medewerkers bij de oplevering voorafgaand aan de juridische levering heeft aangegeven dat de juridische levering niet zou doorgaan als klager niet zou gehoorzamen, of woorden van die strekking.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
  - a) beklaagde trad op als verkopend makelaar van het aan de K-horst 60 te G gelegen appartement (“het Appartement”);
  - b) door bemiddeling van beklaagde is tussen de opdrachtgever van beklaagde als verkoper en klager als koper in mei 2018 overeenstemming bereikt over de aankoop van het Appartement door klager;
  - c) de koopovereenkomst is eind mei 2018 getekend;
  - d) de overeengekomen leveringsdatum was 30 augustus 2018;
  - e) begin augustus 2018 heeft de partner van klager het Appartement in aanwezigheid van de



verkoper bezocht om er metingen te doen; dat bezoek heeft circa 3 uur geduurd;

- f) in verband met ziekte van verkoper heeft beklagde aan klager gevraagd of hij eerder zou willen afnemen; klager heeft dat niet gewild;
- g) op 16 augustus 2018 heeft klager het kantoor van beklagde bezocht omdat hij het Appartement nogmaals wilde bekijken; hij heeft toen de sleutels niet meegekregen;
- h) voorafgaand aan de juridische levering heeft klager op 30 augustus 2018 het Appartement samen met een medewerker van beklagde bezocht voor de feitelijke oplevering en het opnemen van de meterstanden;
- i) tijdens die feitelijke oplevering ontstond discussie en heeft de betreffende medewerker van beklagde aan klager aangegeven dat de levering niet door zou gaan als klager niet zou gehoorzamen of woorden van soortgelijke strekking.

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

7. De Raad acht, behoudens hetgeen hierna omtrent het derde klachtonderdeel zal worden opgemerkt, niet gebleken dat beklagde jegens klager ongepast is opgetreden. Kennelijk waren er spanningen ontstaan tussen (familie van) de verkoper en klager. Om medewerking te kunnen verlenen aan bezoek door klager van het Appartement was beklagde afhankelijk van de instemming van verkoper. Met betrekking tot de sleutels kan de Raad billijken dat beklagde deze niet op 16 augustus 2018, toen klager zich onaangekondigd op het kantoor van beklagde meldde, heeft afgegeven. Van incorrect optreden van beklagde daarbij is de Raad niet gebleken. Toen klager zich bij beklagde had beklagd heeft beklagde contact opgenomen met klager en hem uitgenodigd voor een gesprek op kantoor; klager is daar niet op ingegaan. Die vrijheid had klager uiteraard, maar de Raad acht het alleszins correct van beklagde dat zij klager heeft uitgenodigd. Ten aanzien van de beschikbaarheid van sleutels op de dag van de levering heeft beklagde naar het oordeel van de Raad genoegzaam toegelicht dat de daarbij op die dag ontstane problemen zijn terug te voeren op een ongelukkig misverstand, dat de Raad niet klachtwaardig acht. De Raad acht evenmin gegrond de klacht dat sprake is van tekortschietende informatievoorziening zijdens beklagde. In aanmerking genomen dat een paar weken voor de



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

oplevering de partner van beklaagde een paar uur in aanwezigheid van de verkoper het Appartement had bezocht en het beantwoorden van feitelijke vragen van een koper in principe op het terrein ligt van de verkoper en niet zozeer van de verkopend makelaar acht de Raad de informatievoorziening zijdens beklaagde niet ontoereikend.

8. De Raad acht de mededeling van de medewerker van beklaagde op 30 augustus 2018 dat de levering niet zou doorgaan als klager niet zou gehoorzamen wél tuchtrechtelijk laakbaar. De omstandigheid dat er spanningen of irritaties waren ontstaan in de relatie tussen (de opdrachtgever van) beklaagde en klager doet er niet aan af dat van de betreffende medewerker van beklaagde mocht worden verwacht dat hij professioneel zou blijven optreden, en daarbij past niet het dreigement om de levering geen doorgang te laten vinden.
9. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht deels gegrond is. Beklaagde heeft er in het verweerschrift blijk van gegeven het onjuiste van het optreden van de betreffende medewerker in te zien. Dat weegt in het voordeel van beklaagde, maar de Raad ziet daarin geen zodanig bijzondere omstandigheid dat van berisping, de lichtste tuchtrechtelijke maatregel die de Raad ten dienste staat, wordt afgezien.

**Uitspraak doende:** verklaart de klacht gegrond, legt aan beklaagde de straf op van berisping;

veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van €2.650,-, te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbende factuur).

Verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van €100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op

2019

door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter,  
W.F. Klap, lid en



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

Mr. J.A. Huijgen, secretaris.

F. Damsteegt-Molier

J.A. Huijgen