

Zaaknummer: 21-080
Datum uitspraak: 9 april 2021

Uitspraak

in de zaak van:

X.
wonende te **A.**,
Klager,

tegen

Y.
h.o.d.n. **Z.**,
gevestigd te **S.**,
Beklaagde.

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:
- de klacht van 9 februari 2021 met als bijlage een emailcorrespondentie met onder meer de klacht zoals voorgelegd aan het klachtbureau en
 - het verweer van 26 februari 2021.
- 1.2. Gelet op de overheidsmaatregelen in verband met het Covid 19 virus alsmede de aard en omvang van de zaak en de gewisselde stukken, waaronder begrepen de voornoemde emailcorrespondentie, heeft de voorzitter toepassing gegeven aan artikel 5.6. van het Reglement. Dit brengt mee dat geen mondelinge behandeling van de klacht zal plaats vinden en dat de zaak wordt afgedaan op de stukken. De schriftelijke uitspraak is bepaald op heden.
- 1.3. Na sluiting van het onderzoek en na mededeling van de beslissing van de voorzitter heeft Klager bericht graag bereid te zijn telefonisch of mondeling vragen van leden van het tuchtcollege te beantwoorden.
- 1.4. Het tuchtcollege zal hiervan geen gebruik maken. Het Tuchtcollege heeft geen vragen en acht zich voldoende voorgelicht. Daarenboven is het niet in overeenstemming met regels van een behoorlijke procedure langs deze weg Beklaagde zijn recht op het laatste woord te ontnemen.

2. De feiten

- 2.1. Beklaagde is verbonden aan het kantoor Z. te S. Beklaagde is lid van VBO sinds 1 januari 2021 L. is geen VBO-lid (meer) maar is als makelaar verbonden aan het VBO kantoor Z.. Hierna zal L. worden aangeduid als de Makelaar.
- 2.2. De Makelaar is als makelaar betrokken geweest bij de verkoop van de appartementen in een nieuwbouwproject, bekend als Residentie P. te B. Klager was geïnteresseerd in een van die appartementen. In dat verband heeft hij op 14 december informatie opgevraagd en verkregen met betrekking tot voornoemd project. Op 24 december 2020 heeft hij telefonisch contact gehad met de Makelaar over het appartement met bouwnummer 001. Er is toen afgesproken dat de Makelaar hem op 4 januari 2021 de juridische documentatie, verkoopprijs en betaalschema zal toemailed.
- 2.3. Op 4 januari 2021 mailt de Makelaar een overzicht van de nog beschikbare appartementen. Het appartement 001 staat niet meer op de lijst.
- 2.4. Op 5 januari vraagt Klager hierover telefonisch opheldering. De Makelaar antwoordt op 6 januari per mail dat het appartement is verkocht.
- 2.5. Op 6 januari 2021 antwoordt de Makelaar per mail dat appartement 001 onder voorbehoud is verkocht. Hij wijst in de mail op een ander appartement uit het project, dat wellicht voor Klager ook aantrekkelijk is. Hierop dient Klager dezelfde dag per mail een klacht in bij het kantoor en vraagt naar een verklaring.
- 2.6. De Makelaar bevestigt op 7 januari 2021 per mail dat het appartement op 24 december 2020 nog beschikbaar was, maar dat op 4 januari 2021 het appartement direct verkocht is aan een ander.

2.7. Op 13 januari 2021 belt Klager naar het makelaarskantoor en vraagt naar de klachtenprocedure. Klager wordt doorverbonden met de Makelaar en zegt een klacht bij zijn beroepsorganisatie in te dienen. De makelaar biedt excuses aan en stelt voor eventueel iets te kunnen regelen bij aankoop van een ander appartement in het project. Klager gaat daar niet op in.

2.8. In zijn formele klacht van 9 februari 2021 geeft Klager navolgende samenvatting van de feiten:

- *De heer L. is zijn belofte van 24 december 2020 niet nagekomen om juridische documentatie over een specifiek nieuwbouwappartement te mailen. In ons gesprek heeft hij niet aangegeven dat er andere belangstellenden waren voor dat specifieke appartement, noch heeft hij gevraagd of ik een optie wilde. Het kantoor was vervolgens tot en met 3 januari 2021 gesloten, waardoor ik de noodzaak van een optie ook niet in zag.*

- *De heer L. heeft het betreffende appartement vervolgens op de eerste werkdag in het nieuwe jaar verkocht aan een andere partij, zonder daarvan mij op zijn minst op de hoogte te stellen. In plaats daarvan stuurt hij verkoopinformatie over andere onroerend goederen.*

- *Navraag per mail en later telefonisch bij het kantoor om uitleg over deze gang van zaken geeft geen opheldering.*

3. De klacht en het verweer

3.1. Als gebruikelijk heeft Klager de klacht in eerste instantie ingediend op 14 januari 2021 bij het Klachtbureau. Hij dient dan:
een klacht in naar het handelen van één van uw leden, makelaar de heer L. te S.. De klacht betreft het verkopen van een appartement aan een ander op de eerste werkdag van het nieuwe jaar (4 januari 2021), terwijl de heer L. met mij hierover ná de laatste werkdag van vorig jaar (24 december 2020) in gesprek was en de juridische documentatie had toegezegd. Het kantoor was vanaf 24 december 2020 tot en met 3 januari 2021 gesloten.

De vragen aan u zijn:

(1) zijn in mijn situatie beroepscode overtreden?

(2) welke gevolgen kunnen hieraan worden verbonden?

3.2. Onder verwijzing naar de feiten zoals hierboven onder 2 weergegeven stelt Klager nog de volgende vraag:

Naar de letter, formeel, heeft L. me geen optie op het appartement verleend. In ons gesprek van 24 december heeft hij echter wel naar mij die suggestie gewekt: ik was één van de vier serieuze potentiële kopers van een appartement van dit project, zodat de 70% verkochte appartementen welhaast zeker zou worden bereikt om de start van de bouw in februari 2021 te garanderen. Heeft L. niet in de geest van de beroepscode de plicht mij in deze situatie het appartement als eerste te koop aan te bieden? Zoniet, heeft L. dan niet volgens de beroepsregels de plicht te melden dat het appartement verkocht is in plaats van nieuwe verkoopactiviteiten te ontplooien?

3.3. In zijn formele klacht van 9 februari 2021 verzoekt Klager het tuchtcollege de klacht – het tuchtcollege begrijpt: de gedragingen van de Makelaar – te toetsen aan de gedragscode.

3.4. Daar voegt Klager nog aan toe:
- Het kantoor beschikt niet over een klachtenprocedure. Nu heeft de heer L. zelf in plaats van een kantorgenoot de klacht behandeld.
- Het kantoor heeft sinds mijn telefoontje begin januari 2021 niet meer van zich laten horen. Een gemiste kans.

3.5. Beklaagde voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

4. De beoordeling

Ontvankelijkheid van de klacht

4.1. VBO is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland en de klacht is tijdig ingediend. De klacht ziet op de gedragingen van de Makelaar in verband met de verkoop van de Woning. De Makelaar is werkzaam voor of bij Beklaagde die lid is van VBO. Gelet op de begripsbepalingen die deel uitmaken van het tuchtreglement is de klacht ontvankelijk omdat de gedragingen van de Makelaar zijn verricht onder de VBO-vlag van Beklaagde. Het tuchtcollege zal de gedragingen van de Makelaar onderzoeken maar zal deze moeten toerekenen aan Beklaagde. Bij gegrondbevinding van de klacht zal de passende maatregel dan ook worden opgelegd aan Beklaagde.

Verdere beoordeling van de klacht

4.2. Voorop dient te worden gesteld de vraag op welke feitelijke gedragingen van de Makelaar de klacht ziet. Het tuchtcollege gaat ervan uit dat Klager het oog heeft op het volgende:

Na een eerste contact met het kantoor op 14 december heeft de Klager op 24 december 2020 een eerste telefonisch contact met de Makelaar. Klager dient zich aan als geïnteresseerde voor het project de P. Hierbij zijn meerdere appartementen besproken, Klager geeft aan dat zijn voorkeur op dat moment uitgaat naar het appartement met nummer 001. De Makelaar geeft aan dat meerdere serieuze belangstellenden zijn zodat het project zeker door zal gaan. Afgesproken wordt dat de Makelaar na de kerst/nieuwjaarperiode een overzicht van de beschikbare appartementen zal toesturen. Een optie op een van de appartementen is niet besproken

Klager heeft geen persoonlijk contact gehad met de Makelaar of het kantoor. Na het telefoongesprek op 24 december 2020, in de kerst/nieuwjaarperiode, is hij gaan kijken bij het project De P. en heeft hij gekeken naar de betrouwbaarheid van het kantoor Z. Hij heeft in die periode op geen enkele moment, bijvoorbeeld door een mailbericht aan de Makelaar, laten blijken dichter bij een aankoopbeslissing ter zake van enig of een specifiek appartement te zijn gekomen.

Op de eerste werkdag na de kerst/nieuwjaar periode heeft de Makelaar een aankoopbeslissing ter zake van appartement 001 ontvangen van een derde. Conform de afspraak stuurt hij een overzicht van de beschikbare appartement naar Klager. Het appartement 001 is niet meer in dat overzicht opgenomen.

4.3. In de hierboven weergegeven gedragingen ziet het tuchtcollege geen enkele inbreuk op de gedragscode. De toezegging een overzicht van beschikbare appartementen toe te zenden, is de Makelaar tijdig en correct nagekomen, andere toezeggingen, bijvoorbeeld een optie op het appartement 001 waren er niet. Het tuchtcollege ziet ook geen gewekte verwachtingen zoals het onbepaald beschikbaar blijven van het appartement 001. Eerder is het zo dat de makelaar door te wijzen op het grote aantal serieuze kopers, waardoor het project vrijwel zeker van start zou kunnen gaan, klager

heeft gewaarschuwd dat er meer kapers op de kust waren. De ervaring leert dat de krenten als eerste uit de pap worden gevist. In elk geval in de beleving van Klager is appartement 001 zo'n krent in de pap; het enige object waar hij belangstelling voor had.

4.4. Het tuchtcollege toetst niet alleen aan de VBO Gedragscode, maar ook aan wettelijke bepalingen, met name die uit het burgerlijk recht. De gedragingen van een makelaar dienen dan ook te voldoen aan algemene norm dat deze dienen te voldoen aan de norm van zorgvuldigheid die in het maatschappelijk verkeer betaamt. Ook bij toetsing hieraan onderkent het tuchtcollege geen tekortkomingen in de gedragingen van de Makelaar.

4.5. Klager heeft in zijn formele klacht van 9 februari 2021 nog twee nadere gronden voor de klacht aangevoerd.

4.6. De klacht dat het kantoor geen klachtprocedure kent is ongegrond. Klager heeft de klachtprocedure van het kantoor zelfs volledig doorlopen. Hij heeft op 13 januari 2021 bij de meest betrokkene, de Makelaar, geklaagd. Toen dat niet tot het gewenst resultaat leidde heeft hij de klacht via het klachtbureau voorgelegd aan het tuchtcollege. Hiermee heeft hij gewoon gebruik gemaakt van de klachtprocedure die ieder VBO kantoor behoort te hebben.

4.7. De klacht dat het kantoor na 13 januari 2021 niets meer van zich heeft laten horen is evenmin gegrond. In dat gesprek heeft Klager immers aangegeven van de beschikbare klachtprocedure gebruik te willen maken. Die procedure is hij aansluitend daarop begonnen. Vanaf de aanvang van de klachtprocedure dienen partijen zich te onthouden van rechtstreeks contact; alle communicaties dienen via het Klachtbureau te lopen. De Makelaar of Beklaagde valt dan ook niet te verwijten geen contact te hebben opgenomen.

4.8. De conclusie is dat geen van de onderdelen van de klacht slaagt. De klacht is dan ook in zijn geheel ongegrond.

5. De op te leggen maatregel

5.1. Gelet de ongegrondverklaring van de klacht is er geen aanleiding voor het treffen van enige maatregel.

5.2. Een en ander leidt tot de beslissing als hieronder verwoord.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht ongegrond;

Deze beslissing is genomen op 9 april 2021 door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. F.W.W.M. Govers en J.P.E. Geerdink en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann
secretaris

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen
voorzitter

Daar de secretaris buiten staat is, is deze beslissing alleen getekend door de voorzitter.