

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Onvoldoende belangenbehartiging. Verkoopopdracht van ex-partners. Onvoldoende overleg met opdrachtgever. Communicatie via één van de beide opdrachtgevers/ex-partners. Geheimhouding vertrouwelijke gegevens. Ongepast optreden.

Klager en zijn ex-partner hebben beklagde een opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van hun woning verstrekt. Klager verwijt beklagde dat hij partijdig was. Beklaagde zou met de ex-partner van beklagde goed hebben gecommuniceerd maar klager onvoldoende hebben geïnformeerd. Bovendien zou beklagde suggestieve informatie over klager aan derden hebben verstrekt en daarmee de privacy van klager hebben geschonden.

De Raad overweegt dat nu het beklagde bekend was dat klager en zijn ex-partner uit elkaar waren en zij samen eigenaar waren van de te verkopen woning, beklagde in beginsel zijn beide opdrachtgevers had moeten informeren. Beklaagde heeft dit niet gedaan maar onder de onderhavige omstandigheden acht de Raad dat niet tuchtrechtelijk laakbaar. Bij de opdrachtverlening hebben klager en zijn ex-partner alleen het e-mailadres van klagers ex-partner opgegeven. De stelling van klager dat hij expliciet heeft aangegeven dat in tweevoud moest worden gecommuniceerd, is niet komen vast te staan. Voorts is niet gebleken dat klager tegen de communicatie via zijn ex-partner heeft geprotesteerd. Voor het verlengen van de termijn voor de financiering van de kopers, was in beginsel zowel van klager als van zijn ex-partner toestemming nodig. In de gegeven omstandigheden en gelet op de zeer korte verlengingstermijn (2 weken) acht de Raad het feit dat beklagde ervan uitging dat dit uitstel de instemming van klager had, niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Nu evenmin is komen vast te staan dat beklagde suggestieve informatie over klager aan derden heeft verstrekt, wordt de klacht ongegrond verklaard.

Ref: [...]

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

[A]

wonende te D.,
klager,

contra:

[X]

en

[Makelaarskantoor Y]

kantoorhoudende te R.,

gezamenlijk hierna te noemen “beklaagde”,

1. De klacht is door klager ingediend bij brief van 8 januari 2019. Het verweer is vervat in een door beklagde ingediend verweerschrift van 27 februari 2019.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 8 april 2019. Ter zitting waren aanwezig klager en beklagde. De klacht van klager richt zich tegen [makelaarskantoor Y], NVM lid en de heer [X], NVM makelaar.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht er, kort samengevat, op neer dat klager stelt dat beklagde
 - a) partijdig was en de belangen van klager niet goed heeft behartigd door hem onzorgvuldig en onvoldoende te informeren in tegenstelling tot zijn ex-partner, terwijl klager op de eerste dag dat beklagde de opdracht had aangenomen telefonisch / persoonlijk aan beklagde had medegedeeld dat in “tweevoud” diende te worden gecommuniceerd”;
 - b) zich niet heeft onthouden van suggestieve informatie ten behoeve van verschillende belanghebbenden en partijen, waarbij hij de privacy van klager heeft geschonden.
4. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

Klachtenonderdeel a

Beklaagde betwist dat klager vanaf de eerste dag heeft aangegeven dat in tweevoud diende te worden gecorrespondeerd. Beklaagde verwijst in dat verband naar de e-mail van 26 april 2018 met de opdracht tot dienstverlening die alleen is gestuurd naar het e-mailadres van mevrouw M. welke overeenkomst vervolgens ook door klager is ondertekend en naar de opdracht van dienstverlening waarin alleen het e-mailadres van mevrouw M. is vermeld.

Beklaagde stelt onder verwijzing naar een e-mail aan de notaris van 1 november 2018 dat hij op dat moment pas het e-mailadres zou hebben ontvangen van klager.

Beklaagde stelt voorts dat hij zich er nimmer bewust van is geweest dat de informatie via mevrouw M. voor klager bijzonder stroef verliep en dat daar ook geen indicatie voor was. Beklaagde betwist dat hij partijdig was en stelt dat deze stelling van klager nergens op is gebaseerd.

Klachtenonderdeel b

Beklaagde betwist dat hij klager op enig moment in een kwaad daglicht zou hebben gesteld. Volgens beklagde volgt uit de e-mail van mevrouw M. aan beklagde van 17 december 2018 dat er rechtstreeks contact heeft plaatsgevonden tussen mevrouw M. en de kopers over de “inzet” van klager. Dit kan beklagde niet worden verweten.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
 - a) Beklaagde is als verkopend makelaar van klager en mevrouw M. opgetreden bij de verkoop van hun gezamenlijke woning te D.
 - b) Mevrouw M. en klager zijn ex-partners van elkaar.
 - c) Op 26 april 2018 heeft beklagde per e-mail de opdracht tot dienstverlening gestuurd naar het e-mailadres van mevrouw M. In de aanhef van de e-mail staat de naam van mevrouw M. en klager.
 - d) De opdracht tot dienstverlening is ondertekend door klager en mevrouw M. Het is niet duidelijk op welke datum mevrouw M. en klager de overeenkomst hebben ondertekend. Klager en mevrouw M. zijn opgenomen als opdrachtgever. Als e-mailadres van de opdrachtgever is het e-mailadres van mevrouw M. opgenomen.
 - e) Op 17 augustus 2018 hebben mevrouw M. en klager de koopakte getekend op het kantoor van beklagde.
 - f) Op 17 december 2018 is de woning geleverd aan de kopers.

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

De Raad ziet aanleiding de klachtonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen. Klager heeft gesteld dat hij tijdens het eerste gesprek met beklagde heeft gezegd dat in tweevoud gecommuniceerd moest worden omdat hij en zijn ex-partner inmiddels gescheiden leefden. Beklaagde heeft dat betwist. Van de juistheid van die stelling kan bij de beoordeling niet worden uitgegaan. Vast staat wel dat beklagde er bij de aanvang van de overeenkomst van opdracht van op de hoogte was dat klager en mevrouw M. uit elkaar waren. Beklaagde heeft gesteld dat het hem nimmer is gebleken dat de communicatie tussen klager en zijn voormalig partner, mevrouw M., stroef verliep dan wel dat mevrouw M. klager niet (voldoende) op de hoogte hield van de e-mailcorrespondentie met beklagde. De Raad stelt op basis van de stukken vast dat zij dit standpunt aannemelijk acht. Immers in de overeenkomst tot opdracht, die door beide partijen is getekend, is alleen het e-mail adres van mevrouw M. opgenomen. Zowel bij het tekenen van de overeenkomst van opdracht als de koopakte is de communicatie via mevrouw M. verlopen. Klager heeft ter gelegenheid van het tekenen van de overeenkomst tot opdracht én de koopakte beklagde er niet op aangesproken dat hij niet rechtstreeks wordt geïnformeerd, hetgeen – gelet op de huidige klacht – toen wel op zijn weg lag.

De Raad is in beginsel van oordeel dat, nu hem bekend was dat klager en mevrouw M. uit elkaar waren en samen eigenaar waren van de te verkopen woning, beklagde beide eigenaars tevens opdrachtgevers diende te informeren. De Raad is van oordeel dat de

toestemming van het verzoek van kopers tot het verlengen van de termijn van financiering met twee weken in beginsel door zowel mevrouw M. als klager had moeten worden gegeven. In de gegeven omstandigheden en gelet op de zeer korte verlengingstermijn acht de Raad het feit dat beklaagde ervan uitging dat dit uitstel de instemming van klager had, niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Dat, zoals klager heeft gesteld, bezichtigingen zijn uitgesteld vanwege een vakantie van mevrouw M. en beklaagde suggestieve informatie over klager zou hebben verstrekt aan derden, is niet komen vast te staan. De klacht is derhalve ongegrond.

Uitspraak doende: verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam op 6 mei 2019 door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter, J. Verdoold RT, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.

F. Damsteegt-Molier

M. Boender-Radder