

22065 RvT Zuid

Zaaknummer: RvTZ 2023097

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Zonder overleg informatie aan wederpartij van opdrachtgever verstrekt.

Een makelaarskantoor heeft opdracht om door een bouwonderneming (klager) ontwikkelde appartementen te verkopen. De kopers van een van die appartementen kaarten bij de Raad van Arbitrage in Bouwgeschillen een zaak aan. In dat kader worden door of namens die kopers vragen aan de makelaar gesteld die door deze zonder overleg en instemming van klager worden beantwoord. De makelaar deed dit naar zijn zeggen omdat hij van mening was dat die informatie niet vertrouwelijk was en bij klager bekend was. De raad van toezicht is van oordeel dat het gedrag van de makelaar niettemin klachtwaardig is.

De raad van toezicht geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

1. De besloten Vennootschap Bouwcombinatie B. de N-S B.V.
 2. De besloten Vennootschap Aannemersbedrijf B. De N-S B.V.
- beide gevestigd/kantoorhoudend aan het adres te H:
klagers,
gemachtigde: Mr. W.H. Lindhout, advocaat te Bergen op Zoom

Tegen:

1. de heer C. F. NVM-makelaar
 2. V Makelaardij B.V. , NVM-lid
- beide gevestigd/kantoorhoudende te B
beklaagden

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden klachtmail en daarbij gevoegd klachtformulier van 29 december 2022 hebben de besloten vennootschappen Bouwcombinatie de N-S B.V. en Aannemersbedrijf De N- S B.V.(hierna: klagers) een klacht ingediend tegen de NVM-makelaar C.F. (hierna: “de makelaar) en tegen NVM-makelaarskantoor V Makelaardij B.V. (hierna: het makelaarskantoor). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklaagden genoemd.
- 1.2. De Klachtencoördinator NVM heeft het klachtdossier op 12 januari 2023 doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 24 januari

2023 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.

- 1.3. Beklaagden hebben op 16 februari 2023 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. Bij brief van 17 maart 2023 heeft de advocaat van klagers nog een kopie van een geanonimiseerd vonnis d.d. 29 juni 2022 overgelegd
- 1.5. De Raad heeft de klacht op dinsdag 28 maart 2023 mondeling behandeld. Namens klagers zijn hun gemachtigde, mr. W.H. Lindhout, en de heer B.A. de N ter zitting verschenen. De makelaar is in persoon en als vertegenwoordiger van het makelaarskantoor ter zitting verschenen.
- 1.6. Bij de mondelinge behandeling heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.7. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 29-12-2022 met bijlagen 1 t/m 4
 2. Verweerschrift d.d. 14 februari 2023 met bijlagen 1 t/m 5
 3. Brief d.d. 17 maart 2023 van mr. Lindhout en daarbij overgelegde kopie van een geanonimiseerd vonnis d.d. 29 juni 2022 (rolnr. 9510721\CV EXPL 21-3470)
 4. Aantekeningen mondelinge behandeling d.d. 28 maart 2023

2. De feiten

- 2.1. Op grond van de overgelegde stukken en de mondelinge behandeling staan naar het oordeel van de Raad de hierna in 2.2 t/m 2.4 beschreven feiten/omstandigheden vast.
- 2.2. Bouwcombinatie B. de N-S B.V. ontwikkelde aan de U te H de appartementencomplexen “A 1 en 2”, die door Aannemersbedrijf B. De N-S B.V. werden gebouwd c.q. gerealiseerd.
- 2.3. Beklaagden zijn in opdracht van klagers als verkopend makelaar betrokken geweest bij de verkoop van genoemde complexen c.q. de daarin te realiseren appartementen.
- 2.4. In dat kader werden door beklagden “Woningborg” Koop-/Aannemingsovereenkomsten opgesteld, waarvan er één leidde tot een door kopers De B tegen klagers bij de Raad van Arbitrage in Bouwgeschillen aangehangig gemaakte procedure.

3. De klacht

- 3.1. In het klachtformulier is door klagers samengevat concreet de navolgende klacht geformuleerd:

“Makelaar F heeft ten opzichten (sic) van klagers de Erecode NVM geschonden, waarvan in het bijzonder artikel 2. Makelaar F heeft een koop-aannemingsovereenkomst opgesteld voor klagers. Verkrijgers zijn hierover een procedure gestart bij de Raad van Arbitrage in Bouwgeschillen. De gemachtigden van verkrijgers hebben makelaar F tweemaal vragen gesteld in het kader van de procedure en makelaar F heeft deze vragen beantwoord. Hierover heeft makelaar F klagers niet op de hoogte

gesteld. Hij heeft informatie verstrekt, terwijl dat alleen mag als de arbiter hem daartoe had genoodzaakt, zo bepaalt artikel 2 expliciet. Daarnaast heeft makelaar F interne en vertrouwelijke correspondentie tussen hem en klagers aan de gemachtigde van verkrijgers toegezonden bij het beantwoorden van de vragen. Tenslotte heeft makelaar F geschreven dat hij dit heeft gedaan, omdat hij geen zin had om eventueel als getuige onder ede verklaring te doen.”

- 3.2. Aan het slot van onderdeel 2.2. van het bij het klachtformulier gevoegde klachtschrift is voorts concreet gesteld:

“De klacht gaat niet over de vraag of makelaar F fouten zou hebben gemaakt bij het opstellen van de overeenkomsten en ook niet over de inhoud van zijn hierna te noemen verklaringen van 8 april en 1 juni 2021 aan de achtereenvolgende gemachtigden van de heer en mevrouw de B. Dat is aan de rechtsprekende instantie. Maar de klacht ziet op het volgende.....

- 3.3. Waarop tenslotte in onderdeel 2.3 van het Klachtschrift is aangegeven, kort en zakelijk samengevat, dat de klacht er uit bestaat:

i.) dat makelaar F klagers er niet van op de hoogte heeft gesteld dat de achtereenvolgende gemachtigden van de heer en mevrouw De B hem op 7 april en 25 mei 2021 vragen hebben gesteld in het kader van de procedure bij de Raad van Arbitrage in Bouwgeschillen;

ii.) dat makelaar F die vragen zonder overleg met klagers en zonder daartoe door de arbiter te zijn genoodzaakt, heeft beantwoord;

iii.) dat makelaar F op 8 april 2021 interne correspondentie tussen een medewerkster van klagers en hem aan de gemachtigde van de heer en mevrouw De B heeft toegezonden;

iv.) dat makelaar F, door de advocaat van klagers aangesproken op zijn handelen, de advocaat bij e-mail van 9 juli 2021, heeft geschreven: *“Op verzoek van de jurist van de B heb ik wat vragen per mail beantwoord omdat ik er niet zo veel voor voel om als getuige te moeten opdraven.”*

- 3.4. Bij de mondelinge behandeling heeft de heer De N nog kort en zakelijk samengevat opgemerkt dat er door klagers naar eer en geweten is gehandeld en klagers zich dan ook absoluut niet herkennen in de wijze waarop door hen volgens de makelaar zou zijn gehandeld. Klagers voelen zich, aldus de heer De N, bovendien gekrenkt door de wijze waarop zij in het verweerschrift en bij de mondelinge behandeling door de makelaar zijn “weggezet”.

4. Het verweer

- 4.1 In het verweerschrift heeft de makelaar ten aanzien van de in 3.3 weergegeven klacht (onderdelen), kort en zakelijk samengevat, het standpunt ingenomen:

i.) dat er *“...geen enkele aanleiding (bestond) om De N in kennis te stellen...”* omdat er op vragen van de gemachtigde van kopers *“...informatie van feitelijke aard, die De N bekend was werd verstrekt...”*

ii.) dat er *“....geen enkele reden (bestond) voor mij (lees: F; RvT) om overleg te voeren met De N omtrent de te verstrekken informatie.....omdat het ging over informatie die aan iedere, al dan niet potentiële, koper ter beschikking zou (dienen te) worden gesteld.”*

iii.) dat bestreden wordt dat in de mailwisseling met een medewerkster van klagers vertrouwelijke informatie werd verstrekt omdat de informatie die werd verstrekt “ ... informatie (betreft) die door De N zelf is verstrekt aan de Vereniging van Eigenaren van het betrokken wooncomplex....”

iv.) dat de makelaar “Om ieder misverstand te voorkomen omtrent datgene wat ik wel of niet zou verklaren/zeggen.... ” er voor koos “... om iedere communicatie met De N schriftelijk af te doen.”

- 4.2 Bij de mondelinge behandeling van de klacht heeft de makelaar de in het verweerschrift ingenomen standpunten onverkort gehandhaafd, maar desgevraagd nog wel aangegeven dat achteraf bezien het overleggen van de mailwisseling “misschien niet zo handig was”.

5. **De beoordeling**

- 5.1. De klacht dateert van 29 december 2022; dus is het op 16 december 2020 vastgesteld en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM op de klacht van toepassing.
- 5.2. De Raad constateert dat de klacht betrekking heeft op het handelen van de makelaar in het kader van de uitvoering van een door klagers aan het makelaarskantoor verleende opdracht tot bemiddeling bij verkoop van in de complexen “A 1 en 2” te H te realiseren appartementen c.a.. Beide beklaagden zijn voor dat handelen tuchtrechtelijk verantwoordelijk en zijn daarom ook allebei als beklaagden aangemerkt.
- 5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar en het makelaarskantoor respectievelijk als NVM-makelaar en als NVM-lid staan ingeschreven en dat beide vallen onder de afdeling [...]. Op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM is de klacht dan ook ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.4. De Raad constateert allereerst dat blijkens de overgelegde stukken de klacht wel uiteenvalt in een aantal onderdelen, maar in de kern er op neer komt dat de makelaar in het kader van een door de heer en mevrouw De B als kopers van een appartement in het complex A 2 bij de Raad van Arbitrage in Bouwgeschillen jegens klagers aanhangig gemaakte procedure, door gemachtigden van de heer en mevrouw De B in die procedure per e-mail aan de makelaar gestelde vragen zonder enig (voor)-overleg met zijn opdrachtgevers, in casu klagers, inhoudelijk heeft beantwoord.
- 5.5. De Raad stelt vervolgens vast - in het verweerschrift wordt dat immers niet ontkend en bij de mondelinge behandeling van de klacht is dat door de makelaar expliciet erkend - dat de makelaar inderdaad door gemachtigden van de heer en mevrouw De B per e-mail aan hem gestelde vragen zonder enig (voor)overleg met en/of instemming van zijn opdrachtgevers, in casu klagers, heeft beantwoord en daarbij ook interne e-mails heeft overgelegd.
- 5.6. De makelaar stelt dat hij dat deed omdat er - kort en zakelijk samengevat - naar zijn mening geen sprake was van vertrouwelijke informatie. Daarmee geeft de makelaar weliswaar een verklaring voor zijn handelen, maar dat levert daarvoor naar het oordeel van de Raad géén rechtvaardiging.

- 5.7. Immers, nog geheel daargelaten of de makelaar inderdaad om niet-vertrouwelijke informatie werd gevraagd, bleek uit de e-mails van 7 april en 25 mei 2021 waarin gemachtigden van de heer en mevrouw De B om informatie vroegen, heel duidelijk:
- i.) dat de gevraagde informatie betrekking had op een tussen klagers, zijnde opdrachtgevers van de makelaar, en hun kopers De B bij de Raad van Arbitrage in bouwgeschillen aanhangige procedure;
 - ii.) dat de gevraagde informatie relevant was, althans zou kunnen zijn voor (de afloop van) die procedure;
 - iii.) dat er dus een belang van de opdrachtgevers van de makelaar in geding was.

Derhalve en in aanmerking nemende dat gesteld, noch gebleken is dat “...een rechter, arbiter, of bindend adviseur” de makelaar noodzaakte de aan hem gevraagde informatie prijs te geven, had de makelaar naar het oordeel van de Raad sowieso niet zelfstandig/eenzijdig, maar slechts na overleg met en instemming van zijn opdrachtgever(s), in casu klagers, de aan hem door de gemachtigden van De B gevraagde informatie kunnen/mogen verstrekken.

- 5.8. De Raad komt dan ook tot de conclusie dat de makelaar door geheel eigener beweging, zonder enige informatie aan en/of voorafgaand overleg met zijn opdrachtgevers aan de gemachtigden van De B door hen gevraagde informatie en daarbij ook evident voor intern gebruik bedoelde mail te verstrekken, niet heeft gehandeld zoals van een deskundig, betrouwbaar, zorgvuldig en onafhankelijk handelend NVM-makelaar mag worden verwacht en dus in strijd met de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM heeft gehandeld.
- 5.9. Dat handelen/nalaten van de makelaar valt zowel de makelaar als het makelaarskantoor, dat er ingevolge regel 10 van de Erecode NVM immers voor heeft te zorgen dat aan hem verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM, tuchtrechtelijk te verwijten.
- 5.10. De klacht zal daarom in al zijn onderdelen gegrond worden verklaard. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan geen van beklaagden eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad hen de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.11. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagden komen. Hoewel de Raad op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin bevoegd is om van dat beginsel af te wijken, ziet de Raad daartoe geen reden. De Raad ziet echter wel aanleiding de kostenveroordeling enkel ten laste van het makelaarskantoor te brengen.
- 5.12. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de hierna geformuleerde beslissing op de klacht.

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk** en in al zijn onderdelen **gegrond**;
- 6.2. Legt beklaagden de straf van berisping op;
- 6.3. Veroordeelt V Makelaardij B.V. om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00, exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan de V Makelaardij B.V. nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze door de V Makelaardij B.V. moet worden betaald.
- 6.4. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klagers betaalde klachtgeld binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan hen zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg op 30 maart 2023 door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en aldaar ook getekend op 1 april 2023.

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Een door de secretaris gewaarmerkt eensluidend afschrift van deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partij- en verzonden op: **dinsdag 4 april 2023**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklaagde tegen deze uitspraak Hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend.