



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-66 RvT West

Ref: 027/133.467

RAAD VAN TOEZICHT WEST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS NVM

Verkooppromotiefilm na verkoop niet van YouTube verwijderd.

Klager klaagt zich erover dat een promotiefilmpje dat verkopend makelaar op YouTube had gezet, niet verwijderd wordt nadat klager de woning had gekocht. De makelaar stelt dat dit om technische redenen niet zo eenvoudig kan. De raad is van oordeel dat als een makelaar iets op YouTube zet hij ervoor dient te zorgen dat zoets ook snel van YouTube verwijderd kan worden.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

De heer S. B.,
wonende te G,
klager,
gemachtigde: mr. T.G.M. Lourents,

contra:

E MAKELAARSKANTOOR B.V. en M. S.,
kantoorhoudende te G,
beklaagden,

1. De klacht is door de gemachtigde van klager ingediend per mail van 12 december 2019 en doorgezonden aan de Raad op 31 januari 2020. Het verweer is vervat in een op 12 april 2020 door beklaagden ingediend verweerschrift.
2. In verband met de Corona-crisis en de daaruit voortvloeiende beperkingen kon de zitting geen doorgang vinden. Aan klager is door de Raad de gelegenheid gegeven om schriftelijk te reageren op het verweerschrift van beklaagden, waarna beklaagden op die reactie schriftelijk



mochten reageren. Klager heeft op 23 april 2020 van die gelegenheid gebruik gemaakt. Beklaagden hebben niet meer gereageerd. Daarna heeft de Raad de behandeling gesloten.

3. De klacht van klager komt er, kort samengevat, op neer dat beklagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld door een promotiefilmpje dat door beklagden via YouTube openbaar toegankelijk was gemaakt in verband met de verkoop van een woning waarbij beklagden als verkopend makelaar optraden, niet te verwijderen toen klager daarom verzocht nadat klager de woning had gekocht.
4. Het verweer van beklagden houdt, kort samengevat, in dat van onwil aan de zijde van beklagden geen sprake is en dat beklagden hun uiterste best hebben gedaan om het betreffende filmpje van internet verwijderd te krijgen maar dat dit om technische redenen - het filmpje is gekoppeld aan een ander account - niet is gelukt.
5. Voor de Raad staat het navolgende vast:
 - a) Beklaagden traden op als verkopend makelaar van de aan de H B-sstraat 97 te G gelegen woning ("de woning");
 - b) Ten behoeve van de verkoop hebben beklagden een promotiefilmpje van de woning op YouTube laten plaatsen;
 - c) Klager heeft de woning in maart 2016 gekocht en aan beklagden herhaaldelijk gevraagd om het betreffende filmpje te verwijderen;
 - d) Ondanks inspanningen is het beklagden tot op heden niet gelukt om het betreffende filmpje van YouTube verwijderd te krijgen.
6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende. De Raad acht het alleszins begrijpelijk dat klager niet wenst dat het promotiefilmpje met betrekking tot de woning niet tot in lengte van dagen via YouTube te zien is. Voor de Raad is uitgangspunt dat beklagden, die in staat zijn geweest om het filmpje van de woning op YouTube geplaatst te krijgen, dat op een zodanige wijze dienen te doen dat zij ook weer in staat zijn om, als daarom wordt gevraagd, het filmpje binnen redelijke tijd van YouTube verwijderd te krijgen.
7. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is. De Raad acht een berisping passend. De Raad realiseert zich dat met deze uitspraak nog steeds niet is bereikt wat klager beoogt, te weten verwijdering van het promotiefilmpje. Aan de Raad staan evenwel geen middelen ter beschikking om het ertoe te leiden dat het promotiefilmpje daadwerkelijk wordt verwijderd.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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

veroordeelt beklaagden 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 Den Haag op 2 juli 2020

door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter,
H. Hofman, lid en
mr. J.A. Huijgen, secretaris.

F. Damsteegt-Molier

J.A. Huijgen