

19-58 RvT Zuid

205 OVERIG

Collegialiteit. Uitlatingen over collega. Onheuse bejegening. Ongepast optreden. Onjuiste woonoppervlakte.

Klaagster en beklaagde waren ieder als aan- resp. verkoopmakelaar betrokken bij de verkoop van drie objecten van verschillende opdrachtgevers. Klaagster verwijt beklaagde dat hij zich in het kader van deze opdrachten oncollegiaal en onprofessioneel heeft gedragen. Daarnaast zou beklaagde m.b.t. één van deze objecten een onjuiste woonoppervlakte hebben opgegeven. De Raad stelt vast dat beklaagde t.a.v. één van de objecten een onjuiste woonoppervlakte heeft vermeld. Daarnaast is ook komen vast te staan dat beklaagde zich onprofessioneel en oncollegiaal heeft gedragen. Door de handelwijze van beklaagde kan ook de NVM als beroepsorganisatie in diskrediet worden gebracht. Beklaagde had dit behoren te voorkomen en dient dit ook in de toekomst te voorkomen. De Raad verklaart de klacht gegrond en volstaat in dit geval niet met een berisping maar acht ook een voorwaardelijke boete van EUR 5000,-- op zijn plaats.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

(Zaaknummer: RvTZ[.....])

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN **NVM**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

[A B.V.], h.o.d.n. **[makelaarskantoor A]**

gevestigd en kantoorhoudende aan het adres

[....],

klaagster

Tegen:

De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid

[X B.V.], h.o.d.n. **[makelaarskantoor X]**

gevestigd en kantoorhoudende aan het adres

[....],

beklaagde

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan het meldpunt van de NVM c.q de Klachtencoördinator NVM gezonden e-mails van 5 en 7 maart 2019 heeft de heer [A] namens [makelaarskantoor A] , hierna te noemen: “klaagster”, een klacht ingediend tegen [makelaarskantoor B], hierna te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. Conform bij “klachtformulier” d.d. 5 maart 2019 door klaagster gedaan verzoek, heeft de Klachtencoördinator NVM het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 26 maart 2019 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Klaagster heeft de Raad bij email van 15 april bericht dat mevrouw [B] op verzoek van klaagster ter zitting aanwezig zal zijn om als getuige te kunnen worden gehoord.
- 1.4. Beklaagde heeft op 18 april 2019 een verweerschrift ingediend.
- 1.5. Klaagster heeft bij e-mails van respectievelijk 26 april en 3 mei 2019 nadere (bewijs)stukken overgelegd.

- 1.6. De Raad heeft de klacht op donderdag 16 mei 2019 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brieven van 4 april 2019 opgeroepen. Naar aanleiding daarvan zijn ter zitting verschenen en door de Raad gehoord:
- mevrouw [C] en de heren [A] en [D] namens klaagster
 - de heer [Y] en mevrouw [Z] namens beklaagde
 - mevrouw [B] als door klaagster aangedragen getuige
- 1.7. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.8. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de door partijen ter zitting gegeven toelichting(en) en de navolgende stukken:
1. Het van Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de afdeling NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder de klachtmails van 5 en 7 maart en het klacht-formulier d.d. 05-03-2019
 2. E-mails d.d. 15 en 17 april 2019 van klaagster
 3. Verweerschrift d.d. 18 april 2019
 4. Brieven d. d. 26 april met 1 mailbijlage en 3 mei 2019 met 2 bijlagen van klaagster
 5. Proces verbaal van zitting d.d. 16 mei 2019

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Klaagster en beklaagde waren ieder respectievelijk als aankoop- en verkoopmakelaar namens een drietal verschillende opdrachtgevers betrokken bij de objecten [adres 1], [adres 2] en [adres 3].

3. De klacht

3.1. In haar per e-mail ingezonden klachtbrief d.d. 24 januari 2019 stelt klagster:

“1. Begin deze maand werd collega [C] (NVM-lid) ingeschakeld door een relatie voor de aankoop van object [adres1]. De 1e bezichtiging had klant zelf uitgevoerd. [C] bood €320.000,00. Dit bod werd geaccepteerd onder voorbehoud van een bouwkundige keuring. De taxatie ten behoeve van financiering werd uitgevoerd. Taxateur stelde vraagtekens bij het aantal opgegeven vierkante meters. Bij de keuring was [C] samen met koper aanwezig. [C] vroeg naar een verklaring van het aantal m2. De verkopend makelaar werd kwaad en verzocht de klant en [C] per direct te vertrekken en meldde dat zij de woning niet meer mochten aankopen. Een paar dagen later is de woning in het uitwisselingsoverzicht aangepast: metrage en vraagprijs werden verlaagd.

2. Een week geleden belde collega [D] (NVM-lid) voor een andere klant om pand [adres 2] te bezichtigen. Dit was voor de aankoop tbv een andere relatie en een goede bekende van ons kantoor. Bij de telefonische aanvraag werd [D] fijntjes gewezen door de heer [Y] dat “[makelaarskantoor A] is niet, zelfs nooit meer welkom bij [makelaarskantoor X] ter bescherming van onze opdrachtgevers”

3. Vanmorgen was [C] bij fam. [E] op de [adres 4]. Gisteren zijn deze mensen bij onze hypotheekadviseur op gesprek geweest. [C] was er om de woning in de verkoop tenemen. Zij hebben een woning op het oog: [adres 3]. Familie [E] had zelf gebeld met [makelaarskantoor X] om deze woning te bezichtigen zonder ons medeweten. Tijdens het gesprek meldden ze [makelaarskantoor X] dat ze wensten te verkopen via [makelaarskantoor A]. Bij [makelaarskantoor X] werd direct de bezichtiging verzet en “gecombineerd” met andere kandidaten. In casu hun aankoopkansen nemen af. Enfin, de eerste twee zijn inmiddels mislukte transacties door toedoen van [makelaarskantoor X]. Naast dat we ca €5.000,00 omzet mislopen, is de werkwijze niet kies en onjuist. Dit samen met de 3e kwestie is het onverkwikkelijk voor de branche en zeker voor een vereniging als de NVM. “

3.2. Tijdens de zitting op 16 mei 2019 heeft klagster die klacht(en) in wezen herhaald c.q. onverkort gehandhaafd.

4. Het verweer

4.1. In zijn verweerschrift stelt de heer [Y] namens beklaagde, voor zover relevant voor de beoordeling van de onderhavige klacht(en), onder meer het navolgende:

- *“1. Wat [makelaarskantoor A] stelt is tot op zekere hoogte correct. Echter zeker niet compleet waardoor een niet juist en eenzijdig beeld is geschetst. De onderhandeling is kort en onvriendelijk geweest vanuit [A], de verkoper is echter akkoord gegaan inclusief de voorwaarden.
.....Na verloop van tijd kwamen zowel mevr. [C] als de koopster op korte afstand voor mij staan en hebben mij ‘aangevallen’ op de vermelde meters welke zij zelf als aankoopmakelaar niet heeft opgenomen c.q gecontroleerd. De EIS was een vermindering van de koopprijs naar rato van meters. Ik heb aangegeven dat mijn opdrachtgever niet verder in prijs wilde zakken en daarmee/daardoor is de intentie tot koop beëindigd vanuit de koopster en diens makelaar. Ik vind het zeer abject en onkies dat staat vermeld dat ik kwaad geworden ben daar er geen sprake van was, tevens getuigd (sic) het niet van ethiek om een dergelijke pittige discussie te voeren in bijzin van kandidaat koopster en bouwkundige.....”*
- *2.enige dagen later belde de heer [D] weer en heb ik hem gesproken, de woning was inmiddels verkocht. Ik heb in dat gesprek, uit emotie, aangegeven dat ik geen aankopen meer wens te doen waarbij [makelaarskantoor A] is betrokken.”*
3. Dit punt is compleet naast de waarheid.De uiteindelijke kopers hebben mij gebeld met de mededeling dat ze graag een bod willen doen en dat hun aankoopmakelaar daarvoor contact met mij zou opnemen. Pas op dat moment!!!! Heb ik de vraag gesteld wie dat dan mag zijn. Bij het antwoord [makelaarskantoor A] heb ik geantwoord dat ik dat niet kan doen gezien de eerdere desastreuze ervaringen.....”

4.2. Tijdens de zitting op 16 mei 2019 heeft beklaagde dat verweer weliswaar enigszins genuanceerd, doch in wezen herhaald.

5. De beoordeling

5.1. Op grond van de stukken en daarop verkregen toelichting constateert de Raad allereerst dat de klacht in al haar onderdelen betrekking heeft op het handelen/optreden van de heer [Y] in een

drietal specifiek genoemde kwesties. De heer [Y] is echter géén NVM-lid en ook géén (senior) NVM-aangeslotene, zodat op grond van het bepaald in artikel 14, eerste volzin Reglement Tuchtrechtspraak NVM tegen hem géén (zelfstandige) klacht kan worden ingediend.

- 5.2. Derhalve en mede gelet op hetgeen klaagster in haar e-mail van 7 maart 2019 daarover aangeeft, beschouwt de Raad de klacht te zijn gericht tegen het NVM lid-kantoor [X], waarvan de heer [Y] directeur is en waaraan de heer [Y] tevens als kandidaat-makelaar is verbonden.
- 5.3. Het in overweging 3.1 onder 1. genoemde klachtonderdeel betreft enerzijds het in eerste instantie op Funda vermeld aantal m2 woonoppervlakte van het object [adres1] en anderzijds de wijze waarop de heer [Y] de kandidaat-koper voor dat object, mevrouw [B], en haar aankoop-makelaar, mevrouw [C], heeft bejegend.
- 5.4. Tijdens de zitting op 16 mei 2019 heeft de heer [Y] erkend dat er op Funda oorspronkelijk inderdaad een verkeerd aantal m2 woonoppervlakte is genoemd. Volgens de heer [Y] was dat *“het gevolg van een interne fout”*. Dat laatste geeft weliswaar een verklaring, maar naar het oordeel van de Raad geen rechtvaardiging voor de foutieve maat; een makelaar heeft zich immers te houden aan de NVM meetinstructie. Dit impliceert dat het steeds de verantwoordelijkheid van de makelaar is en, dus óók in het geval door zijn opdrachtgever en/of iemand anders maten worden berekend of opgegeven, de verantwoordelijkheid van de makelaar blijft dat de maten van een object strikt volgens de meetinstructie worden berekend, genoemd en/of gepubliceerd.
- 5.5. De Raad kan aldus niet anders concluderen, dan dat bij (eerste) berekening/vermelding van het aantal m2 woonoppervlakte de volgens besluit d.d. 18 maart 2010 van het Algemeen Bestuur van de NVM verplicht gestelde meetinstructie kennelijk niet, althans niet correct is gevolgd en dat in eerste instantie op Funda dus óók geen juiste verkoopinformatie is verstrekt.
- 5.6. Het tweede element van het in overweging 3.1 onder 1. genoemde klachtonderdeel – de bejegening door de heer [Y] van de kandidaat-koper en haar makelaar- heeft klaagster onderbouwd met kopie-mails van haar opdrachtgever, mevrouw [B], waaronder een e-mail d.d. 20 februari 2019 van mevrouw [B] aan het meldpunt@nvm.nl. Bovendien heeft mevrouw [B] op de zitting van 16 mei nog een verklaring afgelegd over de feitelijke gang van zaken bij de

bouwkundige keuring van het object [adres 1] op 7 januari 2019.

- 5.7. In het verweerschrift stelt de heer [Y] namens beklaagde *“Wat [makelaarskantoor A] stelt is tot op zekere hoogte correct. Echter zeker niet compleet waardoor een niet juist en eenzijdig beeld is geschetst.”*, waarna hij voorts op basis van een enigszins andere lezing van de feitelijke gang van zaken expliciet stelt *“Ik vind het zeer abject en onkies dat vermeld staat dat ik kwaad geworden ben daar er geen sprake van was,.....”*. Op de zitting van 16 mei heeft de heer [Y] vervolgens naar aanleiding van de getuigenis van mevrouw [B] verklaard: *“Op grote lijnen ben ik het daarmee eens. Ik geef ook toe dat ik kwaad ben geweest, maar volgens mij toch niet zodanig dat men daar “niet van kon slapen”, terwijl hij de verklaring van mevrouw [B] overigens niet heeft weersproken.*
- 5.8. Op grond van de door klagster overgelegde stukken, de door partijen daarop ter zitting gegeven mondelinge toelichting en de verklaring van mevrouw [B] concludeert de Raad dan ook dat de heer [Y] zich bij gelegenheid van de bouwkundige keuring van het object [adres 1] niet, althans onvoldoende professioneel en zorgvuldig heeft gedragen. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat door klagster en haar opdrachtgever [B] onweer-sproken is verklaard dat als gevolg van het incident over het aantal m² en óndanks het feit dat mevrouw [B] heeft aangegeven bij positieve taxatie de door de heer [Y] tijdens de bouwkundige keuring genoemde “bodemprijs” te zullen c.q. willen betalen, de verkoop van het betreffende pand aan mevrouw [B] door de heer [Y] namens beklaagde tóch definitief is “afgeblazen”. Dat trof uiteraard mevrouw [B] als koper, maar de Raad sluit niet uit dat dat ook niet direct in het belang was van de verkoper waarvoor beklaagde optrad!
- 5.9. De Raad concludeert dan ook dat het in overweging 3.1 onder 1. genoemde klachtonderdeel doel treft.
- 5.10. In het verweerschrift stelt de heer [Y] namens beklaagde ten aanzien van het in overweging 3.1 onder 2. genoemde klachtonderdeel: *“Ik heb in dat gesprek, uit emotie, aangegeven dat ik geen aankopen meer wens te doen waarbij [makelaarskantoor A] is betrokken.”* Daarmee verklaart de heer [Y] weliswaar zijn handelen, maar dat levert naar het oordeel van de Raad nog geen rechtvaardiging voor dat handelen; een makelaar dient er immers voor te zorgen dat mogelijk opspelende emoties –hoe begrijpelijk wellicht ook- zijn professioneel/collegiaal handelen nimmer

beïnvloeden, laat staan bepalen.

- 5.11. De Raad concludeert derhalve dat ook het in overweging 3.1 onder 2. genoemde klachtonderdeel doel treft.
- 5.12. In het verweerschrift stelt de heer [Y] namens beklaagde ten aanzien van het in over-weging 3.1 onder 3. genoemde klachtonderdeel, zoals reeds geciteerd in 4.1 onder 3., onder meer: “[post alia]..... *Bij het antwoord [makelaarskantoor A] heb ik geantwoord dat ik dat niet kan doen gezien de eerdere desastreuze ervaringen.....*”.
- 5.13. Naar het oordeel van de Raad kan een dergelijke opmerking niet anders dan als een negatieve kwalificatie van een collega-makelaar worden gezien, zoals de heer [Y] overigens met zijn op de zitting van 16 mei op een vraag van de Voorzitter gegeven antwoord: *“nee, dat klopt daar hebt u gelijk in”* ook heeft erkend.
- 5.14. De Raad komt dan ook tot de conclusie dat de heer [Y] zich ook in de derde, in over-weging 3.1 onder 3. genoemde klachtonderdeel genoemde kwestie niet, althans onvoldoende collegiaal, professioneel en zorgvuldig heeft gedragen. Aldus treft ook dat klachtonderdeel doel.
- 5.15. Hoewel de klacht met name betrekking heeft op het handelen/nalaten van de heer [Y] als (kandidaat-)makelaar in de onderhavige kwesties en hem dat valt te verwijten, valt dat óók het kantoor [makelaarskantoor X] aan te rekenen; het NVM-(lid)kantoor heeft er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat “ *...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM*”.
- 5.16. De Raad zal de klacht daarom in al zijn onderdelen gegrond verklaren. Derhalve en in aanmerking nemende dat aan beklaagde voor zover de Raad heeft kunnen nagaan niet eerder een tucht-rechtelijke straf is opgelegd, zal de Raad beklaagde de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.17. De Raad volstaat daarmee in dit geval echter niet, nu er naar het oordeel van de Raad door het onzorgvuldige, onprofessionele en oncollegiale handelen van de heer [Y] in de onder-havige kwesties evident in strijd met de artikelen 1,2, 5 en 7 van de Erecode NVM juncto artikel 15 van

de Verenigingsstatuten is gehandeld. Dat levert een klacht op jegens beklaagde, terwijl daar-door ook de NVM als beroepsorganisatie in diskrediet kan worden gebracht, hetgeen beklaagde als NVM-lid had behoren te voorkomen en in de toekomst ook behoort te voorkomen.

5.18. De Raad acht daarom in het onderhavige geval niet alleen een berisping, maar aanvullend óók een voorwaardelijke boete op zijn plaats. Rekening houdende met de in artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM gestelde maximale boete en het feit dat uit het in deze klachtzaak gegeven oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM ten laste van beklaagde komen, zal de Raad die voorwaardelijke boete dan bepalen op € 5.000,00.

5.19. 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 beklaagde komen. De Raad ziet geen bijzondere reden/aanleiding om van dat beginsel af te wijken.

5.20. Onverminderd de hiervoor gestelde overwegingen en derhalve geheel ten overvloede geeft de Raad *beide* partijen nog uitdrukkelijk in overweging om de blijkens de stukken en het verhandelde ter zitting van 16 mei 2019 kennelijk verstoorde verhouding tussen hun kantoren c.q. daaraan verbonden medewerker(s) door goed, collegiaal onderling overleg finaal op te lossen. Mogelijk zou het bestuur van de afdeling 19 West-Brabant daarbij een bemiddelende rol kunnen vervullen.

5.21. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement tuchtrechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

6.1. verklaart de klacht ontvankelijk en in al haar onderdelen **gegrond**.

6.2. legt beklaagde de straf op van berisping.

6.3. legt beklaagde een voorwaardelijke boete op van € 5.000,00 (zegge: vijfduizendeuro).

- 6.4. bepaalt dat beklaagde die boete verschuldigd wordt en aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM zal moeten betalen, indien binnen twee jaar na dagtekening van deze uitspraak opnieuw een klacht betreffende enig onprofessioneel en/of oncollegiaal handelen van beklaagde en/of enige aan [makelaarskantoor X] verbonden makelaar en/of medewerker gegrond wordt bevonden.
- 6.5. veroordeelt beklaagde om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00 , exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal beklaagde, nadat 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 moet worden betaald.
- 6.6. verstaat dat ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, het klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan klagster zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend-voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, alsook getekend op 6 juni 2019.

mr. F.F. Stiekema
voorzitter

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

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **vrijdag 7 juni 2019**

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 van Hoger Beroep 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