

18-96 RvT Amsterdam

203 ERECODE

Informatie aan niet-opdrachtgever. Ongepast optreden. Onheuse bejegening. Fysiek geweld.

Klaagster had al geruime tijd een geschil met haar buurvrouw toen deze laatste besloot haar woning via beklagde te koop aan te bieden. Toen beklagde in het kader van een bezichtiging in de woning van de buurvrouw was, heeft klaagster op de deur geklopt. Zij wilde beklagde spreken over onjuiste informatie over de woning op Funda. Klaagster was bang dat hierdoor ook met de nieuwe burens een conflict zou ontstaan. Klaagster verwijt beklagde dat hij direct agressief op haar komst reageerde. Beklagde zou bedreigingen hebben geuit en haar met fysiek geweld richting de openbare weg hebben geduwd. Beklagde stelt daarentegen dat hij klaagster, toen zij weigerde te vertrekken en hem toeschreeuwde, langzaam de tuin uit geduwd heeft.

De Raad stelt vast dat partijen over de exacte gang van zaken van mening verschillen. De Raad kan niet vaststellen wat precies is voorgevallen. Wel staat vast dat beklagde klaagster bewust enkele malen heeft aangeraakt, dat het gedrag plaatsvond in een onoverzichtelijke en gespannen situatie en dat beklagde op de hoogte was van het burengeschil en de achtergronden daarvan. Regel 1 van de Erecode bepaalt onder meer dat de makelaar zich bewust is van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Beklagde is met het hem verweten gedrag onvoldoende tegemoetgekomen aan Regel 1 van de Erecode en de Raad verklaart de klacht gegrond.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 18 november 2016 van mevrouw S., wonende te K, gemeente X, hierna te noemen “klaagster”. De klacht is gericht tegen de heer K., hierna te noemen “beklagde”, makelaar tevens aangeslotene bij de Vereniging, werkzaam bij de makelaardij-onderneming [naam makelaarskantoor] te A., lid van de Vereniging.

Op de klacht heeft beklagde op 23 december 2016 geantwoord. Hierop heeft klaagster een repliek verzonden bij e-mail van 5 januari 2017 waarop beklagde heeft gedupliceerd bij e-mail van 5 januari 2017. Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 10 mei 2017. Klaagster is in persoon verschenen vergezeld door haar partner mevrouw E. Beklagde is eveneens in persoon verschenen.

DE FEITEN

Klaagster bewoont de woning aan de [adres 1]. Beklagde heeft de bewoonster van de belendende woning met het adres [adres 2] bij de verwerving daarvan in 2015 als



aankopend makelaar bijgestaan. Tussen deze burens heeft zich een geschil ontwikkeld. De bewoonster van [adres 2] heeft in 2016 beklaagde opdracht gegeven haar woning te verkopen. Beklaagde heeft deze woning op 3 november 2016 op Funda geplaatst.

In het kader van een bezichtiging was beklaagde op 10 november 2016 in de woning aanwezig. Op 11 november 2016 heeft klagster aangifte gedaan bij het basisteam [naam + locatie van dit basisteam] van mishandeling door beklaagde op 10 november 2016.

DE KLACHT

Kort samengevat en voor zover van belang heeft klagster naar voren gebracht dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt omdat hij jegens haar fysiek geweld heeft gebruikt en haar heeft geïntimideerd.

HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Voor de onderbouwing van haar klacht heeft klagster in de eerste plaats gewezen op het feit dat zij al geruime tijd een geschil heeft met haar buurvrouw. Dit geschil heeft een technische achtergrond naar aanleiding van de verbouwing door de buurvrouw van haar woning. De buurvrouw heeft beklaagde opdracht verleend haar woning te verkopen. Klagster heeft op Funda onjuiste informatie met betrekking tot die woning aangetroffen. Aangezien klagster vreesde dat hierdoor ook met een nieuwe buurman of buurvrouw een geschil kon ontstaan, heeft zij beklaagde over dat onderwerp een e-mail gestuurd. De dag daarna heeft klagster gezien dat beklaagde in de woning van de buurvrouw aan gegadigden een rondleiding gaf. Nadat klagster had aangeklopt, met het voornemen beklaagde te vragen in hoeverre hij tot correctie van de onjuiste informatie op Funda zou overgaan, werd door hem direct agressief gereageerd. Hierbij heeft beklaagde twee handen op de borst van klagster gelegd en haar met veel kracht en geweld naar achteren geduwd, onder toevoeging van ernstige bedreigingen aan het adres van klagster. Direct hierop hebben zich in de nabijheid van de woningen, al dan niet op de openbare weg, nog enige schermutselingen tussen klagster en beklaagde voorgedaan. Klagster heeft de feitelijke gang van zaken beschreven in haar aangifte. Verder heeft beklaagde klagster bedreigd met een juridische claim op grond van gedeelde inkomsten als klagster beklaagde de verkoopopdracht van de woning van de buurvrouw door de neus zou boren. Klagster vindt de handelwijze van beklaagde niet professioneel vanwege het fysiek geweld en de dreigementen. Verder blijkt beklaagde totaal niet in staat om zich te verontschuldigen voor zijn gedrag, zo meent klagster.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat hij de buurvrouw van klagster zowel heeft bijgestaan bij haar verwerving van de woning als vervolgens bij de verkoop daarvan. Hij draagt dus kennis van het burengeschil tussen haar en klagster. Dat geschil heeft zich ontwikkeld vanaf het moment dat de opdrachtgeefster van beklaagde haar woning betrok. Klagster heeft zoveel mogelijk instanties aangeschreven om haar buurvrouw in een kwaad daglicht te stellen. Verder heeft klagster getracht haar buurvrouw aansprakelijk te stellen voor beweerdelijke inbreuk op het eigendomsrecht van klagster en verdere overlast. Ook is de Vereniging Eigen Huis gevraagd een advies over het geschil af te geven waarop als conclusie is gevolgd, zo heeft beklaagde gesteld, dat van inbreuk noch overlast sprake is. Uiteindelijk heeft het burengeschil zich dusdanig ontwikkeld dat de buurvrouw van klagster het besluit heeft genomen haar zojuist gerenoveerde woning alweer te verkopen. Beklaagde heeft de opdracht hiertoe aanvaard, en zodra de woning op Funda was geplaatst, heeft klagster de secretaresse van beklaagde op hoge toon gebeld en geëist dat de beschrijving van de woning moest worden aangepast. Het is juist dat het kantoor van beklaagde op de avond van 9 november 2016 een e-mail van klagster heeft ontvangen waarin deze eis werd herhaald. Beklaagde heeft geen kans gezien hierop te reageren voorafgaand aan de reeds geplande bezichtiging op 10 november 2016. Direct nadat beklaagde in de woning van zijn opdrachtgeefster de zeer enthousiaste gegadigden had ontvangen, heeft hij klagster onaangekondigd in de tuin aangetroffen. Hierbij heeft klagster beklaagde toegeschreeuwd dat hij de waarheid over de woning moest vertellen en niet moest liegen. Ook sprak zij de gegadigden direct aan en stelde dat de vermelding op Funda misleidend was en beklaagde een slechte makelaar. Aan het verzoek van beklaagde aan klagster om weg te gaan, gaf klagster geen gevolg. Nadat beklaagde dat verzoek heeft herhaald, waaraan klagster evenmin gevolg gaf, heeft beklaagde zijn handen ter hoogte van de schouders van klagster geplaatst en haar langzaam achteruit de tuin uitgeduwd tot op de stoep van de openbare weg. Nadat beklaagde naar de woning was teruggelopen om de bezichtiging te hervatten, heeft klagster wederom de tuin betreden en heeft de gang van zaken zich een aantal malen herhaald. De feitelijke gang van zaken volgens beklaagde is door hem beschreven in zijn antwoord van 23 december 2016 aan de Raad op de klacht van klagster. Na deze vertoning heeft beklaagde klagster een e-mail gestuurd waarin hij haar uitvoerig en gemotiveerd heeft uitgelegd dat er geen sprake is van een onrechtmatige daad van zijn cliënte jegens haar. Daarmee heeft beklaagde de bedoeling gehad de kou uit de lucht te halen en zodoende zoveel mogelijk de mogelijkheid open te houden de woning alsnog aan een nieuwe gegadigde te kunnen verkopen. Immers, zo heeft beklaagde naar voren gebracht, door de actie van klagster hadden de eerste gegadigden vanzelfsprekend hun interesse voor het pand verloren. Helaas heeft klagster bij de volgende bezichtiging wederom gegadigden toegeroepen niet tot koop over te gaan. Door deze gang van zaken heeft de opdrachtgeefster van beklaagde besloten haar rechtsbijstandsverzekering in te schakelen die inmiddels klagster een brief heeft doen toekomen waarin zij aansprakelijk is gesteld voor de door haar veroorzaakte schade. Beklaagde meent dat de gehele gang van zaken op klagster zelf is terug te voeren en dat hem daardoor geen verwijt kan worden gemaakt..



De Raad overweegt als volgt.

De Raad heeft kennis genomen van de feitelijke gang van zaken als door beide partijen beschreven. Partijen verschillen van mening over de exacte gang van zaken en toedracht op 10 november 2016 aan [adres]. In dit verband overweegt de Raad verder dat ter zitting klaagster heeft laten weten dat op de aangifte van klaagster nog geen vervolg van politie of Openbaar Ministerie is gevolgd. Dit is door beklaagde bevestigd. De Raad kan derhalve niet tot vaststelling komen van de volledige gang van zaken op genoemde dag.

Dit neemt evenwel niet weg dat vaststaat dat beklaagde klaagster fysiek heeft aangeraakt en dat enkele malen heeft herhaald. De Raad stelt verder vast, getuige het relaas van beklaagde zelf, dat hij dat bewust heeft gedaan. Regel 1 van de Erecode bepaalt onder meer dat de makelaar zich bewust is van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. De Raad betreft in zijn overweging dat het beklaagde verweten gedrag in een onoverzichtelijke en gespannen situatie heeft plaatsgevonden tijdens een bezichtiging in het kader van zijn opdracht. Daar staat tegenover dat beklaagde goed op de hoogte was van het burengeschil en de achtergronden daarvan. De Raad meent dat beklaagde met het hem verweten gedrag in onvoldoende mate aan Regel 1 is tegemoet gekomen.

De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klaagster **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. Gelet op de gegrondheid van de klacht is in beginsel een maatregel geboden.

De Raad overweegt dat bij grondverklaring van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is. De Raad gaat hier in het onderhavige geval niet toe over daar ten tijde van het verweten gedrag een voor beklaagde onoverzichtelijke en gespannen situatie sprake was.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging een deel van de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen, te weten



de helft van die kosten. Dit betekent dat beklaagde aan de Vereniging dient te voldoen **een bedrag van € 1.325,=** (zegge: dertienhonderdvijfentwintig euro).

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr J.P. van Harseler, Mr W. van Otterloo, G.W.J.M. van den Putten, J.B. Boerman, en Mr. R. Vos, op juni 2017,

Mr J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.