



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-36 RvT Zuid

(Zaaknummer: [RvTZ 20200071](#))

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Ongepast optreden.

Klager heeft beklaagde als makelaar ingeschakeld om een pand voor hem te verkopen. Er wordt een koper gevonden, maar deze koper ontbindt de koopovereenkomst. Beklaagde houdt na deze ontbinding contact met de koper. Volgens klager houdt beklaagde klager daarvan niet of onvoldoende op de hoogte. Ook zou beklaagde zich in de contacten met de potentiële koper negatief over klager hebben uitgelaten. Hierover dient klager een klacht in bij de Raad. De Raad nodigt beklaagde uit te reageren. Dit contact verloopt erg moeizaam. Beklaagde zelf zou vanwege gezondheidsredenen niet kunnen reageren en zijn kantoor en collega reageren - althans in de ogen van klager - onvoldoende en ongeïnteresseerd. De Raad oordeelt de klacht op grond van in het geding gebrachte geluidsfragmenten gegrond. Voorts is de Raad van oordeel dat de opstelling van beklaagde en diens kantoor in deze procedure niet correct is geweest. Ook daarvoor wordt een (voorwaardelijke) straf opgelegd.

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN [NVM](#) U.A.**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer **[G.]**

klager,

gemachtigde: mr. J. de Vries, advocaat te Rotterdam

Tegen:

1. de heer [Z.], NVM-makelaar

2. [naam makelaarskantoor], NVM-lid,

beklaagden

gemachtigde:

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij door zijn gemachtigde aan de NVM Klachtencoördinator gezonden klachtbrief d.d. 7 juli 2020 heeft [G.] (hierna: “klager”) een klacht ingediend tegen [Z.] (hierna: “de makelaar”), die als NVM-makelaar is verbonden aan [naam makelaarskantoor] (hierna: “het makelaarskantoor”). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklaagden genoemd.
- 1.2. Conform verzoek van klager, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 23 september 2020 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Bij e-mail van 30 september 2020 heeft de secretaris van de Raad aan de makelaar de ontvangst van de klacht bevestigd en hem tevens meegedeeld dat de Raad voornemens was de klacht op 5 november 2020 mondeling te behandelen. De makelaar heeft daarop per e-mail bevestigd:

*“Beste heer Van Dun,
Uw email heb ik in goede orde ontvangen en geagendeerd.
Met vriendelijke groet,
[Z.]”*

Op 30 september 2020 is de makelaar per “We transfer” ook het (digitaal) klachtdossier gezonden, dat hij volgens bevestiging van “We Transfer” nog diezelfde dag heeft gedownload.

- 1.4. Bij e-mails van 1 en 11 oktober 2020 is partijen de mondelinge behandeling op 5 november 2020 bevestigd, waarna het makelaarskantoor de secretaris van de Raad bij e-mail van 15 oktober 2020 berichtte:

“Geachte heer van Dun,

Als direct leidinggevende van de heer [Z.] moet ik u helaas berichten dat de heer [Z.] thans ziek thuis is.

De verwachting is dat dit in elk geval langer zal duren dan 5 november 2020.

Daar we deze klacht nu niet intern kunnen behandelen en de heer [Z.] ook niet aanwezig kan zijn op 5 november 2020 is mijn vraag: Hoe nu verder?

Voor toekomstige correspondentie, totdat de heer [Z.] weer geheel is hersteld, verzoek ik u alle correspondentie in deze naar mij te mailen.

In afwachting op uw reactie verblijf ik

Met vriendelijke groet,

[B.]

Directeur

- 1.5. Op verzoek van de Raad heeft de gemachtigde van klager bij brief van 16 oktober 2020 twee transcripties van bij de klacht gevoegde geluidsopnames overgelegd.
- 1.6. De Raad heeft partijen - de makelaar via de heer [B.] - bij e-mail van 22 oktober 2020 bericht dat de Raad de klacht in beginsel verder schriftelijk zal afhandelen, waartegen door géén van partijen bezwaar is gemaakt. In de e-mail van 22 oktober werd beklagden tevens de gelegenheid gegeven om binnen 6 weken een verweerschrift in te dienen, waarop de heer [B.] bij e-mail van 5 november 2020 aan de Raad berichtte:

“Geachte heer van Dun,

De gezondheidssituatie van mijn collega [Z.] laat het thans nog niet toe deze zaak inhoudelijk door te nemen en te reageren op de nogal omvangrijke ingebrachte stukken.

De heer [Z.] heeft zijn huisarts verzocht om een doktersverklaring. Deze heeft echter aangegeven dit niet te kunnen afgeven daar dit iets is voor de bedrijfsarts. Nu kunnen we u het verslag van de bedrijfsarts laten toekomen. Echter in het kader van privacywetgeving en medisch geheim kunnen we dit niet.

In deze stel ik voor dat indien wij beschikken over een verklaring van de bedrijfsarts waarin staat dat de heer [Z.] in staat is zijn werkzaamheden gedeeltelijk te hervatten we binnen 4 weken inhoudelijk kunnen reageren.

Graag verneem ik in deze van u

Met vriendelijke groet,

[B.]

Directeur “

- 1.7. Bij aan de heer [B.] gezonden e-mail van 26 november 2020 heeft de Raad vervolgens aan het makelaarskantoor laten weten te overwegen ook het makelaarskantoor als beklagde te beschouwen. Daarbij is het makelaarskantoor andermaal in de gelegenheid gesteld om vóór 17 december 2020 te reageren op de klacht, waarop het makelaarskantoor bij e-mail van 8 december 2020 berichtte:

“Geachte heer van Dun,

U geeft aan dat ik als leidinggevende kan/mag reageren op de klacht. Zonder mijn collega [Z.] te kunnen spreken is dit echter gewoonweg niet mogelijk. Op uw onderstaande vragen kan ik echter wel antwoorden.

[Oude naam makelaarskantoor] bestaat niet meer en is overgegaan in [nieuwe naam makelaarskantoor].

De heer [Z.] was en is geen aandeelhouder in een van bovengenoemde entiteiten en/of bovenhangende entiteiten. De heer [Z.] is in loondienst van [nieuwe naam makelaarskantoor].

De ontvangen geluidsfragmenten kan ik helaas niet beluisteren. De bestanden zijn niet te openen. Indien deze nogmaals verzonden kunnen worden kan ik kijken of we deze nieuwe bestanden wel kunnen opnemen/beluisteren.

Met vriendelijke groet,

[B.]

Directeur “

- 1.8. De Raad heeft tenslotte bij aan makelaar [B.] gezonden e-mail van 15 januari 2021 aan het makelaarskantoor meegedeeld óók het makelaarskantoor als beklaagde aan te merken en het makelaarskantoor opnieuw in de gelegenheid gesteld om uiterlijk op 5 februari 2021 een verweerschrift in te dienen c.q. een inhoudelijke reactie te geven op de klacht.

- 1.9. Het makelaarskantoor berichtte de Raad daarop bij e-mail van 18 januari 2021:

“Geachte heer van Dun,

Dank voor onderstaande e-mail.

Hierbij kan ik u al bevestigen dat op de twee door u aangeleverde geluidsopname mijn collega de heer [Z.] te horen is.

Verder kan ik u mededelen dat wij van onze bedrijfsarts een recente analyse hebben ontvangen waarin is opgenomen dat de heer [Z.] helaas nog steeds geen enkele werkbelasting aankan.

Daar ik inschat dat deze zaak er een is van nuances is het van groot belang dat ik met de heer [Z.] kan overleggen en de zaak inhoudelijk kan bespreken. Helaas is dit nu (nog) niet mogelijk.

Ik hoop dat we dit wel ruim voor 5 februari 2021 kunnen doen anders is het voor mij niet mogelijk om inhoudelijk te reageren. Mijn verwachting is echter dat dit niet het geval zal zijn.

Het klopt dat ik de leidinggevende ben van de heer [Z.], echter inhoudelijke behandeling kan alleen als de heer [Z.] in goede geestelijke gezondheid verkeert. Hetgeen nu helaas nog niet het geval is.

Ik betreur dat er een situatie is ontstaan die voor partijen aanleiding geeft tot het indienen van deze klacht. Ook begrijp ik dat behandeling van deze klacht op z'n korst mogelijke termijn dient te geschieden.

Echter gezien de gecompliceerdheid en het feit dat de heer [Z.] de enige is die namens [nieuwe naam makelaarskantoor] met partijen heeft gecommuniceerd is zijn uitleg nodig om inhoudelijk te kunnen reageren.

Hopelijk is hier begrip voor.

Met vriendelijke groet,

[B.]

Directeur“

- 1.10. De gemachtigde van klager, die van de mailwisseling steeds cc kreeg, heeft op de mailwisseling bij e-mail van 18 januari 2021 kort gereageerd.

1.11. De Raad heeft beklagden bij e-mail van 11 februari 2021 (waarvan simultaan cc werd gestuurd aan de gemachtigde van klager) opgeroepen voor een mondelinge behandeling van de klacht op 9 maart 2021 onder verplichting aan beklagden om in persoon c.q. vertegenwoordigd door een statutair directeur of beherend vennoot te verschijnen.

1.12. Op de email van 11 februari en een rappèl-mail van 3 maart 2021 antwoordde makelaar [B.]:

"Geachte heer Dun,

*Uw mail van 11-2 is in goede orde ontvangen en werd direct doorgestuurd naar de heer [Z.]. De heer [Z.] heeft 16 februari een schaatsongeluk gehad met een drievoudige gecompliceerde beenbreuk en complicaties tot gevolg. Hierdoor is de heer [Z.] zowel fysiek als ook mentaal helaas niet in de gelegenheid om op de zitting van 9 maart te verschijnen. Wel heeft hij mij toegezegd bezig te zijn e.e.a. op schrift te zetten aangaande de klachtenprocedure. U schrijft dat ik verplicht ben te verschijnen op 9 maart en ben ook voornemens dat te doen. Inhoudelijk ben ik echter niet op de hoogte daar zoals herhaaldelijk al aangegeven de heer [Z.] de behandelde makelaar was in dit dossier. Ik kan dan ook geen vragen beantwoorden van inhoudelijke aard. Indien u het toch raadzaam acht dat ik op 9 maart naar Tilburg kom dan zal ik uiteraard tijdig aanwezig zijn. In bijlage treft u de gevraagde KvK uittreksels aan.
Met vriendelijke groet,*

[B.]"

1.13. Daarop heeft de Raad aan makelaar [B.] bij e-mail van 4 maart 2021 (waarvan kopie werd gestuurd aan de gemachtigde van klager) geantwoord:

"Geachte heer [B.],

Na overleg met de overige leden van de Raad bericht ik u in antwoord op uw onderstaande mail van 03-03 het volgende:

1. Doorgang zitting

Zoals eerder aangegeven acht de Raad een mondelinge behandeling van de klachtzaak gewenst.

Uw mail geeft de Raad geen aanleiding daarvan (alsnog) af te zien.

De zitting op 9 maart 2021 gaat dus door zoals gepland.

2. Aanwezigheid [Z.]

U stelt dat de heer [Z.] niet in staat zou zijn om de zitting op 9 maart bij te wonen.

Indien de heer [Z.] inderdaad niet ter zitting verschijnt, verzoekt de Raad u om ter zitting een verklaring van een onafhankelijk arts over te leggen waaruit blijkt dat hij om medische redenen de zitting niet kan/mag bijwonen.

3. Schriftelijke reactie [Z.]

*Voor het geval de heer [Z.] niet ter zitting verschijnt verzoekt de Raad u voorts om hetgeen door hem, zoals u in uw mail stelt, over de klachtzaak "op schrift is gesteld" uiterlijk **a.s maandag en voor 17.00 uur 's middags** per e-mail aan de Raad en tegelijkertijd aan mr. de Vries - die cc dezes krijgt - te sturen.*

Met vriendelijke groet,

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

Secretaris Raad van Toezicht-Zuid NVM"

1.14. Naar aanleiding daarvan heeft makelaar [B.] de Raad bij e-mail van 8 maart 2021 aan de Raad een e-mail d.d. 4 maart 2021 van de makelaar met daarin een schriftelijke reactie van de makelaar op de klacht toegestuurd.

1.15. De Raad heeft de klacht op dinsdag 9 maart 2021 mondeling behandeld. Namens klager is zijn gemachtigde ter zitting verschenen en namens het makelaarskantoor is makelaar [B.] verschenen.

De makelaar [Z.] is zonder deugdelijke onderbouwing c.q. bewijs van zijn “medische verhindering” níet ter zitting verschenen.

1.16. Tenslotte heeft de Raad heeft op de klacht een beslissing genomen op basis van de navolgende stukken:

1. Klachtformulier d.d. 5 augustus 2020 plus bijbehorende klachtbrief d.d. 7 juli 2020 met 25 doorgenummerde bijlagen en 2 digitale geluidsopnames;
2. Transcripties van de 2 bij klacht overgelegde geluidsopnames;
3. E-mailwisseling vanaf 30 september 2020 t/m 8 maart 2021 met [Z.]/[B.]/de Vries;
4. Schriftelijke reactie d.d. 4 maart 2021 van [Z.] op de klacht;
5. Proces-verbaal zitting 9 maart 2021
6. KvK-Uittreksel d.d. 07-05-21 betreffende [nieuwe naam makelaarskantoor]

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet betwist of onvoldoende weersproken, en/of op grond van de overgelegde, zowel op zich als in hun onderling verband beoordeelde stukken, staan naar het oordeel van de Raad de onder 2.2 t/m 2.10. omschreven feiten/omstandigheden vast.
- 2.2. Blijkens een op of omstreeks 6 oktober 2015 door de makelaar namens het makelaarskantoor en door klager ondertekende Overeenkomst tot Bemiddeling was het makelaarskantoor betrokken bij verkoop/verhuur van een drietal registergoederen van klager gelegen in Landgraaf en Beek, Limburg.
- 2.3. Terzake die bemiddeling fungeerden volgens artikel 8 van de Overeenkomst tot Bemiddeling “*..binnen ons kantoor Heerlen*” de heren [B.] en [Z.] als aanspreekpunt.
- 2.4. Vanaf 20 juni 2018 werd op Funda het perceel/pand c.a., plaatselijk bekend [adres] te [plaats] te koop/huur aangeboden.
- 2.5. De onder 2.4 genoemde onroerende zaak werd door bemiddeling van beklaagden op of omstreeks 1 november 2019 door klager verkocht aan de heer [I.]. Die verkoop kwam blijkens de overgelegde stukken tot stand onder een onder het kopje “artikel 20 48 uursclausule” in de schriftelijke (ver)koopovereenkomst door de makelaar geformuleerde ontbindende voorwaarde.

- 2.6. [I.] heeft via whats-app en mailberichten aan zowel klager als de makelaar aangegeven de in 2.5 bedoelde koopovereenkomst met een beroep op de in artikel 20 van de koopovereenkomst opgenomen clausule te ontbinden.
- 2.7. Klager verzette zich aanvankelijk tegen die ontbinding, maar heeft daarin volgens de makelaar uiteindelijk toch berust.
- 2.8. De makelaar is ondanks de ontbinding van de koopovereenkomst in contact/onderhandeling gebleven met [I.], en heeft op 3 januari 2020 aan [I.] een concept van een nieuwe, thans onvoorwaardelijke koopovereenkomst voorgelegd. Blijkens de overgelegde stukken, waaronder een schriftelijke verklaring van de makelaar, is op die nieuwe koopovereenkomst door [I.] niet gereageerd.
- 2.9. Vanaf februari 2020 bleek aan klager, dat [I.] de in 2.4 genoemde onroerende zaak alsnog op grond van de in 2.5 bedoelde koopovereenkomst van/door klager geleverd wilde krijgen en dat daarom op verzoek van [I.] op die onroerende zaak conservatoir beslag was gelegd. Op die beslaglegging volgde bovendien op verzoek van [I.] de dagvaarding van klager in een op 23 april 2020 te houden Kort Geding (zaaknummer C/03/ 275 865). Beide procedures werden op of omstreeks de datum van Kort Geding in der minne door klager en [I.] geschikt.
- 2.10. Klager heeft zijn perceel/pand uiteindelijk verkocht en in mei 2020 ook notarieel geleverd aan de gemeente Landgraaf.

3. De klacht

- 3.1. De gemachtigde van klager formuleert in de klachtbrief van 7 juli 2020 na uitgebreide weergave van volgens klager relevante feiten en omstandigheden concreet samengevat de klacht:

“[Z.] heeft zich op ernstige wijze schuldig gemaakt aan handelingen en nalatigheden in strijd met de NVM-Erecode. Er is sprake van:

- ondermaatse bemiddeling;*
- onzorgvuldig handelen;*
- veronachtzaming van de belangen van klager;*
- schenden van vertrouwelijkheid;*
- tegenstrijdige belangen;*
- onvoldoende kennis en deskundigheid;*

- *escalerend optreden.* “

3.2. Ter onderbouwing van die klacht zijn door de gemachtigde van klager diverse stukken en bovendien twee digitale geluidsopnames van tussen de makelaar en [I.] gevoerde telefoongesprekken overgelegd.

3.3. Voorts heeft de gemachtigde van klager bij e-mail van 18 januari 2021 onder meer nog expliciet gesteld/verzocht:

“.....Wellicht ten overvloede, verzoek ik u (althans de Raad) nadrukkelijk rekening te houden met de houding van beklagden, zoals reeds in de klachtbrief, als volgt, verwoord: “Bij de beoordeling van de klachten dient in ogenschouw te worden genomen dat [Z.] naar aanleiding van de brief van r van 29 mei jl. geen enkel inzicht in de laakbaarheid van zijn handelen heeft en schade van klager op geen enkele wijze is gecompenseerd.” Klager gaat ervanuit dat de door de Raad gestelde termijnen worden gehandhaafd.”

3.4. Op de zitting van 9 maart heeft de gemachtigde van klager de klacht onverkort gehandhaafd en nog toegevoegd de indruk te krijgen “...dat de heer [B.] de zaak totaal niet serieus neemt.”

4. Het verweer

4.1. Zoals reeds blijkt uit het gestelde in onderdeel “1. Procesverloop”, heeft de makelaar uiteindelijk bij e-mail van 4 maart 2021 inhoudelijk gereageerd op de klacht en tot verweer, kort en zakelijk samengevat, aangevoerd dat zijn handelen werd beïnvloed door het “eigen” handelen van zijn opdrachtgever - klager - en geconcludeerd “....dat ik de zicht op het verkoopproces ben verloren en dat het daardoor zo ver is gekomen.”.

4.2. Het makelaarskantoor heeft geen verweerschrift ingediend, maar ter zitting van 9 maart 2021 bij monde van makelaar [B.] door onder meer zijn opmerking “... als ik het verhaal van [Z.] hoor/lees, dan denk ik dat beide partijen steken hebben laten vallen” feitelijk het verweer van de makelaar onderschreven.

5. De beoordeling

5.1. De klacht is bij e-mail van 7 juli 2020 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019 van toepassing is.

5.2. Blijkens de klachtbrief en het klachtformulier is de klacht specifiek gericht tegen de makelaar. Zoals gesteld in onderdeel 2.2 jo 2.3 van deze uitspraak heeft de klacht echter betrekking op in opdracht van klager door het makelaarskantoor te verlenen bemiddeling bij verkoop en/of

verhuur, waarbij de makelaar als personeelslid van het makelaarskantoor feitelijk als verkopend makelaar optrad. Daarom heeft de Raad ook het makelaarskantoor als beklaagde aangemerkt.

- 5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar sinds 24 februari 2014 staat ingeschreven als NVM-makelaar, sindsdien aanvankelijk verbonden was aan de vestiging Heerlen en later en nog steeds verbonden is aan de vestiging Maastricht van het makelaarskantoor.
- 5.4. De Raad is voorts uit van de makelaar [B.] zowel schriftelijk, als mondeling ter zitting verkregen informatie en bovendien uit eigen KvK-onderzoek bekend dat het makelaarskantoor als zodanig in Limburg werkzaam is met diverse vestigingen, waaronder een vestiging te Heerlen. Die vestiging viel tot 10 oktober 2017 onder [oude naam makelaarskantoor], maar is door fusie al per voornoemde datum - zoals de heer [B.] ter zitting ook expliciet heeft gesteld - opgegaan in [nieuwe naam makelaarskantoor]. Hoewel de wijziging in de vennootschappelijke structuur kennelijk nog niet werd doorgevoerd in diverse registraties bij de NVM - volgens de heer [B.] ter zitting zou daar echter door het makelaarskantoor inmiddels wel actie toe zijn/worden ondernomen -, is de Raad ambtshalve bekend dat [oude naam makelaarskantoor] - in de in geding gebrachte opdrachtbevestiging ook formeel genoemd als de opdrachtnemer van klager - sinds 1 januari 2009 en nog altijd staat ingeschreven als NVM-lid en die registratie op grond van de fusie kan worden toegerekend aan de bij fusie verkrijgende rechtspersoon [nieuwe naam makelaarskantoor]. Tenslotte is de Raad ambtshalve bekend dat de makelaar en het makelaarskantoor vallen onder afdeling 21 Limburg.
- 5.5. Derhalve en gelet op het bepaalde in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM is de onderhavige klacht ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.6. De Raad constateert allereerst dat in de klacht ook aansprakelijkheid van de makelaar en compensatie van schade aan de orde wordt gesteld. De Raad merkt daarom voor alle duidelijkheid op dat de Raad, zoals de Voorzitter op de zitting van 9 maart 2021 al heeft toegelicht, niet bevoegd is om een oordeel te geven over aansprakelijkheid en/of schadevergoeding. Die bevoegdheid heeft op grond van de wet uitsluitend de gewone rechter.
- 5.7. De Raad is echter wel bevoegd om een oordeel te geven over de vraag of beklaagden al dan niet tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld en overweegt daartoe het navolgende.

- 5.8. Ter onderbouwing van de klacht zijn diverse schriftelijke (bewijs)stukken en twee digitale geluidsopnames van telefoongesprekken van de makelaar met [I.] overgelegd. Het makelaarskantoor heeft de Raad middels een e-mail d.d. 18 januari 2021 van makelaar [B.], desgevraagd bevestigd, dat op die “...geluidsopname mijn collega de heer [Z.] te horen is.”, terwijl de makelaar de geluidsopnames in zijn reactie van 4 maart 2021 inhoudelijk niet heeft betwist.
- 5.9. De Raad maakt uit alle door klager overgelegde stukken en de geluidsopnames om te beginnen op dat de klacht het kennelijk gevolg is van de door [I.] op grond van artikel 20 ingeroepen ontbinding van de door bemiddeling van de makelaar op/omstreeks 1 november 2019 tussen klager en [I.] gesloten koopovereenkomst betreffende de [adres] te [plaats]. De makelaar is ondanks die ontbinding met [I.] contact blijven houden, onder meer telefonisch. De Raad leidt uit de stukken af dat de makelaar dat deed om alsnog tot een (ver)koop aan hem te komen. De Raad acht het door de makelaar voortgezet contact daarom op zichzelf niet onbegrijpelijk of tuchtrechtelijk verwijtbaar.
- 5.10. De Raad is echter van oordeel dat de makelaar zijn opdrachtgever - klager - over zijn contact met [I.] uiteraard, en zeker omdat zijn opdrachtgever in het buitenland woont, wel steeds nauwgezet, duidelijk en tijdig had moeten (blijven) informeren. Dat de makelaar dat inderdaad heeft gedaan is niet komen vast te staan; uit de overgelegde stukken lijkt eerder het tegendeel.
- 5.11. De Raad is bovendien - en belangrijker nog - van oordeel dat de makelaar zich, niet alleen vanwege de ontbinding van de op/omstreeks 1 november 2019 gesloten koopovereenkomst, maar óók en zeker niet in de laatste plaats in het belang van zijn opdrachtgever, in zijn contact met [I.] uiteraard steeds zo voorzichtig/zorgvuldig/neutraal/terughoudend/discreet mogelijk had behoren op te stellen.
- 5.12. De Raad stelt echter vast dat, nog afgezien van de overige stukken, in elk geval uit de geluidsopnames zeker níet blijkt dat de makelaar zich zo heeft opgesteld; integendeel, de geluidsopnames geven niet mis te verstaan weer dat de makelaar bepaald niet terughoudend, maar uitgebreid en ook inhoudelijk met [I.] over de verkoopovereenkomst en de ontbinding daarvan heeft gesproken. De makelaar heeft zich daarbij bovendien zelfs in, kort/zakelijk samengevat en zacht gezegd, negatieve en suggestieve zin over zijn opdrachtgever jegens [I.] uitgelaten. De makelaar heeft dat in zijn reactie van 4 maart 2021 met de, naar het oordeel van de Raad gehoord

de geluidsopnames overigens bepaald eufemistische zinsnede: "*...Verder heb ik uitspraken gedaan die niet netjes zijn.*", feitelijk ook erkend.

- 5.13. Het verweer van de makelaar dat hij door het "eigen" handelen van klager het zicht op het verkoopproces zou hebben verloren, maakt dat niet anders. Integendeel, daargelaten nog dat van een makelaar mag worden verwacht dat die steeds zicht op en regie over een verkoopproces behoudt, rechtvaardigt enig "eigen" handelen van een opdrachtgever immers nimmer dat een makelaar zich jegens derden negatief/suggestief over opdracht en/of opdrachtgever uitlaat.
- 5.14. De Raad kan derhalve reeds op grond van de geluidsopnames absoluut niet(s) anders concluderen dan dat de makelaar bepaald níet heeft gehandeld zoals van een deskundig, zorgvuldig en onafhankelijk NVM-makelaar mag worden verwacht, en dus in strijd met de regels 1 en 2 van de Erecode NVM heeft gehandeld. De klacht zal daarom gegrond worden bevonden.
- 5.15. De Raad is van oordeel dat het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen c.q. nalaten van de makelaar, ook het makelaarskantoor kan worden verweten. Als NVM lid heeft het makelaarskantoor er volgens regel 10 van de Erecode NVM immers voor te zorgen dat "*...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM*". Blijkens de stukken heeft het makelaarskantoor dat echter niet, althans onvoldoende gedaan. Bovendien is blijkens de stukken en de toelichting van makelaar [B.] ter zitting door het makelaarskantoor ook niet, althans onvoldoende geprobeerd te voorkomen dat het met klager gerezen verschil van mening over het optreden van de makelaar zou (kunnen) escaleren. Aldus is ook gehandeld in strijd met regel 8 van de Erecode NVM.
- 5.16. Daarbij komt dat zoals uit het in onderdeel 1 beschreven procesverloop en de citaten uit e-mails genoegzaam blijkt, de makelaar en het makelaarskantoor ook niet of nauwelijks coöperatief zijn geweest bij de behandeling van de klacht. Een dergelijke non-coöperatieve, laconieke, welhaast onverschillige houding ten opzichte van de klacht en de klachtbehandeling - en daarmee ook ten opzichte van klager en de Raad - is evident in strijd met het zorgvuldig en respectvol handelen waartoe de regels 1 jo 2 Erecode NVM de makelaar en het makelaarskantoor verplichten.
- 5.17. Door zijn handelen heeft de makelaar c.q. door hun handelen hebben beklaagden dan ook niet alleen zichzelf, maar ook hun beroepsgroep in diskrediet gebracht. Dat is ernstig en behoort niet (meer) te gebeuren. De Raad ziet daarom aanleiding om in dit geval aan ieder van beklaagden behalve een berisping, óók een voorwaardelijke, in het dictum nader omschreven straf op te

leggen.

- 5.18. 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. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken. De Raad ziet in het onderhavige geval echter geen enkele reden/aanleiding om dat te doen, maar ziet in de overwegingen 2.2. jo 2.3, 5.2. en 5.15 e.v. wel aanleiding om de kostenveroordeling ten laste van het makelaarskantoor brengen.
- 5.19. 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 **gegrond**.
- 6.2. Legt zowel de makelaar als het makelaarskantoor de straf op van berisping.
- 6.3. Legt de makelaar [Z.] een voorwaardelijke schorsing als NVM-Makelaar op voor de duur van zes maanden. Daarbij geldt dat die schorsing ingaat vanaf het moment dat enige binnen drie jaar na dagtekening van deze uitspraak opnieuw tegen [Z.] ingediende klacht onherroepelijk wordt gegrond bevonden.
- 6.4. Legt het makelaarskantoor een voorwaardelijke boete op van € 10.000,00 (zegge: tienduizendeuro). Daarbij geldt dat het makelaarskantoor die boete verschuldigd wordt èn aan de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van makelaars en taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. zal moeten betalen, indien enige binnen drie jaar na dagtekening van deze uitspraak hetzij tegen het makelaarskantoor, danwel tegen een het makelaarskantoor verbonden makelaar en/of medewerker ingediende klacht onherroepelijk wordt gegrond bevonden.
- 6.5. Veroordeelt het makelaarskantoor 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 nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan het makelaarskantoor 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. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klager betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan klager zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, drs. M.J. Faasse, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 11 mei 2021.