



22-15 RvT Oost

Handelen medewerker beklaagde. Beweerdelijk ongepast optreden

Klager heeft een woning in de verkoop. Via Funda neemt een medewerker van beklaagde contact op over deze woning. Zij noemt daarbij dat zij werkt voor beklaagde. De interesse is echter privé. Dit vermeldt de medewerker niet. Vervolgens neemt de partner van de betreffende medewerker via Facebook rechtstreeks contact op met de verkopers om een bezichtiging in te plannen. De bezichtiging vindt plaats en de woning wordt aan de medewerker en haar partner verkocht. Klager dient een klacht in jegens beklaagde omdat hij van oordeel is dat de medewerker in strijd met de tuchtregels heeft gehandeld en dat dit beklaagde te verwijten valt. De Raad komt tot het oordeel dat dit niet het geval is. De medewerker heeft als privé persoon gehandeld en geen gebruik heeft gemaakt van de systemen van beklaagde. De Raad is van oordeel dat beklaagde geen verwijt kan worden gemaakt voor het handelen van zijn werknemer.

Beslissing van 1 maart 2022

inzake de klacht van

[P.]
gevestigd te [plaats],
klager,

tegen

[O.]
gevestigd te [plaats],
beklaagde.

In deze beslissing zal klager '[P.]' en zal beklaagde '[O.]' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier van 21 juni 2021, met bijlagen;
- het verweer van 30 augustus 2021, met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 19 januari 2022. Verschenen zijn: namens [P.] de heer [X.] en mevrouw [S.], en namens [O.] de heer [H.]. Na afloop van de

mondelijke behandeling heeft [P.] per e-mail een document van 20 februari 2022 om 10:32 uur van Funda toegezonden aan de Raad. Met toestemming van [O.] is dit document toegevoegd aan het dossier.

2. De feiten

- 2.1 [P.] is opgetreden als verkopend makelaar van een woning aan het adres [adres] (hierna: 'de woning'). [P.] heeft ten behoeve van de verkoop van deze woning een advertentie op Funda geplaatst. Deze advertentie is op zaterdag 20 februari 2021 op Funda verschenen. [M.] heeft diezelfde dag via Funda een aanvraag ingediend voor een bezichtiging, omdat zij in privé geïnteresseerd was in de koop van de woning.
- 2.2 Bij deze aanvraag heeft [M.] het volgende vermeld: "*Beste, Graag willen wij deze woning bezichtigen op korte termijn. Sanne [M.] [O.]*." Bij contactgegevens heeft zij opgaaf gedaan van haar e-mailadres van [O.].
- 2.3 Op zaterdag 20 februari 2021 om 20:32 uur heeft de partner van [M.] via Facebook aan de verkopers bericht dat hij en [M.] geïnteresseerd waren in de koop van de woning en dat hij wist dat [P.] verkopend makelaar was.
- 2.4 Op zondag 21 februari 2021 om 16:56 uur heeft de partner van [M.] meegedeeld aan de verkopers dat [M.] en hij op maandag 22 februari 2021 de woning wilden bezichtigen en dat zij na de bezichtiging direct een passend bod zouden willen doen, omdat zij reeds een ander huis hadden gekocht, welke koop uiterlijk dinsdag 23 februari 2021 kon worden ontbonden.
- 2.5 Op zondag 21 februari 2021 om 18:40 uur hebben de verkopers geantwoord dat [M.] en haar partner op maandag 22 februari 2021 vanaf 15:30 uur langs konden komen voor een bezichtiging.
- 2.6 Op maandag 22 februari 2021 heeft [P.] naar aanleiding van de aanvraag via Funda van zaterdag 20 februari 2021 een voorstel gedaan aan [M.] voor het inplannen van een bezichtiging.
- 2.7 Na de bezichtiging op 22 februari 2021 heeft de partner van [M.] een bod gedaan op de woning, die door de verkopers is geaccepteerd.
- 2.8 [M.] en haar partner hebben op 23 februari 2021 een concept-koopovereenkomst van [P.] ontvangen.

- 2.9 Nadat [P.] geklaagd had bij [O.] omtrent het handelen van [M.], heeft [O.] [M.] een waarschuwing gegeven en heeft [M.] geprobeerd om met en op het kantoor van [P.] in gesprek hierover te gaan.

3. Ontvankelijkheid

- 3.1 [O.] heeft tijdens de mondelinge behandeling gesteld dat [P.] niet in haar klacht kan worden ontvangen. Kort samengevat en zakelijk weergegeven stelt [O.] dat [P.] klaagt over privé handelen van een commercieel medewerkster van [O.], zijnde mevrouw [M.]. [M.] is geen NVM-lid en geen makelaar, maar een commercieel medewerker van [O.]. Het handelen waartegen de klacht is gericht is daarenboven grotendeels verricht door de partner van [M.] en niet door [M.] zelf, aldus [O.].
- 3.2 De klacht is - blijkens het klachtformulier en hetgeen hierover tijdens de mondelinge behandeling is verklaard - op 21 juni 2021 ingediend door [P.] tegen [O.], zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: 'Reglement Tuchtrechtspraak'), van toepassing is.
- 3.3 Artikel 14 lid 1 Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt:
"Ieder die van mening is dat een lid van de coöperatie, een NVM Makelaar/Taxateur of een Senior NVM Makelaar/Taxateur zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 17 dan wel artikel 40 van de statuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand, kan daaromtrent een klacht indienen bij de klachtencoördinator van het NVM-bureau, onder vermelding van de feiten en van de naam van het lid of de leden, dan wel van de NVM-Makelaar(s)/Taxateur(s), tegen wie de klacht is gericht. (...)"
- 3.4 Gezien het feit dat de klacht is ingediend tegen een NVM-lid, is de Raad van oordeel dat [P.] ontvankelijk is in haar klacht tegen [O.].

4. De klacht en het verweer

- 4.1 De klacht houdt - kort samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende in. [O.] heeft in strijd gehandeld met de Erecode van de NVM doordat [M.] in privé buiten medeweten van [P.] rechtstreeks contact heeft gehad met de verkopers, de woning heeft bezichtigd, met de verkopers heeft onderhandeld en een mondelinge overeenkomst tot stand heeft gebracht. [M.] heeft op maandag 22 februari 2021 niet uit eigen beweging - ook niet toen [P.] in de ochtend telefonisch contact met haar opnam om een bezichtiging in te plannen - kenbaar gemaakt dat zij reeds een bezichtiging met de verkopers had ingepland voor die middag om 15:30 uur.

4.2 [O.] voert - kort samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. [O.] heeft meermaals geprobeerd contact te krijgen met [P.] om de klacht te bespreken. [P.] heeft hier niet op gereageerd. [M.] en haar partner hebben de woning op maandag 22 februari 2021 bezichtigd en diezelfde dag heeft de partner van [M.] een bieding uitgebracht, die door verkopers is geaccepteerd. Op dinsdag 23 februari 2021 is door [P.] de concept-koopovereenkomst opgesteld. [M.] en haar partner waren in de veronderstelling dat verkopers tussentijds overleg hadden gevoerd met [P.]. Ter zitting heeft [H.] daaraan toegevoegd dat hij onaangenaam verrast was met het handelen van [M.]. Daarom heeft [H.] [M.] een officiële waarschuwing gegeven en heeft hij alle medewerkers van [O.] ingelicht om dit soort handelen in het vervolg te voorkomen. [M.] heeft geen gebruik gemaakt van de systemen van [O.] om een bezichtiging in te plannen, maar heeft een aanvraag voor een bezichtiging verzonden via Funda zoals iedere privé-koper dat zou kunnen. [O.] kan geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt van het handelen in privé van [M.], aldus [O.].

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 5.2 Artikel 10 van de Erecode houdt in dat een NVM-Lid ervoor zorgt dat degenen die aan zijn onderneming verbonden zijn, zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.
- 5.3 De Raad dient te beoordelen of aan [O.] een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt ten aanzien van het handelen van [M.] en daarmee ook of [O.] voldoende heeft gedaan om ervoor te zorgen dat degenen die aan haar onderneming zijn verbonden zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM. Vaststaat dat [M.] geen makelaar en geen NVM-Lid is, dat zij in privé heeft gehandeld en dat zij geen gebruik heeft gemaakt van de systemen van [O.]. [M.] heeft zich in de aanvraag voor een bezichtiging die via Funda is verzonden ten onrechte voorgedaan als medewerkster van [O.]. [P.] heeft ter zitting gesteld dat [P.] uit collegialiteit probeert om bezichtigingen die worden aangevraagd door medewerkers van makelaarskantoren altijd in te plannen, ook als daar eigenlijk geen tijdvak meer vrij voor is. [P.] stelt dat [M.] misbruik heeft gemaakt van deze collegialiteit.
- 5.4 Vaststaat dat [H.] direct na ontvangst van de klacht van [P.] een gesprek heeft gehad met [M.] en [M.] contact heeft opgenomen met [P.]. Dat [M.] in het kader van een

privé-aankoop van de woning buiten medeweten van [O.] en [P.] contact heeft gehad met de verkopers en zich voor heeft gedaan als medewerkster van [O.] terwijl zij in privé handelde, is onvoldoende om te oordelen dat aan [O.] hiervan een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Daaruit kan immers niet worden afgeleid dat [O.] voorafgaand aan het handelen van [M.] onvoldoende zou hebben gedaan om ervoor te zorgen dat [M.] zich overeenkomstig de regels van de NVM zal gedragen. Feiten en omstandigheden die tot een ander oordeel zouden kunnen leiden, zijn niet gesteld of gebleken. Uit de stukken en hetgeen ter zitting is verklaard is ook niet aannemelijk geworden dat [O.] in de gegeven omstandigheden meer had moeten doen dan zij heeft gedaan nadat zij vernam van het handelen van [M.]. De klacht is derhalve ongegrond.

6. De beslissing

De Raad:

verklaart [P.] ontvankelijk in haar klacht;

verklaart de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en J.H. Wiggers, lid, op 1 maart 2022.