



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-71 RvT West

Ref: 20/01 RvT West

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

Klacht van niet-opdrachtgever. Klaagster is ontevreden over de wijze waarop de makelaar (beklaagde) haar behandeld heeft.

Klaagster koopt een appartement. Beklaagde is de verkopend makelaar. Bij de levering ontstaat een discussie over een gat in de muur. Hoewel de levering bij de notaris alsnog doorgaat, blijft een meningsverschil tussen klaagster en beklagde bestaan. Klaagster schrijft een aantal slechte reviews op internet over beklagde. Beklaagde is daar niet van gediend. Klaagster en beklagde discussiëren daarover via e-mail nog verder, hetgeen uiteindelijk leidt tot het indienen van onderhavige klacht door klaagster bij de Raad. De Raad is onder andere van oordeel dat Beklaagde met zijn e-mail van 30 december 2019 Klaagster op oneigenlijke, dreigende en/of intimiderende wijze heeft bejegend. De Raad acht de klacht gegrond. De Raad legt beklagde de maatregel van een berisping op en veroordeelt beklagde in de kosten van de procedure.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

[naam klaagster]

wonende te [plaats],

hierna te noemen: klaagster,

contra:

[naam beklagde]

kantoorhoudende te [plaats],

hierna te noemen: beklagde,

-
1. De klacht is door klaagster ingediend per e-mail van 30 januari 2020 en doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM ("hierna te noemen: "de Raad") op 12 maart 2020. Het verweer is vervat in een door beklagde ingediend verweerschrift gedateerd 17 april 2020 en ontvangen op 20 april 2020.

2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 15 juli 2020. Ter zitting waren aanwezig klaagster en beklaagde. De klacht van klaagster richt zich tegen de heer [naam beklaagde], NVM makelaar en werkzaam bij [kantoor beklaagde] tevens NVM lid.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht er, kort samengevat, op neer dat klaagster stelt dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met ongeschreven regels die passen bij een makelaar en artikel 1 van de NVM Erecode door:
 - a) zijn handelswijze op de dag van de levering van de woning door (i) klaagster op een zeer denigrerende wijze te woord te staan (ii) klaagster onder druk te zetten dan wel te bedreigen teneinde haar te bewegen tot medewerking aan de eigendomsoverdracht en (iii) geen rekening te houden met de belangen van klaagster;
 - b) e-mailberichten te sturen met een dreigend, dwingende en intimiderende toon met onterechte beschuldigingen, persoonlijke beledigingen alsmede te dreigen aangifte te doen bij de politie en een klacht in te dienen bij de Orde van Advocaten en andere onbehoorlijke uitlatingen.
4. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

Beklaagde stelt dat de klacht ongegrond dient te worden verklaard.

Beklaagde stelt dat hij niet de belangen behartigt van klaagster, maar die van de verkoopster van de woning.

Beklaagde betwist dat hij zich zowel in gedrag als de communicatie met klaagster onbehoorlijk heeft opgesteld. Volgens beklaagde was slechts sprake van een ongezellig gesprek. Beklaagde betwist voorts dat hij heeft “gedreigd” en klaagster heeft “gekrenkt”. Ten tijde van de levering heeft beklaagde slechts de situatie aan klaagster uitgelegd en in dat verband de volgende punten benoemd:

- dat de beschadiging al aanwezig was op het moment dat klaagster het appartement kocht en de verkoopster heeft voldaan aan de in de koopovereenkomst vastgelegde verplichtingen;
- dat hij heeft gewezen op een aantal aanvullende artikelen in de koopovereenkomst betreffende de onderzoeksplicht (bijvoorbeeld de bouwkundige keuring) van klaagster en dat klaagster haar aansprakelijkheid heeft aanvaard voor de aanwezigheid van eventuele gebreken bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend) als klaagster haar eigen onderzoeksplicht verzaakt;
- dat als klaagster zou besluiten de leveringsakte niet diezelfde dag te ondertekenen, zij in gebreke zou zijn en zij de verkoopster geen andere mogelijkheid laat dan haar in gebreke te stellen.

Beklaagde stelt dat klaagster als advocaat wel zou moeten begrijpen hoe het juridisch allemaal in elkaar steekt en dat zij zelf dit ook meerdere malen tijdens het gesprek kenbaar heeft gemaakt.

Verder stelt beklagde dat “het juridische discussietje, voor zover die al aanwezig was” is afgesloten doordat klaagster de levering doorgang heeft laten vinden en het door de notaris opgestelde “kattenbelletje” heeft ondertekend, waarin zij nogmaals aangaf alle aansprakelijkheid betreffende de beschadiging te aanvaarden.

Beklaagde neemt het klaagster kwalijk dat zij haar eigen juridische misvatting(en) via social media in zijn schoenen schuift, door beklagde af te schilderen als onfatsoenlijke en onprofessionele makelaar. Volgens beklagde was het voor klaagster “de kortste klap om even snel een paar leugenachtige, negatieve beoordelingen te posten en zo postuum toch nog een beetje haar gram te halen”. Beklaagde stelt dat deze beoordelingen niet zijn bedoeld om eigen misvattingen “recht te zetten”. Volgens beklagde heeft de beoordeling voor hem en zijn kantoor een grote impact.

Ten slotte stelt beklagde dat klaagster pas, nadat beklagde een klacht tegen klaagster heeft ingediend bij de deken van de Orde van Advocaten te Rotterdam, de onderhavige klacht heeft ingediend.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:

- a) Beklaagde heeft samen met de heer V. in opdracht van mevrouw S. opgetreden als verkopend makelaar van de aan de [adres] te [plaats] gelegen woning (“de woning”).
- b) Klaagster is op 18 november 2019 eigenaar geworden van de woning.
- c) Bij de inspectie van de woning - voorafgaand aan de levering van de woning - stelt klaagster vast dat sprake is van een gat in de muur.
- d) Na de inspectie is sprake van twee telefoongesprekken tussen klaagster en beklagde over het gat in de muur.
- e) Bij de overdracht van de woning bij de notaris is op verzoek van de notaris door klaagster en verkoopster een document ondertekend waarin staat opgenomen:

*“Koopster: er zit een gat in de muur van de slaapkamer.
Koopster aanvaardt dat en zal verkoopster niet aanspreken op enige
reparatiewerkzaamheden m.b.t. dit specifieke gat.”*

- f) Klaagster heeft enige dagen na de overdracht via Google-reviews de volgende recensie geplaatst:

“Slechte ervaringen met [naam beklagde]. Naar mijn mening een onprofessionele makelaar. Slecht te woord gestaan en onjuist geïnformeerd. Ik beveel hem dan ook niet aan.”

- g) Op de Facebookpagina van beklagde (het kantoor) heeft klagster de volgende recensie geplaatst:

“[naam beklagde], naar mijn mening een erg onprofessionele en niet-integere makelaar. Met hem te maken gehad als verkopende makelaar. In de woning een verborgen gebrek geconstateerd. Hij heeft mij zeer onvriendelijk te woord gestaan, was niet bereid om naar een oplossing te zoeken en dreigde met een ingebrekestelling, terwijl de verkoopster in gebreke was. Hij heeft niet gehandeld zoals een behoorlijk makelaar betaamt. En dat voor een bij de NVM aangesloten makelaar. Gelukkig staat er een klachtprocedure open.”

- h) Beklagde heeft op 30 december 2019 een e-mail gestuurd naar klagster met het verzoek de beoordelingen te verwijderen. Beklagde heeft zijn verzoek als volgt geformuleerd:

“(…) Jij verwijderd uiterlijk vóór morgen (…) om 12:00 uur beide beoordelingen. Je bevestigt [de heer V.] (c.c.) en mij via een reply-all op dit bericht dat je deze aanpassingen hebt gedaan. Daarmee is dan voor mij de kous af en houd ik slechts een nare nasmaak over aan ons contact.

Zijn de beoordelingen morgen om 12:00 niet verwijderd, dan zal ik bovenstaande gang van zaken bij de Orde van Advocaten kenbaar maken alsmede bij jouw werkgever [naam kantoor]. Je probeert immers als advocaat je eigen juridische misvatting in de schoenen van een makelaar te schuiven en via sociale media je gram te halen. Dit is in strijd met jouw gedragsregels (o.a. gedragsregels 7 en 9 lid 2).

Als er op andere (sociale media) kanalen nog beoordelingen van jou over mijn kantoor, mijn medewerkers of mijn persoon rondzwerven, dan geldt hiervoor vanzelfsprekend ook dat je deze dient te verwijderen. En mocht ik constateren dat er in de toekomst opeens onverklaarbare negatieve beoordelingen over mijn medewerkers, mijn kantoor of mijzelf bijkomen (en dat is bij ons gemakkelijk te merken omdat de rest van onze beoordelingen nogal positief zijn), dan zal ik aangifte doen bij de politie en mogen zij uitzoeken of jij daar (via via) achter zit. Vanzelfsprekend zal ik dan ook jouw werkgever en de Orde van Advocaten inlichten.”

- i) Klagster heeft naar beklagde per e-mail van 7 januari 2020 als volgt gereageerd:

“Ik herken mij niet in het beeld dat u over mij tracht te schetsen en ik betwist de door u beschreven gang van zaken. Ik stel vast dat u kennelijk niet in staat bent om met negatieve recensies om te gaan. Ik zou bijna zeggen dat ik op basis van uw mail wederom aanleiding zie om hier een negatieve beoordeling over te plaatsen en een klacht in te dienen.

Kennelijk is u niet bekend wat de bedoeling is van recensies/beoordelingen (terwijl nota bene de optie geboden wordt op de facebook-pagina van het kantoor waar u werkzaam bent).

Ik heb slechts mijn ervaringen met u als makelaar beschreven. Echter ben ik coulantshalve bereid om mijn beoordeling op de facebookpagina aan te passen. De bereidheid vloeit voort uit de wel prettige ervaringen met uw collega [de heer V].”

- j) Beklagde reageert vervolgens per e-mail van 9 januari 2020:

“Ik ben bereid gebruik te maken van jouw voorstel, met dien verstande dat het geldt voor alle beoordelingen die je over mij, mijn kantoor of mijn medewerkers hebt geplaatst. Ik verzoek je per omgaande maar in ieder geval uiterlijk morgen 17:00 uur de recensies aan

te passen en mij aan te geven of je uitsluitend beoordelingen op Facebook en Google hebt geplaatst.

Daarbij merk ik ten overvloede op dat de aangepaste recensies waarheidsgetrouw dienen te zijn. Indien de aangepaste recensies (opnieuw) een onjuiste voorstelling van zaken weergeven, hou ik mij alle rechten voor de acties te ondernemen die ik aangaf in mijn e-mail van 30 december 2019. Je kunt natuurlijk ook nog steeds, uiterlijk morgen voor 17:00 uur, beide recensies verwijderen.

Dat geniet mijn voorkeur en is voor jou ook de kortste klap.”

- k) Klaagster heeft de recensie op Google-reviews als volgt gewijzigd:

“Slechte ervaringen met [naam beklaagde]. Naar mijn mening een onprofessionele makelaar. Onvriendelijk te woord gestaan en onjuist geïnformeerd. Ik beveel hem dan ook niet aan.

Overigens wel prettige ervaringen gehad met [de heer V.], waarmee ik het aankoopproces heb doorlopen.”

- l) Op de Facebookpagina van beklaagde (het kantoor) heeft klaagster de recensie als volgt gewijzigd:

“[naam beklaagde], naar mijn mening een onprofessionele makelaar. Met hem te maken gehad als verkopende makelaar. In de woning een verborgen gebrek geconstateerd. Hij heeft mij zeer onvriendelijk te woord gestaan, was niet bereid om naar een oplossing te zoeken en gaf mij te kennen dat in het geval ik de leveringsakte niet zou ondertekenen er overgegaan zal worden tot een ingebrekestelling. Hij heeft mijns inziens niet gehandeld zoals een behoorlijk makelaar betaamt.

Overigens wel prettige ervaringen gehad met [de heer V.], waarmee ik het aankoopproces heb doorlopen.”

- m) Beklaagde heeft vervolgens een klacht ingediend bij de Orde van Advocaten in Rotterdam over klaagster.

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

De Raad stelt bij zijn beoordeling voorop dat beklaagde niet in opdracht van klaagster handelde, maar in opdracht van de verkoper van de woning. Beklaagde diende dus niet primair de belangen van klaagster te behartigen, maar van zijn opdrachtgever.

Ten aanzien van klachtonderdeel a

Op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting kan de Raad niet vaststellen dat beklaagde zich jegens klaagster voor en tijdens het transport van de woning zodanig heeft gedragen dat dit in strijd zou zijn met de NVM Erecode dan wel artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. De lezingen van partijen over de inhoud van de gevoerde telefoongesprekken zijn niet eensluidend, zonder dat vastgesteld kan worden wiens lezing de juiste is en of dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is geweest. Feit is dat beklaagde de belangen behartigde van de verkopende partij en niet van klaagster en dat klaagster heeft meegewerkt aan de levering en ook nog een handgeschreven tekst bij de notaris heeft getekend, waarbij zij de verkopende partij heeft gevrijwaard voor eventuele

gevolgen voor de aangetroffen beschadiging in de woning. Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

De Raad is ten aanzien van de inhoud van het e-mail bericht van 30 december 2019 van beklaagde aan klaagster van oordeel dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met artikel 8 van de Erecode, althans met hetgeen van een behoorlijk handelend NVM-makelaar verwacht mag worden. Meer in het bijzonder geldt dit ten aanzien van de volgende passages uit dit e-mail bericht:

..”Ik ben geen jurist of advocaat, maar het lijkt mij dat er aan deze artikelen geen woord Chinees is. Zeker nu jij als advocaat zegt te weten hoe het allemaal juridisch in elkaar steekt ben ik nogal geïrriteerd dat jij mij, mijn kantoor of de verkoper in de schoenen probeert te schuiven dat jijzelf niet adequaat met jouw onderzoeksplicht bent omgesprongen. Waarschijnlijk heb je je dat op een gegeven moment op genoemde maandag gerealiseerd en dat is dan ook waarschijnlijk de reden geweest dat je na veel gezeur en getouwtrek hebt gesloten toch de leveringsakte bij de notaris te ondertekenen. Ik schat in dat de notaris ook al snel door had wat voor vlees hij met jou in de kuip had, want hij heeft jou nota bene nog een aanvullende verklaring laten ondertekenen om toekomstige gezeur te voorkomen.

...

Zijn de beoordelingen morgen om 12:00 uur niet verwijderd, dan zal ik bovenstaande gang van zaken bij de Orde van Advocaten kenbaar maken alsmede bij jouw werkgever (..)...

..

Als er op andere (social media) kanalen nog beoordelingen van jou over mijn kantoor, mijn medewerkers of mijn persoon rondzwerven, dan geldt hiervoor vanzelfsprekend ook dat je deze dient te verwijderen. En mocht ik constateren dat er in de toekomst opeens onverklaarbare negatieve beoordelingen over mijn medewerkers, mijn kantoor of mijzelf bijkomen (en dat is bij ons gemakkelijk te merken omdat de rest van onze beoordelingen nogal positief zijn), dan zal ik aangifte doen bij de politie en mogen zij uitzoeken of jij daar (via via) achter zit. Vanzelfsprekend zal ik dan ook jouw werkgever en de Orde van advocaten inlichten.”

Beklaagde heeft met deze bewuste passages in zijn mail van 30 december 2019 klaagster op oneigenlijke, dreigende en/of intimiderende wijze bejegend en heeft in het ontstane dispuut op geen enkele wijze voorkomen dat een verschil van mening over zijn optreden zou escaleren, getuige ook deze klacht. Beklaagde heeft ter zitting geen enkele blijk gegeven van enig inzicht in zijn handelen.

Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

Klachtonderdeel a is ongegrond en klachtonderdeel b is gegrond.

De Raad van Toezicht west uitspraak doende:

verklaart klachtonderdeel a ongegrond en klachtonderdeel b gegrond en legt aan beklaagde de maatregel op van berisping en veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtenprocedure tot een bedrag van € 2.650,00 te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbend factuur);
verstaat dat aan klagster het door haar betaalde klachtgeld van € 100,00 zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gedaan te Rotterdam op juli 2020 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter, J. Verdoold RT, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.