

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

Klacht NVM-makelaar tegen collega. Contact opnemen met opdrachtgever van collega. Geen kostenveroordeling van behandeling in hoger beroep.

Klager krijgt opdracht tot verkoop van een woning die gelegen is naast het kantoor en woonhuis van beklaagde. Als klager zijn collega hierover informeert, schrikt deze en brengt een bezoek aan zijn buurman omdat hij wil weten of er een speciale reden is dat deze een andere makelaar in de arm nam dan hem zijn buurman. Ook is beklaagde bevreesd dat het feit dat hij als buurman niet de verkoopopdracht krijgt, tot verhalen in zijn omgeving zal leiden. Na het gesprek met zijn burens besluit de verkoper beklaagde alsnog de verkoopopdracht te gunnen en die aan klager in te trekken. Klager heeft hierover gesprekken met beklaagde maar leidt niet tot een bevredigende oplossing waarop klager een klacht tegen zijn collega indient.

Net als de raad van toezicht acht de Centrale Raad de klacht gegrond. Weliswaar heeft beklaagde zijn burens erop gewezen dat zij bepalen aan wie de opdracht wordt gegeven, hij heeft door zijn bezoek aan de burens deze in een lastig parket gebracht en zo deze betrokken in een collegiaal conflict.

Nu het een conflict tussen twee NVM-makelaars betreft en ook klager heeft bijgedragen aan escalatie van het conflict, veroordeelt de Centrale Raad beklaagde niet in de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **H. L.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te O,
appellant/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

de heer **A.K.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te E,
geïntimeerde/klager in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 26 januari 2018 heeft geïntimeerde/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord. In de beslissing van 18 mei 2018 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellant/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) ingediende klacht gegrond verklaard. Aan de Makelaar is een berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft tevens bepaald dat de Makelaar met een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met 21% BTW, dient bij

te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.

- 1.2 De Makelaar is bij e-mail van 10 juli 2018 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij e-mail van 27 augustus 2018 heeft de Makelaar de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klager heeft bij brief van 12 september 2018 zijn verweer in hoger beroep uiteengezet.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 7 februari 2019 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - de Makelaar in persoon, vergezeld van zijn echtgenote;
 - klager in persoon.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klager is NVM makelaar en werkzaam bij Van der L Makelaardij.
- 2.2 De eigenaren van de woning aan de Z-weg 109 te O (hierna: de opdrachtgevers) hebben klager benaderd om hen te helpen bij de verkoop van hun woning. Daartoe hebben zij op 9 november 2017 een afspraak met klager gemaakt.
- 2.3 Het kantoor annex woonhuis van de Makelaar is gevestigd op het naastgelegen adres van de opdrachtgevers, te weten aan de Z-weg 111(a).
- 2.4 Op 27 december 2017 heeft een vervolgesprek plaatsgevonden tussen klager en de opdrachtgevers in de woning van de opdrachtgevers. Klager heeft met hen het NVM model opdracht tot dienstverlening besproken, waarna deze door de opdrachtgevers is getekend. Klager heeft ook enige verkoopinformatie bij de opdrachtgevers achtergelaten.
- 2.5 Bij het verlaten van de woning trof klager de Makelaar, die in zijn tuin aan het werk was. In het gesprek dat volgde heeft klager aan de Makelaar meegedeeld dat hij betrokken was bij de verkoop van de woning van de opdrachtgevers. Klager heeft daarbij aan de Makelaar laten weten dat de opdrachtgevers zelf hierover nog contact met hem zouden opnemen.
- 2.6 De Makelaar is daarop direct naar de opdrachtgevers gegaan. In het gesprek met de Makelaar hebben de opdrachtgevers de getekende opdracht aan klager getoond.
- 2.7 Later die dag hebben de opdrachtgevers telefonisch aan klager bericht dat zij de opdracht aan hem introkken om die vervolgens aan de Makelaar te verstrekken.
- 2.8 Klager heeft die intrekking van de opdracht geaccepteerd. Vervolgens hebben klager en de bij zijn

kantoor werkzame E van de L zich bij de Makelaar per telefoon en e-mail over de gang van zaken beklaagd. Op 11 januari 2018 is er een gesprek tussen klager, zijn kantoorgenoot en de Makelaar geweest. Ook hebben zowel klager als de Makelaar in die periode advies ingewonnen bij de juridische dienst van de NVM. De gesprekken met de Makelaar zijn niet tot tevredenheid van klager afgesloten, waarna een tuchtklacht is ingediend.

- 2.9 De opdrachtgevers hebben aan de Makelaar bij e-mail van 18 februari 2018 een verklaring afgegeven, luidende:

“Kort na ons gesprek met [klager] van [diens makelaarskantoor] kregen wij bezoek van onze buurman [de Makelaar], tevens makelaar bij [zijn makelaarskantoor].

Hij informeerde bij ons of er een reden was voor het feit dat wij niet aan hem gedacht hadden voor de verkoop van onze woning. Hij informeerde naar eventuele persoonlijke redenen hiervoor; of er van ons richting hen iets was ontstaan wat ons ervan weerhield bij de verkoop van ons huis aan hem te denken.

Hij gaf duidelijk aan dat de keuze voor een makelaar natuurlijk geheel bij ons lag.

Nadat hij vertrokken was hebben wij de hele zaak nog eens rustig overdacht en uiteindelijk toch de beslissing genomen de verkoop onder te brengen bij [het makelaarskantoor van klager].”

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is opgevat, tegen welke weergave geen bezwaar is gemaakt, houdt in dat de Makelaar in strijd met de Erecode heeft gehandeld, door contact te zoeken met de opdrachtgevers, wetende dat zij een opdracht tot bemiddeling aan klager hadden verstrekt, en op hun gemoed heeft gewerkt om hen te bewegen de opdracht aan klager in te trekken ten gunste van het verlenen van een opdracht aan de Makelaar.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en aan de Makelaar een berisping opgelegd.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

inleidende opmerkingen

- 4.1 In hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 4.2 In de beslissing van de Raad van Toezicht staat vermeld dat op de zitting klager was vergezeld van zijn kantoorgenoot E. van der L. Volgens de Makelaar was de kantoorgenoot E. van der L niet aanwezig, hetgeen door klager is bevestigd. Dat is hiermee rechtgezet.
- 4.3 Op zichzelf is enige twijfel mogelijk of de klacht door klager of door zijn makelaarskantoor is ingediend. Onderaan de klacht wordt de naam van klager gemeld, maar daaronder staat de naam van zijn makelaarskantoor. In de klacht worden de termen “wij” en “ons” gebruikt dat in de richting wijst dat het makelaarskantoor van klager formeel de klacht heeft ingediend. In het klachtenformulier staat evenwel klager en bij de hoedanigheid dat klager geen consument is maar een bedrijf met vermelding van de naam van het makelaarskantoor. Onder deze omstandigheden

kon de Raad van Toezicht afleiden dat klager de klacht heeft ingediend. In hoger beroep heeft klager daarover ook geen verdere opmerking gemaakt, zodat ook de Centrale Raad van Toezicht daarvan uitgaat.

toepasselijk tuchtreglement

- 4.4 De klacht is op 26 januari 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

inhoudelijke beoordeling klacht

- 4.5 Voor de beoordeling van de klacht stelt de Centrale Raad van Toezicht voor op dat Regel 7 van de Erecode luidt:

“Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers goede contacten onderhouden met hun collega’s en maken zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie.”

- 4.6 Op 27 december 2017 heeft de Makelaar van klager vernomen dat klager de verkoop van het huis van de burens van de Makelaar zou begeleiden. Ter zitting heeft de Makelaar uitvoerig uiteengezet dat hij van die boodschap was geschrokken en zich heeft afgevraagd of het aan hem of zijn gezin lag dat de burens naar klager in plaats van naar hem waren gegaan. De beslissing van de Makelaar om op dat moment naar zijn burens te gaan, is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht dan ook op zichzelf niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

- 4.7 Tijdens het gesprek met de burens heeft de Makelaar vernomen dat de burens hem niets kwalijk namen, maar dat zij voor klager als makelaar hadden gekozen omdat die meer op afstand zou staan. Daarmee beoogden de opdrachtgevers kennelijk een mogelijke belangenverstrengeling te voorkomen en van klager een zakelijke dienstverlening te kunnen krijgen zonder dat persoonlijke omstandigheden vanwege de relatie als burens een rol zouden kunnen gaan spelen.

Daarnaast is de Makelaar tijdens het gesprek ervan op de hoogte geraakt dat de burens reeds een opdrachtbevestiging van klager hadden ondertekend.

Voorts is niet in geschil dat klager in staat is op het door de NVM vereiste kwalitatieve niveau op goede wijze de diensten aan de opdrachtgevers te leveren.

De Makelaar heeft erkend dat hij door zijn interventie bij de burens hen “in een lastig parket” heeft gebracht. In zijn e-mail van 24 januari 2018 heeft de Makelaar gemeld dat hij “natuurlijk” tegen de opdrachtgevers heeft gezegd dat hij en zijn vrouw erg teleurgesteld zouden zijn als de opdrachtgevers, als zijnde hun burens, met een andere makelaar in zee zouden gaan. De Makelaar meent ook dat zijn burens een “inschattingfout” hebben gemaakt. Blijkens zijn e-mail van 24 januari 2018 bedoelt de Makelaar daarmee dat de verkoopbegeleiding door een andere makelaar in het dorp de indruk zou kunnen wekken dat hij met zijn burens problemen had. In het verlengde hiervan heeft de Makelaar in zijn verweerschrift bij de Raad van Toezicht opgemerkt dat zijn burens niet hadden beseft wat hun keuze voor de Makelaar als buurman/makelaar betekende. Hieruit blijkt dat de Makelaar niet alleen bezorgd was of hij of zijn gezin problemen met de burens hadden waardoor hij niet voor de opdracht was gevraagd, maar ook dat hij een negatieve uitstraling van zijn kantoor in het dorp vreesde als klager als verkopend makelaar van de woning naast zijn kantoor zou optreden. Hieruit blijkt dat de Makelaar het een “inschattingfout” van de opdrachtgevers vindt dat zij bij het verlenen van de opdracht aan klager geen rekening hebben gehouden met zijn commerciële belang.

Mede gelet op de overgelegde verklaring van de opdrachtgevers acht de Centrale Raad van Toezicht aannemelijk dat - nadat de opdrachtgevers bekend waren met de gevolgen die de Makelaar aan de beslissing van de buren klager als makelaar in te schakelen had ingeschat en zij toen aan de Makelaar tegemoet wilden komen om hem alsnog de opdracht te verlenen en de opdracht aan klager in te trekken - de Makelaar hen heeft gewezen op de vrijheid zelf te bepalen wie de verkoop van hun huis zou begeleiden.

- 4.8 De onderhavige situatie kenmerkt zich door de volgende feiten en omstandigheden:
- de makelaar heeft een persoonlijk commercieel belang een specifieke opdracht te verkrijgen,
 - de makelaar vraagt bij de opdrachtgever aandacht voor zijn persoonlijk commercieel belang voor het verkrijgen van de opdracht,
 - de makelaar raakt ermee bekend dat een opdracht tot verkoop aan een andere NVM makelaar is verstrekt,
 - de opdrachtgevers zijn over die andere makelaar NVM tevreden,
 - die andere NVM makelaar is staat de belangen van de opdrachtgevers behoorlijk te behartigen.

De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat in een dergelijk specifiek geval de makelaar een verzoek heeft af te wijzen waarbij hij alsnog die opdracht verkrijgt en de opdracht aan de andere NVM makelaar wordt ingetrokken. Met een dergelijke handelwijze wordt voorkomen dat collega makelaars onderling over opdrachten gaan twisten - hetgeen hier is geschied - en de opdrachtgevers in hun geschil betrekken - hetgeen met onder meer de verklaring van de opdrachtgevers eveneens is gebeurd - . Zulks schaadt het aanzien van de NVM en de aan de NVM verbonden makelaars. Voor dat meer algemene (verenigings)belang heeft de Makelaar onvoldoende oog gehad en in dit geval zijn persoonlijke commerciële belang zwaarder laten wegen.

- 4.9 De door de Makelaar aangevoerde omstandigheid dat hij voor zijn handelwijze telefonisch advies heeft ingewonnen bij de juridische dienst van de NVM en dat hij uit dat advies heeft begrepen dat hij correct had gehandeld, levert geen rechtvaardiging op voor de verweten gedraging. Daargelaten dat niet is komen vast te staan welke concrete feiten en omstandigheden de Makelaar aan de juridische dienst ter beoordeling heeft voorgehouden en in welke bewoordingen de juridische dienst dat advies heeft gegeven, blijft een makelaar tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor zijn eigen handelen en nalaten.

5. **Slotsom**

- 5.1 De slotsom van het voorgaande is dat de Raad van Toezicht de klacht terecht gegrond heeft verklaard.
- 5.2 Met betrekking tot de aan de Makelaar opgelegde straf overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. De Raad van Toezicht heeft aan de Makelaar een berisping opgelegd. Dit is de lichtste straf die volgens het Reglement Tuchtrechtspraak aan een makelaar kan worden opgelegd. De klacht is gegrond verklaard en gelet op de omstandigheden van het geval waaronder de verweten gedraging is begaan en de omstandigheid dat de Makelaar niet eerder tuchtrechtelijk is veroordeeld, acht de Centrale Raad van Toezicht deze straf passend. De Raad van Toezicht heeft onder deze omstandigheden ook terecht bepaald dat de Makelaar de kosten van de behandeling bij de Raad van Toezicht heeft te dragen. De beslissing van de Raad van Toezicht wordt dan ook bekrachtigd.

- 5.3 Nu het een conflict tussen twee NVM makelaars betreft en blijkens de overgelegde correspondentie ook het makelaarskantoor van klager heeft bijgedragen aan een verdere escalatie van het conflict zal de Centrale Raad van Toezicht de Makelaar niet veroordelen in de kosten van het hoger beroep.
- 5.4 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 gelast dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan klager terugbetaald het klachtgeld van € 100,- exclusief BTW;
- 6.2 bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht Noord van 18 mei 2018.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, mr. J.C. Borgdorff, W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 9 april 2019.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris