

18-27 RvT Noord

203 ERECODE

Collegialiteit. Ongepaste acquisitie. Contact opnemen met opdrachtgever van collega.

Klager (een makelaar) heeft van de burens van een collega-makelaar (beklaagde) een verkoopopdracht ontvangen. Beklaagde is teleurgesteld dat zijn burens niet voor hem hebben gekozen en gaat bij zijn burens op bezoek. Na dit bezoek trekken de burens hun opdracht aan klager in en verstrekken zij alsnog opdracht aan beklagde. Klager verwijt beklagde dat hij zijn opdrachtgevers heeft bewogen om alsnog naar beklagde over te stappen.

De Raad overweegt dat beklagde, op het moment dat voor hem nog niet vaststond dat er reeds sprake was van een getekende opdracht van zijn burens aan klager, niet verwijtbaar handelde door met klagers opdrachtgevers contact op te nemen. Beklaagde had zich echter direct als gegadigde voor de opdracht moeten terugtrekken toen hij kennis kreeg van het feit dat er al sprake was van een getekende opdrachtbevestiging. Beklaagde heeft dit nagelaten en heeft zijn burens alsnog bewogen om de opdracht aan klager in te trekken en aan hem opdracht te verstrekken. Dat niet is komen vast te staan dat beklagde zijn burens uitdrukkelijk heeft geadviseerd om de opdracht aan klager te beëindigen, doet hieraan niet af. Beklaagde had moeten accepteren dat zijn burens voor een andere makelaar hadden gekozen. Dat was immers op dat moment een voldongen feit.

NVM Noord 043

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer A, lid van de vereniging,

verbonden aan makelaarskantoor B,

kantoorhoudende te E.

klager,

tegen

de heer C, lid van de vereniging,
verbonden aan makelaarskantoor D,
kantoorhoudende te O.
de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 26 januari 2018 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM op 30 januari 2018 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 20 februari 2018 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 18 april 2018 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon, vergezeld door zijn kantoorgenoot B
 - de makelaar, vergezeld van zijn kantoorgenoot de heer E.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. De eigenaren van de woning aan de [adres] wilden hun woning verkopen met behulp van de bemiddeling door een NVM makelaar. Daartoe hebben zij een afspraak gemaakt met klager op 9 november 2017.
- 2.3. Het kantoor annex woonhuis van de makelaar is op het naastgelegen adres ([adres]) gevestigd.
- 2.4. Op 27 december 2017 heeft een vervolggesprek plaatsgevonden, en zijn de afspraken geconcretiseerd, in die zin dat een opdracht tot dienstverlening conform NVM-model is ingevuld, doorgenomen en ondertekend en de nodige verkoopinformatie door klager is achtergelaten.
- 2.5. Bij het verlaten van de woning van zijn opdrachtgevers trof de klager de makelaar, die in zijn tuin aan het werk was. In het gesprek dat volgde heeft klager de makelaar geïnformeerd over het feit dat hij betrokken was bij de verkoop van de woning aan de [adres].
- 2.6. Nog dezelfde middag heeft de makelaar contact gezocht met de opdrachtgevers van klager, om hen deelgenoot te maken van zijn teleurstelling dat zij een (NVM-)collega boven de makelaar hadden verkozen om hun belangen bij de verkoop van hun woning te behartigen. De opdrachtgevers hebben de makelaar de getekende opdracht aan klager getoond.
- 2.7. Later op diezelfde dag hebben opdrachtgevers telefonisch aan de klager bericht dat zij hun opdracht aan hem introkken om die vervolgens aan de makelaar te verstrekken. Aldus is ook geschied.

3. De klacht:

- 3.1 Klager stelt zich op het standpunt dat de makelaar een klant van hem heeft afgetrosgeld. Klager heeft in zijn visie duidelijk aan de makelaar aangegeven dat hij het huis van zijn burens zou gaan verkopen. Daarom stond het de makelaar niet langer vrij om in gesprek te gaan met zijn opdrachtgevers, laat staan te proberen hen te bewegen tot intrekking van de opdracht en het verlenen van die opdracht aan hemzelf. Het argument van de makelaar, dat hij koste wat het kost wilde voorkomen dat de woning, grenzend aan zijn eigen kantoor, bij een collega in de verkoop zou komen, omdat hij anders ernstige reputatieschade zou lijden, is niet valide om zijn handelen te rechtvaardigen.
- 3.2 De makelaar heeft jegens klager erkend dat hij op het gevoel van de opdrachtgevers heeft ingespeeld, omdat hij het niet kon velen dat de onderhavige opdracht niet aan hem, maar aan verder weg gevestigde collega was gegund. Daarbij komt dat uit contacten met zijn opdrachtgevers is gebleken dat zij de door de makelaar aldus gecreëerde situatie erg vervelend hebben gevonden en aan klager hebben doorgegeven dat zij, welke keuze zij ook zouden maken, er altijd een vervelend gevoel aan over zouden houden. Klager geeft aan dat de opdrachtgevers hem eerder hadden aangegeven juist bewust voor een verder weg gevestigde makelaar te kiezen, om te voorkomen dat de hoedanigheden van burens en opdrachtnemer/opdrachtgever elkaar zouden doorkruisen.
- 3.2 Dat zij er toen voor hebben gekozen om dan toch maar op goede voet te blijven met hun buurman, heeft klager gerespecteerd. Wel heeft hij zijn collega er op aangesproken. Waar die aanvankelijk heeft toegegeven dat hij fout zat, is hij daarop in latere contacten teruggekomen. De makelaar stelt thans niet in te zien dat wat hij heeft gedaan niet zou stroken met de NVM Erecode. Verdere contacten tussen partijen hebben niet geleid tot een ander standpunt van de makelaar.
- 3.3. Klager blijft van mening dat de makelaar geen contact had mogen zoeken met zijn opdrachtgevers, en in ieder geval, wetend dat zij een opdracht tot bemiddeling aan klager hadden verstrekt, niet op hun gemoed had mogen werken om hen te bewegen de opdracht aan klager in te trekken ten gunste van het verlenen van een opdracht aan de makelaar. Aldus heeft de makelaar, naar het oordeel van klager, oncollegiaal gehandeld in strijd met de NVM Erecode.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar geeft aan dat hij uit de mededelingen van klager als zijn collega, die deze tijdens het gesprek op 27 december 2017 in de tuin heeft gedaan, niet had begrepen, dat er al sprake was van een getekende verkoopopdracht, gegeven door de opdrachtgevers aan klager. Daarom achtte de makelaar zich vrij om contact met die opdrachtgevers te zoeken om hen uit te leggen dat het feit dat zijn buurwoning door een verder weg gevestigde collega reputatieschade opleverde.
- 4.3. Toen de makelaar tijdens dat gesprek duidelijk werd dat er al sprake was van een getekende verkoopopdracht, heeft de makelaar de opdrachtgevers aangegeven dat het hun eigen beslissing was om die opdracht al of niet (volgens de regels) in te trekken en aan hem te gunnen. De makelaar geeft aan dat de opdrachtgevers vervolgens zelf hun keuze opnieuw in overweging wilden nemen, toen zij beseften dat ze een

inschattingfout hadden gemaakt en beseften welke negatieve gevolgen het kiezen voor een verder weg gevestigde collega had voor de makelaar. De makelaar heeft het gesprek beëindigd met een open einde, waarbij hij duidelijk heeft aangegeven dat opdrachtgevers zelf de keuze moesten maken. Daarop hebben opdrachtgevers zelfstandig de opdracht aan klager ingetrokken.

- 4.4. Op zijn handelwijze aangesproken heeft de makelaar aangegeven van oordeel te zijn geenszins laakbaar te hebben gehandeld, omdat hij de opdrachtgevers vrij heeft gelaten in hun keuze en hun alleen de mogelijkheden heeft geschetst. Toen zij vervolgens zelf hadden besloten de opdracht aan klager in te trekken, stond het de makelaar naar zijn oordeel vrij de opdracht aan te nemen. De makelaar geeft aan dat hij de kwestie met de juridische dienst van de NVM heeft besproken en dat men ook daar van mening was dat er geen sprake was van laakbaar handelen. Bepalend daarbij was dat het de wens van de opdrachtgevers zelf was om tot intrekking over te gaan en de opdracht opnieuw te verlenen aan de makelaar.
- 4.5. Hoewel de makelaar geprobeerd heeft de kwestie met klager als zijn NVM collega uit te praten en begrip te vragen voor het feit dat het voor hem zeer negatief zou zijn als het pand, dat naast zijn kantoor was gelegen, via een andere makelaar te koop werd aangeboden, hebben die gesprekken niet geleid tot resultaat. Het verschil van mening tussen partijen is blijven bestaan. Samenvattend meent de makelaar dat hij niet laakbaar heeft gehandeld en dat van schending van de Erecode geen sprake is.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar de heer C, verbonden aan makelaarskantoor D, kantoorhoudende te O.; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [..]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad van Toezicht Noord constateert dat in het verweerschrift van de makelaar ook een klacht is geformuleerd. Nu de daarvoor bestemde procedure niet is doorlopen, kan die klacht in de onderhavige procedure niet in behandeling worden genomen en zou – des nodig- separaat moeten worden ingediend en behandeld. Ter zitting heeft de makelaar aangegeven zijn tegenklacht niet te handhaven.
- 5.3. De Raad van Toezicht Noord is van oordeel dat een makelaar bij het al dan niet accepteren van een bemiddelingsopdracht zorgvuldig moet nagaan en overwegen of er speciale omstandigheden zijn die bij zijn beslissing een rol moeten spelen. Met dergelijke speciale omstandigheden bedoelt de raad bijzondere omstandigheden die de objectiviteit en de onafhankelijkheid van de makelaar kunnen beïnvloeden, of de schijn van beïnvloeding kunnen opwekken. Dat geldt naar het oordeel van de raad met name als een makelaar de buurman is van potentiële opdrachtgevers. Als buurman heeft hij immers belang bij de persoon van de koper, (als zijn nieuwe buurman). Daarom oordeelt de raad het alleszins begrijpelijk dat de opdrachtgevers (aanvankelijk) kozen voor een verder weg gevestigde (NVM-)makelaar en niet voor hun buurman om te bemiddelen bij de verkoop van hun woning.
- 5.4. Nu het, naar het oordeel van de raad, onvoldoende vaststaat dat de makelaar uit het korte gesprek met klager op 27 december 2017 in zijn voortuin heeft moeten concluderen dat er reeds sprake was van een getekende bemiddelingsopdracht aan klager, handelde de makelaar niet verwijtbaar toen hij na dat gesprek contact zocht met de opdrachtgevers.

- 5.5. Naar het oordeel van de raad staat echter vast dat tijdens dat gesprek met de opdrachtgevers de makelaar (onder meer) kennis heeft genomen van de getekende opdrachtbevestiging. Op dat moment had hij zich direct moeten terugtrekken als gegadigde voor het overnemen van diezelfde opdracht. De makelaar heeft er echter voor gekozen de opdrachtgevers in een lastig parket te brengen door te benadrukken hoe vervelend hij het vond dat zij niet voor hem hadden gekozen en voorts aan te geven dat de opdracht aan klager zonder problemen beëindigd zou kunnen worden. Voor de raad staat vast dat de opdrachtgevers door de makelaar zijn bewogen de opdracht aan klager in te trekken, om die vervolgens aan de makelaar te verlenen. Daardoor heeft de makelaar een onplezierige situatie voor de opdrachtgevers veroorzaakt. Dat niet is komen vast te staan dat de makelaar de opdrachtgevers uitdrukkelijk heeft geadviseerd de opdracht aan klager te beëindigen doet daaraan niet af.
- 5.6. Dit geldt temeer, nu uit de handelwijze van de opdrachtgevers bleek dat zij er nu juist de voorkeur aan gaven om een verder weg gevestigde makelaar in te schakelen. De makelaar had die keuze moeten respecteren, mede gezien het hiervoor gegeven uitgangspunt van de overweging bij de aanvaarding van een opdracht. De makelaar had moeten accepteren dat zij de opdracht aan klager hadden verleend. Dat was immers op dat moment een voldongen feit.
- 5.7. Door zijn handelwijze heeft de makelaar de opdrachtgevers onterecht in een vervelende situatie gebracht, die er uiteindelijk toe heeft geleid dat zij de keuze hebben gemaakt om de opdracht aan klager in te trekken.
- 5.8. De Raad van Toezicht Noord acht het optreden van de makelaar niet passend in het kader van de Erecode, met name onderdeel 7 daarvan, omdat van de zijde van de makelaar sprake is van oneerlijke concurrentie en zijn handelwijze zich niet verdraagt met het onderhouden van goede contacten met klager als zijn collega. Daarbij weegt de raad mee dat de makelaar heeft aangegeven zijn handelwijze niet als tuchtrechtelijk ontoelaatbaar te kwalificeren. De Raad van Toezicht Noord oordeelt de klacht dan ook gegrond en legt de makelaar de maatregel van berisping op.

6. Uitspraak:

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht gegrond en legt de makelaar de maatregel van berisping op.
- 6.2. Veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 2.650,-- + 21% btw = € 3.206,50. U ontvangt hiervoor een factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar-lid en mr. H.R. Quint lid/secretaris, op 18 april 2018.

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en de secretaris op 18 mei 2018

mr. W.J.B. Cornelissen
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris

Verzonden op mei 2018.

