

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

Gespannen situatie tussen verkoper en buurvrouw. Fysiek contact tussen makelaar en klaagster. Klacht gegrond maar geen straf en geen kostenveroordeling.

De makelaar heeft een verkoopopdracht van iemand die in een gespannen situatie met haar buurvrouw leeft. Tijdens een bezichtiging staat de buurvrouw (klaagster) in de voortuin van het te verkopen pand te schreeuwen hetgeen voor de kijkers geen prettige ervaring is. Teneinde de zaak te de-escaleren dwingt de makelaar de buurvrouw met zachte drang - naar zijn zeggen zonder haar aan te raken - naar buiten. Klaagster beweert dat de makelaar haar met veel geweld naar buiten heeft gewerkt en deed daartoe aangifte bij de politie. Het OM seponeerde de klacht.

De Centrale Raad constateert dat de feitelijke gang zaken niet is vast te stellen. Waar de makelaar erkent dat hij vlak vóór klaagster is gaan staan en langzaam naar voren is gelopen waardoor klaagster naar achteren moest, stelt het college vast dat ondanks zijn begrip voor de gespannen situatie de makelaar zich niet op die manier had moeten opstellen. De klacht blijft gegrond doch het college ziet geen aanleiding voor oplegging van een straf of voor een kostenveroordeling in hoger beroep.

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

de heer **F. K.**, aangesloten NVM-makelaar en kantoorhoudende te A,

appellant/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

mevrouw **M. S.**, wonende te K,

geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 18 november 2016 heeft geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht [...]. In de beslissing van 28 juni 2017 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellant/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de makelaar) ingediende klacht gegrond verklaard. De Raad van Toezicht heeft tevens bepaald dat de makelaar met een bedrag van € 1.325,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.
- 1.2 De makelaar is bij brief van 14 augustus 2017 (ontvangen op 17 augustus 2017) van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In deze brief heeft de makelaar de gronden aangevoerd waarop zijn

hoger beroep is gebaseerd.

- 1.3 Klaagster heeft bij brief van 18 september 2017 haar verweer in hoger beroep uiteen gezet.
- 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 27 maart 2018 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - de makelaar in persoon;
 - namens klaagster: mevrouw mr. M.Y. Oranje.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 Klaagster bewoont een woning aan de B-dijk 185 in K. De makelaar heeft de bewoonster van de belendende woning met het adres B-dijk 187 bij de verwerving daarvan in 2015 als aankopend makelaar bijgestaan. Tussen deze burens heeft zich een geschil ontwikkeld. De bewoonster van B-dijk 187 heeft in 2016 de makelaar opdracht gegeven haar woning te verkopen. De makelaar heeft deze woning op 3 november 2016 op Funda geplaatst.
- 2.2 In het kader van een bezichtiging was de makelaar op 10 november 2016 in de woning aanwezig. Op 11 november 2016 heeft klaagster aangifte gedaan bij het basisteam van de politie [...] van het District A van mishandeling door de makelaar op 10 november 2016. In december 2016 is de zaak door de behandelend officier van justitie geseponeerd.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt in dat de makelaar niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, omdat hij jegens klaagster fysiek geweld heeft gebruikt en haar heeft geïntimideerd.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 4.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

toepasselijk tuchtreglement

- 4.2 De klacht is op 18 november 2016 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016, van toepassing is.

inhoudelijke beoordeling

- 4.3 De makelaar meent dat de Raad van Toezicht qua personele bezettingscapaciteit onderbezet is en mede daardoor onder tijdsdruk tot een onjuiste uitspraak is gekomen. Volgens hem volgt dat onder meer uit het feit dat de mondelinge behandeling, nadat deze al was vastgesteld, op het laatste moment is verschoven naar een datum een aantal maanden later. Ook de datum van uitspraak is een aantal keren aangehouden.

De makelaar was op de hoogte van het geschil tussen zijn opdrachtgeefster en klaagster. Zowel mondeling als schriftelijk heeft hij aan klaagster getracht uit te leggen dat wat klaagster zijn opdrachtgeefster verweet, niet terecht was. Op de dag van de bezichtiging van de woning van zijn opdrachtgeefster heeft de makelaar klaagster voor het eerst ontmoet. Klaagster stond agressief te schreeuwen in de voortuin van de woning van zijn opdrachtgeefster, waardoor ouders die met hun dochter de woning kwamen bezichtigen niet meer naar buiten durfden. De makelaar heeft – uitsluitend om de zaak te de-escaleren – geprobeerd om klaagster uit de tuin van de woning van zijn opdrachtgeefster te weren. Nadat hij klaagster meerdere malen tevergeefs had verzocht de tuin te verlaten, is hij pal voor klaagster gaan staan, en met twee handen op schouderhoogte plat voor zich kleine stapjes vooruitgelopen, waardoor klaagster steeds een stapje achteruit deed. Er is geen sprake geweest van slaan of duwen, het was juist klaagster die de confrontatie opzocht. Het oordeel van de Raad van Toezicht dat de makelaar zou hebben gehandeld in strijd met regel 1 van de Erecode kan dan ook geen stand kan houden. De uitspraak van de Raad van Toezicht is niet gebaseerd op feiten. De Raad van Toezicht heeft zich laten leiden door het meelijwekkend verhaal van klaagster, die zelf heeft aangegeven te leiden aan een posttraumatische stress-stoornis, aldus steeds de makelaar.

- 4.4 Klaagster heeft aangevoerd dat de makelaar haar fysiek meerdere malen heeft aangeraakt. Hij heeft haar met veel kracht en geweld naar achteren geduwd, onder toevoeging van ernstige bedreigingen aan het adres van klaagster. Het is kwalijk dat de makelaar doet alsof zij geestelijk ziek zou zijn en daarom de situatie zou hebben verzonnen. Het feit dat klaagster aan een posttraumatische stress-stoornis leidt, betekent uiteraard niet dat zij leugens zou vertellen of een situatie zich niet goed zou kunnen herinneren. De Raad van Toezicht heeft juist beslist door haar klacht gegrond te verklaren, aldus klaagster.

- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Regel 1 van de Erecode bepaalt dat het NVM-lid en de NVM-aangeslotene zich bewust zijn van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.

- 4.6 De Raad van Toezicht heeft overwogen dat de feitelijke gang van zaken op 10 november 2016 niet kan worden vastgesteld, nu klaagster en de makelaar van mening verschillen over de exacte gang van zaken en toedracht. Ook in hoger beroep is die feitelijke gang van zaken niet komen vast te staan. Wel heeft de makelaar erkend dat hij pal voor klaagster is gaan staan en twee handen aan weerszijde ter hoogte van de schouders van klaagster heeft geplaatst en langzaam vooruit is gelopen, waarbij hij haar schouders kan hebben aangeraakt, waarop zij achteruit de tuin uit is gelopen. Dit heeft zich een aantal keren herhaald. Dat daarbij kracht is uitgeoefend is niet aannemelijk geworden. Hoewel er sprake was van een onoverzichtelijke en gespannen situatie,

hetgeen door klaagster immers niet is betwist, is de Centrale Raad van Toezicht evenwel van oordeel dat de makelaar elk fysiek contact met klaagster en elke daarvan uitgaande dreiging had moeten vermijden. De handelwijze van de makelaar verhoudt zich niet met regel 1 van de Erecode. De makelaar heeft daarmee naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld jegens klaagster.

- 4.7 Door de makelaar is nog aangevoerd dat de Raad van Toezicht wegens ondercapaciteit en tijdsdruk tot deze beslissing zou zijn gekomen. Niet is komen vast te staan dat klager daadwerkelijk in zijn belangen is geschaad doordat de data waarop de mondelinge behandeling zou plaatsvinden en de uitspraak zou worden gewezen, zijn uitgesteld. Voor zover de stellingen van de makelaar als een apart klachtonderdeel moeten worden opgevat, geldt dat dat klachtonderdeel, gelet op het voorgaande, dient te worden afgewezen.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht terecht gegrond verklaard, waarbij aan de makelaar geen tuchtrechtelijke straf is opgelegd. Herhaaldelijk heeft de Centrale Raad van Toezicht overwogen dat het opleggen van een tuchtrechtelijke straf nadat een klacht gegrond is bevonden uitsluitend achterwege kan blijven indien sprake is van bijzondere omstandigheden (14-2534 en 15-2590). In dit geval doen die bijzondere omstandigheden zich voor. Er was sprake van een voor de makelaar onoverzichtelijke en gespannen situatie, hetgeen als gezegd door klaagster ook niet is betwist. Onder deze omstandigheden zal de Centrale Raad van Toezicht de uitspraak van de Raad van Toezicht bekrachtigen en geen straf of maatregel opleggen.
- 5.2 In de gegeven omstandigheden zal de makelaar niet worden veroordeeld in de kosten van de procedure in hoger beroep. Het door klager betaalde klachtgeld in eerste aanleg dient te worden gerestitueerd.
- 5.3 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 Bekrachtigt de beslissing van 28 juni 2017 van de Raad van Toezicht [...].
- 6.2 Verstaat dat het door klaagster in eerste aanleg betaalde klachtgeld dient te worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes (voorzitter), mr. C.C. Horrevorts (secretaris) en de leden mr. J.A. van den Berg, W. van Haselen en F.J. van der Sluijs, ondertekend op 2018.

P. van der Kolk
voorzitter

C.C. Horrevorts

secretaris