

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Onheuse bejegening/ongepast optreden. Niet zelf beantwoorden van e-mail terwijl om persoonlijke reactie is verzocht.

Beklaagde heeft van één van zes erfgenamen opdracht ontvangen een woning te verkopen. De opdracht werd mede namens de overige erfgenamen, waaronder klaagster, verstrekt. De woning is vervolgens via beklagde verkocht. Klaagster verwijt beklagde dat hij, dan wel zijn medewerkster, zich bij de ondertekening op beklagdes kantoor, onfatsoenlijk en onprofessioneel heeft gedragen. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij niet zelf op klaagsters e-mail over het voorval heeft gereageerd terwijl zij wel expliciet om een reactie van beklagde gevraagd had.

De Raad kan niet vaststellen of er inderdaad sprake is geweest van “agressief en ordinair schelden” zoals door klaagster is gesteld. De Raad concludeert wel dat door beklagde en/of zijn medewerkster kennelijk geïrriteerd uitlatingen zijn gedaan die door klaagster als “pittig” zijn ervaren. Van een zichzelf respecterend, zorgvuldig handelend makelaar en diens medewerker(s), mag steeds een professionele houding en reactie worden verwacht. Beklaagde heeft hier onvoldoende aan voldaan. Voorts staat vast dat beklagde niet op de e-mail van klaagster over het voorval heeft gereageerd, hoewel klaagster daar wel expliciet om heeft gevraagd. Ook op dit punt is beklagde toerekenbaar tekortgeschoten. Dat dit gebeurde omdat de erfgename die beklagde de opdracht had verstrekt dit niet wilde, doet daar niet aan af. De klacht is gegrond.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

(Zaaknummer: [.....])

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN **NVM**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

Mevrouw [A. A]

[adres]

klaagster

gemachtigde:

Tegen:

Makelaarskantoor [X]

gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres]

beklaagde

gemachtigde:

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden e-mail van 28 juli 2019 met bijlagen heeft mevrouw [A. A], hierna te noemen: “klaagster”, een klacht ingediend tegen makelaarskantoor “[X]”, hierna verder te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. Conform bij “klachtformulier” d.d. 28 juli 2019 door klaagster gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 9 augustus 2019 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagde heeft op 10 september 2019 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. Bij aan de secretaris van de Raad per e-mail gezonden brieven van 11 september 2019 en 20 oktober 2019 hebben respectievelijk mevrouw drs. [B. A], alsook mevrouw drs. [C. A] en Dr. [D. A] een reactie op de klacht gegeven. Op laatstgenoemde brief heeft mevrouw drs. [B. A] weer gereageerd bij brief van 25-10-2019.
- 1.5. De onder 1.4 genoemde brieven zijn in kopie doorgezonden aan beklagde die daarop bij mail/brief van 30 oktober 2019 heeft gereageerd.
- 1.6. De Raad heeft de klacht op donderdag 7 november 2019 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brieven van 19 augustus 2019 opgeroepen. Partijen zijn in persoon, beklagde vertegenwoordigd door de heer [Y] RMT, ter zitting verschenen.
- 1.7. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.8. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de door partijen ter zitting gegeven toelichting(en) en de navolgende stukken:

1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder het klachtformulier d.d. 28 juli 2019 met 9 doorgenummerde bijlagen.
2. Verweerschrift d.d. 10 september 2019 met 5 doorgenummerde bijlagen
3. Aan de Raad gezonden brieven d.dis. :
 1. 11 september 2019 van drs. [B. A];
 2. 20 oktober 2019 van drs. [C. A] en Dr. [D. A];
 3. 25 oktober 2019 van drs. [A. A].
 4. 30 oktober 2019 van beklaagde
4. Proces verbaal van de zitting d.d. 7 november 2019

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Blijkens een door mr. [F], notaris te S. op 15 januari 2019 opgemaakte Akte van Erfrecht was klagster samen met vijf anderen erfgename van wijlen mevrouw [E. A].
- 2.3. Beklaagde was krachtens daartoe op of omstreeks 16 februari 2019 door de zus van klagster, mevrouw drs. [B. A], als gevolmachtigde van de erven [E. A] schriftelijk verleende opdracht als makelaar betrokken bij de verkoop van het aan erflaatster [E. A] voornoemd in eigendom toebehorende perceel/pand [adres].
- 2.4. Nadat voornoemd perceel/pand door bemiddeling van beklaagde werd verkocht, heeft beklaagde een schriftelijke (ver)koopovereenkomst opgesteld, die op verschillende data in juni 2019 door de (zes) erven [E. A] ten kantore van beklaagde werd getekend.
- 2.5. Klagster, haar nicht drs. [C. A] en haar neef Dr. [D. A] tekenden op 20 juni 2019.

3. De klacht

- 3.1. De Raad leidt uit de in het klachtformulier door klaagster gegeven omschrijving c.q. samenvatting van haar klacht en de daarbij overgelegde bijlagen af dat de klacht concreet inhoudt:
- a. dat makelaar [Y] en zijn medewerkster, mevrouw [Z], zich tijdens de ondertekeningssessie op 20 juni 2019 ten kantore van beklaagde jegens haar onfatsoenlijk, niet respectvol en niet professioneel hebben gedragen c.q. onfatsoenlijk, niet respectvol en niet professioneel hebben gehandeld;
 - b. dat makelaar [Y] zelf ten onrechte niet heeft gereageerd op door klaagster aan hem gezonden brieven over het incident op 20 juni 2019 ten kantore van beklaagde.
- 3.2. Tijdens de zitting op 7 november 2019 heeft klaagster als toelichting op die klacht benadrukt dat zij nog steeds “..stomverbaasd” is over het feit dat makelaar [Y] niet meer heeft gereageerd op het voorval van 20 juni 2019 op zijn kantoor.

4. Het verweer

- 4.1. In zijn verweerschrift stelt beklaagde allereerst dat zijn partner, mevrouw [Z], meewerkt in zijn onderneming en vraagt hij zich voorts af of klaagster wel “.....gerechtigd is een klacht in te dienen”.
- 4.2. Verder voert beklaagde in zijn verweerschrift, kort samengevat en zakelijk weergegeven, nog aan:
- a. “Mevrouw [A. A] heeft in ons kantoor grensoverschrijdend gedrag vertoond.”
 - b. voorts: “Daarna hebben wij de brief ontvangen op 20 juni 2019 van mevrouw [A. A] (bijlage 2 klachtformulier). Mijn partner [Z] heeft de dag erna op 21 juni 2019 in mijn ogen correct terug gereageerd met een cc naar onze opdrachtgever mevrouw [B. A] (bijlage 3 klachtformulier). Onze opdrachtgeefster mevrouw [B. A] heeft daarna uitdrukkelijk aangegeven geen verdere correspondentie meer te voeren met mevrouw [A. A]. Na ontvangst van wederom een brief/mail van mevrouw [A. A] op 24 juni 2019 (zie bijlage 6 klachtformulier) hebben we mede op verzoek van onze opdrachtgeefster mevrouw [B. A] duidelijk aangegeven geen prijs meer te stellen op verdere correspondentie (zie bijlage 8 klacht-formulier).”
 - c. en tenslotte: “wij hebben naar eer en geweten gehandeld. ...de opdrachtgeefster is uitermate tevreden” en heeft “...ná alle brief/mailwisselingen die we ontvangen hebben, een mooie beoordeling op Funda geplaatst en ons een dikke 9 gegeven.”

4.3. Tijdens de zitting op 7 november 2019 heeft beklaagde dat verweer herhaald c.q. gehandhaafd.

5. De beoordeling

5.1. De Raad constateert op grond van de stukken allereerst dat de klacht betrekking heeft op het handelen/optreden van makelaar [Y] en zijn medewerkster, tevens levenspartner, mevrouw [Z], die allebei géén NVM-lid en ook géén (senior) NVM-aangeslotene zijn. Op grond van het bepaalde in artikel 14, eerste volzin Reglement Tuchtrect-spraak NVM kon/kan tegen hen dus géén (zelfstandige) klacht kan worden ingediend.

5.2. De Raad beschouwt de klacht daarom te zijn gericht tegen het makelaarskantoor “[X]”. De Raad is ambtshalve bekend dat dit kantoor sinds 31 december 2014 staat ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling [....].

5.3. Aldus kan op grond van het bepaalde in artikel 14, eerste volzin Reglement Tuchtrectspraak NVM een klacht tegen/over dat kantoor, alsook gelet op regel 10 van de Erecode NVM tegen/over de aan dat kantoor verbonden makelaar [Y] en medewerkster [Z] worden ingediend.

5.4. De door beklaagde in zijn verweerschrift opgeworpen vraag:

“..of mevrouw [A. A] wel gerechtigd is om een klacht in te dienen, aangezien haar zus mevrouw [B. A] in deze opdrachtgever is”

doet daar niet(s) aan af. Artikel 14 van het Reglement Tuchtrectspraak NVM kent immers aan *“Ieder (onderstreping RvT) die van mening is ...”* klachtrect toe. Bovendien staat vast dat klagster als een van de zes erfgenamen ook (mede-)opdrachtgeefster van beklaagde was en daarom zonder meer ook klachtgerechtigd is.

5.5. Derhalve is de onderhavige klacht ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.

5.6. Toekomend aan inhoudelijke beoordeling van de klacht stelt de Raad dan allereerst vast dat de klacht géén betrekking heeft op de door beklaagde verleende verkoopbemiddeling “sec”, maar énkél op het handelen van makelaar[Y] en zijn medewerkster, mevrouw [Z], zowel tijdens de ondertekeningssessie op 20 juni 2019 ten kantore van beklaagde, als daarna. Klagster heeft dat ter

zitting ook bevestigd.

5.7. Dat handelen, zo leidt de Raad uit de overgelegde stukken en daarop door partijen gegeven toelichting af, betrof dan met name:

- a.) het feit dat de partner, tevens medewerkster van makelaar [Y], mevrouw [Z], zich ongevraagd bij de ondertekeningssessie op 20 juni 2019 voegde en de wijze waarop zij zich daarna tegenover klaagster, haar neef en nicht heeft gedragen c.q. uitgelaten;
- b.) de e-mail die de partner, tevens medewerkster van makelaar [Y], mevrouw [Z], op 21 juni 2019 aan klaagster als reactie op haar mail van 20 juni 2019 stuurde;
- c.) het feit dat makelaar [Y] zich geschaard heeft achter de e-mail d.d. 21 juni 2019 van zijn partner tevens medewerkster, mevrouw [Z], en zélf niet meer inhoudelijk op mails/brieven van klaagster heeft gereageerd.

5.8. Ten aanzien van het eerste, in 5.7. onder a.) omschreven handelen heeft beklaagde aangevoerd, dat het vanwege de situatie/inrichting van het kantoor niet ongebruikelijk is dat zijn medewerkster [Z] tijdens een gesprek komt binnenlopen. Voorts heeft beklaagde uitdrukkelijk betwist dat zij zou hebben gescholden en/of zich onheus en/of onfatsoenlijk zou hebben gedragen.

5.9. Naar het oordeel van de Raad richt het eerste klachtonderdeel zich echter niet zozeer op het feit dat de medewerkster van beklaagde tijdens het gesprek op 20 juni 2019 kwam binnenlopen, maar veeleer op de wijze waarop zij zich daarna met het gesprek tussen klaagster, haar nicht en neef en makelaar [Y] zou hebben bemoeid. Volgens klaagster begon de partner/medewerkster van beklaagde toen zij binnenkwam aanstonds “..zeer agressief en ordinair te schelden”. Klaagster heeft in haar klachtschrift echter verder niet gespecificeerd, laat staan dat zij heeft bewezen of aan-nemelijk gemaakt wat dat “agressief en ordinair schelden” nu precies inhield. Bovendien heeft zij desgevraagd ter zitting aangegeven zich dat ook “..niet exact te (kunnen) herinneren”, terwijl de brief d.d. 20 oktober 2019 van drs. [C. A] en Dr. [D. A] op dit punt ook geen duidelijkheid geeft. Daartegenover betwist beklaagde uitdrukkelijk dat er scheld- en/of vloekwoor-den zijn gebruikt c.q dat hij en of zijn medewerkster/partner [Z] zich zou(den) hebben misdragen. De Raad kan dan ook niet vaststellen of er tijdens de ondertekeningssessie inderdaad sprake is geweest van “agressief en ordinair schelden”. In zoverre treft het eerste klachtonderdeel dan ook geen doel.

5.10. Niettemin concludeert de Raad op grond van de stukken en daarop gegeven toelichting wel, dat er tijdens de ondertekeningssessie op 20 juni 2019 door beklaagde en/of zijn medewerkster kennelijk

geïrriteerd uitlatingen zijn gedaan die door klaagster als “pittig” zijn ervaren.

- 5.11. Voor die uitlatingen is door makelaar [Y] en zijn partner/medewerkster een verklaring gegeven. In aanmerking nemende dat beklaagde verkopend makelaar was voor een zestal erfgenamen die het blijkens de stukken kennelijk niet steeds met elkaar eens waren, is die verklaring op zichzelf niet onbegrijpelijk. Niettemin levert die verklaring naar het oordeel van de Raad géén rechtvaardiging op voor geïrriteerde uitlatingen en/of een geïrriteerde wijze van bejegening. Van een zichzelf respecterend, zorgvuldig handelend makelaar en diens medewerker(s), mag immers, gelet ook op de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM, steeds een professionele houding en reactie worden verwacht. Makelaar [Y] heeft dat ter zitting feitelijk ook erkend. In zoverre is het eerste, in overweging 3.1. onder a. omschreven klachtonderdeel naar het oordeel van de Raad dan ook begrijpelijk en gegrond.
- 5.12. Klaagster stuurde beklaagde op 20 juni 2019 's avonds een e-mail waarin zij haar verbazing en ongenoegen uitte over de wijze waarop zij die middag door beklaagde en zijn medewerkster/partner, mevrouw [Z] werd bejegend. Op die e-mail heeft mevrouw [Z] bij e-mail van 21 juni 2019 gereageerd. Dat zij dat deed, was, zoals beklaagde ter zitting heeft uitgelegd binnen de constellatie van het kantoor op zichzelf niet ongebruikelijk. Afgezien daarvan was dat, omdat de e-mail van klaagster immers óók en zelfs hoofdzakelijk betrekking had op het handelen van mevrouw [Z], naar het oordeel van de Raad ook niet geheel onlogisch c.q. onbegrijpelijk. Derhalve en met name ook omdat de tekst van haar e-mail weliswaar duidelijk, maar op zichzelf niet onheus en/of onfatsoenlijk was, treft de klacht voor zover die betrekking heeft op het in 5.7. onder b.) omschreven handelen geen doel.
- 5.13. Klaagster heeft in haar aan makelaar [Y] gezonden e-mail/brief van 20 juni 2019 uitdrukkelijk gevraagd om een reactie of een onderhoud. Dat verzoek heeft klaagster expliciet herhaald in haar aan makelaar [Y] en zijn medewerkster/partner gezonden brief van 24 juni 2019.
- 5.14. Vaststaat dat beklaagdes' medewerkster [Z] op 21 juni 2019 per e-mail op klaagsters' e-mail van 20 juni 2019 heeft gereageerd, maar dat enige inhoudelijke reactie en/of antwoord daarop van makelaar [Y] zèlf is uitgebleven. Beklaagde voert aan dat dat gebeurde omdat zijn opdrachtgever dat niet wilde, maar dat is naar het oordeel van de Raad geen valide reden. Een makelaar hoort immers wel steeds te handelen voor en in het belang van zijn opdrachtgever, maar dat laat onverlet dat een makelaar ook een eigen verantwoordelijkheid heeft. Dit impliceert, gelet ook op de regels 1 jo 2 van

de Erecode NVM, dat van een zorgvuldig en professioneel handelend makelaar mag worden verwacht dat er op mails/brieven en andere contacten adequaat wordt gereageerd/geantwoord. Dit geldt zéker als daar expliciet om wordt gevraagd en door adequate reactie/antwoord escalatie van de gerezen kwestie en dus mogelijk ook de onderhavige klacht had kunnen worden voorkomen. Dat laatste vloeit ook voort uit regel 8 van de Erecode NVM. Voor zover het tweede in overweging 3.1. onder b. omschreven klachtonderdeel betrekking heeft op het in 5.7. onder c.) omschreven handelen is het tweede klachtonderdeel naar het oordeel van de Raad dan ook gegrond.

- 5.15. Hoewel de klacht betrekking heeft op handelen/nalaten van makelaar [Y] en medewerker [Z] dat primair aan hen valt te verwijten, valt dat tuchtrechtelijk óók het makelaarskantoor waar makelaar [Y] en medewerker [Z] aan zijn verbonden aan te rekenen; het NVM-(lid)kantoor heeft er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat “ *...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM*”.
- 5.16. De Raad komt aldus tot de slotsom dat beide klachtonderdelen gegrond zijn.
- 5.17. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan beklaagde niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad aan beklaagde de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.18. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagde komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1 , tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken. In dit geval ziet de Raad daar ook reden/aanleiding toe nu makelaar [Y] ter zitting heeft laten blijken in te zien dat er op 20 juni 2019 te zijnen kantore niet geheel juist werd gehandeld en daarvoor ter zitting eigener beweging dus óók openlijk en onvoorwaardelijk zijn excuus heeft aangeboden, welk excuus klaagster met een handdruk aanvaardde. De Raad beperkt de kostenveroordeling daarom tot 50% van het gebruikelijke bedrag.
- 5.19. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk**
- 6.2. Verklaart de klacht voor zover het in 5.7. onder a.) en c.) omschreven handelen van beklaagde en zijn medewerkster betreft **gegrond** en voor het overige **ongegrond**.
- 6.3. Legt beklaagde de straf op van berisping.
- 6.4. veroordeelt beklaagde om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 1.325,00 , exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal beklaagde, ná dat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.
- 6.5. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klaagster betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan haar zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 6 januari 2020.

mr. F.F. Stiekema
voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **dinsdag 7 januari 2020**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklaagde tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving van Hoger Beroep kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend.