

18-88 CRvT

CR 17/3639

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

**Beweerdelijk onjuiste informatie over te verkopen object. Beledigende uitlating
over huurster. Overweging ten overvloede over datum uitspraak.**

Klaagster is huurster van een deel van een perceel dat eigendom is van haar broer. Omdat deze in onmin leeft met zijn zuster wil hij van zijn eigendom af en schakelt daartoe beklaagde in. Zij is van mening dat de makelaar feitelijke onjuistheden over het object op Funda en zijn website zet en dat hij zich daarin beledigend over haar uitlaat. De Centrale Raad is van oordeel dat klaagster alleen kan klagen over onjuistheden die haar als huurster betreffen en dat heeft zij niet gesteld.

De teksten die de makelaar over klaagster bezigt acht het college onnodig negatief.

De Centrale Raad wijdt een overweging aan de kwestie van de datum van de uitspraak van de raad van toezicht. Als datum van de beslissing is genoemd de datum van de mondelinge behandeling – 27 september 2016. Het reglement Tuchtrechtspraak schrijft voor dat een beslissing binnen twee weken daarna moet worden verzonden. In dit geval heeft dat pas 6 weken nadien plaatsgevonden waarmee de vraag rijst of de raad in strijd met het reglement heeft gehandeld. De Centrale Raad houdt het ervoor dat de raad na de mondelinge behandeling beraad heeft gehouden en dat daarna nog over de tekst van de uitspraak overleg is gevoerd. Uiteindelijk is deze op 8 november ondertekend en verzonden. Het ware juister geweest als die datum als datum van de beslissing genoemd was. Nu partijen van een en ander geen nadeel hebben ondervonden, verbindt de Centrale Raad er geen gevolgen aan.

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

de heer **J. H.**, aangesloten NVM-makelaar, kantoorhoudende te R,

appellant/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

mevrouw **E.C.L.W. S.**, wonende te A,

geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 29 maart 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 Amsterdam. In de beslissing van 27 september 2016, ondertekend op 8 november 2016 en verzonden op 9 november 2016, 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. Tevens heeft de Raad van Toezicht bepaald dat de makelaar met een bedrag van € 2.200,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. De makelaar is bij brief van 3 januari 2017, ontvangen op 4 januari 2017, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In zijn brief van 7 februari 2017 heeft de makelaar de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klaagster heeft bij brief van 1 maart 2017 verweer gevoerd in hoger beroep.
- 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 Bij e-mail van 28 maart 2017 heeft de makelaar een aanvullende productie aan het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht toegestuurd.
- 1.6 Ter zitting van 30 maart 2017 van de Centrale Raad van Toezicht zijn klaagster in persoon, vergezeld van de heer drs. E.A. Steinmetz verschenen. De makelaar is met berichtgeving vooraf niet verschenen ter zitting. Klaagster is door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en heeft haar standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

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

- 2.1 Klaagster is huurster van (een gedeelte van) de woning aan de Oost M nr 6 te A. De woning is eigendom van twee nichtjes van klaagster, de dochters van haar broer, die de woning namens zijn dochters aan klaagster verhuurt.
- 2.2 De eigenaressen van de woning hebben de makelaar opdracht gegeven het perceel Oost M nr 6 te A, waarop de door klaagster gehuurde woning is gelegen, te verkopen. In het kader van deze verkoop heeft de makelaar in maart 2016 de woning op Funda en op zijn website met de volgende omschrijving te koop aangeboden:

“Beleggingsobject en of toekomstige woonplek op een wereldstek aan de M-kant van de B-vaart met wonderschoon ver- en vrij polderoverzicht. Maar liefst 300 m2 groot, bij uitstek geschikt als woonhuisatelier maar ook prima

geschikt voor dubbele bewoning op totaal 1755 m2 eigen grond maar voorlopig alleen te gebruiken als belegging (...). De huidige eigenaar (die in het buitenland woont) kocht dit object in 2010 voor € 450.000,-- en heeft nadien nog circa € 80.000,-- geïnvesteerd in verbeteringen en herstel. Zijn intentie was het woonhuis te verhuren aan zijn zuster (=gelukt) en de stalwoning te gaan gebruiken als vakantieverblijf voor zichzelf (=mislukt). Na eindeloos lange procedures (deels nog gaande in de eindfase) is de eigenaar dit zo spuugzat dat hij royaal zijn verlies neemt en het nu met ruim 3-ton verlies aanbied voor de financieel wel zeer aantrekkelijke prijs van € 265.000,-- k.k. (n.b. inclusief verwende huurster)."

2.3 Klaagster heeft de advertentietekst opgevat als smaad en laster jegens haar persoon. Haar advocaat heeft de makelaar bij e-mail van 24 maart 2016 gesommeerd diezelfde dag de bewuste advertentie te verwijderen dan wel te rectificeren bij gebreke waarvan een kort geding tot rectificatie werd aangekondigd alsmede het indienen van een tuchtrechtelijke klacht tegen de makelaar.

2.4 Bij e-mail van 25 maart 2016 heeft de makelaar als volgt gereageerd, voor zover relevant:

"Dank voor uw enthousiaste reactie maar moet U eerlijk bekennen dat U mij positief meer verbaasd zou hebben met een adhesie betuiging, hetgeen m.i. best wel terecht had geweest want ik denk dat mijn teksten veel dichter bij een juiste verslaglegging komen dan de gemiddelde pleitnota der advocatuur. Net zo goed als U ben ik overigens ook voor een deel afhankelijk van de informatie welke ik van mijn opdrachtgever krijg en wat betreft mijn subjectiviteit zou het best wel eens kunnen zijn dat die wat aan het wankelen gebracht wordt als je onaangekondigd besprongen wordt door een mij onbekende spugende en scheldende wildeman die U mij nu introduceert als een Collega... Bij deze sommeer ik u om mijn bord weer terug te plaatsen (verwijderen=onrechtmatig handelen) en tevens verzoek ik U om Uw cliënt er op te willen voorbereiden dat we binnenkort met perceel Oost M nr 6 gaan meedoen aan de open huizenroute."

2.5 Naar aanleiding van de onder punt 2.2 geciteerde advertentietekst is de makelaar benaderd door een journalist van het tijdschrift Quote die vervolgens een artikel heeft gepubliceerd over de kwestie onder de titel: "Dit is de meest tragische tekst op Funda die we ooit zagen." Het artikel, dat op 29 maart 2016 is gepubliceerd op de websites www.nr.newsrepublic.com en www.quotenet.nl luidt, voor zover relevant, als volgt:

" 'De eigenaar is dit zo spuugzat dat hij royaal zijn verlies neemt en het nu met ruim 3 tonverlies (!) aanbiedt', lezen we op Funda over een tot woning omgebouwde veeboerderij bij A, Noord-Holland. Reden: de eigenaar heeft ruzie met [klaagster], die de woning huurt.

En dit soort teksten lezen we toch niet vaak, zelfs niet rond 1 april. Dit is geen miljoenenhuis in de categorie waar we normaal over schrijven, maar de manier waarop het huis wordt aangeprezen (...) is wel weer geestig. Althans, voor de lezer, niet voor de verkoper, die duidelijk nogal zuur is."

Na een herhaling van de advertentietekst vervolgt het artikel:

“Mooi object dus voor een belegger die het geduld heeft te wachten tot de huurder vertrekt. Maar wat is hier aan de hand? ‘Het is een raar en ingewikkeld verhaal’, vertelt [de makelaar]. ‘Deze man woont zelf in Thailand en wilde zijn zus helpen. Het is tragisch dat dit in een familieruzie is verzand. Ik snap dat dit mooie stof is voor verhalen aan de stamtafel van de dorpskroeg, maar in de kleine contact van de familie word je niet blij van hoe dit uitpakt. [Klaagster] huurt het huis en zou er op termijn uit kunnen. Ik zei ook tegen de verkoper dat hij beter daarop kan wachten, dan kan hij er veel meer voor vragen, maar hij is het dus echt helemaal zat. [Klaagster] heeft [de makelaar] overigens al laten weten minder blij te zijn met de tekst op Funda. ‘Ja, ik noem haar verwend, dat vindt ze niet leuk. Maar dat vind ik echt. Er hoefde maar een pan van het dak te waaien of de loodgieter of de timmerman stonden al weer voor de deur. Vorig jaar waren schilders daar bezig, die toen ze om een kopje water vroegen door haar naar de ringvaart werden verwezen. Daarnaast zou een deel van de woning als vakantiewoning voor haar broer dienen, maar ze gebruikt het hele complex.’(...)

‘Dit geval staat zeker in de top 5 van raarste zaken die ik heb meegemaakt.’”

- 2.6 Begin april 2016 heeft klaagster tegen de makelaar een kort geding aangespannen, waarin zij vorderde dat de makelaar de aanbiedingstekst van de woning op Funda en op zijn website zou rectificeren, in die zin dat hij daarin een objectief en juist beeld van de aangeboden woning zou geven. Voorts verzocht klaagster de voorzieningenrechter de makelaar te gebieden de denigrerende, subjectieve en beledigende opmerkingen in de aanbiedingen op Funda en op zijn website jegens klaagster te verwijderen alsmede de uitspraken in Quote te laten rectificeren.
- 2.7 Op enig moment voorafgaande aan de mondelinge behandeling van het kort geding heeft de makelaar de aanbiedingstekst op Funda en op zijn website gewijzigd. De woorden ‘verwende huurster’ zijn daarbij verwijderd. De makelaar heeft ook enige aanpassingen in de omschrijving van het door hem te koop aangeboden object doorgevoerd.
- 2.8 Bij vonnis van 17 mei 2016 heeft de voorzieningenrechter de vorderingen van klaagster afgewezen. Kort samengevat luidde het oordeel van de voorzieningenrechter dat de wijze waarop de makelaar de te koop aangeboden woning had omschreven slechts van belang was in de relatie tussen de makelaar en zijn opdrachtgever alsmede de eventuele koper. De omschrijving van de woning had geen invloed op de rechten en plichten van klaagster als huurster. Wat betreft de door de makelaar gedane uitingen over de persoon van klaagster was de voorzieningenrechter van oordeel dat de feitelijke uitlatingen die de makelaar had gedaan over de verstandhouding tussen zijn opdrachtgever en klaagster als huurster niet onrechtmatig jegens klaagster waren. Ook de kwalificatie van klaagster als ‘verwende huurster’ achtte de voorzieningenrechter, gezien in het licht van het geëscaleerde conflict tussen klaagster enerzijds en de opdrachtgever van de makelaar anderzijds niet zodanig beledigend of grievend dat deze als onrechtmatig was te kwalificeren.

3. De klacht, de beslissing van de Raad van Toezicht, het hoger beroep van de Makelaar en het verweer van klaagster

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Klaagster verwijt de makelaar dat hij jegens haar tuchtrechtelijk onjuist heeft gehandeld doordat hij in de aanbiedingstekst op Funda en op zijn website onjuiste informatie omtrent de woning heeft verstrekt en zich in die aanbiedingstekst alsook nadien in het artikel van Quote op denigrerende en beledigende wijze over de persoon van klaagster heeft uitgelaten door haar een ‘verwende huurster’ te noemen, met welke kwalificatie hij klaagster publiekelijk aan de schandpaal heeft genageld.
- 3.3 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en aan de makelaar een berisping opgelegd.
- 3.4 De makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, aangevoerd, dat hij met de tekst in de aanbiedingsadvertentie heeft voldaan aan de op hem rustende informatieplicht. De tekst is juist en als die tekst niet toelaatbaar is, wordt het functioneren van makelaar ernstig bemoeilijkt. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht zich onvoldoende in de materie verdiept, door niet na te gaan of de kwalificatie ‘verwende huurster’ wel of niet terecht was. Voorts is de procedure bij de Raad van Toezicht onzorgvuldig geweest.
- 3.5 Klaagster heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, aangevoerd, dat de advertentietekst onjuistheden bevat en grievend is. De procedure bij de Raad van Toezicht is zorgvuldig geweest en de Raad van Toezicht heeft terecht de klacht gegrond verklaard en een berisping opgelegd.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

omvang beroep, aanvullende producties en schriftelijke pleitnota

- 4.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 4.2 De makelaar is met kennisgeving vooraf niet verschenen ter gelegenheid van de mondelinge behandeling op 30 maart 2017. Wel heeft de makelaar daags voor de zitting een pleitnota en vier aanvullende producties afgegeven op de locatie waar de mondelinge behandeling zou plaatsvinden. De secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft bij e-mail van 31 maart 2017 de makelaar bericht dat deze stukken niet aan het dossier zijn toegevoegd. Voor de pleitnota geldt dat deze niet ter zitting is voorgedragen. Voor de overige producties geldt dat klaagster voorafgaande aan de zitting geen kennis heeft kunnen nemen van die stukken, zodat klaagster niet in de gelegenheid was zich behoorlijk tegen die stukken te verweren.

- 4.3 Het hoger beroep van de makelaar valt uiteen in twee delen: de beslissing van de Raad van Toezicht tot gegrondverklaring van de klacht is volgens de makelaar op inhoudelijke gronden onjuist en daarnaast is die beslissing niet op de juiste wijze tot stand gekomen. De Centrale Raad van Toezicht zal eerst beoordelen of de klacht terecht gegrond is verklaard.

bewoordingen in advertentie

- 4.4 Ten aanzien van de klacht van klagster dat de makelaar op zijn website onjuiste informatie over de woning heeft verstrekt, heeft de Raad van Toezicht geoordeeld dat hij zich niet kan uitlaten over de door klagster gestelde onjuistheden in de omschrijving van de woning. Dat zou neerkomen op een feitelijke vaststelling, hetgeen niet tot de bevoegdheid van de Raad van Toezicht behoort. De Centrale Raad van Toezicht acht dit oordeel onjuist. De tuchtrechter heeft voor de beoordeling van een klacht binnen de mogelijkheden die het Reglement Tuchtrechtspraak biedt, de relevante feiten vast te stellen.
- 4.5 Klagster heeft als huurster van de woning geen belang bij haar klacht dat de aanbiedingsadvertentie over de woning voor (potentiële) kopers feitelijke onjuistheden zou bevatten. Bij een dergelijke klacht heeft klagster alleen belang indien sprake was van feitelijke onjuistheden die haar positie als huurder ten opzichte van de (toekomstige) verhuurder rechtstreeks zouden raken. Klagster heeft daaromtrent echter niets gesteld en daarvan de Centrale Raad van Toezicht ook niets gebleken.
- 4.6 Met betrekking tot de klacht van klagster dat de makelaar zich in de advertentietekst op denigrerende en beledigende wijze over klagster heeft uitgelaten oordeelt de Centrale Raad van Toezicht als volgt.
- 4.7 Regel 1 van de Erecode bepaalt onder meer dat een NVM-makelaar in zijn communicatie waakt tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Dat brengt onder meer met zich mee dat een NVM-makelaar ervoor waakt uitlatingen te doen waarvan hij de onwaarheid kent of redelijkerwijs kan kennen. Ook dient een NVM-makelaar ervoor te waken in zijn communicatie de belangen van personen, zaken en rechten onnodig te schaden zonder doel.
- 4.8 Volgens de makelaar mocht hij de term ‘verwende huurster’ gebruiken om de potentiële kopers afdoende te informeren omtrent alle relevante omstandigheden. Daarnaast zou de term ‘verwend’ in het Westfries een andere betekenis hebben dan de gebruikelijke betekenis in Nederland. Dit verweer faalt. De via internet verspreide tekst is ook buiten West-Friesland bekend geworden, zodat - wat verder ook zij van de betekenis in het Westfries - uit dient te worden gegaan van de gebruikelijke betekenis in het Nederlands van een verwend persoon. Deze kwalificatie voor klagster is negatief. Voor de informatieverplichting die de makelaar ten behoeve van zijn opdrachtgever in acht heeft te nemen was deze negatieve kwalificatie niet nodig. De makelaar had ook in neutralere bewoordingen de geschillen tussen klagster en de opdrachtgever kenbaar kunnen maken. De makelaar heeft kort voor het tegen hem aangespannen kort geding de

advertentietekst ook aangepast waaruit blijkt dat neutralere bewoordingen mogelijk waren. Dit betekent dat de makelaar met de kwalificatie ‘verwende huurster’ zich onnodig negatief over klaagster heeft uitgelaten. De Raad van Toezicht heeft de klacht dan ook terecht gegrond verklaard.

zorgvuldige procedure bij Raad van Toezicht

- 4.9 Met betrekking tot het verweer van de makelaar dat de beslissing van de Raad van Toezicht niet op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. De Raad van Toezicht heeft de in het Reglement Tuchtrechtspraak neergelegde procedure voorschriften gevolgd en de makelaar op de mondelinge behandeling gehoord. Op die mondelinge behandeling kon de makelaar naar voren brengen hetgeen hij in zijn belang achtte en kon de Raad van Toezicht de vragen stellen die hij voor de beoordeling relevant achtte. Het is daarbij aan de Raad van Toezicht of, welke en hoeveel vragen zij daartoe stelt. Voorts blijkt uit het hiervoor overwogene dat de Raad van Toezicht tot een juist oordeel is gekomen, de klacht terecht gegrond heeft verklaard en daarbij een maatregel heeft opgelegd die bij de schending van de tuchtrechtelijke norm in de omstandigheden van het geval passend is te achten. Tot slot wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat het Reglement Tuchtrechtspraak geen verplichting bevat een verslag van de zitting op te stellen en op verzoek aan partijen in de procedure toe te zenden.

datum uitspraak

- 4.10 Ten overvloede overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. In de bestreden uitspraak is gesteld dat de uitspraak is gewezen op de datum van de mondelinge behandeling op 27 september 2016. Ingevolge artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft de Raad van Toezicht binnen twee weken nadien een afschrift van de uitspraak aan klager, beklaagde, het Algemeen Bestuur, het bestuur van de afdeling waaronder de beklaagde ressorteert en de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht te zenden. De Raad van Toezicht heeft evenwel zes weken nadien de uitspraak ondertekend en verzonden. Daarmee rijst de vraag of de Raad van Toezicht artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft geschonden en zo ja, welke gevolgen daaraan dienen te worden verbonden.
- 4.11 De Centrale Raad van Toezicht houdt het ervoor dat de Raad van Toezicht aansluitend aan de mondelinge behandeling geen mondelinge uitspraak heeft gedaan, maar intern over de zaak heeft beraadslaagd. Vervolgens is op grond van de beraadslagingen de tekst van de uitspraak opgesteld en heeft nog overleg over de vaststelling van de tekst van de uitspraak plaatsgevonden. Eerst op of omstreeks 8 november 2016 is daarover kennelijk overeenstemming bereikt, waarna de uitspraak is ondertekend en kort nadien gewezen. In een dergelijke situatie wordt naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht aan de feitelijke gang van zaken meer recht gedaan en overeenkomstig het Reglement Tuchtrechtspraak gehandeld indien als datum waarop de uitspraak wordt gewezen, wordt genomen de datum waarop de tekst van de beslissing na overleg over het concept en door de meerderheid van de leden van de Raad van Toezicht is vastgesteld en vervolgens

de uitspraak binnen twee weken nadien wordt verzonden.

- 4.12 Nu niet gesteld of gebleken is dat de makelaar of klaagster door deze gang van zaken op enigerlei wijze in hun belangen zijn geschaad zal de Centrale Raad van Toezicht daaraan geen verdere gevolgen verbinden.

5. Slotsom

- 5.1 De Raad van Toezicht Amsterdam heeft de klacht terecht gegrond verklaard, de straf van berisping opgelegd en bepaald dat de makelaar de kosten van de procedure in eerste aanleg heeft te dragen, zodat het daartegen gerichte beroep dient te worden verworpen. Op grond van het door de NVM vastgestelde Reglement Tuchtrechtspraak heeft de Makelaar hierdoor ook de kosten in hoger beroep te dragen.
- 5.2 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 onder verbetering van gronden de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 8 november 2016 en verwerpt het daartegen gerichte beroep;
- 6.2 Bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties (zowel Raad van Toezicht als Centrale Raad van Toezicht) een bedrag van € 5.187,-, exclusief eventueel verschuldigde BTW, binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, F.J. van der Sluijs, mr. J.C. Borgdorff, mr. A.L.G.R. van Grinsven, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op mei 2017.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris