



## 22-21 RvT West

Ref: 21/03

### **Onheuse uitlatingen van makelaar jegens klager en derden. Onvoldoende verontschuldigingen.**

*Klager koopt een woning die bij beklaagde in verkoop is. Ondanks diens optimistische woorden over zijn financiële mogelijkheden komt de financiering, ook na verleend uitstel, niet rond. Dit wordt de makelaar pas op het allerlaatste moment meegedeeld. De makelaar reageert zeer verbolgen en laat zich in zijn emoties verleiden tot onheuse uitlatingen jegens klager die ook bij diens hypotheekadviseur terecht komen. Nadat de makelaar zijn excuses aanbiedt, kan hij het niet nalaten ook nadien onheuse uitlatingen jegens klager te doen waarvoor hij wederom excuses aanbiedt. Die excuses worden direct weer te niet gedaan door daarop volgende uitlatingen van beklaagde. De raad acht het gedrag van de makelaar onprofessioneel en in strijd met de eer van de stand der makelaars.*

#### **UITSPRAAK DOENDE:**

inzake:

**M. Y.**

wonende te

hierna te noemen: klager

contra:

**V NVM Makelaars B.V.**

kantoorhoudende te R

hierna te noemen: beklaagde

1. De klacht is door klager ingediend per e-mail van 3 april 2021 en doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: “de Raad”) op 16 juni 2021. Het verweer is vervat in een door de gemachtigde van beklaagde, mr. J. Dongelmans, advocaat te Nieuwerkerk aan den IJssel, ingediend verweerschrift, gedateerd 5 juli 2021 en ontvangen op 6 juli 2021.



2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 9 februari 2022. Ter zitting waren aanwezig klager en zijn gemachtigde mr. M.R. de Kok en de heer R. V. eigenaar en werkzaam bij beklaagde met de gemachtigde voornoemd alsmede een medewerkster van het kantoor van de gemachtigde. Beklaagde is eigenaar en werkzaam bij V NVM Makelaars B.V., welk kantoor sinds 1 juni 2018 staat ingeschreven als NVM-lid. De klacht ziet op het handelen van de heer V. Nu de heer V werkzaam is voor het NVM-lid kan gelet op regel 10 van de Erecode NVM de klacht als gericht tegen beklaagde in behandeling worden genomen.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht er, samengevat, op neer dat klager stelt dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met regel 1 jo. regel 2 van de NVM Erecode door:
  - a) klager na afwijzing van de door hem aangevraagde hypothecaire geldlening in een negatief daglicht te stellen richting zijn hypotheekadviseur;
  - b) zich negatief uit te laten over klager tegenover klager en derden;
  - c) klager te intimideren en te beledigen;
  - d) de klacht van klager op een onbehoorlijke wijze af te doen.
4. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd, waarbij het verweer op de afzonderlijke klachtonderdelen gezamenlijk wordt besproken.

#### Klachtonderdelen a - d

Beklaagde stelt dat de klacht ongegrond is. Beklaagde trad niet op als makelaar van klager maar als verkopende makelaar voor de verkopers en hij heeft veel tijd en moeite gestoken in het compleet krijgen van de stukken die in deze zaak nodig waren en het opstellen van extra stukken, zonder enige vergoeding van klager daarvoor te hebben ontvangen. Klager heeft door een eerder gedaan bod zonder financieringsvoorbehoud bij beklaagde de indruk gewekt dat hij in staat zou zijn de woning te financieren, grotendeels uit eigen middelen. Toen bleek dat de door klager aangevraagde hypothecaire geldlening werd geweigerd, was de teleurstelling bij beklaagde groot, meer in het bijzonder omdat kennelijk al op maandag de afwijzing bij klager bekend was, maar dit pas op vrijdag aan beklaagde is medegedeeld. Dit heeft de emoties van beklaagde beïnvloed en dit verklaart zijn te emotionele reactie, verzonden bij e-mail van 22 januari 2021. Ook het WhatsApp-bericht van dezelfde avond had beklaagde beter niet kunnen sturen naar klager. Nadat klager hierover later een bericht stuurt, heeft beklaagde direct zijn excuses aangeboden en daarmee had de zaak gesloten kunnen zijn.

Klager nam hiermee echter geen genoegen en kwam met een nadere klacht. Beklaagde heeft in reactie hierop nog een keer zijn excuses aangeboden maar kon het niet nalaten om andermaal op te sommen wat er is gebeurd en wat er in zijn ogen had moeten gebeuren, maar



sloot af met nederige excuses. Hiermee had volgens beklaagde de zaak gesloten moeten zijn. Het indienen van de onderhavige klacht door klager gaat volgens beklaagde te ver. Beklaagde heeft ingezien dat zijn optreden richting klager en zijn hypotheekadviseur niet juist is geweest en heeft daarvoor tot twee maal toe zijn excuses aangeboden. Dat hij daarbij een aantal opmerkingen maakt waarvan achteraf gezegd kan worden dat deze beter niet hadden kunnen worden gemaakt, betekent niet dat hij daarmee de Erecode NVM heeft overtreden. Makelaars zijn ook maar mensen, aldus beklaagde.

Dat de e-mailberichten van beklaagde bij derden, waaronder de hypotheekadviseur van klager, terecht zijn gekomen, valt beklaagde niet te verwijten. De door beklaagde gebruikte emailadressen zouden door klager ter beschikking zijn gesteld en daarmee heeft klager zelf het risico genomen dat er ook negatieve informatie over hem besproken zou kunnen worden. Het is daarnaast ook niet onbegrijpelijk dat beklaagde teleurgesteld is in het werk van de hypotheekadviseur. Ook stelt beklaagde dat het gedrag niet intimiderend is geweest, wellicht beledigend, en daarvoor heeft hij tot tweemaal toe zijn excuses aangeboden.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad vast:

- i. Klager heeft, onder voorbehoud van financiering, eind 2020 een bod uitgebracht op een woning waarvan beklaagde optrad als verkopend makelaar. Dit bod is door verkopers geaccepteerd. De hypotheekaanvraag werd echter niet geaccepteerd. Bij e-mail van 22 januari 2021 om 22:20 uur heeft de hypotheekadviseur van klager beklaagde hiervan op de hoogte gebracht. Het emailadres van klager stond in de CC van dit bericht.
- ii. Bij e-mail van 22 januari 2021 om 22:21 uur heeft beklaagde als volgt gereageerd richting de hypotheekadviseur en klager:  
*“(())(), dit meen je niet???*  
*De klant met de grootste mond, stoer doen met z'n stekker BMW....etc.etc.*  
*Bedrijven hier, bedrijven daar.....*  
*Héél, maar dan ook héél sneu.....()*

*Dit betekend overigens ook dat de volgende zaak met Royal Hypotheek Service op voorhand een No Go is.”*

*00000000*

- iii. Per WhatsApp-bericht van 22 januari 2021 heeft beklaagde het volgende aan klager gestuurd:  
*“Wat een afgang, serieus! De meeste noten op je zang tijdens het sluiten van de deal, de juiste getekende formulieren aanleveren, ho maar! En uitstel vragen en het niet eens rond krijgen. Is mij de afgelopen 12 maanden nog nooit gebeurt, dus dat zegt wel genoeg. Misschien volgende keer iets minder hoog van de toren blazen. Bij ons is een volgende deal uitgesloten.”*



- iv. Bij e-mail van 22 februari 2021 om 11:20 uur heeft klager tegen beklaagde een klacht ingediend. Bij e-mail van 22 februari 2021 om 11:35 uur heeft beklaagde als volgt gereageerd:

*“U heeft helemaal gelijk, ik heb mij laten leiden door de emotie. Hierbij bied ik u mij volledige excuus aan.”*

- v. Bij e-mail van 12 maart 2021 om 20:26 uur heeft klager onder meer gevraagd om een uitgebreider schriftelijk excuus. Beklaagde reageert bij e-mail van 12 maart 2021 om 20:39 uur als volgt:

*“Nogmaals excuses!*

*Mijn NVM collega's zijn op de hoogte van uw werkwijze. Meer dan een excuus kan ik niet geven, u heeft mij en mijn opdrachtgever 6 weken aan het lijntje gehouden. Tot zelfs 1 week voor het verlopen van de extra verleende termijn voor de ontbindende voorwaarden.*

*U heeft een koopovereenkomst gesloten met heel veel eisen, oké deze zijn door verkoper geaccepteerd.*

*De overeenkomst wordt door u ontbonden, 5 voor 12! Zelfs na verlenging!  
Ik ben boos, dat uit ik! Ik bied mijn excuses aan, dat doe ik!*

*Ff serieus, WTF, wilt u nog meer!???*

*U, heeft U zaken niet op orde!*

*U, heeft wellicht een verkeerde adviseur!*

*U, had excuus moeten maken!*

*U, heeft verkeerde keuzes gemaakt!*

*Nogmaals mijn nederige excuus!*

*Als U zich ook zo had opgesteld, was dat meer dan op zijn plaats geweest.*

*Maak er vooral een zaak van!*

*Succes!”*

- vi. Vervolgens stuurt beklaagde op dezelfde avond om 20:56 uur een aanvullend e-mail aan klager, waarin het volgende staat vermeld:

*“Los van mijn vorige mail.*

*Makelaars onderling houden elkaar op de hoogte van bijzondere transacties. Dit zijn wij o.a. Verplicht door de WWFT. Deze wet gaat over o.a. bijzondere transacties. Maar gaat veel dieper. De wetgever wil verdachte transacties tegengaan en stoppen. Als makelaars moeten wij daarbij helpen. Uw koopdeal, met levering in 2020 en pas afnemen in 2021 was voor ons een ‘bijzondere deal’. Althans niet zoals het zou*



- moeten. U mag van mij best uw beklag doen, maar u mag van mij ook sorry zeggen. Dat hebben wij namelijk al 3x gedaan. Welke kant mag het opgaan.....”*
- vii. Om 21:31 uur stuurt beklagde nogmaals een e-mail aan klager, waarin het volgende staat vermeld:
- “Nog even een vervolg op uw eerdere mail.*  
*Tijdens uw eerste bezoek aan de C-laan te N (vraagprijs 725K) ontmoeten wij elkaar voor het eerst. U komt aanrijden in uw mooie BMW I8 heeft binnen no time praatjes over Erdogan....etc.etc.*  
*Daarna neem ik u nog mee naar andere woningen, deze liggen lager in prijs. U koopt een woning, althans dat was uw doel. U laat u vrouw en kind zelfs de woning zien, ze glunderen worden gelukkig. En U krijgt de financiering NIET rond.....uw vrouw verdrietig, UW zoon nog meer..., Erdogan zal blij zijn want u bent geen aanhanger van hem.....en dan boos worden op mij? Ik die uren geïnvesteerd heeft in U, met een resultaat 0..!!*  
*Meneer (), doe mij een lol, en vertel mij waar het fout ging!”*
- viii. Hierna heeft er geen correspondentie meer plaatsgevonden tussen klager en beklagde. Op 3 april 2021 heeft klager zijn klacht gestuurd naar de klachten coördinator van de NVM.
6. Met betrekking tot de beoordeling van de klacht overweegt de Raad het navolgende, waarbij de klachtenonderdelen zich voor gezamenlijke behandeling lenen.

#### Klachtenonderdelen a-d

Van een zichzelf respecterend, zorgvuldig handelend makelaar mag, gelet op de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM, steeds een professionele houding en reactie worden verwacht. De Raad kan reeds op grond van de inhoud van de e-mailberichten niet(s) anders concluderen dan dat de makelaar, gelet ook op de gehanteerde bewoordingen, bepaald niet heeft gehandeld zoals van een deskundig, zorgvuldig en onafhankelijk NVM-makelaar mag worden verwacht, en dus in strijd met de regels 1 en 2 van de Erecode NVM heeft gehandeld. Beklaagde heeft ter zitting aangegeven dat zijn gedrag niet goed is te praten en dat zijn e-mail bericht van 22 januari 2021 de ontlading is na een innig contact, er toezeggingen zijn gedaan door klager en het op het laatste moment laten weten dat de financiering niet rond komt. Hoewel de Raad met deze toelichting van de zijde van klager nog enig begrip kan opbrengen voor de reactie van 22 januari 2021, geldt dit niet voor de daarop volgende reacties van beklagde. Van beklagde had vanaf dat moment verwacht mogen worden dat hij zijn emoties in bedwang kon houden. Dat dit beklagde niet is gelukt, kan hem tuchtrechtelijk worden aangerekend. De Raad acht aannemelijk dat deze vaststaande uitlatingen van beklagde schadelijk zijn geweest voor klager, gelet ook op zijn verhouding met de betreffende hypotheekadviseur. Door zich op een dergelijke wijze uit te laten wordt ook het aanzien van de stand van NVM-makelaars beschadigd. Het gaat om uitlatingen



waarvan evident is dat beklaagde zich als NVM-lid simpelweg dient te onthouden, ook als sprake is van een verstoorde verhouding met klager. Daarbij komt dat zoals uit het hiervoor beschreven procesverloop en de citaten uit e-mails genoegzaam blijkt, de door beklaagde aangeboden excuses marginaal waren en in ieder geval direct teniet werden gedaan door de daaropvolgende verwijten aan het adres van klager. Een dergelijke non-coöperatieve en richting klager beschuldigende houding ten opzichte van de klachten is in strijd met het zorgvuldig en respectvol handelen waartoe de regels 1 jo 2 Erecode NVM beklaagde verplicht. De klacht is daarom gegrond.

Een op andere wijze geformuleerde reactie had bovendien escalatie van de gerezen kwestie en dus mogelijk ook de onderhavige klacht kunnen voorkomen. Dat laatste vloeit ook voort uit regel 8 van de Erecode NVM.

De Raad is verder van oordeel dat beklaagde, gelet ook op zijn verweerschrift, de klacht ernstig heeft gebagatelliseerd. De Raad merkt daarbij nog ambtshalve op dat in deze procedure niet de handelwijze van klager maar die van beklaagde centraal staat. De Raad acht de houding van beklaagde, die met een beschuldigende vinger richting klager wijst, in dit kader niet professioneel.

7. Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. Nu de klacht gegrond is verklaard acht de Raad het opleggen van een maatregel passend en legt deze aan beklaagde op in de vorm van een berisping.

#### **De Raad van Toezicht West uitspraak doende:**

- verklaart de klacht gegrond;
- legt beklaagde de straf op van berisping;
- veroordeelt beklaagde om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00, te vermeerderen met BTW, totaal € 3.206,50 te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbende factuur);
- verstaat dat aan klager het door hem bepaalde klachtgeld van € 100,00 zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**  
Raad van Toezicht West

Aldus gedaan te Rotterdam op   maart 2022 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,  
J. Verdoold, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.

A.F.L. Geerdes

M. Boender-Radder