

Ongepast optreden.

Klager heeft beklagde een educatieboete opgelegd i.v.m. het behalen van onvoldoende studiepunten. Nadat een deurwaarder opdracht had gekregen de boete bij beklagde te incasseren, heeft beklagde een tweet gezonden met een tekst die door klager als bedreigend werd beschouwd. Naar het oordeel van klager heeft beklagde zich hiermee niet gedragen zoals van een redelijk handelend makelaar in het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht. Dit geldt te meer nu beklagde binnen de organisatie van klager een functie bekleedt. De Raad overweegt dat de tekst van de tweet wellicht scherp is aangezet maar naar objectieve maatstaven niet als bedreigend kan worden gekwalificeerd. De Raad is van oordeel dat het indienen van een klacht onder de onderhavige omstandigheden geen passende reactie is op de gedraging van beklagde en acht deze handelwijze van klager disproportioneel.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak in de zaak van:

NVM

tegen:

de heer **X ([makelaarskantoor Y])**

1. Inleiding

Bij brief van 2 april 2015 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht West, hierna te noemen de “Raad”, gezonden. Blijkens dit dossier heeft de NVM, hierna te noemen “klager”, een klacht ingediend tegen de heer X van het makelaarskantoor Y, gevestigd te G., hierna te noemen “beklaagde”.

Bij brief van 12 mei 2015 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 1 juli 2015 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager als beklagde in persoon aanwezig. Klager werd vertegenwoordigd door mr. T., secretaris Commissie Lidmaatschapszaken van de NVM en vergezeld door de heer

C., voorzitter Commissie Lidmaatschapszaken. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Makelaarskantoor Y is lid van de NVM en de heer X is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

2. Feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het volgende vast:

- de klacht heeft betrekking op een gedraging van beklaagde die naar de mening van de NVM schadelijk is voor de vereniging.
- ten aanzien van de gang van zaken betreffende de litigieuze gedraging:
 - beklaagde is [omschrijving functie van beklaagde binnen de NVM];
 - aan beklaagde is door de vakgroep Wonen een educatieboete opgelegd wegens het onvoldoende halen van punten in 2011 ten bedrage van € 1.500,00;
 - beklaagde heeft hierover (tevergeefs) contact opgenomen met de NVM;
 - de deurwaarder heeft opdracht gekregen deze boete bij beklaagde te incasseren;
 - op 11 november 2014 heeft beklaagde aan de NVM een tweet gezonden met de navolgend tekst:
'#goedemorgen @nvmog ik kom een bijt hakken straks. Om daarna af te koelen in de #Doorslag #teleurgesteld NVM lid'
Deze tekst wordt begeleid door een foto van een bijl.
 - de directrice van het bureau van klager heeft telefonisch contact opgenomen met beklaagde. Beklaagde heeft in dat telefoongesprek zijn excuus aangeboden en op verzoek van klager de tweet verwijderd;
 - bij brief van 31 december 2014 heeft klager, voor zover in deze relevant, beklaagde geschreven:

...

“De Commissie neemt deze kwestie hoog op en overweegt om zowel het lidmaatschap van uw kantoor als uw aansluiting bij de NVM bij het Algemeen Bestuur voor te dragen voor een opzegging. Voordat de Commissie hierover een beslissing neemt, stelt zij u in de gelegenheid om verweer te voeren, zoals is bepaald in artikel 20 lid 2 van de statuten van de NVM. Dat verweer dient dan binnen 14 dagen na heden ontvangen te zijn bij ondergetekende. Hetzelfde artikel bepaalt dat ook het vakgroepbestuur en het afdelingsbestuur in kennis worden gesteld. ...”

- Bij e-mail van 3 januari 2015 heeft beklaagde, voor zover in deze relevant, als volgt gereageerd:

“ ...

Uitleg tekst:

Een bijt hakken doe je in het ijs.

Het daarna afkoelen in de Doorslag.

Dat is het vaarwater naast het NVM gebouw.

Deze woorden zeggen iets over mij en wat ik doe

Het NVM bureau laat ik daarmee links liggen.

De foto van een bijl

Uitleg :

Deze bijl is zo'n ding uit het schap van de Axxion.

Een houtjes hakker noemt mijn driejarige kleinzoon [voornaam] hem.

Inderdaad en je gebruikt hem om een bijt te hakken.

Niks bedreigend aan.

Ik heb ook geen moment gedacht dat het bedreigend kon zijn.

Nooit maar dan ook nooit zou ik de gerespecteerde medewerkers van de NVM iets bedreigends zeggen of schrijven.

Ook hier weer het verschil tussen wat de boodschapper brengt en de ontvanger er in leest.

De ontvanger heeft de NVM directeur uit een vergadering geroepen.

Zij heeft mij direct gebeld.

Tijdens dat gesprek is de tweet gewist.

Ik heb mijn excuses aangeboden.

Deze excuses zijn door [naam directeur] aanvaard.

Dan nog het effect van een tweet.

Tweets van mij bereiken alleen mijn 350 volgers.

Waarvan denk ik, 90 % offline is.

De tweet is niet geretweet.

Hij is op verzoek, direct gewist.

Mijn tweets stellen niks voor !

De tekst #teleurgesteld NVM lid.

Uitleg:

Kent u mij nog “de studiepunten kampioen” van de NVM.

Gemiddeld over de afgelopen 10 jaar 20 punten voor Wonen en 45 voor A&LV per jaar.

Alleen in 2011 mistte ik een paar punten.

Waarschijnlijk in die tijd drukker met ons bedrijf gaande houden dan met studiepunten

Ik heb direkt aangegeven mijn fout goed te maken.

Maar daarvoor heb ik maar een halve kans gekregen.

Vol vertrouwen heb ik het helemaal waar gemaakt.

Desondanks zijn we nu zover dat de deurwaarder voor onze prive deur staat.

Mijn familie vindt dat, voor hun onbekende, niet leuk.

Mag ik teleurgesteld NVM lid zijn.

...

3. Klacht

Klager stelt dat beklaagde zich niet heeft gedragen zoals van een redelijk handelend makelaar in het maatschappelijk verkeer mag worden verwacht. Dit laatste geldt naar de mening van klager des te meer voor een NVM-makelaar die, gelijk beklaagde, een functie bekleedt binnen de NVM organisatie. Klager heeft gesteld dat de Commissie Lidmaatschapszaken van klager de tweet van beklaagde als onsmakelijk en bedreigend tegenover de vereniging en de medewerker van het NVM beschouwt. Het doet daarbij naar de mening van klager afbreuk aan het imago van klager doordat ook derden kennis hebben kunnen nemen van de tweet.

4. Verweer

Beklaagde acht de klacht ongegrond.

Beklaagde heeft de motieven voor de tweet reeds toegelicht in zijn e-mail bericht aan klager van 3 januari 2015. Beklaagde is van mening nu hij, nadat de kennelijke impact van de tweet hem duidelijk was geworden, direct excuses heeft gemaakt, die door klager, bij monde van de directeur, zijn aanvaard, de kwestie daarmee uit de wereld zou moeten zijn. Beklaagde had figuurlijk afkoeling nodig, omdat hij door klager niet werd gehoord. Beklaagde is van mening dat hij de NVM geen schade heeft toegebracht, nu het in de betreffende tweet om hem gaat en niet om de NVM.

5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Klager heeft gesteld dat sprake is van een duidelijke en grensoverschrijdende actie en vergelijkt de tweet met een zogenaamde “poederbrief”. De vakgroep Wonen heeft

op basis van het educatiereglement – welk reglement door de makelaars zelf is vastgesteld – de boete aan beklagde opgelegd. Beklaagde heeft hiertegen geen hoger beroep ingesteld.

Beklaagde heeft gesteld dat de kosten van een dergelijk beroep alleen al € 2.500,00 bedragen. Beklaagde heeft voorts gesteld dat hij de tweet heeft geplaatst, nadat de deurwaarder op de stoep stond. Direct daarna heeft beklagde telefonisch excuus aangeboden aan de directeur van klager. Laatstgenoemde heeft zijn excuses toen aanvaard.

6. Beoordeling van de klacht

De Raad is van oordeel dat de litigieuze tweet niet gericht is tegen een bepaald persoon, maar dat het een uiting van teleurstelling is van de boodschapper zelf. De tekst van de tweet is wellicht scherp aangezet, maar kan naar objectieve maatstaven niet als bedreigend worden gekwalificeerd. Door klager is niet betwist dat beklagde – kort na plaatsing van de tweet – de tweet direct heeft verwijderd, nadat hem duidelijk werd hoe deze tweet door klager werd gelezen, zijn excuses heeft aangeboden en klager, bij monde van haar directeur, deze excuses heeft aanvaard. De Raad is van oordeel dat onder de geschetste omstandigheden het indienen van een klacht geen passende reactie is op de gedraging van beklagde en acht deze handelwijze van klager disproportioneel. De klacht is dan ook ongegrond.

7. Beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 1 juli 2015 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).