

## **Collegialiteit. Uitlatingen over collega.**

*Makelaar A (klaagster) heeft in een vennootschap onder firma (V.O.F. B) samengewerkt met makelaarskantoor B, het makelaarskantoor van beklaagde. Tussen de vennoten was afgesproken dat klaagster de administratie van zowel de V.O.F. als van het makelaarskantoor zou verzorgen. Daarnaast heeft klaagster via de V.O.F. meegewerkt aan de verkoop van nieuw te bouwen appartementen. Makelaarskantoor B had van de projecteigenaar de opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van deze appartementen ontvangen. Klaagster verwijt beklaagde dat hij buiten haar om contact heeft opgenomen met de mensen die via haar een appartement hebben gekocht. Daarnaast wordt beklaagde verweten dat hij klaagster heeft belemmerd bij de uitvoering van haar werkzaamheden en dat hij klaagster tegenover derden ten onrechte in een kwaad daglicht heeft gesteld.*

*De Raad overweegt dat beklaagde, onder de onderhavige omstandigheden, zonder overtreding van de Erecode met klaagsters koper contact kon opnemen. Dat beklaagde klaagster bij de uitvoering van haar werkzaamheden heeft belemmerd is niet gebleken. Evenmin is komen vast te staan dat beklaagde zich op tuchtrechtelijk laakbare wijze over klaagster heeft uitgelaten.*

Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

### **BESLISSING inzake KLACHT**

van

mevrouw **A**, makelaar in onroerende zaken te W., klaagster, gemachtigde: mr. S., advocaat,

tegen:

de heer **D**, makelaar in onroerende zaken te B., beklaagde, gemachtigde: **H**.

## **1. De klachtprocedure**

- 1.1 Bij brieven van 7 maart 2015 (met bijlagen) en 9 maart 2015 (met bijlage), heeft mevrouw A, makelaar in onroerende zaken te W., hierna: “klaagster”, door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM bij de Raad een klacht ingediend tegen de heer D, makelaar in onroerende zaken te B. en lid van de NVM, hierna: “beklaagde”.
- 1.2 Bij brief van 15 april 2015 met drie bijlagen van zijn gemachtigde heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, waaronder de brief van 8 mei 2015 met bijlagen van mevrouw mr. S., waarvan de inhoud, evenals die van de hiervoor genoemde stukken en de na te melden processen-verbaal van de zittingen, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.4 Ter zittingen van de Raad, gehouden te Zevenaar op 11 mei 2015, respectievelijk 9 juli 2015 hebben de partijen, bijgestaan door respectievelijk mr. S. en de heer H., hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zittingen is proces-verbaal opgemaakt.

## **2. De feiten**

Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster en [makelaarskantoor B] te B., aan welke vennootschap beklagde als makelaar is verbonden, hebben van 1 september 2012 tot 1 augustus 2014 samengewerkt in de vennootschap onder firma [V.O. F B], hierna: “de vof”. Van de vof is een vennootschapsakte opgesteld.

In een huishoudelijk reglement hebben de vennoten onder meer afgesproken, dat klaagster de administratie van de vof en beklagdes makelaardij-vennootschap, waaronder in ieder geval de kas- en bankadministratie en de btw-aangiftes – de vof per kwartaal en de vennootschap per maand – “om niet” zou verzorgen.

2.2 In B. heeft de heer [X] een nieuwbouwproject ontwikkeld, genaamd [project Y]. De verkoop van de daarin te realiseren appartementen is gestart op 1 november 2013 en opgedragen aan [makelaarskantoor B] en [makelaarskantoor Z]. De start van de bouw werd opgeschort totdat 70% van de appartementen zou zijn verkocht. Deze voor deze voorwaarde geldende termijn verstreek of op omstreeks 1 december 2014.

Via [V.O.F. B] heeft klaagster aan [makelaarskantoor B] diensten verleend bij de verkoop van de hierboven genoemde appartementen. Aldus is klaagster ná 1 november 2013, maar vóór 1 augustus 2014 betrokken geweest bij de verkoop van een of twee appartementen.

2.3 Over de wijze van de door klaagster gevoerde administratie en de afrekening van courtage en taxatievergoedingen over en weer, is tussen de partijen onenigheid ontstaan. Door toegenomen spanningen is klaagster eind juni 2014 situationeel arbeidsongeschikt geraakt, nadien werkte zij vanuit huis en bezocht zij het makelaarskantoor, wanneer beklagde niet aanwezig was.

2.4 Vanuit huis heeft klaagster per e-mailberichten van 7, 8 en 9 juli 2014 aan beklagde telkens om de wachtwoorden verzocht, die zij nodig had om vanuit huis gebruik te maken van RealWorks. Beklagde heeft deze wachtwoorden onverwijld verstrekt.

2.5 Op 14 juli 2014 hebben de partijen in aanwezigheid van hun bedrijfsadviseurs afgesproken om de vof per 1 augustus 2014 te ontbinden. Over de financiële afwikkeling en de opdrachtenportefeuille hebben zij tot heden geen overeenstemming bereikt.

Klaagster heeft de makelaardij te W. voortgezet.

2.6 In het onder 2.2 genoemde project [Y] is klaagster door de projecteigenaar, maar tegen de zin van beklagde, bij verkoopactiviteiten betrokken gebleven; zij is het project op haar website blijven vermelden.

Bij gelegenheid van een open dag heeft beklagde in aanwezigheid van de projecteigenaar en derden een pittig verschil van mening gehad met klaagster over de verdere deelname van klaagster aan het project.

2.7 In verband met de dreigende overschrijding van de termijn van de onder 2.3 genoemde opschortende voorwaarde heeft [de heer X] samen met beklagde de potentiële kopers in het project bezocht om te onderzoeken of verdere verlenging van die termijn

mogelijk was.

- 2.8 Bij brief van 27 februari 2015 heeft beklaagdes gemachtigde onder meer aan klagster bericht:

*“Ook stelt mijn cliënt dat hij het een gotspe vindt dat iemand met een palmares als het uwe, opgebouwd in het verleden bij meerdere andere NVM-makelaarskantoren, die overigens ook bereid zijn daar verklaringen over af te leggen, zich überhaupt zomaar weer kan inschrijven als nieuw makelaarskantoor bij de Nederlandse Vereniging van Makelaarskantoren.”*

- 2.9 In een anonieme verklaring van 7 mei 2015, naar is gebleken van beklaagdes ex-partner, is ten aanzien van [A] vermeld:

*“Middels deze brief verklaar ik dat [D] persoonlijk tegen mij gezegd heeft dat hij een belastingschuld heeft en dat die veroorzaakt is door jou. Jij zou de boekhouding hebben gedaan en hier een rommeltje van gemaakt hebben. [...]”*

### **3. De klacht**

- 3.1 De klacht houdt in:

- (1) dat beklagde buiten medeweten van klagster contact heeft opgenomen met twee kopers in het project [Y] aan wie klagster in opdracht van de projecteigenaar twee appartementen had verkocht;
- (2) dat beklagde expres de toegang van klagster tot [naam kantoorautomatiseringsproduct] heeft geblokkeerd en zodoende klagster in de uitvoering van haar werkzaamheden heeft belemmerd;
- (3) dat beklagde zonder noodzaak door hierboven onder 2.6, 2.8 en 2.9 genoemde uitlatingen over klagster haar in een kwaad daglicht heeft gesteld.

- 3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd. Voor zover relevant zal

daarop onder de beoordeling worden ingegaan.

#### **4. De beoordeling van de klacht**

##### 4.1 Beklaagde heeft tegen de klacht samengevat het volgende aangevoerd.

Klaagster heeft in het kader van de met beklaagdes makelaardij bestaande samenwerking ten behoeve van deze makelaardij verkoopactiviteiten verricht en daarbij één appartement in het project [Y] verkocht. De projecteigenaar had aan twee makelaarskantoren, waaronder dat van beklaagde, een verkoopopdracht had verstrekt.

Beklaagde meende dat klaagster ziek thuis was en dat hij in het kader van de samenwerking naast zijn eigen panden ook die van klaagster had te beheren. Beklaagde heeft steeds het wachtwoord doorgegeven wanneer klaagster erom vroeg.

Beklaagde ontkent klaagster in een kwaad daglicht te hebben gesteld. Niet beklaagde, maar een tweetal collega-makelaars heeft zich naar aanleiding van de beëindiging van de vof tegenover hem over klaagster uitgelaten. Klaagster die volgens afspraak de administratie van haar eigen makelaardij en die van beklaagde diende te voeren, heeft blijk gegeven over onvoldoende administratieve vaardigheden te beschikken en “er een puinhoop van gemaakt”. Dit heeft niet tot een belastingschuld van beklaagde geleid, en beklaagde heeft zich tegenover derden niet zodanig uitgelaten.

##### 4.2 *Met betrekking tot onderdeel (1) van de klacht:*

Het verweer van beklaagde terzake snijdt hout. De dienstverlening bij verkoop van de appartementen in het project [Y] is mede aan beklaagdes makelaardij opgedragen, en klaagster heeft, zoals zij ook zelf in haar klaagschrift heeft gesteld, haar diensten aan beklaagdes makelaardij verricht. De beëindiging per 1 augustus 2014 van het samenwerkingsverband tussen hen maakt dit zonder nadere afspraken over de gevolgen van de beëindiging, waarvan niet is gebleken, niet anders. Beklaagde kon daarom zonder overtreding van de Erecode met klaagsters koper contact opnemen. Daarenboven was deze koper de wederpartij van beklaagdes, en indirect klaagsters opdrachtgever, en dus niet een relatie in de zin van artikel 4 van de Erecode.

Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

#### 4.3 *Met betrekking tot onderdeel (2) van de klacht:*

Niet is komen vast te staan dat beklaagde de toegang van klaagster tot RealWorks, een account van beklaagdes makelaardij die voor klaagster door middel van een wachtwoord toegankelijk was, heeft geblokkeerd en de werkzaamheden van klaagster heeft belemmerd. Beklaagde heeft immers naar aanleiding van de onder 2.4 genoemde e-mail-berichten op verzoek van klaagster telkens onverwijld de benodigde wachtwoorden aan haar opgegeven.

Onderdeel (2) van de klacht is ongegrond.

#### 4.4 *Met betrekking tot onderdeel (3) van de klacht:*

Dit onderdeel van de klacht dient te worden beoordeeld tegen de achtergrond van de zeer verslechterde verstandhouding tussen de partijen.

Uitgangspunt moet zijn dat beklaagde als NVM-lid in zijn communicatie heeft te waken voor een onjuiste beeldvorming over klaagster en haar werkwijze, haar belangen en positie. Voorts is hij als zodanig verplicht om zich niet zonder noodzaak tegenover derden negatief over klaagster uit te laten.

Klaagster heeft aan beklaagde verweten dat hij tijdens een open dag van het project [Y] in het bijzijn van de projecteigenaar en de andere verkopend makelaar in infame bewoordingen tegen klaagster is uitgevaren over haar aanwezigheid daar en haar betrokkenheid bij het project. Beklaagde heeft een en ander weersproken. Naar het oordeel van de Raad heeft klaagster, tegenover de ontkenning van beklaagde, met de niet-inhoudelijke weergave van hetgeen beklaagde heeft gezegd onvoldoende gesteld en aannemelijk gemaakt dat daarbij van een ernstig en tuchtrechtelijk verwijtbaar uitlaten sprake is.

Klaagster heeft voorts verweten dat beklaagde tegenover een derde heeft verklaard dat door haar toedoen beklaagde een belastingschuld heeft opgelopen. Deze derde betreft de ex-partner van beklaagde. Een dergelijke uitlating tegenover zijn toenmalige partner, kan tuchtrechtelijk niet aan beklaagde worden verweten.

Klaagster heeft beklaagde ook verweten dat in een brief van zijn gemachtigde een verwijzing is gemaakt naar een door klaagster bereikte palmares, waarover collega-

makelaars bereid zouden zijn een verklaring af te leggen. Niet is gebleken dat beklagde met collega-makelaars over klaagster heeft gesproken. In de klachtprocedure hebben de partijen wel met collega-makelaars gesproken teneinde over en weer verklaringen van collega's over te leggen waarvan de inhoud bedoeld is te strekken tot nadere informatie aan de Raad. Een verzoek aan collega's om dergelijke verklaringen te doen acht de Raad niet een negatieve uitlating als bedoeld in artikel 7 van de Erecode.

Ook dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

## **5. De beslissing**

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

verklaart de klacht tegen de beklagde ongegrond.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, B. van Anken, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 20 augustus 2015.