

Voorlichting/belangen niet-opdrachtgever. Taxatie. Onduidelijkheid over voor wie en in welke hoedanigheid werd opgetreden.

In het kader van de echtscheidingsprocedure van klager heeft makelaar W. van de rechtbank opdracht ontvangen om klagers voormalige echtelijke woning te taxeren. De woning werd en wordt door klager bewoond. Bij de bezichtiging ten behoeve van de taxatie was behalve makelaar W. ook beklaagde aanwezig. Klager verwijt beklaagde dat hij zich toen niet (duidelijk) heeft voorgesteld en niet heeft aangegeven dat hij als makelaar/taxateur van klagers ex-echtgenote optrad.

De Raad stelt vast dat beklaagde zich bij de bezichtiging niet correct aan klager heeft voorgesteld, althans dat hij in elk geval niet tijdig aan klager heeft duidelijk gemaakt voor wie en in welke hoedanigheid hij optrad. Beklaagde heeft hiermee tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld en de klacht wordt dan ook gegrond verklaard.

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **G.**, wonende aan de [adres], gemachtigde: de heer B., [adres], klager,

Tegen:

de heer **O.**, verbonden aan [naam makelaarskantoor], gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres], beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden brief d.d.21 juni 2016 met bijlage heeft klager een klacht ingediend tegen beklaagde.
- 1.2. De NVM Consumentenvoorlichting heeft op de klachtbrief gereageerd bij brief van 15 juli 2016, waarna klager middels aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden "klachtformulier" de NVM Consumentenvoorlichting heeft verzocht om de klacht door te zenden aan de Raad van Toezicht.
- 1.3. Conform dat verzoek heeft de NVM Consumentenvoorlichting het dossier betreffende de klacht bij brief van 6 september 2016 ter verdere be- en afhandeling aan de Raad gezonden.
- 1.4. Beklaagde heeft bij aan de Raad gezonden e-mail van 5 oktober 2016 (13.46 uur) verweer gevoerd.
- 1.5. De Raad heeft de klacht op haar zitting van 11 oktober 2016 behandeld en daarover toen gehoord:
 - de heer G., klager en zijn gemachtigde, de heer B.
 - de heer O., beklaagde.
- 1.6. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen zijn standpunt nader mondeling toegelicht en gereageerd op vragen van de Raad.

2. De feiten

- 2.1. 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 navolgende vast.
- 2.2. In het kader van een echtscheidingsprocedure tussen klager en zijn ex-echtgenote, mevrouw H., gelastte de rechtbank Oost-Brabant bij beschikking van 24 december 2015 de taxatie van de voormalige echtelijke woning aan de [adres].
- 2.3. Als taxateur benoemde de rechtbank de heer W., makelaar/taxateur te W., die de voormalige echtelijke woning op donderdag 3 maart 2016 om 16.30 uur voor zijn taxatie heeft bezichtigd/opgenomen. Bij aanvang van die bezichtiging waren behalve klager aanwezig: de heer W., klagers echtgenote alsmede beklaagde.
- 2.4. De voormalige echtelijke woning aan de [adres] werd ten tijde van die bezichtiging en wordt ook nu nog bewoond door klager.

3. De klacht

- 3.1. Blijkens de klachtbrief van 21 juni 2016 komt klagers klacht er in de kern op neer dat beklaagde zich op donderdag 3 maart 2016 níet aan klager heeft voorgesteld, althans dat beklaagde niet toen en ook niet van tevoren aan klager heeft duidelijk gemaakt dat hij als makelaar/taxateur van mevrouw H. bij de bezichtiging/opname op 3 maart aanwezig was.

- 3.2. In zijn klachtbrief stelt/concludeert klager dus *“Ik ben van mening dat het getoonde gedrag van de heer O. niet past bij een makelaar; en zeker niet van een bij de NVM aangesloten makelaar. Eigenlijk heb ik ook geen begrip voor de zienswijze van de heer W. Hij had mij moeten waarschuwen voor wat hier gebeurde, zeker toen hij doorhad dat ik totaal op het verkeerde been ben gezet.”* en verder *“Met mijn klacht wil ik bereiken dat anderen dit in de toekomst bespaard kan blijven en dat een makelaar bij een opdracht als deze.....zich in ieder geval op een fatsoenlijke wijze introduceert en niet op achterbakse wijze mensen bewust op het verkeerde been zet”*
- 3.3. Tijdens de hoorzitting op 11 oktober 2016 heeft de gemachtigde van klager verwezen naar de klachtbrief met bijlage en voorts nog opgemerkt dat klager heeft begrepen dat justitie naar aanleiding van klagers' aangifte van huisvredebreuk géén strafvervolgning tegen beklaagde zal instellen.

4. Het verweer

- 4.1. In zijn aan de Raad gezonden e-mail van 5 oktober 2016 (13.46 uur) stelt beklaagde als reactie/verweer op de klachtbrief:

“Op 3 maart 2016 ben ik op verzoek van mevrouw H. aanwezig geweest bij de taxatie van de [adres]. Zij gaf mij aan dat de woning getaxeerd moest worden i.v.m. een scheiding. Dhr. W. zou de benodigde taxatie uitvoeren en mevr. H. wilde graag dat ik namens haar de desbetreffende taxatie zou beoordelen.

Om 16.30 uur heb ik voor de woning dhr. W. en mevr. H. ontmoet. Aansluitend is aangebeld en heb ik mij (uiteraard) voorgesteld. Dit in tegenstelling tot hetgeen de heer G. verklaart. Hierbij heb ik niet expliciet aangegeven dat ik op verzoek van mevrouw H. aanwezig was. Tijdens de opname van het pand constateerde ik een afstandelijke en wellicht zelfs vijandige houding tussen dhr. G. en mevr. H. Dhr. G. heeft mij niet op een dergelijke manier benaderd en/of verzocht het pand te verlaten. De aangifte van huisvredebreuk kan ik niet plaatsen.

Dat er bezwaar is gemaakt tegen het maken van foto's en/of het openen van kastjes kan ik mij niet helder voor ogen halen. Mogelijk aan het adres van mevr. H.

Al met al was het een wat vreemde opname, waarbij ik mij van geen kwaad bewust ben geweest. Dit tot ik de advocaat van dhr. G. aan de lijn kreeg. Zonder in eerste instantie de reden aan te geven, vroeg zij mij de hemd van het spreekwoordelijke lijf betreffende genoemde taxatie/opname. Deze telefonische benadering was onvriendelijk en hard en pas na wat doorvragen begreep ik dat mevrouw V. G. de advocaat is van dhr. G.

Overigens heb ik uiteindelijk nimmer het taxatierapport van de onderhavige woning ingezien of beoordeeld. Zodoende heb ik mevr. H. ook niet verder bijgestaan in deze”.

- 4.2. Tijdens de hoorzitting op 11 oktober 2016 heeft beklaagde verwezen naar zijn verweerschrift en verder heel uitdrukkelijk betwist dat hij zich voor de bezichtiging níet zou hebben voorgesteld.

5. **De beoordeling**

- 5.1. Artikel 1. van de Erecode NVM luidt: *“het NVM-lid en de NVM-makelaar zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.”.*
- 5.2. Gelet hierop mág en móet naar het oordeel van de Raad van een NVM-makelaar worden verwacht dat hij aan iedere belanghebbende met wie hij in zijn functie te maken heeft/krijgt, steeds en van meet af aan duidelijk maakt wie hij is alsmede voor wie en in welke hoedanigheid hij optreedt.

- 5.3. Tijdens de op 11 oktober gehouden klachtzitting heeft beklaagde verklaard dat hij zich als *“O., een collega-makelaar van W.”* aan klager heeft voorgesteld, maar dat hij daarbij inderdaad niet heeft aangegeven als makelaar/taxateur van mevrouw H. op te treden.
- 5.4. De Raad stelt derhalve vast dat beklaagde zich bij de bezichtiging op 3 maart 2016 niet correct aan klager heeft voorgesteld, althans dat hij in elk geval niet tijdig aan klager heeft duidelijk gemaakt voor wie en in welke hoedanigheid hij optrad. Door deze nalatigheid heeft beklaagde gehandeld en in strijd met artikel 1 van de Erecode NVM juncto artikel 15 van de Verenigingsstatuten.
- 5.5. De Raad acht de klacht daarom gegrond en een berisping van beklaagde op zijn plaats.
- 5.6. Uit dat oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM ten laste van beklaagde komen.
- 5.7. De Raad ziet echter aanleiding om de kostenveroordeling te beperken tot 50 % van de kosten voor de behandeling van de klachtzaak en te bepalen dat de overige kosten voor rekening van de NVM blijven. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat:
- i) beklaagde reeds in zijn verweerschrift én ter zitting feitelijk heeft erkend niet juist te hebben gehandeld;
 - ii) beklaagde slechts bij de bezichtiging op 3 maart 2016 aanwezig is geweest, doch verder niet als makelaar/taxateur in deze voor de ex-echtgenote van klager is opgetreden;
 - iii) partijen op de klachtzitting van 11 oktober allebei hebben bevestigd dat het incorrect handelen van beklaagde geen negatieve invloed op de taxatie heeft gehad.

- 5.8. Gelet op het vorenstaande, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, alsook 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 **gegrond**.
- 6.2. legt beklagde de straf op van berisping.
- 6.3. veroordeelt beklagde om binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM ter zake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 1.652,48 (zegge: éénderduizend zeshonderd tweeënvijftig euro en achtenveertig eurocent) exclusief eventuele BTW te betalen.
- 6.4. verstaat dat ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, het klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden door de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM aan klager zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris.