

Informatie aan niet-opdrachtgever. Feitelijke onjuistheden in aanbiedingstekst. Bevoegdheid. Ongepast optreden. Beledigende uitlatingen tegenover derde.

De eigenaars van de door klaagster gehuurde woning hebben beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van de woning verstrekt. Klaagster verwijt beklaagde dat hij in de aanbiedingstekst op funda en op zijn eigen website feitelijke onjuistheden over de woning heeft vermeld. Daarnaast wordt beklaagde verweten dat hij zich in de aanbiedingstekst en later ook in een tijdschrift op denigrerende en beledigende wijze over klaagster heeft uitgelaten.

De Raad laat zich niet uit over de door klaagster gestelde feitelijke onjuistheden in de omschrijving van de woning. Een oordeel over dit punt dient te worden overgelaten aan de burgerlijke rechter. De Raad stelt wel vast dat beklaagde door zijn uitlatingen over de persoon van klaagster tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft. Het tweede onderdeel van de klacht wordt dan ook gegrond verklaard.

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **A** (hierna te noemen: klaagster), gericht tegen de heer **B**, (hierna: beklaagde), lid van de Vereniging.

De klacht is namens klaagster ingediend door mr. drs. S., advocaat te R., bij brief van 29 maart 2016 met bijlagen. Beklaagde heeft op de klacht gereageerd bij e-mail van 23 mei 2016 met bijlagen.

Mr S. voornoemd heeft vervolgens het standpunt van klaagster nader toegelicht bij brief van 3 juni 2016 met bijlagen, waarna beklaagde nog heeft gereageerd bij e-mail van 22 juni 2016.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 27 september 2016 zijn klaagster en beklaagde in persoon verschenen. Klaagster werd bij die gelegenheid bijgestaan door drs. C.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Klaagster is huurster van (een gedeelte van) de woning aan de [adres]. De woning is eigendom van twee nichtjes van klaagster, de dochters van haar broer, die de woning namens zijn dochters aan klaagster verhuurt.

- De eigenaressen van de woning hebben beklagde opdracht gegeven het perceel [adres] waarop de door klaagster gehuurde woning is gelegen, te verkopen. In het kader van deze verkoop heeft beklagde in maart 2016 de woning op Funda en op zijn website met de volgende omschrijving te koop aangeboden:

“Beleggingsobject en of toekomstig woonplek op een wereldstek aan de [plaatsaanduiding] met wonderschoon ver- en vrij polderoverzicht. Maar liefst 300m2 groot, bij uitstek geschikt als woonhuisatelier maar ook prima geschikt voor dubbele bewoning op totaal 1755m2 eigen grond maar voorlopig alleen te gebruiken als belegging (huuropbrengst op dit moment € 11.520,- per jaar maar rechtens het z.g. puntenstelsel deze te verhogen naar € 23.000,- maar op termijn ook de mogelijkheid om via een belangenafweging de huur te beëindigen). De woning met aangebouwde veestal zijn gebouwd in 1948 (herstelfonds 40-45) waarna in de jaren '70 de stallen zijn omgebouwd tot wonen. De gebouwen (totale inhoud: 1011m3) verkeren in goede staat van onderhoud en het wooncomfort + afwerking is niet ouder dan gemiddeld 5- tot 10 jaar. Alleen de 2 houten veestallen in de tuin verkeren in matige staat maar zijn wel weer leuk beeldondersteunend. 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 verwerende huurster).”

- Klaagster heeft de bovenstaande aanbiedingstekst opgevat als smaad en laster jegens haar persoon. Haar advocaat, mr. S. voornoemd, heeft beklagde 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 beklagde.

- Bij e-mail van 25 maart 2016 heeft beklagde als volgt gereageerd:

“Geachte heer S.,

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 dichterbij 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 [adres] gaan meedoen aan de open huizenroute.”

- Naar aanleiding van de hierboven geciteerde advertentietekst is beklaagde benaderd door een journalist van het tijdschrift [X] die vervolgens een artikel heeft gepubliceerd over de kwestie onder de titel “[.....]”. Ook in dit artikel komen weer de woorden ‘verwende huurster’ voor met welke woorden klaagster wordt bedoeld. Voorts blijkt uit dit artikel dat beklaagde aan de journalist een toelichting op de relatie tussen zijn opdrachtgever en klaagster heeft gegeven. Tevens geeft beklaagde een ‘karakterschets’ van klaagster door in het interview te vermelden dat klaagster vorig jaar, toen schilders in of bij de woning met werkzaamheden bezig waren, deze schilders naar de ringvaart heeft verwezen toen zij klaagster om een kopje water vroegen.

- Begin april 2016 heeft klaagster tegen beklaagde een kort geding aangespannen, waarin zij vorderde dat beklaagde de aanbiedings-tekst 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 beklaagde 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 [tijdschrift X] te laten rectificeren.

- Op enig moment voorafgaande aan de mondelinge behandeling van bovenbedoeld kort geding heeft beklaagde de aanbiedingstekst op Funda en op zijn website gewijzigd. De woorden ‘verwende huurster’ zijn daarbij verwijderd, alsook voerde beklaagde enkele aanpassingen in de omschrijving van het door hem te koop aangeboden object door.

- Bij vonnis van 17 mei 2016 wees de voorzieningenrechter de vorderingen van klaagster af. De voorzieningenrechter was van oordeel – kort samengevat – dat de wijze waarop beklaagde de te koop aangeboden woning had omschreven slechts van belang was in de relatie tussen beklaagde en zijn opdrachtgever alsmede de eventuele koper. De omschrijving van de woning had geen invloed op de rechten en plichten van klaagster als huurster, aldus de voorzieningenrechter.

Wat betreft de door beklaagde gedane uitingen over de persoon van klaagster was de voorzieningenrechter van mening dat de feitelijke uitlatingen die beklaagde 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 opdrachtgevers van beklaagde anderzijds niet zodanig beledigend of grievend dat deze als onrechtmatig was te kwalificeren.

DE KLACHT

De klacht van klaagster houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, 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 [tijdschrift X] 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.

HET VERWEER

Beklaagde acht de wijze waarop hij de woning heeft omschreven niet relevant. Verder stelt hij dat hij zelf problemen met klaagster heeft ondervonden, omdat zij hem aanvankelijk niet in staat wilde stellen de woning op te nemen in het kader van zijn verkoopopdracht. Hij is van mening dat op hem de plicht rustte om in de aanbiedings-advertentie alle relevante informatie omtrent de woning, daaronder begrepen de situatie rond de huurster, te verschaffen. Beklaagde is van mening dat hij niet klachtwaardig heeft gehandeld. De kwalificatie ‘verwend’ houdt volgens beklagde in het Westfries in dat de persoon in kwestie gewend is op zijn of haar wenken bediend te worden en zich niet gemakkelijk laat afschepen. Beklaagde blijft achter de door hem gebezigde tekst staan.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klaagster stelt dat beklagde in de aanbiedingsadvertentie een aantal feitelijke onjuistheden over de aangeboden woning heeft vermeld. Zo zou de woning in tegenstelling tot hetgeen in de advertentie staat vermeld niet geschikt zijn voor dubbele bewoning en zou de woning ook niet in goede staat van onderhoud verkeren. Voorts zou in de advertentie de huurprijs onjuist vermeld staan en is er ten onrechte in meegedeeld dat de huurprijs via het puntenstelsel fors te verhogen zou zijn.

De Raad kan zich niet uitlaten over de door klaagster gestelde onjuistheden in de omschrijving door beklagde van het door hem in verkoop genomen object. Zulks zou immers neerkomen op een feitelijke vaststelling. Dit laatste behoort niet tot de bevoegdheid van de Raad. Dit oordeel dient overgelaten te worden aan de burgerlijke rechter.

Met betrekking tot de door beklagde in de aanbiedingsadvertentie gebezigde woorden ‘verwende huurster’ en de door beklagde gemaakte opmerkingen over klaagster, die staan vermeld in het artikel van [tijdschrift X], oordeelt de Raad als volgt.

De Raad is het met klaagster eens dat tuchtrechtelijke normen – zoals deze in het onderhavig geval binnen de Vereniging gelden – niet gelijk gesteld kunnen worden met civielrechtelijke normen. Zo kan een handelen of nalaten van een makelaar in civielrechtelijke zin onrechtmatig zijn, doch tuchtrechtelijk niet laakbaar. Omgekeerd kan een handelen of nalaten van een makelaar civielrechtelijk niet onrechtmatig zijn, doch tuchtrechtelijk wel laakbaar. Dit laatste geval doet zich alhier voor. De Raad is van oordeel dat beklagde met zijn opmerkingen over klaagster, zowel in de aanbiedingsadvertenties als in het artikel van [tijdschrift X], heeft gehandeld in strijd met hetgeen in artikel 1 van de Erecode der Vereniging is vastgelegd. Genoemd artikel luidt:

“Het NVM-lid en de NVM-Aangeslotene 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.(...)”
Door klaagster een verwende huurster te noemen en in het artikel van [tijdschrift X] zelfs een ‘karakterschets’ van klaagster te geven, heeft beklagde publiekelijk zijn persoonlijke mening over klaagster geuit. Dit laatste klemmt temeer nu klaagster in een relatief kleine gemeente woont alwaar het voor vrijwel eenieder duidelijk moet zijn geweest dat de door beklagde gebezigde woorden betrekking hadden op klaagster. Door het uiten van een persoonlijke mening bestaat het gevaar van een onjuiste beeldvorming over personen, in dit geval over de persoon van klaagster. Beklagde heeft met zijn handelwijze dan ook onzorgvuldig gehandeld.

De klacht is mitsdien **gegrond**.

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 beklagde op in de vorm van een **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen een bedrag van € 2.200,- (zegge: tweeduizend tweehonderd euro), te vermeerderen met BTW, zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM,
mr. J.P. van Harseler, J.B. Boerman, G.J.W.M. van den Putten, mevrouw mr. drs. W. Aardenburg en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker,
op 27 september 2016, ondertekend op 8 november 2016.