

**RAAD VAN TOEZICHT TE UTRECHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING
VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM**

Oncollegiaal gedrag. ‘Onder andermans duiven schieten’.

De verhoudingen tussen twee makelaars(kantoren) in een en dezelfde plaats is al jaren slecht. Partijen dienen over en weer klachten tegen elkaar in.

De raad van toezicht is van oordeel dat als een makelaar weet of kan weten dat een opdrachtgever aan een collega-makelaar een verkoopopdracht gaf, ook al is deze nog niet gemeld in het NVM-systeem, die makelaar zich dient te onthouden van rechtstreeks met de verkoper.

De raad overweegt ten overvloede dat beide makelaars onvoldoende hebben gedaan om kwesties te deëscaleren en kondigt zware maatregelen aan als zij klachten jegens elkaar blijven indienen.

UITSPRAAK INZAKE EEN KLACHT VAN:

de heer R, verbonden aan R. Makelaars te B., NVM-makelaar, hierna te noemen: “R.”

tegen

mevrouw B en de heer B, beiden verbonden aan B Makelaars te B., beide NVM-makelaar, hierna samen te noemen: “B”

alsmede een klacht van B tegen R.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. R heeft bij brief d.d. 31 juli 2009 een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht tegen B.
- 1.2. De gemachtigde van B, mevrouw mr. B, heeft bij brief d.d. 24 september 2009 verweer gevoerd en namens B een tegenklacht ingediend tegen R. De gemachtigde van B heeft bij brieven d.d. 15 juni 2011 en 3 september 2011 verweer gevoerd tegen de klacht van R. en in de brief d.d. 15 juni 2011 kenbaar gemaakt de klacht van mevrouw B tegen R. te ondersteunen.
- 1.3. R. heeft bij brief d.d. 17 februari 2011 verweer gevoerd tegen de klacht van B.
- 1.4. Partijen hebben over en weer nog diverse brieven en mails aan de Raad van Toezicht gezonden, welke brieven en mails hier niet nader benoemd behoeven te worden.
- 1.5. De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de gewisselde stukken.

- 1.6 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 15 september 2011 zijn verschenen:
- De heer R;
 - De heer en mevrouw B, vergezeld van hun gemachtigden, mevrouw mr. B en de heer mr. ing. S.
- 1.7 De Raad van Toezicht heeft ter zitting van 15 september 2011 partijen in overweging gegeven middels mediation onder begeleiding van de heer Verhoeff, lid van de Raad van Toezicht, de tussen hen bestaande geschillen op te lossen. Partijen hebben aangegeven over die mogelijkheid na te willen denken. De Raad van Toezicht heeft dientengevolge de mondelinge behandeling van de klacht aangehouden en partijen verzocht zo spoedig als mogelijk kenbaar te maken of zij bereid zijn tot mediation en of mediation tot een oplossing heeft geleid.
- 1.8 Op 9 december 2011 hebben partijen aan de Raad van Toezicht kenbaar gemaakt geen overeenstemming te hebben bereikt over de voorwaarden voor een mediation. De Raad van Toezicht heeft vervolgens een datum bepaald voor de voortzetting van de mondelinge behandeling.
- 1.9 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 27 januari 2012 zijn verschenen:
- de heer R.;
 - de heer en mevrouw B, vergezeld van mevrouw mr. B.
- 1.10 Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.
- 1.11 Aangezien de wederzijdse klachten naar het oordeel van de Raad van Toezicht voortvloeien uit de wijze waarop partijen als collega's met elkaar omgaan in B., zal de Raad van Toezicht de wederzijdse klachten gezamenlijk behandelen.
- 1.12 Tijdens de zitting van 15 september 2011 heeft B bezwaar gemaakt tegen het in het geding brengen door R van een mail van een medewerker van de NVM d.d. 27 oktober 2009 aan R, aangezien de inhoud van die mail vertrouwelijke informatie betreft over de makelaardij in B en R niet over dat stuk had mogen beschikken. De Raad van Toezicht heeft, na een schorsing, besloten, dat het iedere partij vrij staat stukken in het geding te brengen en het stuk derhalve onderdeel zal blijven uitmaken van het dossier. Tijdens de zitting van 27 januari 2012 heeft de Raad van Toezicht kenbaar gemaakt geen acht te zullen slaan op de inhoud van de mail van 27 oktober 2009.

2. **Feiten**

- 2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2 R en B zijn allen makelaar in B. en hebben in de periode vanaf 2006 tot (in ieder geval) 2009 met enige regelmaat geschillen over de wijze waarop (potentiële) kopers en/of verkopers in de regio B door de andere makelaar worden benaderd.

De wederzijdse klachten zien onder meer, maar niet uitsluitend, op de handelwijze van R respectievelijk B met betrekking tot de woningen aan de E-weg, H-laan, N-laan, B-laan, W-laan, N-laan en M-weg, alle woningen te B.

3. **De klacht van R tegen B**

3.1 De klacht van R houdt, zakelijk samengevat, het navolgende in.

3.2 R stelt, in zijn algemeenheid, dat B op het moment dat B wist of kon weten, dat er een (potentiële) verkoper of koper een opdracht had gegund aan R, hij deze (potentiële) verkopers en/of kopers heeft bezocht en getracht alsnog een opdracht te krijgen van deze (potentiële) verkopers en/of kopers. Met betrekking tot de E-weg stelt R meer specifiek dat B zijn opdrachtgever heeft geprobeerd op zijn keuze voor R te laten terugkomen door onder meer te vragen een offerte te mogen uitbrengen. Daarnaast verwijt R zijn collega B dat deze de verkoper rechtstreeks heeft benaderd en zonder contact te zoeken met R de desbetreffende woning met potentiële kopers heeft bezocht. Met betrekking tot de H-laan stelt R dat B de opdrachtgever van R heeft benaderd en heeft getracht R buiten spel te zetten. Daarnaast heeft B de woning bezichtigd zonder overleg met R.

3.3 Door aldus te handelen heeft B in strijd gehandeld met de NVM Erecode en R aanzienlijke schade berokkend.

4. **Verweer van B**

4.1 B heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 B stelt dat het hen vrij stond contact te zoeken met de desbetreffende (potentiële) verkopers, aangezien B niet op de hoogte was van het feit dat er al een verkoopopdracht aan R zou zijn gegeven en, onder meer, de desbetreffende woning op het moment dat er contact was met de verkopers, nog niet was aangemeld in het NVM-systeem. Dat geldt zowel voor de E-weg als de H-laan. B heeft niet in strijd gehandeld met de NVM Erecode en heeft zich gedragen zoals het een NVM-makelaar betaamt.

5. **De klacht van B tegen R**

5.1 De klacht van B houdt, zakelijk samengevat, het navolgende in.

5.2 In het klachtschrift van 24 september 2009 wordt door B een groot aantal woningen genoemd, waarbij R klachtwaardig zou hebben gehandeld. Tijdens de zitting van 27 januari 2012 heeft B te kennen gegeven de klacht te willen beperken tot het handelen van R bij de verkoop van de woning aan de B-laan in 2006, aangezien R bij die woning het meest klachtwaardig heeft gehandeld.

5.3 B verwijt R rechtstreeks contact gehad te hebben met de heer K, voor wie B als kopend makelaar optrad. R heeft rechtstreeks contact gehad met de heer K zonder B daarvan op de hoogte te brengen. Daarnaast heeft R als verkopend makelaar rechtstreeks met de heer K onderhandeld en daarvan B niet op de hoogte gebracht. Het handelen van R is in strijd met de NVM Erecode en klachtwaardig.

6. **Het verweer tegen de klacht van B**

- 6.1 R heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 6.2 R. stelt dat de onderhandelingen tussen zijn opdrachtgever en de heer K, voor wie B als kopend makelaar optrad, al langer lopende waren, en dat de heer K zelf direct contact heeft gezocht met R, nadat hij de opdracht aan B had beëindigd. R heeft vervolgens met de heer K gesproken op 26 september 2006. Uiteindelijk is ook overeenstemming bereikt. Gelet op het feit dat de heer K zijn opdracht aan B had ingetrokken, stond het R vrij met de heer K direct te onderhandelen.

7. **Beoordeling van het geschil**

- 7.1 Met betrekking tot de klacht van R tegen B komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 7.2 De Raad van Toezicht is van oordeel dat een NVM-makelaar, die ervan op de hoogte is dat een collega-makelaar een opdracht tot verkoop of aankoop van een woning gegund heeft gekregen, in strijd met de NVM Erecode handelt door contact te zoeken met de verkoper respectievelijk koper en alsnog tracht de opdracht te verkrijgen. Dat geldt, naar het oordeel van de Raad van Toezicht, ook indien de desbetreffende woning nog niet is aangemeld bij de NVM. Dat geldt eveneens indien de makelaar wist of moest weten dat weliswaar nog geen formele opdracht was verstrekt, maar dat de verkoper/koper aangeeft een overeenkomst te zullen aangaan met een andere makelaar.
- 7.3 Gelet op hetgeen de Raad van Toezicht in 7.2 overweegt, is de Raad van Toezicht van oordeel dat B zowel met betrekking tot het pand aan de E-weg als de H-laan in strijd met de NVM Erecode heeft gehandeld door de (potentiële) verkoper te benaderen en aan te bieden een offerte te doen teneinde de verkoopopdracht alsnog gegund te krijgen. Voor de Raad van Toezicht is uit alle stukken en verklaringen voldoende aannemelijk geworden dat B pogingen heeft ondernomen de verkopers van genoemde woningen te bewegen alsnog de opdracht aan B te gunnen.
De heer B heeft tijdens de zitting van 27 januari 2012 verklaard ervan op de hoogte te zijn geweest dat op het moment dat B de bewoners van de E-weg een bezoek bracht, R de verkoopopdracht had verkregen of nagenoeg had verkregen. B had op dat moment zijn activiteiten moeten staken, of in ieder geval contact moeten zoeken met R.
De Raad van Toezicht acht het handelen van B dan ook klachtwaardig en zal de klacht gegrond verklaren.
- 7.4 Met betrekking tot de klacht van B tegen R komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 7.5 De Raad van Toezicht is van oordeel dat het R vrij stond in gesprek te treden met de heer K met betrekking tot de aankoop van de woning aan de B-laan, aangezien uit de stukken en tijdens de mondelinge behandeling voldoende aannemelijk is geworden dat de heer K niet langer gebruik wilde maken van de diensten van B en dat ook zo heeft

verklaard aan R.. De heer K heeft, zo blijkt de Raad van Toezicht, aangegeven zelf en rechtstreeks met R te willen onderhandelen en tot overeenstemming te willen komen. Dat de opdracht van de heer K. aan B pas kort daarna formeel is geëindigd, doet daar niet aan af.

Het vorenstaande neemt niet weg dat het zorgvuldiger zou zijn geweest, indien R, direct nadat de heer K zich bij hem gemeld had, contact zou hebben gezocht met B om deze te melden dat de heer K rechtstreeks contact heeft gezocht en hij zich vrij achtte met de heer K in gesprek te treden.

De slotsom is dat de Raad van Toezicht de klacht van B tegen R ongegrond zal verklaren.

7.6 De Raad van Toezicht maakt een aantal aanvullende opmerkingen:

- naar het oordeel van de Raad van Toezicht leidt het over en weer indienen van klachten, welke al dan niet gegrond zijn, niet tot een verbeterde verstandhouding tussen B en R.. B en R. zijn beiden makelaar in B.. De wijze waarop zij, in ieder geval tot 2009 met elkaar zijn omgegaan, schaadt de eer en goede naam van de NVM en de belangen van opdrachtgevers. B en R zullen ervoor moeten zorgdragen dat zij overeenkomstig de NVM Erecode met elkaar omgaan en zorgvuldig naar elkaar handelen;
- naar het oordeel van de Raad van Toezicht hebben B en R zich onvoldoende ingespannen de tussen hen bestaande zakelijke geschillen te deëscalieren. Zulks leidt de Raad van Toezicht onder meer af uit de weigering in 2009 van R om mee te werken aan mediation en het stellen van (onaanvaardbare) voorwaarden van de zijde van B na de zitting van 15 september 2011 voor een mediation traject. De Raad van Toezicht rekent B aan dat deze, naar het oordeel van de Raad van Toezicht, het behandelen van de klachtzaken getracht heeft te vertragen door, onder meer, het opgeven van aanzienlijke hoeveelheden verhinderdata voor de mondelinge behandeling en het wachten met het stellen voorwaarden aan mediation na de zitting van 15 september 2011 tot december 2011;
- tenslotte merkt de Raad van Toezicht op dat de Raad van Toezicht een zware maatregel zal opleggen, indien B en/of R tegen elkaar (gegronde) klachten zullen (blijven) indienen. B en R zullen ervoor moeten zorgdragen dat zij binnen de kaders van de NVM Erecode handelen en daarbij de belangen van hun opdrachtgevers dienen. Door de wijze waarop B en R met elkaar om zijn gegaan, komt de eer en goede naam van de NVM in het gedrang.

7.7 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Lidmaatschapszaken, de Erecode en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, komt de Raad van Toezicht tot de navolgende uitspraak.

8. **Beslissing**

8.1 Verklaart de klacht van R tegen B:

- **GEGROND** -

- 8.2 Legt B de maatregel van **berisping** op.
- 8.3 Veroordeelt B in het betalen van de kosten van het behandelen van de zaak van € 3.000,--.
- 8.4 Verklaart de klacht van B tegen R:

- **ONGEGROND** -

Aldus gewezen te Utrecht op _____ februari 2012, door de Raad van Toezicht te Utrecht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, voorzitter, de heer N. Verhoeff, makelaar-lid en mr. R. Imhof, lid en tevens secretaris.