

ZW 518

DE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

Beweerdelijk onjuiste voorlichting aan verzekeraar. Vervolg op eerdere uitspraak van dezelfde raad van toezicht. ‘Ne bis in idem’.

Klager heeft met succes eerder een klacht tegen de makelaar ingediend. Hij was door het optreden van de makelaar een transactie misgelopen. Vervolgens stelde klager de makelaar aansprakelijk voor de geleden schade. De verzekeraar van de makelaar wees de claim af naar zeggen van klager omdat de makelaar zijn verzekeraar onjuist althans onvolledig inlichtte. De verzekeraar ging niet alleen af op de informatie van de makelaar alvorens hij zijn standpunt bepaalde. Dit standpunt en dat van de makelaar is niet in strijd met de eerdere beslissing van de raad van toezicht. Voorzover de klacht verder gaat, beschouwt de raad de nieuwe klacht als slaande op hetzelfde feitencomplex en komt om die reden niet voor behandeling in aanmerking.

De Raad van Toezicht Zwolle geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heet L. van E, wonende te V
klager,

tegen

De heer J.L., NVM-makelaar, kantoorhoudende te V
beklaagde

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 21 december 2010 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 21 januari 2011 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 21 april 2011 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 1 juni 2011 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon;
 - de makelaar, bijgestaan mr F.P.A. de Keizer, verbonden aan de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van beklaagde
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. De makelaar had een opdracht tot bemiddeling bij de verkoop van een bedrijfspand en klager was in de aankoop daarvan geïnteresseerd. Klager is echter niet in de gelegenheid gesteld om over de aankoop van dit pand te onderhandelen, omdat het aan een ander is verkocht.
- 2.3. Omdat klager de makelaar verweet dat hij niet in staat was gesteld te onderhandelen over de aankoop van het onderhavige object, heeft hij een klacht bij de Raad van Toezicht Zwolle van de NVM ingediend. De Raad van Toezicht heeft op 26 mei 2010 in die zaak uitspraak gedaan en de makelaar een maatregel opgelegd omdat hij het onzorgvuldig achtte dat de makelaar, in strijd met zijn expliciete toezegging, klager niet direct op eigen initiatief heeft benaderd om hem te informeren dat het onderhavige object weliswaar te koop zou komen, maar dat in overleg met de eigenaar was besloten niet met klager doch met een ander te onderhandelen over de aankoop daarvan.
- 2.4. Vervolgens heeft klager, zich mede baserend op de hiervoor genoemde uitspraak, de makelaar aansprakelijk gesteld voor schade, die klager naar zijn zeggen heeft geleden door toedoen, althans nalaten, van de makelaar.
- 2.5. De makelaar heeft de kwestie vervolgens bij zijn verzekeraar gemeld, die iedere aansprakelijkheid heeft afgewezen bij brief van 23 september 2010 aan klager.

3. De klacht:

- 3.1. Klager verwijt de makelaar thans dat hij zijn verzekeraar -althans diens tussenpersoon- onjuist respectievelijk onvolledig heeft ingelicht, met als gevolg dat de verzekeraar -in de ogen van klager ten onrechte- tot afwijzing van iedere aansprakelijkheid is gekomen. Klager stelt dat de makelaar krachtens de Erecode verplicht is om voor een juiste en volledige communicatie te zorgen, hetgeen naar het oordeel van klager niet is geschied in de relatie tussen de makelaar en zijn verzekeraar. Meer in het bijzonder heeft klager bezwaar tegen de passage in de brief van de verzekeraar, waarin wordt vermeld dat de makelaar zijn opdrachtgever van de interesse van klager op de hoogte zou hebben gebracht. De kern van het bezwaar van klager is nu juist dat de makelaar zijn opdrachtgever niet van de interesse van klager op de hoogte heeft gebracht.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert bij monde van zijn adviseur, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. Er is geen sprake van een onvolledige of onjuiste informatieverstrekking door de makelaar. De makelaar heeft niet alleen de kwestie mondeling en schriftelijk aan verzekeraar toegelicht, maar ook de relevante stukken overhandigd, waaronder de uitspraak van de Raad van Toezicht. Op basis van al deze informatie heeft de verzekeraar zijn standpunt tot afwijzing van iedere aansprakelijkheid bepaald. De facto richt de klacht zich tegen de meergenoemde afwijzing van elke aansprakelijkheid. Een dergelijke klacht bevindt zich

buiten de reikwijdte van het NVM tuchtrecht en kan dan ook niet door de Raad van Toezicht worden behandeld.

4.3. Het is primair de opdrachtgever van de makelaar die bepaalt met wie er wel en niet onderhandeld wordt. Dat is niet aan de makelaar, die daarover slechts kan adviseren. Er is in dit opzicht ook geen sprake van een tegenstelling tussen het standpunt van de verzekeraar en de uitspraak van de Raad van Toezicht. De Raad van Toezicht heeft niet geconstateerd dat klager zijn opdrachtgever onvolledig heeft ingelicht, maar heeft een maatregel opgelegd in verband met de communicatie tussen de makelaar en klager.

5. Beoordeling van het geschil:

5.1. De klacht richt zich tegen makelaar L te V; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling A. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

5.2. De klacht richt zich naar het oordeel van de Raad van Toezicht tegen de makelaar, namelijk tegen zijn informatievervalsing aan zijn verzekeraar, zodat hij bevoegd is daarvan kennis te nemen.

5.3. De Raad van Toezicht heeft op grond van de hem bekende feiten de makelaar in een eerdere uitspraak een maatregel opgelegd in verband met de communicatie tussen hem en klager. Voor zover de communicatie tussen de makelaar en diens opdrachtgever al onderwerp zou kunnen zijn van een klacht van een gegadigde, is die voor de beoordeling van de onderhavige zaak irrelevant, omdat die in de eerdere klachtprocedure niet ter discussie heeft gestaan en thans niet meer ter discussie kan worden gesteld.

5.4. Naar het oordeel van de Raad van Toezicht mist de klacht feitelijke grondslag. De verzekeraar stelt immers onbetwist dat hij niet slechts op mondelinge mededelingen van de makelaar is afgegaan, maar ook kennis heeft genomen van de relevante stukken, waaronder de uitspraak van de Raad van Toezicht, voordat hij zijn standpunt heeft bepaald. Blijkens de derde alinea van het mailbericht d.d. 23 december 2010 van de makelaar aan klager (bijlage bij het verweerschrift) heeft de verzekeraar ook zelfstandig een standpunt geformuleerd op basis van de hem verstrekte informatie. Derhalve acht de raad niet aangetoond dat de makelaar tuchtrechtelijk laakbaar zou hebben gehandeld door onjuiste of onvolledige informatie aan zijn verzekeraar te verschaffen.

5.5. De raad constateert voorts dat het standpunt van de makelaar en zijn verzekeraar niet in strijd is met de eerder door de Raad van Toezicht gegeven uitspraak. Voor zover de klacht van klager verder gaat, beschouwt de Raad van Toezicht die als een nieuwe klacht op basis van hetzelfde feitencomplex dat heeft geleid tot de uitspraak van de Raad van Toezicht van 26 mei 2010, en komt om die reden thans niet (meer) voor behandeling in aanmerking.

5.6. De beslissing van de verzekeraar, om iedere aansprakelijkheid af te wijzen, kan in deze procedure niet ter discussie staan.

5.7. De Raad van Toezicht acht de klacht dan ook ongegrond.

6. Uitspraak:

6.1. Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, S.N. Brouwer, lid en mr. H.R. Quint, lid, secretaris, op 1 juni 2011.

