

Grote antipathie tussen collega-makelaars. Opgelegd contactverbod.

Iemand schakelt klager in voor de aankoop van een woning die bij beklagde in portefeuille is. Er vindt een bezichtiging plaats waarna een tweede bezichtiging wordt verzocht. Daarop deelt beklagde aan het kantoor van klager mede dat die bezichtiging niet kan doorgaan als klager daarbij aanwezig is. Beklaagde verklaart zijn opstelling dat hij beslist geen zaken wil doen met zijn collega, welke werkwijze hij ook aan zijn kantoorgenoten oplegt, uit slechte ervaringen met zijn collega uit het verleden. De raad van toezicht constateert dat er wederzijds grote antipathie tussen beide makelaars heerst. Het gaat de raad te ver dat beklagde ook zijn kantoorgenoten contacten met klager verbiedt. Dat men wel contacten mag onderhouden met kantoorgenoten van klager maakt het geheel niet minder ernstig. De klacht is gegrond maar zonder strafoplegging omdat de antipathie wederzijds is.

De Raad van Toezicht Noord van de Nederlandse Vereniging van Makelaars geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **S. H.** aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te J, klager,

tegen

de heer **C. S.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te J, beklagde.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 20 mei 2015 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 29 mei 2015 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 21 juli 2015 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 27 augustus 2015 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon
 - beklagde in persoon
- 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. Een woningzoekend echtpaar heeft klager ingeschakeld als aankopend makelaar. Deze woningzoekenden hebben in het kader van de oriëntatie enkele woningen bezichtigd, waaronder een woning aan het R nr 5 te J. Omdat betrokkenen in deze woning waren geïnteresseerd, hebben zij klager gevraagd een tweede bezichtiging te regelen door tussenkomst van het kantoor van beklagde, die voor deze woning was ingeschakeld als verkopend makelaar.
- 2.3. Na telefonisch contact is een afspraak voor een tweede bezichtiging gepland. Kort daarop heeft beklagde contact opgenomen met het kantoor van klager en laten weten dat de bezichtiging niet zou doorgaan, indien klager daarbij aanwezig zou zijn. Van een tweede bezichtiging is het niet meer gekomen.

3. De klacht:

- 3.1 Klager verwijt beklagde dat hij zich laatdunkend en negatief over klager uitlaat, resulterend in een weigering met hem zaken te doen, een weigering die beklagde ook oplegt aan zijn kantoorgenoten. Aldus handelt beklagde naar het oordeel van klager in strijd met artikel 7 van de Erecode en frustreert hij tevens de relatie tussen klager en diens opdrachtgever, met schade voor zowel het belang van die opdrachtgever als de makelaardij van klager.
- 3.2. Klager stelt dat hij al meer dan 30 jaar actief is in de makelaardij en goede contacten heeft met collega-makelaars. Hij is dan ook van oordeel dat beklagde zou moeten stoppen met zijn a-collegiale en rancuneuze houding, alsmede met het doen van negatieve uitlatingen over klager jegens derden.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. Beklaagde erkent dat hij op geen enkele manier zaken met klager wenst te doen en dit ook vraagt van zijn kantoorgenoten. Klager geeft aan dat zich in het verleden meermalen ernstige botsingen in de zakelijke sfeer hebben voorgedaan, die beklagde tot deze handelwijze hebben gebracht. Beklaagde heeft dit destijds in een persoonlijk gesprek met uitleg van redenen aan klager medegedeeld.
- 4.3. De afspraak voor de tweede bezichtiging in de onderhavige zaak was gemaakt door een collega van beklagde, die niet voldoende op de hoogte was van het standpunt van beklagde ten opzichte van klager. Daarom is aanvankelijk wel een afspraak gemaakt, maar heeft beklagde die, toen hij daarachter was gekomen, afgezegd met de mededeling dat die onder geen beding doorgang zou kunnen vinden als klager daarbij aanwezig was. In dit kader heeft beklagde ook getracht contact op te nemen met klager, maar dat is niet gelukt. Daarom heeft beklagde aan een medewerker van klager laten weten dat de bezichtiging alleen doorgang zou kunnen vinden, indien er een andere medewerker van het kantoor van klager aanwezig zou zijn.
- 4.4. Enige tijd hierna is nog contact geweest tussen beklagde en de heer A, de eigenaar van het kantoor van klager. Daarop heeft beklagde ook de heer A uitgelegd dat hij vanwege geschillen in het verleden heeft besloten dat hij en zijn kantoor niet meer met klager in zee zullen gaan.
- 4.5. Beklaagde wijst het verwijt dat hij zou handelen in strijd met artikel 7 van de Erecode uitdrukkelijk van de hand. Beklaagde stelt niet in algemene zin negatieve uitlatingen over klager te doen, maar slechts aan klager zelf en de heer A te hebben uitgelegd welke feiten en gebeurtenissen hem tot zijn standpunt hebben gebracht. Beklaagde meent voor zijn standpunt gegronde redenen te hebben en wenst problemen in de toekomst op deze wijze te voorkomen, zowel voor zich zelf als voor zijn medewerkers en opdrachtgevers. Indien al sprake zou zijn van negatieve uitlatingen, zijn deze niet “zonder noodzaak” gedaan. Beklaagde geeft aan dat zijn standpunt bij klager bekend is en dat klager aldus confrontaties had kunnen vermijden, zoals die zich in de onderhavige zaak hebben voorgedaan. Van economische schade kan geen sprake zijn, nu beklagde uitdrukkelijk heeft voorgesteld dat een collega-makelaar van het kantoor van klager de geïnteresseerden zou vergezellen, zodat de bezichtiging op die wijze gewoon door had kunnen gaan. Beklaagde betreurt dat nu weer problemen zijn opgetreden, die hij nu juist had willen voorkomen door contacten met klager uit de weg te gaan.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar C.S., verbonden aan het makelaarskantoor A

te J; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

- 5.2. Mede gezien hetgeen door partijen tijdens de mondelinge behandeling naar voren is gebracht, concludeert de Raad van Toezicht dat hier sprake is van een ernstige mate van onverenigbaarheid van karakters. Hoewel partijen aangeven dat zij in de persoonlijke sfeer geen grieven jegens elkaar hebben omdat deze zich tot zakelijk handelen beperken, stelt de raad vast dat sprake is van diepgaande wederzijdse antipathie. Op een vraag van de raad of partijen hun onderlinge geschillen zouden kunnen bijleggen, antwoorden zij beiden negatief.
- 5.3. Voor wat betreft de gegrondheid van de klacht kent de raad doorslaggevende waarde toe aan het feit dat beklaagde niet alleen zelf de zakelijke contacten met klager uit de weg wenst te gaan, maar dat hij tevens van al zijn kantoorgenoten verlangt dat zij op dezelfde wijze opereren. Voorts is de Raad van Toezicht van oordeel dat het lidmaatschap van de NVM op beide partijen de verplichting legt om zich tot het uiterste in te spannen om hun onderlinge onmin - voor zover die zakelijk is - bij te leggen en niet te laten resulteren in het zakelijk elkaar vermijden. De buitengewoon slechte verhouding tussen partijen werkt ook in het nadeel van opdrachtgevers. Het argument van beklaagde, dat dit element kan worden weggenomen als klager een kantoorgenoot inschakelt, overtuigt de raad niet. Aldus legt beklaagde namelijk, naar het oordeel van de raad ten onrechte, de verantwoordelijkheid bij klager. Dat beklaagde de contacten met klager uit de weg gaat, is tot daaraan toe, maar in voorkomende gevallen zou hij één van zijn kantoorgenoten de gelegenheid moeten geven in zakelijk contact met klager te treden.
- 5.4. Aldus meent de Raad van Toezicht dat de klacht gegrond is, maar dat het feit dat hier sprake is van wederzijdse antipathie tussen twee NVM-leden rechtvaardigt dat geen strafoplegging plaatsvindt.

6. Uitspraak:

6.1. Verklaart de klacht gegrond.

- 6.2. Legt beklaagde geen maatregel op, maar veroordeelt hem tot betaling van een bedrag van € 3.150,-- (incl. btw) aan de NVM als bijdrage in de kosten. Dit bedrag dient te worden overgemaakt op rekeningnummer van de NVM.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar-lid en mr. H.R. Quint, secretaris, op 27 augustus 2015.