

Schending privacy? Gegevens verstrekken uit uitwisselingssysteem aan derden.

Klager die zijn woning te koop heeft staan, woont samen met een vrouw die verwickeld is in een echtscheidingsprocedure, Beklaagde die een bekende is van de echtgenoot van genoemde vrouw verstrekt op verzoek van de man aan deze gegevens van het huis van klager uit Realworks. Deze gegevens brengt de man in de lopende echtscheidingsprocedure. De raad van toezicht constateert dat de makelaar niet handelde uit hoofde van een opdracht van een potentiële gegadigde voor de woning en derhalve in overtreding was.

De Raad van Toezicht Oost geeft uitspraak inzake de klacht van:

De heer **B.A.C. van der K** te E, klager,

tegen:

De heer **E. K.**, makelaar in onroerende zaken te E, beklagde.

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij brief van 31 mei 2016 met bijlagen heeft de heer B.A.C. van der K te E (hierna: klager) door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM bij de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad) een klacht ingediend tegen de heer E. K, makelaar in onroerende zaken te Enschede en lid van de NVM (hierna: beklagde).
- 1.2 Bij brief van 27 juni 2016 heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 10 oktober 2016 hebben partijen aan de hand van een pleitnota hun standpunt mondeling nader toegelicht.
- 1.4 De Raad heeft acht geslagen op de hiervoor genoemde stukken, waarvan de inhoud als hier herhaald en ingelast moeten worden beschouwd.

2. De feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klager woont aan De D nr 3 te E samen met zijn partner, mevrouw D.B., die is gehuwd geweest met de heer R.K (hierna: K). Laatstgenoemden zijn verwickeld in een gerechtelijke procedure met betrekking tot hun minderjarige kinderen.
- 2.2 Klager heeft zijn woning op het onder 2.1 genoemde adres gedurende een periode van twee jaren, vanaf 31 juli 2013 door een NVM-makelaar te E te koop aangeboden. Dat is vermeld op Funda. Op 6 augustus 2015 is de woning, zonder te zijn verkocht, afgemeld.

- 2.3 Beklaagde heeft een eerst zakelijke en nadien ook vriendschappelijke verhouding tot K, beiden wonen in Enschede in dezelfde straat.
- 2.4 In mei 2016 heeft K aan beklagde verzocht om informatie over de verkoopstatus van klagers woning. Beklaagde heeft daarop op 17 mei 2016 uit het systeem van Realworks een uitdraai gemaakt van de stamkaart van de woning en deze stamkaart aan K verstrekt. K heeft vervolgens deze stamkaart in de onder 2.1 genoemde gerechtelijke procedure ingebracht.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt in, dat beklagde niet van de integriteit heeft blijk gegeven die van een NVM-makelaar in het maatschappelijke verkeer mag worden verwacht. Beklaagde heeft immers op verzoek van K uit Realworks een uitdraai gemaakt van de stamkaart van klagers woning, met verkoopgegevens en interieurfoto's, en deze stamkaart aan K verstrekt. Aldus heeft beklagde K inzicht geboden in klagers woonsituatie en diens privacy aangetast.
- 3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht navolgend verweer gevoerd. Het is juist dat de klagde aan K de stamkaart betreffende klagers woning heeft verstrekt. De daarop vermelde gegevens zijn openbaar geweest en nog op internet terug te vinden. Beklaagde heeft aan K geen adviezen gegeven, analyses en/of suggesties gedaan, conclusies getrokken, of over klager en zijn partner kwaad gesproken. Hij heeft klager niet in zijn privacy beschadigd.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Zoals klager ter zitting nader heeft toegelicht gaat het bij de onderhavige klacht in wezen om de vraag welke privacy een NVM-makelaar kan waarborgen, wanneer hem een opdracht tot dienstverlening bij verkoop wordt verstrekt en gegevens omtrent de woning en de woonsituatie door vermelding in het NVM uitwisselingssysteem openbaar worden gemaakt.

De hiervoor bedoelde vraag vindt beantwoording in artikel 17 lid 1 onder c van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting, dat luidt

“Artikel 17

- 1. Een NVM-lid dat via het uitwisselingsstelsel van de vereniging gegevens heeft ontvangen omtrent een aan een of meer collega's verstrekte opdracht:*

[-----]

- c) stelt die gegevens evenmin op andere wijze ter beschikking aan derden, tenzij in het kader van een verkregen opdracht tot dienstverlening bij koop, huur, taxatie e.d. (een oriëntatie-opdracht en incidentele informatie aan hem bekende potentiële gegadigden daaronder begrepen);*

[-----]”

- 4.2 Beklaagde heeft de via Realworks ontvangen gegevens met betrekking tot klagers woning niet in het kader van een verkregen opdracht tot dienstverlening aan K ter beschikking gesteld, maar heeft in de vriendschappelijke verhouding die tussen hen bestond in diens verzoek bewilligd. Beklaagde heeft het voorschrift van artikel 17 lid 1(c) overtreden.

De klacht is dan ook gegrond.

- 4.3 Bij de op te leggen straf neemt de Raad in aanmerking dat beklagde ervan heeft blijk gegeven niet met opzet klager in zijn privacy te hebben willen aantasten, maar dat hij in onwetendheid omtrent de regelgeving ter zake heeft gehandeld.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM:

verklaart de klacht gegrond;

legt aan beklagde een straf op van berisping;

bepaalt dat beklagde een bedrag van € 2.400,- te vermeerderen met btw zal bijdragen in de kosten van deze procedure, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, J. Voorhoeve, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 27 oktober 2016.