

Collegialiteit. Optreden voor opdrachtgever van collega.

Klager had opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van een appartement. Nadat een koper was gevonden is de verkoop uiteindelijk toch niet doorgedaan. De koper bleef echter geïnteresseerd en kwam via vrienden in contact met een andere makelaar, beklagde. Beklaagde heeft vervolgens getracht om van de koper een aankoopopdracht te krijgen. Toen dat niet lukte is hij toch bij de onderhandelingen betrokken gebleven en trad hij daarbij op voor de verkoper. De woning is vervolgens alsnog aan de koper verkocht. Klager verwijt beklagde dat hij – zonder overleg – voor de verkoper is gaan optreden terwijl klager de woning nog in verkoop had. De Raad overweegt dat beklagde allereerst onduidelijkheid heeft gecreëerd over de vraag voor wie hij werkzaam was, voor de koper of voor de verkoper. Beklaagde wist dat klager een verkoopopdracht had ontvangen. Beklaagde is ten onrechte afgegaan op de - naar zijn zeggen - door de verkoper gewekte indruk dat de verkoper afscheid had genomen van het kantoor van klager. Het had op de weg van beklagde gelegen om zelf met klager in contact te treden teneinde de overstap in goede banen te leiden en onduidelijkheid te voorkomen over de vraag wie nu het appartement in verkoop had en wie recht had op courtage.

NVM 2013.007

**DE RAAD VAN TOEZICHT EINDHOVEN/MAASTRICHT VAN DE NEDERLANDSE
VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer D.,

namens makelaarskantoor X,

[adres],

welk kantoor lid is van de vereniging,

klager,

tegen

makelaarskantoor Y,

lid van de vereniging,
gevestigd te [adres],
beklaagde.

1. De procedure

1.1. Bij brief van 15 februari 2013 heeft klager een klacht ingediend tegen beklaagde bij NVM Consumentenvoorlichting, welke klacht bij brief van 29 maart 2013 is doorgezonden aan de Raad.

Bij brief van 15 april 2013 heeft beklaagde zich tegen de klacht verweerd.

Op 19 juni 2013 heeft de Raad van beklaagde een afschrift ontvangen van de brief d.d. 30 april 2013 van mevrouw K. aan beklaagde.

1.2. Ter zitting van 3 juli 2013 heeft de Raad klager gehoord in de persoon van de NVM-makelaar P., verbonden aan [makelaarskantoor X] en beklaagde in de persoon van de aan [makelaarskantoor Y] verbonden NVM-makelaar H.

2. De feiten

2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.

2.2. Klager, in de persoon van haar medewerker P. bemiddelde in het najaar van 2012 bij de verkoop van een appartement aan de [adres], zulks in opdracht van de heer G.. De heer P. is in contact gekomen met kandidaat-koper mevrouw K., die op dat moment werd bijgestaan door een eigen (niet NVM-)makelaar. Nadat prijsovereenstemming bereikt was met deze koper, ging de koop echter niet door, dit om redenen waarover de betrokkenen het niet eens zijn.

2.3. Mevrouw K., die ontevreden was met haar eigen makelaar en ook de heer P. niet vertrouwde, is via een gezamenlijke vriend/kennis in contact gekomen met NVM-makelaar H., verbonden aan beklagde.

Hij wilde graag als aankoopmakelaar voor mevrouw K. optreden, maar zij heeft aan beklagde geen aankoopopdracht verstrekt. De heer H. heeft zich wel met de totstandkoming van een transactie met betrekking tot het appartement aan de [adres] ingelaten, doch als makelaar van de verkoper G. Het appartement stond toen nog steeds bij het kantoor van klager in de verkoop en was als zodanig geregistreerd in het datanetwerk van de NVM. Na enkele weken is de verkoop tussen G. en mevrouw K. alsnog gesloten voor dezelfde koopprijs en onder (nagenoeg) dezelfde voorwaarden als eerder in de onderhandelingen door klager aan de orde waren geweest. Bij het sluiten van de koop en de verdere afwikkeling van de transactie is beklagde als makelaar voor de verkoper G. opgetreden. De verkoper G. heeft via de notaris courtage betaald aan beklagde (te weten 0,8% van € 205.000 + 21% BTW). De courtagenota die klager aan de notaris had toegezonden heeft niet tot betaling geleid. Uiteindelijk heeft klager nog wel € 1.250,-- excl. BTW voor advieswerk van G. ontvangen op een nota van € 4.757,32 incl. BTW.

2.4. Beklagde heeft klager niet op de hoogte gesteld van het feit dat hij voor verkoper G. als makelaar ging optreden met betrekking tot het appartement [adres].

3. De klacht

- 3.1. Klager legt zakelijk weergegeven het volgende aan de klacht ten grondslag. Makelaar P., verbonden aan het kantoor van klager, heeft in opdracht van de heer G. bemiddeld bij de verkoop van het appartement [adres] aan mevrouw K. Na drie bezichtigingen werd prijsovereenstemming bereikt doch daarna ontstond discussie over aanvullende voorwaarden die vooral te maken hadden met de inhoud en de effecten van de splitsingsakte. Na uitvoerig overleg daarover bleken die voorwaarden onacceptabel voor de kandidaat-koper mevrouw K., waardoor de onderhandelingen werden gestopt en de koop niet doorging.
- 3.2. Na de totstandkoming van de koop is klager er min of meer bij toeval via de eerdere makelaar van mevrouw K. achter gekomen, dat mevrouw K. opnieuw in gesprek was getreden met klagers opdrachtgever, G., en dat deze zich inmiddels liet bijstaan door een andere makelaar, beklaagde. Later bleek aan klager dat de koop gesloten was met gebruikmaking van de door klager aan koper en verkoper verstrekte conceptovereenkomst, voor dezelfde koopprijs en onder dezelfde voorwaarden en onder verwijzing naar dezelfde splitsingsakte.
- 3.3. De verkoper G. bleek niet genegen om aan klager de overeengekomen courtage te betalen, hoewel de opdracht aan klager niet was ingetrokken. G. heeft bij het notarieel transport wel courtage betaald aan beklaagde.
- 3.4. Nadat klager contact opgenomen had met beklaagde, meer bepaald makelaar H., zei deze zich op geen enkele manier verplicht te voelen klager te informeren over het feit dat hij was opgetreden als verkoopmakelaar voor de opdrachtgever van klager.
- 3.5. Klager stelt dat beklaagde zich in strijd met de Erecode heeft gedragen en bovendien alle fatsoensregels met voeten heeft getreden. Klager had op

zijn minst een telefoontje verwacht van beklaagde dat er een gesprek zou plaatsvinden van beklaagde met zijn opdrachtgever.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde voert aan dat hij de kandidaat-koper mevrouw K., de vriendin van een zakelijke kennis, heeft willen helpen omdat zij zich slecht behandeld voelde door haar eigen makelaar en door klager, meer bepaald de heer P. De oorspronkelijke intentie van beklaagde was om een aankoopopdracht van haar in de wacht te slepen. De verkoper G. wekte echter de indruk dat hij afscheid had genomen van het makelaarskantoor van klager omdat hij ontevreden was over de heer P., die hem geadviseerd had geen zaken te doen met de kandidaat-koper.
- 4.2. Nadat verkoper G. snel overeenstemming bereikt had met de kandidaat-koper, zei hij dat hij het met het kantoor van klager zou afhandelen als beklaagde de koopakte zou maken. De verkoper was als handelaar in onroerend goed naar eigen zeggen een regelmatige opdrachtgever van het kantoor van klager en hij verzekerde beklaagde dat deze zich over de afhandeling geen zorgen behoefde te maken.
- 4.3. Beklaagde heeft een courtage ontvangen van de verkoper van 0,8% van € 205.000,00 en hij vindt het maar apart dat klager afziet van courtage.
- 4.4. Beklaagde vraagt zich af of hij tegen de wil van de verkoper contact zou moeten opnemen met het kantoor van klager. Hij is wel van mening dat in overeenstemming met de Erecode gehandeld moet worden, maar vindt dat hier sprake was van een uitzonderlijk geval. Hij verwijst in dit verband naar de brief d.d. 30 april 2013 van mevrouw K., de kandidaat-koper.

5. De beoordeling

5.1. Beklaagde is aan de zijde van de koper mevrouw K. en op haar initiatief bij de verkoop van het appartement [adres] betrokken geraakt en heeft tevergeefs getracht haar aankoopopdracht binnen te halen. Beklaagde heeft vervolgens contact gekregen met diens opdrachtgever G., waarna beklagde vervolgens feitelijk voor verkoper G. is gaan werken. Beklaagde heeft dit gedaan zonder in overleg te treden met klager, die nog steeds als verkopend makelaar voor diezelfde opdrachtgever het appartement in de verkoop had.

5.2. Beklaagde heeft allereerst onduidelijkheid gecreëerd over de vraag voor wie hij in dit geval nu eigenlijk werkzaam was: voor de koper K. (op wier aankoopopdracht hij aanvankelijk uit was) of voor de verkoper G. (voor wie hij uiteindelijk is gaan werken). Men kan zich in redelijkheid afvragen wiens belangen beklagde feitelijk heeft behartigd.

Het moge zo zijn dat mevrouw K. noch G. daar in casu blijkbaar een punt van heeft gemaakt, maar het staat op gespannen voet met de in artikel 7:427 in verband met de artikelen 7:417 en 7:418 van het Burgerlijk Wetboek neergelegde beperkingen aan de mogelijkheid voor de opdrachtnemer om tegelijkertijd twee heren te dienen. Ook in artikel 11 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting van de NVM is de verplichting voor het NVM-lid (en de NVM-makelaar) neergelegd om aan alle betrokken partijen tijdig duidelijkheid te scheppen over hun positie ten opzichte van alle andere bij die transactie betrokkenen.

5.3. Beklaagde was er voorts van op de hoogte dat verkoper G. een opdracht tot dienstverlening bij verkoop had verstrekt aan klager. Die eerdere opdracht was voor beklagde kenbaar nu klager had voldaan aan de verplichting om de opdracht overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting te melden in het datanetwerk van de NVM als bedoeld in artikel 15 van dat Reglement.

Het is duidelijk dat de opdracht aan klager ook in de contacten tussen beklagde en G. aan de orde is geweest. Beklaagde heeft er ten onrechte op vertrouwd dat opdrachtgever G. het met klager in orde zou maken en heeft zich er niet van vergewist dat dit ook gebeurd was. Ten onrechte is beklagde afgegaan op de, naar zijn zeggen, door G. gewekte indruk dat deze afscheid had genomen van het kantoor van klager. Het ligt echter op de weg van een NVM makelaar zelf in een geval dat de opdrachtgever – al dan niet uit onvrede – wil overstappen naar die NVM makelaar in contact te treden met die eerste makelaar om te bewerkstelligen dat die overstap in goede banen wordt geleid, onder meer opdat er geen onduidelijkheid kan ontstaan over de vraag wie van hen het object in de verkoop heeft en in hoeverre de eerste en/of de nieuwe makelaar jegens de cliënt aanspraak zal kunnen maken op een vergoeding. Beklaagde heeft aldus de collegiale verhoudingen binnen de NVM geschonden. Dat alles staat ook op gespannen voet met het bepaalde in artikel 7 van de NVM-erecode, waarin juist het belang van goede contacten met collega's is benadrukt.

- 5.4. Door de overstap van G. in het geheel niet te communiceren met klager heeft beklagde tevens in de hand gewerkt dat de verkopend makelaar, klager, niet op de hoogte kwam van de bij de opdrachtgever G. kennelijk gerezen grieven tegen klager, meer bepaald de heer P. Uit een oogpunt van kwaliteitsbevordering binnen de NVM is het wenselijk dat kritiek van cliënten de collega die de mogelijke veroorzaker van die onvrede is, ook bereikt.
- 5.5. Dit alles heeft uiteindelijk geresulteerd in spanningen tussen alle betrokkenen en een geschil over de courtage. Het is gênant dat een transporterend notaris te maken krijgt met twee courtagenota's van twee NVM makelaars die beiden claimen recht op courtage te hebben. Dit zijn juist problemen die een goed functionerende stand van makelaars probeert te voorkomen en die binnen de NVM niet mogen voorkomen.

Wat ook zij van de redenen die de heer G. bewogen mogen hebben om voor wat betreft deze transactie met een andere makelaar in zee te gaan, de tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid voor de onderhavige wrijving moet op het conto van beklaagde worden geschreven. Beklaagde wist immers wel van de opdracht aan klager, maar klager kon niet bedacht zijn op de nieuwe opdracht aan beklaagde. Beklaagde was dus degene die het contact had moeten leggen.

- 5.6. De Raad is van oordeel dat de beklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 15 en artikel 34 van de statuten van de NVM, het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en in strijd zijn met de eer van die stand. De Raad komt dus tot het oordeel dat de klacht gegrond is en dat de navolgende in artikel 31 van het reglement Tuchtrechtspraak NVM genoemde straf aan beklaagde behoort te worden opgelegd. Het betreft ernstige misdragingen, die lijken voort te vloeien uit te vrije opvattingen bij de aan beklaagde verbonden heer H. over de wijze waarop een NVM makelaar zich in de uitoefening van zijn beroep heeft te gedragen. Bij de Raad is aan de hand van het schriftelijk verweer en ook na de behandeling ter zitting twijfel blijven bestaan of het besef daarvan bij makelaar H. is doorgedrongen.
- 5.7. Een minnelijke oplossing van het conflict bleek ter zitting niet mogelijk. Er resteert niets anders dan een bestraffing. De Raad acht een schorsing van beklaagde als lid van de vereniging voor de duur van één maand passend.

De Raad heeft overwogen zelf op de voet van het bepaalde in artikel 31 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM te beslissen tot openbaarmaking van de uitspraak. De Raad heeft echter kennis genomen van de op 1 juli 2013 in werking getreden wijziging van het tweede lid van artikel 57 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM.

Daarin wordt de bevoegdheid tot publicatie van de uitspraak met naam en toenaam aan het algemeen bestuur van de NVM gegeven. De Raad wil de keuze om wel of niet te publiceren aan het algemeen bestuur laten. De Raad heeft uitdrukkelijk geen bezwaar tegen gebruikmaking van die bevoegdheid in dit geval. Het geval dat de Raad anders heeft beslist als bedoeld aan het slot van genoemde bepaling doet zich in dit geval dus niet voor.

De op de behandeling van de zaak vallende kosten zullen op de voet van het bepaalde in artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM ten laste van beklagde komen.

6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht van de NVM:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt aan beklagde [makelaarskantoor Y] de straf op van schorsing als lid voor de duur van één maand;
- bepaalt dat beklagde ter zake van de op de behandeling van de zaak vallende kosten een bijdrage van € 2814,52 zal voldoen aan de NVM te Nieuwegein binnen zes weken na deze uitspraak.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu, voorzitter, de heer H.J. van den Berg, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

13 augustus 2013

mr. A.H.L. Roosmale Nepveu
voorzitter

13 augustus 2013

mr. J.J.J.M. Leemans
secretaris