

Informatie aan niet-opdrachtgever. Ongepast optreden.

Klagers verwijten een makelaar (beklaagde) dat hij in zijn e-mails een uitermate vervelende toon heeft aangeslagen waardoor klagers zich bedreigd hebben gevoeld. Bovendien zou beklagde ook valse beschuldigingen aan het adres van klagers hebben geuit.

De Raad acht het niet onbegrijpelijk dat klagers de correspondentie van beklagde als bedreigend hebben ervaren. De wijze waarop beklagde met klagers heeft gecommuniceerd is onbehoorlijk en de klacht is gegrond.

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 **H.** en mevrouw **E.**,
wonende te [adres],

klagers,

tegen

de heer **V.**, verbonden aan [naam en adres makelaarskantoor], lid van de NVM,

beklaagde, hierna te noemen "de makelaar".

1. De procedure

1.1. Per e-mailbericht van 15 april 2013, vergezeld van een viertal bijlagen, hebben klagers bij de NVM een klacht ingediend tegen de makelaar. De NVM heeft de klacht doorgeleid aan de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht.

1.2. De makelaar heeft in zijn brief van 3 juli 2013 verweer gevoerd.

1.3. Ter zitting van 2 oktober 2013 van de Raad zijn verschenen:

- beide klagers in persoon;
- de makelaar in de persoon van de heer V..

- 1.4. Ingevolge artikel 7 lid 4 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM heeft de voorzitter besloten dat de behandeling van de zaak kon plaatsvinden, hoewel bij die behandeling het NVM makelaarslid nog niet aanwezig was. Het NVM makelaarslid heeft niet aan de behandeling en ook niet aan de beraadslaging deelgenomen.
- 1.5. Partijen zijn door de Raad 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 inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Klagers hadden in of omstreeks november 2012 hun oog laten vallen op appartement [adres 1]. Zij waren daarover naar hun zeggen in vergevorderde onderhandeling met een (niet NVM) makelaar: het concept voorlopig koopcontract hadden zij al in huis op 30 november 2012. De verkoper wisselde daarop echter van makelaar en gaf opdracht aan [naam makelaarskantoor van beklagde]. De koop ging niet door omdat een compagnon van de heer V., de opvolgende makelaar aan verkopende zijde, bij de verkoper een andere gegadigde aandroeg die direct kon betalen, terwijl klagers financiering moesten regelen.
- 2.3. Vervolgens hebben klagers in 2013 het appartement [adres 2] in hetzelfde complex rechtstreeks gekocht van de erven van de op 6 december 2012 overleden bewoner van dat appartement.
- 2.4. Voordat de aankoop en levering tot stand was gekomen had de makelaar (de heer V.) klagster E. begin 2013 telefonisch benaderd met de mededeling dat er in complex [naam] een ander appartement te koop was, nu de verkoop van [adres1] aan klagers geen doorgang had gevonden. De

makelaar heeft het huisnummer [van adres 2] genoemd en aangeboden om voor klagers als aankoopmakelaar op te treden. Klagers zijn op dit aanbod niet ingegaan.

2.5. Op 2 april 2013 werden kopers eigenaar van appartement [adres 2]. Daarna ontstond correspondentie per e-mail tussen de makelaar en klagers en wel op:

- 10 april 2013 om 19.28 uur van de makelaar aan klagers,
- 11 april 2013 om 13.41 uur van klagers aan de makelaar, met als bijlage een brief van klagers aan de makelaar, abusievelijk gedateerd op 12 april 2013 in plaats van op 11 april 2013,
- 11 april 2013 om 13.56 van de makelaar aan klagers,
- 11 april 2013 om 16.44 uur van klagers aan de makelaar,
- 11 april 2013 om 16.54 uur van de makelaar aan klagers.

2.6. Het e-mailbericht van de makelaar aan klagers van 10 april 2013 houdt onder meer het volgende in:

*“Geachte heer H.,
Ik heb inmiddels begrepen dat u het door ons aangedragen appartement [adres 2] heeft gekocht. Ik heb er geen woorden voor dat u diegene die u wil helpen en u niets heeft misdaan op deze manier misbruikt en ik vind het nog schandelijker dat u op deze manier mijn relatie met collega makelaar ernstig beschadigt. Graag maak ik met u een afspraak om te horen waarom u zo handelt. Ik verneem graag wat data en tijdstippen van u, wanneer ik welkom ben op [adres]. [naam beklaagde]”.*

- 2.7. Met een e-mail van 11 april 2013 te 13.41 uur met aangehechte brief van die datum (abusievelijk gedateerd op 12 april 2013) antwoordt klager H. aan de makelaar met de boodschap dat klagers de eerdere actie van de makelaar om zich als verkoopmakelaar aan te bieden als overbodig en opdringerig hadden ervaren, dat het appartement [adres] al vanaf de overlijdensdatum van de voormalige bewoner bij hen in beeld was geweest en dat zij verdere contacten met de makelaar niet op prijs stellen, dat hij niet welkom is en dat zij ook in de toekomst geen zaken met hem willen doen.
- 2.8. De makelaar (de heer V.) heeft daarop geantwoord bij e-mailbericht van 11 april 2013 te 13.56 uur:
“..... Welkom of niet, op visite kom ik en ik zal heel [straatnaam] informeren over uw handelwijze en wat voor man u bent.”
- 2.9. Op 11 april 2013 te 16.44 uur heeft klager H. daarop teruggemild:
*“Ik waarschuw u om vanaf heden op uw woorden te passen. De toon die u aanslaat is niet acceptabel in uw beroep. U brengt dingen te berde die u niet hard kunt maken. Bovendien uit u dreigementen aan ons adres.
Morgen zal ik contact hebben met de NVM in deze ”*

2.10. Per kerende e-mail reageert de makelaar om 16.54 uur:

“Ik doe geen bedreiging ik doe een belofte als u eea niet netjes oplost!”

2.11. Op 15 april 2013 hebben klagers hun klacht gestuurd aan de NVM.

3. De klacht

3.1. Klagers verwijten de makelaar dat hij in zijn e-mails een uitermate vervelende toon heeft aangeslagen waardoor zij zich bedreigd hebben gevoeld en in welke e-mails de makelaar ook valse beschuldigingen aan hun adres heeft geuit. Klagers komen in hun klacht (brief aan de NVM d.d. 15 april 2013) tot de volgende conclusie:

“Om te beginnen heeft de heer V. ons enige slapeloze nachten bezorgd, en een hoop werk en zorg, mede door zijn bedreigende e-mails. Het zou hem als mens en als makelaar hebben gesierd als hij ons gebeld had en ons om uitleg had gevraagd. De heer V. heeft ons inziens gehandeld in strijd met de gedragscode en de regels van de NVM. Daarnaast heeft hij op een aantal fronten gehandeld in strijd met de gedragscode en de regels van de NVM. Daarnaast heeft hij op een aantal fronten gehandeld in strijd met de normen voor goed fatsoen. Tot slot heeft hij naar onze mening, het aanzien van het kantoor [naam makelaarskantoor], maar ook het aanzien van de beroepsgroep en daarmee van de NVM schade toegebracht”.

4. Het verweer

4.1. De makelaar stelt dat zijn kantoor een appartement aan [adres 1] in verkoop kreeg dat daarvóór bij een niet NVM makelaar in de verkoop was. Een compagnon van de makelaar had een gegadigde aan wie hij het appartement direct kon verkopen. Na de verkoop kregen zij van klager een brief waarin hij de verkoop betwistte omdat hij dacht het appartement gekocht te hebben via de vorige makelaar.

- 4.2. Toen enige tijd later een collega de makelaar vroeg of hij een gegadigde had voor een appartement op [straatnaam], heeft hij klagers gebeld met de gedachte dat die wellicht dat appartement zouden willen kopen. Klaagster vroeg naar het huisnummer omdat ze daarvan af zou kunnen leiden of het appartement op de door klagers gewenste verdieping lag. De makelaar vraagt dit na bij zijn collega, van wie hij dat nummer mag vrijgeven en hij belt het huisnummer door aan klagers, die van zijn diensten geen gebruik willen maken. Later blijkt hem dat klagers rechtstreeks zaken gedaan hebben met de eigenaars buiten de collega/makelaar om, van wie de makelaar het huisnummer gekregen had. De makelaar was boos over deze gang van zaken omdat hij van mening was dat klagers misbruik gemaakt hadden van het vertrouwen dat de collega/makelaar in de makelaar stelde.
- 4.3. De makelaar heeft klagers gevraagd of hij op de koffie mocht komen voor uitleg, maar hij was niet welkom. De makelaar is van mening dat klagers, toen hij hen het huisnummer [nummer] doorbelde, hadden dienen te zeggen dat ze al met [nummer] bezig waren in plaats van te zeggen dat ze geen interesse hadden.

Ter zitting heeft de makelaar zijn excuses aan klagers aangeboden. Daarnaast bleef hij evenwel onveranderd van mening dat klagers misbruik gemaakt hadden van het vertrouwen dat zijn collega in de makelaar stelde.

5. De beoordeling

- 5.1. In het midden kan blijven de exacte feitelijke gang van zaken rondom de koop van appartement [nummer] door klagers, waarover partijen niet geheel eensluidend verklaren. De klacht richt zich hier niet op, al komt de Raad de verklaring die klagers hebben gegeven omtrent de wijze waarop zij via hun eigen netwerk in Eindhoven op het spoor van appartement [adres 2] zijn gekomen overtuigend voor.

- 5.2. Voorts merkt de Raad voor de volledigheid op dat het aan een mogelijke cliënt is, en aan niemand anders, om vrijelijk te beslissen of hij/zij wel of niet een opdracht tot bemiddeling bij aankoop aan een makelaar wenst te geven. Ook als het door de makelaar als teleurstellend wordt ervaren dat zijn initiatief om klagers te benaderen met zijn “tip” over [adres 2] niet is beantwoord met het verlenen van een aankoopopdracht door klagers, dan heeft de makelaar dat te accepteren. Daarbij is irrelevant of klagers toen zij werden benaderd al op de hoogte waren van het te koop staan van [adres 2], al acht de Raad het aannemelijk dat klagers inderdaad reeds via hun netwerk met dat pand bezig waren, zodat de tip dus overbodig was. Voorts was klagster niet gehouden om aan de makelaar of wie dan ook te melden dat zij al met [adres 2] bezig waren toen hij begin 2013 belde. Klagers mogen immers zelf bepalen aan wie zij wat vertellen en er kunnen goede redenen zijn voor een particulier die doende is met de verwerving van een woning om dat niet aan derden te melden, en zeker niet aan een voor hen vreemde woningmakelaar met wie zij geen zakelijke relatie hebben.
- 5.3. De klacht richt zich echter niet zozeer tegen het gegeven dat de makelaar zich begin 2013 eigener beweging tot klagers heeft gewend met de vraag of hij bij de aankoop van [adres 2] voor klagers zou kunnen optreden en wat daarbij is voorgevallen, maar in het bijzonder tegen de wijze waarop de makelaar in april 2103 met klagers heeft gecommuniceerd.
- 5.4. De onder de feiten geciteerde uitingen van de makelaar in zijn e-mails kunnen naar objectieve maatstaven als vrijpostig, onbeleefd en tenderend naar intimiderend worden aangemerkt, waarbij van de zijde van de makelaar de escalatie niet is geschuwd. Het is niet onbegrijpelijk dat klagers deze correspondentie als dreigend hebben ervaren.
- 5.5. In de NVM Erecode is in artikel 1 opgenomen dat de NVM-leden en NVM Makelaars waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.

Dat is niet verenigbaar met het dreigement om bij derden in hetzelfde appartementencomplex negatieve informatie over klagers te verspreiden. De escalerende wijze van communiceren is ook in strijd met artikel 8 van de NVM Erecode, waarin is bepaald dat het NVM lid en de NVM-Makelaar moeten trachten te voorkomen dat geschillen van mening over hun optreden escaleren. Uit de toonzetting van het verweerschrift van 3 juli 2013 leidt de Raad vervolgens af dat de makelaar toen, bijna drie maanden later zijn boosheid nog niet geheel onder controle wist te houden.

5.6. Afgezien van de voormelde schending van de NVM Erecode mag de wijze van communiceren door de makelaar als onbehoorlijk worden aangemerkt en daarmee als een handeling die in strijd is met de eer en stand van der makelaars worden gekwalificeerd.

5.7. De Raad oordeelt dat de klacht gegrond is en dat de straf van berisping behoort te worden opgelegd. Overeenkomstig de hoofdregel van artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komen de op de behandeling van de zaak vallende kosten ten laste van de makelaar.

6. Beslissing

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

- verklaart de klacht gegrond.
- legt aan de makelaar de straf van berisping op.

6.2. bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht een bijdrage van € 2.636,69 zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM, gevestigd te Nieuwegein, zal worden voldaan.

Aldus geweest te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu,
voorzitter en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

oktober 2013

mr. A.H.L. Roosmale Nepveu
voorzitter

oktober 2013

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