

Oncollegiaal gedrag. Negatieve uitlatingen over collega. Klacht gegrond, geen straf.

Een makelaar wiens kantoor failliet is verklaard, treedt zonder schriftelijke vastlegging daarvan in dienst van het makelaarskantoor dat het failliete kantoor overneemt. De mondeling gesloten arbeidsovereenkomst wordt niet omgezet in een definitieve arbeidsrelatie. De makelaar treedt vervolgens in dienst bij een ander kantoor. Hij wordt vervolgens door diverse voormalige opdrachtgevers van hem benaderd met klachten over het kantoor dat zijn bedrijf overnam. Daarop stuurt hij een e-mail aan diverse (oud-)relaties waarin hij deze de mogelijkheid biedt de opdracht bij het overnemende kantoor in te trekken en met hem verder te gaan.

Als de NVM hiervan kennis krijgt, dient zij een klacht in tegen de makelaar. Het overnemende kantoor wordt de mogelijkheid geboden als medeklager op te treden of zelfstandig een klacht in te dienen. Van deze mogelijkheid wordt geen gebruik gemaakt.

De raad van toezicht acht het gedrag van de makelaar niet passend voor een NVM-makelaar. De motieven waarom hij zo handelde heeft de makelaar voldoende verklaard. De raad weegt mee dat het overnemende kantoor geen klacht heeft ingediend. Klacht gegrond maar geen straf opgelegd.

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

(De Commissie Lidmaatschapszaken) van de NVM, gevestigd te Nieuwegein

klaagster,

tegen

de heer **W.** makelaar o.g. te B

voorheen lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM, thans aangesloten NVM-makelaar,

beklaagde,

1. Verloop van de procedure
- 1.1. Bij brief met bijlagen van 7 november 2014 heeft de Commissie Lidmaatschapszaken als klaagster namens de NVM een klacht tegen beklaagde ingediend.
- 1.2. Tegen deze klacht heeft beklaagde geen verweerschrift ingediend.

- 1.3. De mondelinge behandeling van deze klacht heeft plaatsgevonden op 9 december 2014 waar namens klaagster zijn verschenen de heer C.M.J. Cramer, voorzitter van de Commissie en de heer mr. G.F. Terhaar sive Droste, secretaris van genoemde commissie. Voorts is beklagde in persoon verschenen.
- 1.4. Door c.q. namens partijen is een nadere mondelinge toelichting op deze klacht gegeven en is op vragen van de Raad geantwoord.

2. De feiten

- 2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of niet behoorlijk gemotiveerd betwist, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staan tussen partijen de navolgende feiten vast.
- 2.2. Beklaagde voerde een makelaardij onder de naam “W Makelaardij o.g. B.V.” die in oktober 2013 faillieerde. De curator in dit faillissement heeft met het NVM-lid B een overnameovereenkomst gesloten waarbij de NAW-gegevens van de relaties, de relevante telefoonnummers, de goodwill en de handelsnaam c.a. zijn verkocht. Deze overeenkomst is door de Vereniging goedgekeurd. Het vestigingsnummer van W Makelaardij is overgegaan naar B. Zoals door de Vereniging vereist, heeft B de relaties van W Makelaardij aangeschreven en verzocht om schriftelijk te bevestigen dat zij met een overname van de bemiddelingsovereenkomsten akkoord wilden gaan. Hierop zijn positieve reacties gevolgd, maar het is klaagster niet bekend of alle relaties zich schriftelijk akkoord hebben verklaard. Beklaagde stelt van niet.
- 2.3. Na de overname is beklagde door B toegezegd dat hij in loondienst zou kunnen treden, maar een mondeling gesloten (en éénmaal verlengde) arbeidsovereenkomst tussen B en beklagde is niet omgezet in een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en B heeft deze niet-verlenging aan beklagde aangezegd. Beklaagde heeft vervolgens een kort geding tegen B geëntameerd welk kort geding hij heeft verloren.
- 2.4. Na de beëindiging van de werkzaamheden voor B is beklagde door diverse (voormalige) opdrachtgevers benaderd omdat zij, naar hun zeggen, van B geen informatie kregen over de voortgang van de bemiddelingsopdracht terwijl op door hen gepleegde telefoontjes van de zijde van B geen inhoudelijke informatie kwam. Deze (voormalige) relaties benaderden beklagde zowel per telefoon als ook op straat.
- 2.5. Blijkens een door klaagster overgelegd e-mailbericht van beklagde van 9 juli 2014 heeft hij aan een onbekend aantal relaties de navolgende e-mail gestuurd:

“Goedemiddag,

Bij deze wil ik u informeren over mijn werkzaamheden voor B Makelaars:

Per 1 mei mag ik van B niet meer voor haar werken, aangezien ze zich niet aan de afspraken hebben gehouden en ik geen arbeidscontract aangeboden heb gekregen, is er een advocaat opgezet, kort geding is 30 juni geweest, uitspraak is op 14 juli. B heeft niemand op de hoogte gesteld, een aantal weten het inmiddels omdat ze contact met mij hebben gehad.

Inmiddels ben ik via Makelaardij F aan het werk en kan ik uw woning tegen dezelfde condities en zonder extra kosten verkopen.

U kunt uw woning bij B intrekken omdat er geen schriftelijke toestemming is gegeven dat B de verkoop van W Makelaardij heeft overgenomen, enkele hebben mij wel een mail gestuurd destijds, maar deze mails zijn verwijderd en niet meer beschikbaar voor B.

U heeft nu de keuze:

1 Doorgaan met B

2 Intrekken bij B en met mij naar Makelaardij F

3 Intrekken en via een andere makelaar verkopen.

U kan de volgende mail naar B sturen:

Wij willen, per direkt, onze woning (adres) te (Woonplaats) intrekken!

Wij hebben gehoord dat onze makelaar W niet meer werkzaam is voor B, wij hebben geen enkele afspraak met B gemaakt en ook nooit officieel toestemming (opdracht) gegeven.

Conform de NVM is er schriftelijke toestemming nodig, deze hebben jullie niet.

Graag woning intrekken en verwijderen van Funda voor (geef datum op b.v. 11 juli 2014). Mocht dit niet gebeuren dan melden we dit aan de NVM.

Met vriendelijke groet,

Ik ben me bewust dat ik u eerder had kunnen informeren, alleen wou eerst het kort geding afwachten om mijn positie niet te verzwakken.

Mocht u nog vragen hebben, u mag me mailen of bellen [... ..]..

Met vriendelijke groet,

W”

- 2.6. Klaagster heeft in augustus en september 2014 berichten gekregen van (voormalige) opdrachtgevers van W Makelaardij dat zij klachten hadden over B. De afdeling Ledenservice heeft daarop aan deze opdrachtgevers verzocht alle gevoerde correspondentie met B toe te sturen, hetgeen per e-mail zou kunnen. Klaagster zou dan B wellicht kunnen aanspreken op het niet verwijderen van het hen betreffende pand op Funda. Daarnaast wees de afdeling op de mogelijkheid een klacht in te dienen tegen B bij de tuchtrechter, hetgeen zou kunnen via de afdeling Consumentenvoorlichting.

- 2.7. Na de ontvangst van de gevraagde e-mails heeft klaagster kennis kunnen nemen van de door beklagde gevoerde correspondentie, onder meer zoals hiervoor geciteerd. Deze e-mail was aanleiding voor klaagster om de onderhavige klacht in te dienen.
Klaagster heeft B in de gelegenheid gesteld zich bij deze klacht te voegen. B heeft daarop niet gereageerd (en ook geen eigen klacht ingediend).

3. De klacht

- 3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven houdt de klacht in dat beklagde anders heeft gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt omdat hij zich niet collegiaal heeft opgesteld en zich schuldig heeft gemaakt aan oneerlijke concurrentie hetgeen in strijd is met regel 7 van de Erecode.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde merkt samengevat tot zijn verweer het navolgende op.
- 4.2. Beklaagde stelt dat hij naar eer en geweten heeft gehandeld. Hij werd benaderd door voormalige opdrachtgevers van hem die van B niets vernamen over het verloop van de verkoop van hun woning ondanks daartoe strekkende verzoeken. Beklaagde was van oordeel dat hij het moreel niet kon maken zijn voormalige relaties in de kou te laten staan.
- 4.3. Toen beklagde afspraken maakte met B over zijn indiensttreding zijn deze afspraken niet schriftelijk vastgelegd en is hij zonder getekende overeenkomst aan het werk gegaan. Beklaagde heeft toen onder meer voor B zijn (voormalige) relaties aangeschreven in verband met een mogelijke overname van de opdracht zoals verstrekt aan W Makelaardij en deze brieven zijn door hem in het elektronische dossier van "Realworks", een softwareprogramma voor de makelaardij, opgeslagen. Het was de bedoeling dat B met ingang van 1 januari 2014 de activiteiten zou overnemen maar het bleek beklagde dat op 27 december 2013 het hem al niet meer mogelijk was in het administratiesysteem Realworks te komen omdat B gebruik maakte van een ander softwareprogramma. Of en in hoeverre een relatie akkoord was gegaan met een overname van de overeenkomst kon beklagde vervolgens niet meer nagaan.
- 4.4. Beklaagde erkent de hiervoor onder 2.5.geciteerde e-mail te hebben geschreven. Hij heeft dat gedaan nadat B te kennen had gegeven niet met hem verder te willen gaan en B in het geëntameerde kort geding (naar het oordeel van beklagde) vervalste e-mails had overgelegd en voorts een arbeidsovereenkomst - die wel door B was ondertekend en niet door beklagde - waarvan beklagde niet eerder kennis nam dan enkele dagen voor het kort geding. Omdat beklagde de elektronische dossiers in Realworks niet meer kon oproepen was hij niet in staat de onjuistheid van de betreffende e-mails aan te tonen.
- 4.5. Beklaagde is door klaagster uitgenodigd tegen B een klacht in te dienen, maar dat is beklagde niet van plan. Hij zal echter deze handelwijze van B niet vergeten.

- 4.6. Beklaagde wijst erop dat hij zijn (voormalige) opdrachtgevers geadviseerd heeft om contact op te nemen over de gang van zaken met de NVM. Dat zou beklagde zeker niet hebben gedaan als hij boter op zijn hoofd had gehad.
Beklaagde heeft naar eer en geweten willen antwoorden op aan hem gestelde vragen van zijn voormalige relaties wat zij moesten doen. Hij heeft toen de verschillende mogelijkheden die naar zijn mening aanwezig waren voor deze relaties in zijn e-mail genoemd.
- 4.7. Beklaagde is van oordeel dat onder de door hem geschetste omstandigheden geen sprake is van oneerlijke concurrentie en evenmin dat hij zich oncollegiaal heeft opgesteld. Wel had hij de verzonden e-mail anders kunnen formuleren. De ingediende klacht acht hij ongegrond.

5. De beoordeling van het geschil

- 5.1. De klacht richt zich tegen de heer W die aangesloten makelaar NVM is. De Raad van Toezicht Groningen is derhalve bevoegd om van deze klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad is met klaagster van oordeel dat beklagde met het schrijven van zijn e-mail, zoals hiervoor onder 2.5. geciteerd, de grens van het toelaatbare heeft overschreden.
Daaraan doet niets af dat hij benaderd werd door (voormalige) relaties en dat B niets van zich liet horen in de richting van deze relaties.
- 5.3. Weliswaar noemt beklagde in zijn schrijven een aantal keuzemogelijkheden voor deze relaties, maar uitdrukkelijk betreft hij daarbij de mogelijkheid om de opdracht bij B in te trekken en met hemzelf als makelaar verder te gaan binnen Makelaardij F.
Nu beklagde zichzelf zo prominent in beeld heeft gebracht voor een overname van de bemiddelingsopdracht acht de Raad dit oncollegiaal en eveneens een vorm van oneerlijke concurrentie, welk handelen de Erecode beoogt te beschermen.
Beklaagde was immers voordien al de makelaar van deze relaties en had daarom een voorsprong. Bovendien gaat hij inhoudelijk in op zijn geschil met B (met een negatieve teneur) en biedt hij zijn diensten aan " tegen dezelfde condities en zonder extra kosten".

Een dergelijk handelen past een behoorlijk makelaar, lid van de vereniging, niet.

- 5.4. De Raad is echter van oordeel dat hij kan volstaan met het gegrond verklaren van deze klacht zonder het opleggen van een sanctie. Beklaagde heeft tegenover de Raad duidelijk gemaakt welke motieven ten grondslag hebben gelegen aan zijn handelen en dat hem het cliëntenbelang voor ogen heeft gestaan.
Daar komt bij dat B over een en ander zich niet in de richting van klaagster heeft uitgelaten en dat op een uitnodiging om samen met klaagster een klacht in te dienen door B niet is gereageerd, terwijl door B daarnaast niet zelfstandig een klacht tegen beklagde is ingediend. Evenmin hebben relaties van B (of voormalige relaties van beklagde) zich over het handelen van beklagde beklagd.

- 5.5. Nu bij de Raad geen verdere negatieve antecedenten van beklagde bekend zijn en hier sprake is van een eenmalige actie, volstaat de Raad met het enkel gegrond verklaren van deze klacht, zonder het opleggen van een straf of maatregel.
- 5.6. De Raad doet daarom uitspraak als na te melden.
6. De beslissing
- 6.1. De Raad verklaart de ingediende klacht gegrond.

ALDUS gewezen te Groningen op 17 december 2014 door mr. B. van den Bosch, voorzitter, P.J. de Jong, lid, en de secretaris mr. G.J. Niezink.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op 19 december 2014

mr. B. van den Bosch,
voorzitter

mr. G.J. Niezink,
secretaris