

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE
VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM**

Vertrouwelijkheid geschonden.

Klager heeft belangstelling voor een woning die bij beklagde in verkoop is. De opleveringsdatum van 1 november is voor hem essentieel. Als de makelaar vraagt waarom zegt klager dat hij de makelaar in vertrouwen wel wil meedelen dat dit verband houdt met zijn op handen zijnde echtscheiding. Als de verkoper vervolgens graag wil weten waarom de gegadigde zo aan 1 november hangt, vertelt de makelaar hem van de echtscheiding. Gevolg hiervan is dat een dochter van klager op een verjaardagsfeestje moet horen dat haar ouders uit elkaar gaan. Klager en zijn gezin hebben door het vroegtijdig uitlekken van de scheiding veel emotionele schade opgelopen.

De raad van toezicht acht de klacht terecht. De makelaar heeft klager verzekerd dat hetgeen klager hem vertelde vertrouwelijk zou blijven en daarbij op de erecode gewezen. Dat zijn opdrachtgever aandrang om te weten waarom klager per sé 1 november wilde, is geen enkele reden om de vertrouwelijkheid te schenden.

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

de heer **J. M.**, wonende te Z,

klager,

tegen

de heer **M. M.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te L,

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1 Klager heeft per mail van 7 december 2016 de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM verzocht zijn mail van 3 november 2016 in behandeling te nemen als klacht. De klacht is op 19 december 2016 naar de Raad van Toezicht Noord gezonden.
- 1.2 Bij brief van 16 januari 2017 heeft de makelaar verweer gevoerd. In dat verweer verwijst de makelaar naar zijn brief aan klager van 28 november 2016.
- 1.3 De klacht is op 10 februari 2017 mondeling behandeld ter zitting van de Raad van Toezicht. Voor de behandeling zijn klager en de makelaar in persoon verschenen.
- 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, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2 Klager heeft in het najaar van 2016 interesse getoond in de koop van de woning aan de H-straat 14 te Z. Hij heeft zich daartoe tot de makelaar gewend. De makelaar had van de eigenaar opdracht tot bemiddeling bij de verkoop.
- 2.3 Na de bezichtiging heeft klager tegen de makelaar gezegd concrete interesse te hebben voor de woning maar dan moest die wel per 1 november 2016 beschikbaar zijn. Klager deed nog geen bod.
- 2.4 De makelaar heeft hierover ruggespraak gehouden met zijn opdrachtgever. De opdrachtgever liet weten dat hij wel wilde meewerken aan een levering per 1 november 2016 maar dat hij ook een bod wilde horen.
- 2.5 In de contacten tussen klager en de makelaar die daarna volgden heeft klager een bod gedaan en tevens de makelaar geïnformeerd over de reden waarom de woning per 1 november 2016 beschikbaar diende te zijn. Ter zitting heeft klager daarover verklaard: *“M belde en vroeg me hoe zit dat nu met de datum van 1 november 2016. Ik heb geantwoord ik wil het wel zeggen maar dat is dan in vertrouwen. M*

antwoordde daarop dat is goed, ik heb een code daarvoor, dat is geen probleem. Toen heb ik M verteld dat mijn echtgenote en ik in scheiding liggen en bezig zijn met de afwikkeling daarvan”.

- 2.6 Klager verklaart verder dat de makelaar daarna in een telefoongesprek met de verkoper naar aanleiding van het door klager uitgebrachte bod, tegen de verkoper heeft gezegd: *“Ik mag het eigenlijk niet zeggen maar de koper wil dat de woning per 1 november 2016 beschikbaar is omdat hij en zijn vrouw gaan scheiden”.*
- 2.7 Desgevraagd heeft de makelaar ter zitting bevestigd dat het onder 2.5 en 2.6 gestelde juist is.

3. De klacht:

- 3.1 Klager verwijt de makelaar dat hij de aan klager toegezegde vertrouwelijkheid heeft geschonden door de verkoper te informeren over zijn echtscheiding.
- 3.2 Klager stelt dat dit tot pijnlijk gevolg heeft gehad dat één van zijn dochters op een verjaardagsfeest van derden moest horen over de echtscheiding. Klager en zijn echtgenote hadden hun kinderen en de rest van de familie daarover pas willen informeren nadat de scheiding geregeld was. Klager stelt dat het vroegtijdig uitlekken veel emotionele schade heeft aangericht.
- 3.3 Klager stelt dat hij de makelaar tot tweemaal toe om zijn schriftelijke reactie heeft gevraagd. De uitnodiging van de makelaar voor een mondeling gesprek heeft hij afgewezen. Klager wilde niet het risico lopen dat zijn grief in een gesprek zou worden afgewimpeld. Telefonisch heeft de makelaar volstaan met de reactie *“Ja sorry de klant wou het graag weten”.*

4. Het verweer:

- 4.1 De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2 De makelaar stelt voorop dat hij de situatie voor alle partijen erg vervelend vindt. Niettemin is hij van oordeel juist te hebben gehandeld door zijn opdrachtgever volledig te informeren.
- 4.3 De makelaar betreurt het dat zijn opdrachtgever kennissen over de echtscheiding van

klager heeft geïnformeerd waardoor diens echtscheiding voortijdig bekend is geworden. De makelaar stelt dat hij meermalen heeft aangeboden in een persoonlijk gesprek het gepasseerde uit te leggen. Hij voegt daaraan toe dat hij excuses maakt voor fouten maar dat hij niet het gevoel heeft dat daarvan in dit geval sprake is.

5. De beoordeling van het geschil:

5.1 De klacht richt zich tegen makelaar M, verbonden aan Makelaardij B te L. Deze makelaardij is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd is om van de klacht kennis te nemen

5.2 Artikel 1 van de Erecode bepaalt: *“Het NVM-lid en de NVM-Aangeslotene zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. Niet naleving van deze Erecode kan worden onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de NVM”.*

5.3 De Raad is van oordeel dat de makelaar deze regel heeft overtreden door de aan klager toegezegde vertrouwelijkheid te schenden. De makelaar was geenszins gehouden geheimhouding aan klager te beloven maar nadat hij dat had gedaan, had hij zijn belofte gestand moeten doen. De Raad tekent daarbij aan dat ook voor de makelaar duidelijk moet zijn geweest dat het voor klager een ingrijpende privéaangelegenheid betrof. De makelaar zijn belofte nog eens versterkt door te verwijzen naar een voor hem als makelaar geldende code.

5.4 De Raad is van oordeel dat het de makelaar na de toezegging vertrouwelijkheid te betrachten niet meer vrijstond om zijn opdrachtgever te informeren over de door klager genoemde reden voor de beschikbaarheid van de woning per 1 november 2016. Ook jegens zijn wederpartij dient de makelaar zijn functie betrouwbaar uit te oefenen en onjuiste beeldvorming over zijn werkwijze te voorkomen. Indien hij van oordeel is dat hij daardoor wordt belemmerd in een goede vervulling van zijn opdracht dient hij zich van dergelijke toezeggingen te onthouden.

5.5 De klacht is naar het oordeel van de Raad dan ook gegrond.

6. Uitspraak:

- 6.1 De Raad van Toezicht verklaart de klacht gegrond.
- 6.2 De Raad van Toezicht legt de makelaar de maatregel van berisping op.
- 6.3 De Raad van Toezicht veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 3.255,-- (incl. 21% BTW) aan de NVM als bijdrage in de kosten van de behandeling. Dit bedrag dient te worden overgemaakt op rekeningnummer [...] onder vermelding van [....]

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer, op 10 februari 2017.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en de plaatsvervangend secretaris op 8 maart 2017.

w.g.
mr. B. van den Bosch,
plv. voorzitter

w.g.
mr. G.W. Brouwer,
plv. secretaris