

## **Belangenbehartiging opdrachtgever. Perikelen bij echtscheiding. Onheuse bejegening/ongepast optreden.**

*Klaagster en haar ex-partner hebben in het kader van hun boedelscheiding beklagde opdracht gegeven hun woning te verkopen.*

*Klaagster bewoonde de woning met haar zoon; haar ex-partner had op basis van een beschikking van de rechtbank geen toegang meer tot de woning. Tijdens een bezoek aan het kantoor van beklagde is tussen klaagster en beklagde onenigheid ontstaan. De situatie is daarbij uit de hand gelopen en zowel klaagster als beklagde hebben aangifte bij de politie gedaan. Klaagster verwijt beklagde dat hij haar tijdens het bezoek heeft beledigd, bedreigd en (licht) mishandeld en dat hij zich nadien tegenover derden op negatieve wijze over haar heeft uitgelaten. Daarnaast wordt beklagde nog verweten dat hij, nadat hij zelf de opdracht had teruggegeven, de sleutels niet aan klaagster heeft terugbezorgd.*

*De Raad kan geen uitspraak doen over de door klaagster gestelde misdragingen tijdens het kantoorbezoek. Deze kwestie is immers in behandeling bij politie en/of justitie. Het behoort niet tot de taak van de Raad om t.a.v. de gestelde gebeurtenissen aan waarheidsvinding te doen. Klaagster is in zoverre dan ook niet-ontvankelijk in haar klacht. Wat betreft de handelwijze van beklagde na het bezoek stelt de Raad vast dat beklagde er in ieder geval mede debet aan is geweest dat de situatie tussen hem en klaagster uit de hand gelopen is. Beklagde heeft de kwestie laten escaleren en heeft daarmee tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld. Voorts had beklagde de sleutels dienen terug te geven aan klaagster, degene die hem de sleutels destijds had overhandigd. Door de sleutels af te geven aan klaagsters ex-partner, van wie hij wist dat deze niet meer in de woning woonde, heeft beklagde ook op dit punt tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.*

### **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **G.** (hierna te noemen: klaagster), gericht tegen de heer **E.**, (hierna: beklagde), lid van de Vereniging.

De klacht is door klaagster ingediend bij e-mail van 7 oktober 2013 met bijlagen. Door beklagde is op de klacht gereageerd bij brief van 15 oktober 2013 met bijlage.

Klaagster heeft haar standpunt nader toegelicht bij brief van 28 oktober 2013, waarna door beklagde nog is gereageerd bij e-mail van 4 november 2013, aangevuld bij brief van 18 november 2013.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht voltooid en was de zaak gereed voor de bepaling van een datum voor de mondelinge behandeling van de klacht.

Aangezien beklaagde aan de Raad te kennen heeft gegeven dat hij ter gelegenheid van de mondelinge behandeling niet met klagster geconfronteerd wenste worden, is bij brief van 6 januari 2014 aan klagster en beklaagde meegedeeld dat de Raad heeft besloten de zaak, conform het bepaalde in artikel 25 van het reglement tuchtrechtspraak van de Vereniging, op basis van de schriftelijke stukken af te doen. Aan klagster en beklaagde werd in genoemde brief echter wel de gelegenheid geboden hun standpunt mondeling toe te lichten op 22 januari 2014. Voor de mondelinge toelichting zijn door de Raad twee afzonderlijke tijdstippen bepaald om te voorkomen dat klagster en beklaagde met elkaar geconfronteerd zouden worden.

Ter gelegenheid van bovengenoemde mondelinge toelichting, is klagster op 22 januari 2014 in persoon voor de Raad verschenen, vergezeld door de heer B. als getuige. Beklaagde is niet op het voor hem gereserveerde tijdstip verschenen. Daags vóór 22 januari 2014 heeft hij per e-mail aan de Raad laten weten niet te zullen verschijnen. Wel heeft beklaagde zijn standpunt nogmaals schriftelijk toegelicht bij brief van 21 januari 2014.

## **DE FEITEN**

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Op 13 mei 2013 hebben klagster en haar (voormalig) echtgenoot, de heer D., aan beklaagde opdracht verstrekt over te gaan tot verkoop van de hen in eigendom toebehorende woning aan de [adres], welke opdracht door beklaagde is aanvaard. Genoemde woning diende te worden verkocht in verband met de echtscheiding tussen klagster en de heer D.

- Klagster woonde reeds sinds 2011 samen met haar zoon in de woning en de heer D. had daarin geen toegang meer, zulks op basis van een beschikking van de rechtbank. In 2011 heeft klagster de sloten van de woning laten vernieuwen. De heer D. beschikte vanaf dat moment derhalve niet meer over sleutels die toegang tot de woning verschaften.

- In het kader van de verkoopopdracht aan beklaagde heeft beklaagde in het voorjaar van 2013 een set sleutels van genoemde woning aan beklaagde gegeven, opdat deze met eventuele geïnteresseerden de woning kon bezichtigen. In de zomer van 2013 heeft één bezichtiging plaatsgevonden.

- Op 4 oktober 2013 heeft beklaagde telefonisch aan klagster meegedeeld dat hij een mogelijke gegadigde voor de woning gevonden had. Beklaagde wilde met deze gegadigde een afspraak maken voor een bezichtiging van de woning op 9 oktober 2013. Klagster liet weten dat haar dit niet uitkwam aangezien zij in verband met een ziekte die zich kort tevoren bij haar had geopenbaard allerlei afspraken met specialisten had, die zouden plaatsvinden in de week volgend op het bewuste telefoongesprek van 4 oktober 2013. Voorts zou klagster op 15 oktober 2013 worden geopereerd.

- Het telefoongesprek van 4 oktober 2013 tussen klagster en beklaagde is op onaangename wijze verlopen. Later die dag is klagster naar het kantoor van beklaagde gegaan, waarna een woordenwisseling tussen hen is ontstaan over de weigering van klagster om in de dagen na 4 oktober 2013 een bezichtiging van de woning te laten plaatsvinden. Daarbij is het tevens tot een handgemeen tussen klagster en beklaagde gekomen. Beide partijen hebben over en weer aangifte van mishandeling gedaan bij de politie.

- Nadat klagster op 4 oktober 2013 het kantoor van beklaagde had verlaten, heeft beklaagde het Te Koop-bord uit de tuin van klagsters woning laten verwijderen en heeft hij klagster laten weten dat hij de verkoopopdracht teruggaf.

- In verband met de beëindiging van de verkoopopdracht wenste klagster de sleutels van haar woning terug te ontvangen. Op 7 oktober 2013 heeft klagster beklaagde tweemaal verzocht haar sleutels terug te geven aan twee vrienden van klagster, die op haar verzoek naar het kantoor van beklaagde zijn gegaan. Klagster heeft voor afgifte van de sleutels aan haar vrienden gekozen, aangezien zij zelf niet opnieuw naar het kantoor van beklaagde wilde gaan om verdere escalatie te voorkomen.

- Klager heeft geweigerd de sleutels af te geven aan de vrienden van klagster.

- Op 8 oktober 2013 heeft beklaagde aan klagster een courtagenota gezonden. De verschuldigheid daarvan wordt door klagster betwist.

- Op 11 oktober 2013 heeft beklaagde de sleutel van de woning afgegeven aan zijn andere opdrachtgever, de heer D., de (voormalig) echtgenoot van klagster.

- Klagster heeft vervolgens een nieuw slot op de toegangsdeur van haar woning laten plaatsen.

- De opdracht tot verkoop van de woning van klaagster en de heer D. is nadien aan een andere makelaar verstrekt.

## **DE KLACHT**

De klacht van klaagster valt in twee onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij:

a. klaagster op 4 oktober 2013 onheus heeft bejegend, haar heeft beledigd en bedreigd en haar (licht) heeft mishandeld, alsook doordat beklaagde na 4 oktober 2013 is voortgegaan met zijn onheuse bejegening van klaagster door zich tegenover vrienden van klaagster op negatieve wijze uit te laten over klaagster;

b. geweigerd heeft de sleutels van de woning terug te geven aan klaagster, zulks nadat beklaagde zelf de opdracht tot verkoop van de woning had teruggegeven.

## **HET VERWEER**

### Klachtonderdeel a

Met betrekking tot de klacht van klaagster dat beklaagde haar op 4 oktober 2013 onheus heeft bejegend en haar heeft mishandeld, beledigd en bedreigd stelt beklaagde dat de Raad klaagster in dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk dient te verklaren. Naar het oordeel van beklaagde kan de Raad zich over dit klachtonderdeel niet uitlaten, omdat deze kwestie in behandeling is bij de politie dan wel justitie.

### Klachtonderdeel b

Beklaagde heeft erkend dat hij de sleutels van de woning aan de [adres] niet aan klaagster dan wel haar vrienden heeft willen afgeven en dat hij deze op 11 oktober 2013 aan de heer D., (voormalig) echtgenoot van klaagster, heeft afgegeven. Beklaagde is van oordeel dat hij daarmee de sleutels op correcte wijze heeft terug gegeven. Beklaagde stelt zich overigens primair op het standpunt dat de klacht van klaagster geen betrekking heeft op de kwestie rond de huissleutels, aangezien klaagster in haar repliek van 28 oktober 2013 heeft geschreven: “Mijn klacht betreft niet het niet afgeven van mijn huissleutels”.

## **DE BEOORDELING**

Vooreerst merkt de Raad op dat hij niet bevoegd is een uitspraak te doen over de (hoogte van) de courtagenota die beklaagde aan klagster heeft gezonden. Dit oordeel is voorbehouden aan de Geschillencommissie van de Vereniging dan wel aan de civiele rechter.

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

### **Klachtonderdeel a**

De Raad stelt vast dat beide partijen over en weer aangifte tegen elkaar hebben gedaan van hetgeen zich op 4 oktober 2013 zou hebben voorgedaan. Beklaagde heeft immers gesteld dat zijnerzijds aangifte is gedaan tegen klagster, hetgeen door klagster niet is weersproken. Klagster op haar beurt heeft de Raad ter zitting het proces-verbaal getoond waarmee zij op 4 oktober 2013 aangifte tegen beklaagde heeft gedaan. De lezingen van beide partijen over hetgeen zich op genoemde datum ten kantore van beklaagde zou hebben voorgedaan lopen sterk uiteen.

De Raad volgt beklaagde in zijn standpunt dat de Raad geen uitspraak kan doen over de door klagster gestelde mishandeling, belediging en bedreiging die zij op 4 oktober 2013 van de zijde van beklaagde zou hebben ondervonden. Deze kwestie is immers in behandeling bij politie en/of justitie. Het behoort dan ook niet tot de taak van de Raad om ten aanzien van de gestelde gebeurtenissen op 4 oktober 2013 aan 'waarheidsvinding' te doen.

Voor zover dit klachtonderdeel betrekking heeft op de gebeurtenissen die zich volgens klagster op 4 oktober 2013 hebben voorgedaan, verklaart de Raad klagster dan ook **niet ontvankelijk** in haar klacht.

Klagster beklagt zich echter ook over de onheuse bejegening van de zijde van beklaagde, die zich na 4 oktober 2013 zou hebben voorgedaan.

Ter zitting is door de getuige B. verklaard dat hij op 7 oktober 2014 op verzoek van klagster naar het kantoor van beklaagde is gegaan om aldaar de sleutels van de woning op te halen. Bij die gelegenheid heeft beklaagde zich op buitengewoon onaangename en beledigende wijze over klagster uitgelaten.

Door de Raad valt niet vast te stellen welke bewoordingen beklaagde bij laatstgenoemde gelegenheid heeft gebruikt, doch reeds op grond van de wijze waarop beklaagde zich in de met de Raad gevoerde correspondentie over klagster uitlaat, komt de Raad tot het oordeel dat beklaagde er in ieder geval mede debet aan is dat de situatie tussen hem en klagster uit de hand is gelopen. Beklaagde heeft de

kwestie laten escaleren en daarmee heeft hij gehandeld in strijd met artikel 8 van de Erecode der Vereniging waarin is bepaald dat de NVM-makelaar tracht te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren.

De Raad komt derhalve tot het oordeel dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

De Raad verklaart dit klachtonderdeel – voor zover betrekking hebbend op het handelen van gedaagde na 4 oktober 2013 - dan ook **gegrond**.

#### **Klachtonderdeel b**

Beklaagde stelt zich primair op het standpunt dat zijn weigering om de sleutels van de woning aan klaagster terug te geven geen klacht betreft, dan wel dat klaagster dit klachtonderdeel heeft ingetrokken. Beklaagde wijst daarbij op de hierboven geciteerde zinsnede in de repliek van klaagster.

De Raad volgt beklaagde in dit primaire standpunt niet. Uit niets is de Raad immers gebleken dat klaagster dit klachtonderdeel heeft ingetrokken. Klaagster heeft dit klachtonderdeel bij repliek nog uitgebreid gemotiveerd en ter gelegenheid van haar mondelinge toelichting ter zitting van de Raad heeft zij dit klachtonderdeel nogmaals toegelicht. De Raad houdt het er dan ook voor dat de hierboven bedoelde zinsnede een verschrijving van klaagster bevat en dat die zinsnede als volgt dient te worden gelezen: “Mijn klacht betreft het niet-afgeven van mijn huissleutels.”

Beklaagde stelt dat hij correct heeft gehandeld door na het beëindigen van de hem gegeven verkoopopdracht – een beëindiging die door beklaagde zelf is geïnitieerd – de sleutels van de woning af te geven aan zijn mede-opdrachtgever de heer D., de (voormalig) echtgenoot van klaagster. Beklaagde stelt niet geweten te hebben dat de heer D. de sleutels niet in ontvangst mocht nemen.

De Raad volgt beklaagde in zijn verweer niet. Beklaagde was op de hoogte van de echtscheidingsprocedure tussen partijen. Beklaagde wist tevens dat klaagster samen met haar zoon in de te koop aangeboden woning woonde en dat de heer D. elders woonde. Klaagster is ook degene geweest die in het kader van de aan beklaagde verstrekte verkoopopdracht de sleutels van die woning aan beklaagde heeft gegeven.

Beklaagde had derhalve na de beëindiging van de verkoopopdracht de sleutels van de woning dienen af te geven aan degene die hem die sleutels destijds had overhandigd, te weten klaagster.

Door de sleutels af te geven aan de heer D., van wie beklagde wist dat deze niet in de woning woonde, heeft beklagde tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

Ook dit klachtonderdeel is derhalve **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

De Raad acht het opleggen van een maatregel passend en legt deze aan beklagde op in de vorm van een **berisping** en een **boete** van **€ 5.000,00** (zegge: vijfduizend euro), te betalen aan de Vereniging.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen een bedrag van **€ 2.200,00** (zegge: tweeduizend tweehonderd euro), zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M., mr. J.P. van Harseler, J.B. Boerman, G.W. Bakker, mevrouw mr. L. Klein en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 22 januari 2014, ondertekend op 12 maart 2014.

J.P. van Harseler, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen binnen 8 weken na dagtekening van de brief

waarbij hem / haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden, in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, N.V.M. Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.