

Informatie aan niet-opdrachtgever. Verstrekken persoonsgegevens aan derden.

Klager heeft makelaarskantoor X opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van zijn woning. Na het faillissement van X heeft makelaar W. (beklaagde) van de curator de orderportefeuille van X gekocht. Klager heeft vervolgens aangegeven dat hij niet wenste dat zijn opdracht aan X door beklagde zou worden voortgezet en heeft beklagde gevraagd om zijn dossier, inclusief de persoonsgegevens van de gegadigden die voor zijn woning belangstelling hadden getoond, aan hem te overhandigen. Klager verwijt beklagde dat hij niet het gehele dossier heeft overhandigd en heeft geweigerd om de gevraagde persoonsgegevens te verstrekken. De Raad overweegt dat de makelaar o.g.v. de Erecode gehouden is zorgvuldig en betrouwbaar om te gaan met gegevens die zich in zijn dossier bevinden. Beklaagde heeft niet in opdracht van klager gewerkt en de Raad ziet niet in welke binnen de Vereniging geldende regel beklagde zou hebben geschonden door de betreffende persoonsgegevens niet aan klager te overhandigen. De Raad constateert verder dat beklagde aan klager heeft aangeboden om voor zover mogelijk bij de betreffende personen navraag te doen in hoeverre door hem persoonsgegevens aan klager zouden mogen worden overgelegd. Het feit dat beklagde hiervoor een (zeer) geringe vergoeding vroeg maakt dit niet tuchtrechtelijk laakbaar.

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van een klacht d.d. 21 juni 2013 van de heer W., wonende te A., hierna te noemen: klager, gericht tegen de heer J., makelaar verbonden aan de makelaardij-onderneming [bedrijfsnaam] te A., hierna te noemen: beklagde. Deze klacht is bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging ingediend op 21 juni 2013. Beklaagde heeft op deze klacht geantwoord aan de Raad bij brief van 25 september 2013. Vervolgens heeft klager gerepliceerd bij (ongedateerde) brief, waarna beklagde heeft gedupliceerd bij brief van 6 november 2013.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ondanks daartoe deugdelijk te zijn opgeroepen, is klager op de zitting van de Raad op 19 februari 2014 niet verschenen, zonder tijdig bericht van verhindering. Beklaagde is verschenen in persoon.

DE FEITEN

Klager heeft aan makelaardij-onderneming [X], tevens handelend onder de naam [Y], een verkoopopdracht verschaft voor zijn woning te A., hierna te noemen de woning. De makelaardij-onderneming is door de Rechtbank Amsterdam in staat van faillissement verklaard op 28 mei 2013.

Beklaagde heeft van de curator in het faillissement de orderportefeuille van [Y] gekocht, hetgeen de curator aan klager heeft bericht onder de mededeling dat beklagde bereid was de bemiddeling inzake de verkoop te willen voortzetten.

Vervolgens heeft klager contact met beklaagde opgenomen. Op 14 juni 2013 heeft beklaagde klager laten weten dat de gemaakte afspraken met [Y] gehandhaafd blijven en onder dezelfde condities zullen worden voortgezet. Hierop heeft klager gereageerd met de mededeling graag een afspraak te willen maken om diverse zaken te bespreken. Hieraan voorafgaand had beklaagde, eveneens op 14 juni 2013 en per e-mail, klager laten weten dat hij van twee potentiële kopers de datum van bezichtiging van de woning had kunnen terugvinden, onder de mededeling met deze gegadigden contact te kunnen opnemen.

Bij e-mail van 19 juni 2013 heeft klager beklaagde bericht, nadat klager het kantoor van beklaagde had bezocht, niet met hem in zee te willen gaan. In deze e-mail brengt klager tevens naar voren dat hem was gebleken dat een medewerker van beklaagde weigerde het volledige dossier te geven wat betreft de persoonsgegevens van de belangstellenden die de woning van klager hadden bezichtigd. Hierop heeft beklaagde nog op 19 juni 2013 klager medegedeeld dat de persoonsgegevens van potentiële kopers eigendom zijn van beklaagde.

Nadat klager op 21 juni 2013 zijn klacht had ingediend bij de Vereniging, welke klacht door klager gelijktijdig aan beklaagde werd doorgezonden, heeft op dezelfde dag beklaagde per e-mail aan klager een nadere onderbouwing verschaft, onder verwijzing naar de privacy-wetgeving, waarom beklaagde de gevraagde gegevens niet kon overhandigen aan klager. Daarbij liet beklaagde tevens weten bereid te zijn, indien klager beklaagde daarom zou verzoeken, tegen vergoeding de desbetreffende gegadigden te benaderen met de vraag of zij akkoord konden gaan met de verstrekking van hun persoonsgegevens aan klager.

DE KLACHT

Klager heeft naar voren gebracht dat beklaagde klachtwaardig heeft gehandeld nu hij een deel van het dossier in het kader van de door hem overgenomen verkoopopdracht van de woning niet aan klager heeft willen overhandigen.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Het standpunt van klager

Klager heeft toegelicht dat hij, alvorens hij [Y] opdracht verleende, drie makelaars heeft benaderd voor een gesprek en een offerte. Voor klager was met name van belang, zo heeft hij verder toegelicht, dat zich in zijn woning antiek en kunst bevindt en dat hij, voorafgaand aan de bezichtiging van een gegadigde, zo nodig een onderzoek naar de persoon en de gegevens van die gegadigde doorgevoerd wenste te zien. [Y] is met die gang van zaken akkoord gegaan. Klager heeft verder aangevoerd dat hij na de mededeling van de curator inzake het faillissement van [Y] heeft besloten dat hij de verkoopopdracht met betrekking tot zijn woning niet door beklaagde voortgezet wenste te zien. Klager stelt het contract met die onderneming op het moment van haar faillissement te hebben opgezegd en op geen enkele manier toestemming te hebben verleend voor de overdracht van het dossier aan beklaagde. Na de nodige moeite, zo meent klager, heeft klager uiteindelijk de sleutel van de woning en een deel van het dossier van beklaagde ontvangen. Beklaagde heeft daarbij laten weten dat het resterende deel, te weten de gegevens omtrent de

potentiële kopers die de woning hadden bezichtigd, eigendom waren van beklaagde en dat die gegevens uitsluitend tegen betaling konden worden ontvangen. Pas daarna heeft beklaagde klager laten weten niet tot afgifte te kunnen overgaan in verband met de privacy van de gegadigden en diens privacy-statement. Klager stelt nooit klant of opdrachtgever van beklaagde te zijn geweest en uit dien hoofde aan welk statement dan ook van beklaagde niet gebonden te zijn. Verder stelt klager dat beklaagde zich sowieso niet op het eigendomsrecht van de persoonsgegevens in kwestie kan beroepen nu klager de opdrachtgever van [Y] was waarmee bovendien specifieke afspraken met betrekking tot die persoonsgegevens waren gemaakt. Op grond hiervan, zo meent klager, heeft beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

Het standpunt van beklaagde

Beklaagde heeft als verweer aangevoerd dat in Nederland omtrent privacy bepaalde regels gelden, onder meer vastgelegd in de Wet bescherming persoonsgegevens. Daarnaast ziet het College Bescherming Persoonsgegevens erop toe dat persoonsgegevens zorgvuldig worden gebruikt en dat de privacy van burgers gewaarborgd is. Beklaagde heeft naar voren gebracht dat op zijn makelaardij-onderneming een zogeheten privacy-statement van toepassing is. Tevens heeft zijn makelaardij-onderneming zich geregistreerd bij evengenoemd College. Beklaagde hecht aan de bescherming van persoonsgegevens. Nu klager van beklaagde verlangt om deze gegevens zonder toestemming van de desbetreffende gegadigden te overhandigen, verlangt klager dat beklaagde de toepasselijke regels en het statement overtreedt. Zekerheidshalve heeft beklaagde nog telefonisch contact opgenomen met het College over onderhavige kwestie waarbij is bevestigd dat het niet is toegestaan tot een persoon herleidbare gegevens te verstrekken aan een derde. Beklaagde licht in dat verband toe hoe het te verklaren is dat in zijn e-mail van 14 juni 2013 de namen van twee potentiële kopers zijn vermeld: nu dit niet tot deze personen herleidbare gegevens betrof, kon die informatie worden verschaft zonder in strijd met de hierbedoelde wetgeving te komen. De overhandiging van het dossier aan beklaagde door de curator heeft niet betekend, zo meent beklaagde verder, dat hij de opdracht van klager aan [Y] heeft voortgezet of daartoe verplicht was. Werkzaamheden van beklaagde voor klager hadden sowieso dienen te berusten op wederzijdse wilsovereenstemming van klager en beklaagde, en die is er niet van gekomen doordat klager heeft gekozen voor een andere makelaar, zo heeft beklaagde gesteld. Niet kan worden gesteld, zo meent beklaagde, dat de desbetreffende persoonsgegevens eigendom van klager waren geworden. Verder heeft beklaagde naar voren gebracht dat hij, als service richting klager, hem heeft aangeboden de gegadigden te benaderen met het verzoek om toestemming te verlenen voor de verstrekking van hun persoonsgegevens aan klager. Het is juist dat beklaagde daarvoor een vergoeding heeft gevraagd, te weten € 7,= per gegadigde, maar dat betreft niet meer dan een bescheiden vergoeding ten einde de kosten van de inspanningen van beklaagde te bestrijden. Het betrof derhalve, zo meent beklaagde, een redelijke vergoeding. Overigens heeft beklaagde, zo heeft hij verder aangevoerd, ook zonder dat hij zich van een dergelijke vergoeding van klager verzekerd wist getracht met enige gegadigden in contact te komen. Deze pogingen hebben evenwel niet tot resultaat geleid. Toestemming tot het verschaffen van de persoonsgegevens is derhalve niet verkregen, om welke reden beklaagde meent dat hem geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

De Raad overweegt als volgt.

Artikel 1 en 2 van de Erecode luiden als volgt:

“1. Het NVM-lid en de NVM-makelaar 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. (..)

2. Het NVM-lid en de NVM-makelaar komen naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Zij beschermen en bevorderen hun belangen. Vertrouwelijke informatie houden zij voor zich totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur hen noodzaakt die informatie prijs te geven.”

Verder volgt uit artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak dat een ieder die van mening is dat een lid van de vereniging zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalaten welke in strijd zijn met in bepaalde in artikel 5:34 van de statuten van de Vereniging en/of het vertrouwen in de stand der makelaars dan wel in strijd zijn met de eer van die stand, zich met een klacht kan wenden tot de Raad van Toezicht. Het komt erop neer dat de Raad van Toezicht bevoegd is zich uit te spreken over het (feitelijk) handelen en/of nalaten van de desbetreffende makelaar.

Voor zover door klager is aangevoerd dat het verstrekken van de onderwerpelijke persoonsgegevens geen strijd oplevert met de Wet bescherming persoonsgegevens dan wel door beklagde is gesteld dat hij daardoor tot die verstrekking niet gehouden is, is de Raad niet bevoegd hierover een uitspraak te doen. De bevoegde instantie daarvoor betreft de civiele rechter en/of het College bescherming persoonsgegevens.

De Raad overweegt vervolgens dat de makelaar, op grond van de Erecode, gehouden is zorgvuldig en vertrouwelijk om te gaan met de gegevens die zich in zijn dossier bevinden. Persoonsgegevens van geïnteresseerden in het object waarvoor de makelaar in kwestie een opdracht tot bemiddeling is verleend, maken onderdeel van dat dossier uit. Gelet op de wederzijds ingenomen standpunten komt de Raad tot de conclusie dat beklagde niet in opdracht van klager heeft gewerkt. De Raad ziet niet in welke binnen de Vereniging levende verplichting voor haar leden beklagde heeft geschonden door de persoonsgegevens niet aan klager te overhandigen. De Raad constateert verder dat beklagde klager heeft aangeboden voor zover mogelijk bij de desbetreffende personen navraag te doen in hoeverre door hem hun persoonsgegevens aan klager zouden mogen worden overgelegd. Overigens heeft beklagde, ondanks het feit dat klager het verzoek daartoe aan beklagde achterwege liet, bij sommigen van die personen die navraag gedaan. Dit heeft weliswaar niet tot resultaat geleid in die zin dat hierbedoelde toestemming werd verkregen, maar daarmee heeft beklagde niet onzorgvuldig gehandeld. Het feit dat beklagde voor die navraag aan klager een vergoeding vroeg, maakt dit niet anders. Dit klemt te meer nu dit een (zeer) geringe vergoeding betrof.

Ook voor het overige is de Raad niet gebleken dat beklagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De klacht is derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **ongegrond**.

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. Harseler, G.W. Bakker, P.H. Roos, Mr W. van Otterloo en Mr. R. Vos, op 19 februari 2014,

ondertekend op

Mr J.P. Harseler,

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht 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, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein