

Collegialiteit. Contact opnemen met opdrachtgever van collega.

Klager (makelaar X) had een woning in verkoop waarin de opdrachtgevers van beklagde (makelaar Z) interesse hadden. Klager verwijt beklagde dat hij zich direct tot de verkopers, de opdrachtgevers van klager heeft gewend.

Aan de Raad zijn geen omstandigheden gebleken die rechtvaardigen dat beklagde zonder voorafgaande instemming van klager rechtstreeks met klagers opdrachtgevers is gaan communiceren, en dat nog wel zonder dat hij klager daarvan onverwijld in kennis stelde. Aan de Raad is evenmin gebleken dat de communicatie met klager onmogelijk was, hoe weinig toeschietelijk deze zich ook tegenover beklagde opstelde.

DE RAAD VAN TOEZICHT BREDAN VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer X, makelaar, aangesloten bij Vastgoed Pro,
verbonden aan makelaarskantoor Y,
gevestigd en kantoorhoudende te [adres],

klager,

Tegen:

de heer Z, aangesloten NVM-makelaar,
verbonden aan Makelaarskantoor Z,
gevestigd en kantoorhoudende te [adres],

beklagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief van 19 september 2014, met een aantal bijlagen (e-mailberichten) heeft klager een klacht ingediend tegen beklaagde bij NVM Consumentenvoorlichting, die de klacht bij brief van 21 oktober heeft doorgeleid aan de Raad van Toezicht Breda.
- 1.2. Beklaagde heeft bij brief van 27 november 2014, eveneens met een aantal e-mailberichten, verweer gevoerd.
Op 7 januari 2015 heeft klager nog een e-mailbericht van 30 november 2014 aan de Raad gestuurd.
Beklaagde heeft per e-mail van 19 januari 2015 aan de Raad nog een e-mailbericht van 17 januari 2015 gestuurd.
- 1.3. De Raad van Toezicht heeft bij de mondelinge behandeling op 20 januari 2015 partijen in persoon gehoord. Zij hebben hun standpunten nader toegelicht. Beklaagde was vergezeld van mevrouw W.
Ter zitting heeft de Raad aan klager nog een afschrift verstrekt van het e-mailbericht van 19 januari 2015 van beklaagde.

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. Beklaagde is de verkopend makelaar voor [de heer en mevrouw A], die hem ook vragen als aankopend makelaar op te treden voor een woning die wordt aangeboden door klager.
[De heer en mevrouw A] hebben op 4 september 2014 de woning bezichtigd en bij die gelegenheid van klager een optie gekregen tot 9 september 2014 17.00 uur.

Toen klager van [de heer en mevrouw A] vernam, dat zij overwogen om beklaagde als aankopend makelaar in de arm te nemen, heeft deze hun te kennen gegeven, dat hij en beklaagde elkaar niet mogen en dat hun plan de onderhandelingen niet ten goede zou komen.

- 2.3. Uit de daarop volgende e-mailwisselingen tussen beklaagde, klager, klagers secretaresse B en de verkopers (familie C), kan het navolgende worden afgeleid.
- 2.4. Beklaagde taxeert de woning en vraagt daarna per e-mail (van 8 sept.2014, 14.20 uur) aan klager (aanhef: [voornaam klager/ secretaresse B]) nog een aantal gegevens. Vervolgens stuurt hij een kopie daarvan aan de verkopers (14.26 uur) met de tekst:
“Hierbij zoals besproken transparant ons verzoek aan de firma Y”. Hij laat na klager hiervan een kopie te sturen of in kennis te stellen.
- 2.5. Op 10 september 2014 zendt beklaagde om 14.10 uur een e-mail aan klager met een bieding van de kopers (aanhef: Geachte [naam secretaresse B]). Ook van deze e-mail zendt beklaagde een e-mail rechtstreeks aan klagers opdrachtgevers, zonder klager daarvan een kopie te sturen of hem daarvan in kennis te stellen. Diezelfde dag zendt beklaagde nog een e-mail met een aanvulling van het openingsbod aan klager, ditmaal met een gelijktijdige kopie daarvan aan de verkopers C.
- 2.6. Op 11 september 2014 om 15.57 uur zendt beklaagde een e-mail aan klager (Beste [naam secretaresse B]), die deze mail om 16.13 uur doorstuurt aan de verkopers. Op 12 september 2014 om 14.41 uur stuurt klager ([secretaresse B]) het tegenvoorstel van de verkopers aan beklaagde die per e-mail van 15.13 uur daarop antwoordt.

Van dat antwoord van klager stuurt beklagde om 15.24 uur een kopie aan de verkopers, klagers eigen opdrachtgevers, met de opmerking: "Zojuist hebben wij onderstaand voorstel ontvangen van [secretaresse B], [voornaam klager] bemoeit zich kennelijk niet met deze onderhandelingen", wederom zonder daarvan een kopie aan klager te zenden.

- 2.7. Op 15 september 2014 om 15.17 uur zendt beklagde een nadere bieding aan klager ([secretaresse B]), wederom zonder vermelding van een "C.C.", waarna hij een kopie daarvan op dinsdag de 16^e september 2014 te 15.31 uur rechtstreeks aan de verkopers mailt. Om 22.25 uur antwoordt de heer C aan beklagde: "Wij willen u erop wijzen dat uw communicatie via onze makelaar dhr. X van Y makelaardij dient te verlopen. Overigens zij wij bepaald niet gecharmeerd van de agressieve wijze waarop u meent te moeten onderhandelen en u ons eisen oplegt".
- 2.8. Op 17 september 2014 om 10.05 uur zendt beklagde in een bijlage zijn reactie hierop rechtstreeks naar de verkoper; ook ditmaal zonder dat hij klager daarvan een kopie stuurt. In de bijlage schrijft beklagde, dat reeds ten tijde van de taxatie – toen hij naar zijn zeggen alleen nog maar als taxateur en nog niet als aankopend makelaar optrad – in overleg met mevrouw C was besloten "om alles eerlijk en transparant te laten lopen door middel van communicatie via e-mail (pdf). De afgesproken procedure was steeds: eerst naar uw makelaar te zenden en vervolgens naar u".
- 2.9. Op diezelfde dag stuurt klager (secretaresse B) een nieuw voorstel van de verkopers aan beklagde, om 13.05 uur, waarop beklagde laat weten, dat kopers zich gaan beraden. 's Avonds ontvangt klager van zijn opdrachtgever een kopie van de e-mail van beklagde van diezelfde ochtend.
- Op 19 september 2014 zendt klager zijn klacht aan NVM.

3. De klacht

- 3.1. Klager verwijt beklagde dat die meent zowel met hem als met zijn opdrachtgever te moeten communiceren. Hoewel klagers opdrachtgever duidelijk heeft aangegeven hiervan niet gediend te zijn gaat beklagde maar door. Om het verkoopproces niet te verstoren heeft klager pas voor het eerst in zijn onderhavige klacht van 19 september 2014 daarop gereageerd.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde stelt dat klager sinds medio 2007, nadat hij zich als NVM-makelaar in [plaatsnaam] had gevestigd, niet meer met hem wenst te communiceren.
- 4.2. Bovendien is beklagde zelfs gedwongen geweest een kort geding aanhangig te maken tegen klager, nadat die bewerkstelligd had dat zoekers naar beklagde op internet op de website van klager terecht kwamen.
- 4.3. Klager is ook niet ingegaan op de uitnodiging voor een gesprek met beklagde van de regiovoorzitter van de NVM, de heer G.
- 4.4. In de onderhavige zaak heeft klager tegen de opdrachtgevers van beklagde gezegd dat hij en beklagde elkaar niet mogen en dat dat de onderhandelingen niet ten goede komt.
- 4.5. Beklaagde heeft toen, bij de taxatie van hun woning, met verkopers de afspraak gemaakt om te communiceren per e-mail met klager en met een afschrift daarvan aan de verkopers. Dat is dan ook zo gebeurd en klager heeft nooit bezwaar gemaakt tegen die procedure.

Zoals klager zelf bevestigt heeft hij niet eerder, dan in zijn onderhavige klacht, dat bezwaar gemaakt, volgens klager om het verkoopproces niet te verstoren.

- 4.6. Uit de e-mailwisseling blijkt dat klager zelf niet wenste te communiceren met beklaagde maar dat overliet aan zijn secretaresse, B. Volgens beklaagde was de gekozen (communicatie)procedure noodzakelijk, “gezien de attitude van klager”; hij is daar volgens beklaagde vanaf het eerste moment op de hoogte geweest en had meteen bezwaar kunnen maken.

Toen klagers opdrachtgever aangaf de overeengekomen communicatieprocedure te willen wijzigen, heeft beklaagde hieraan onmiddellijk gehoor gegeven.

- 4.7. Beklaagde staat er nog steeds voor open om in een open gesprek met klager tot een zakelijke verstandhouding te komen.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad overweegt dat artikel 4 van de Erecode NVM bepaalt dat, indien onderhandelingen plaatsvinden, de wederpartij die wordt bijgestaan door een eigen vastgoeddeskundige uitsluitend via die deskundige wordt benaderd. Beklaagde heeft die regel niet, althans onvoldoende in acht genomen.

Het moge zo zijn, dat beklaagde – gelet op de hierboven geschetste voorgeschiedenis en de houding van klager – in het belang van zijn opdrachtgevers, de kandidaat-kopers, gezocht heeft naar een alternatieve procedure teneinde een goede communicatie te verzekeren, maar aan de Raad is niet gebleken, dat hij deze procedure vooraf met klager heeft besproken, terwijl aan de Raad evenmin omstandigheden zijn gebleken, die rechtvaardigen dat beklaagde zonder voorafgaande instemming van klager rechtstreeks met diens opdrachtgevers is gaan communiceren en dat nog wel, zonder dat hij klager daarvan onverwijld in kennis stelde.

5.2. Aan de Raad is ook niet gebleken dat communicatie met klager onmogelijk was, hoe weinig toeschietelijk deze zich ook tegenover beklaagde opstelde. Hoezeer beklaagde wellicht reden had om zich vooraf over de communicatie zorgen te maken, er zijn aan de Raad geen omstandigheden gebleken, die rechtvaardigden dat beklaagde zich zonder voorafgaande toestemming van klager rechtstreeks met diens opdrachtgevers zou verstaan, nog minder dat hij dat zou doen zonder klager daarvan tegelijk in kennis te stellen. De door beklaagde geschetste omstandigheden hadden geen reden mogen zijn om van de voormelde regel af te wijken. De klacht is dus gegrond en de Raad acht een berisping op zijn plaats.

6. Beslissing

- 6.1. De Raad van Toezicht Breda van de NVM:
- verklaart de klacht gegrond
 - legt beklaagde de straf op van een berisping.
- 6.2. bepaalt voorts, dat beklaagde ter zake van de kosten van de behandeling van de zaak een bijdrage van € 2.776,93 exclusief BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na verzending van deze uitspraak moet worden voldaan aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM, gevestigd te Nieuwegein.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer W.R. Schulting, lid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

3 februari 2015

mr. Th.A.J. Verster
voorzitter

3 februari 2015

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