

## **Collegialiteit. Uitlatingen over collega. (zie ook zaaknummer 15.01)**

*Een makelaar (klager) verwijt een collega (beklaagde) oncollegiaal gedrag door lichtvaardig een klacht tegen hem in te dienen en niet bereid te zijn om in onderling overleg meningsverschillen uit te praten noch mee te willen werken aan bemiddeling.*

*Ter gelegenheid van de behandeling ter zitting heeft beklagde desgevraagd bevestigd dat hij niets met klager te maken wil hebben en dat hij geen bemiddeling wenst ter verbetering van de bestaande situatie. In de praktijk ontloopt beklagde klager onder alle omstandigheden.*

*De Raad is van oordeel dat een dergelijke houding niet professioneel is en een NVM-makelaar niet betaamt. Meer in bijzonder verplicht de NVM-erecode de NVM-makelaar goede contacten met collega's te onderhouden en escalatie van meningsverschillen te voorkomen. Door de uitgestoken hand van klager zo uitdrukkelijk te weigeren doet beklagde het tegendeel van hetgeen de erecode hem voorschrijft. De Raad acht de klacht gegrond.*

De Raad van Toezicht Rotterdam geeft uitspraak in de klacht van

de heer **P. (makelaarskantoor Y)**

tegen:

de heer **K. (makelaarskantoor X)**

**(15.03)**

### **1. Inleiding**

Bij brief van 15 januari 2015 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein een klachtdossier aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de "Raad", gezonden, met als kenmerknummer 15.01. In dit dossier heeft de heer K. van [makelaarskantoor X], gevestigd te N., een klacht ingediend tegen de heer P. van het makelaarskantoor [Y], gevestigd te N.

Bij brief van 10 februari 2015 heeft de gemachtigde van beklagde, mr. drs. W., advocaat te C., namens [makelaarskantoor Y] en de heer P. een verweerschrift, tevens houdende voorwaardelijke klacht ingediend bij de Raad, hierna te noemen "klager".

Bij brief van 19 februari 2015 heeft de Raad klager geïnformeerd dat hij klachtengeld dient te voldoen indien hij zijn voorwaardelijke klacht wenst voor te leggen aan de Raad. Het klachtengeld is door klager betaald aan de afdeling Consumentenafdeling

NVM. De heer K. van [makelaarskantoor X], hierna te noemen “beklaagde”, is vervolgens in de gelegenheid gesteld een verweerschrift in te dienen.

Bij e-mail bericht van 6 maart 2015 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 7 april 2015 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager als beklagde in persoon aanwezig. Klager werd bijgestaan door mr. drs. W.. Beklaagde werd vergezeld door mevrouw H.. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Makelaarskantoor X] is lid van de NVM en de heer K. is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

## **2. Feiten**

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 volgende vast:

- bij beslissing van de raad van 2 december 2008 is een klacht van beklagde tegen klager ongegrond verklaard. De raad heeft, voor zover in deze relevant, overwogen:

“....

*De raad constateert met zorg dat in een relatief kleine gemeente als N. twee NVM-leden kennelijk geen werkbare relatie met elkaar kunnen opbouwen. Dat maakt een zeer onprofessionele indruk. De uitgestoken hand van klager (red.) heeft beklagde (red.) voorshands afgewezen. De raad is van oordeel dat partijen er alles aan moeten doen om tot een werkbare relatie met elkaar te komen. Dat is naar het oordeel van de raad in het belang van de cliënten van partijen. Ook de goede naam van de NVM is daarbij in het geding. Indien zich in de toekomst problemen zouden voordoen die (mede) terug te leiden zijn op het niet tot stand komen van een behoorlijke samenwerking tussen partijen, zal de raad niet aarzelen –*

*zonodig ambtshalve – een tuchtrechtelijk onderzoek in te stellen tegen (een van de) partijen.*

*Klager (red.) verzocht de raad zo mogelijk te bemiddelen bij het tot stand komen van een normale verhouding tussen partijen. Procedures als de onderhavige zijn in beginsel niet het meest geschikte middel om tot een normale verhouding te komen. Het is aan partijen te proberen een betere verstandhouding met elkaar op te bouwen. Beide partijen moeten daartoe bereid zijn.*

*Hierboven heeft de raad aangegeven dat ook de goede naam van de NVM in het geding is bij de (soms) zeer moeizaam lopende contacten tussen klager (red.) en beklagde, die beiden NVM-lid zijn. Om die reden acht de raad het geïndiceerd om deze beslissing ter kennis te brengen van het hoofdbestuur van de NVM.*

*....”*

- de heer en mevrouw B. hebben beklagde verzocht zijn diensten te verlenen als verkopend makelaar van hun woning te N. , hierna te noemen “de woning”;
- de heer en mevrouw B. hadden in een eerder stadium ook klager benaderd als potentiële verkopend makelaar. Klager heeft in dat verband een indicatie gegeven van de verkoopopbrengst;
- de heer [Z], de koper van de woning, heeft klager medio december 2014 verzocht de woning te taxeren in verband met de financiering;
- klager heeft de woning getaxeerd voor een waarde van € 235.000,00.
- de heer [Z] heeft op 9 februari 2015 de volgende e-mail gestuurd naar klager:

*“Zoals beloofd nog een mail over de nieuwe taxatie van de woning (...).*

*Wil je graag bedanken voor de taxatie en voor het terecht opmerken van de lekkage of (raad leest “op”) deze manier hebben we het snel kunnen verhelpen.*

*Snap heel de ophef nu niet voor mij is het een afgesloten onderwerp ben er zeker niet overspannen van geworden het huis is echter met 2500 euro verschil van je taxatie aangekocht, zal je bij de volgende woning waar een taxatie benodigd is bellen.”*

- beklaagde heeft bij e-mail bericht van 7 januari 2015 een klacht ingediend tegen klager wegens oncollegiaal handelen;
- klager heeft, nadat beklaagde een bemiddelingspoging via de relatiebeheerder van de NVM heeft afgewezen, bij e-mail bericht van 10 februari 2015 tevergeefs aan beklaagde gevraagd de kwestie in overleg te regelen.

### **3. Klacht**

Klager stelt dat beklaagde klachtwaardig optreedt en in strijd handelt met de Erecode van de NVM (expliciet de artikelen 7 en 8) door lichtvaardig een klacht tegen hem in te dienen en niet bereid te zijn om in onderling overleg meningsverschillen uit te praten noch mee te willen werken aan bemiddeling. .

### **4. Verweer**

De Raad begrijpt uit het verweer van beklaagde dat hij betwist dat hij klachtwaardig optreedt en in strijd handelt met de Erecode.

Volgens beklaagde heeft hij voor zover de Erecode het hem toestaat een klacht ingediend. Beklaagde verwijt klager dat hij afhankelijk van zijn hoedanigheid verschillende waardes aan dezelfde woning heeft toegekend. Beklaagde stelt dat klager in zijn hoedanigheid van kandidaat verkopend makelaar een waarde van € 235.000,00 kk heeft genoemd en in zijn hoedanigheid van taxateur van de koper van de woning in eerste instantie heeft gesteld dat de woning niet meer dan € 220.000,00 kk waard is en over onvoldoende kwaliteiten beschikt. De laatstgenoemde waarde is volgens beklaagde door klager aangepast, op het moment dat het voor klager duidelijk was dat beklaagde er “een zaak van ging maken”.

Beklaagde stelt dat hij een klacht heeft ingediend tegen klager omdat de werkwijze en (on)collegialiteit van klager ook in het kader van andere kwesties hem tegen de borst stuiten.

## 5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

De voorzitter heeft verwezen naar de eerdere tuchtrechtelijke procedure tussen partijen in 2008 en heeft gevraagd wat er sedertdien is gebeurd nu uit deze beslissing volgt dat de Raad toen heeft geoordeeld dat partijen er alles aan moeten doen om tot een werkbare relatie te komen. Beklaagde geeft aan dat er niets is gebeurd en dat hij sedertdien klager ontwijkt dan wel zich van klager heeft gedistantieerd. Beklaagde loopt met een boog om klager heen en laat de noodzakelijke contacten met (het kantoor van) klager aan zijn medewerkers over. Klager geeft aan dat hij beklagde niet ontwijkt, maar dat sinds zijn komst naar N. twee NVM-makelaars zich tegen hem hebben gekeerd, waaronder beklagde.

Beklaagde heeft gesteld dat medio december 2014 de koopovereenkomst is getekend en de koper klager heeft ingeschakeld voor de taxatie in verband met de financiering. Volgens beklagde heeft klager aan de koper medegedeeld dat de woning niet meer dan € 220.000,00 waard zou zijn. De koper heeft op 31 december 2015 met mevrouw H. (medewerker van beklagde) contact opgenomen met de mededeling dat hij met de taxateur had gesproken en dat hij de woning veel te duur had gekocht. Beklaagde is van mening dat klager na de taxatie in overleg had moeten treden met beklagde en niet aan de koper had moeten meedelen dat hij te duur heeft gekocht om vervolgens toch een taxatie van € 235.000,00 af te geven. Klager heeft gesteld dat het hem heeft bevreemd dat tijdens zijn taxatie van de woning er niemand van het kantoor van beklagde aanwezig was; dit is niet te doen gebruikelijk en het had in deze kwestie mogelijk problemen kunnen voorkomen. Er was nu niemand om een toelichting te geven op de geconstateerde lekkage. Klager heeft zijn opdrachtgever, de koper, over zijn bevindingen geïnformeerd. Meer in het bijzonder heeft klager tegen de koper gezegd dat als hij zich eerder voor advies tot klager had gewend hij mogelijk de woning voor een lager bedrag had kunnen kopen. Klager betwist dat hij aan koper een mondelinge waarde van € 220.000,00 zou hebben afgegeven. Wat koper vervolgens heeft gedaan met deze informatie kan beklagde niet beoordelen. Klager heeft gesteld dat uit het door hem overgelegde e-mail bericht van de koper volgt dat hij tevreden is en was over de door klager

verrichte taxatie. Klager heeft voorts gesteld dat beklaagde zich meerdere malen nadelig over klager heeft uitgelaten richting koper. Klager is van mening dat beklaagde een contractspartij betreft bij een onfrisse discussie ter onderbouwing van een onterechte klacht.

## **6. Beoordeling van de klacht**

De Raad stelt vast dat beklaagde zijn klacht welke bij de Raad bekend staat onder zaaknummer 15.01 heeft gehandhaafd, zodat de voorwaarde die klager had gesteld is ingetreden.

De Raad stelt voorop dat het enkele feit dat door een NVM-collega een (naar later wordt vastgesteld:) ongegronde klacht tegen een NVM-makelaar is ingediend niet zonder meer met zich brengt dat reeds daarom sprake is van klachtwaardig handelen van die NVM-collega.

Ter beoordeling staat of de door klager aan beklaagde verweten gedragingen (zie onder 3) tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn.

Ter gelegenheid van de behandeling ter zitting heeft beklaagde desgevraagd bevestigd dat hij niets met klager te maken wil hebben en dat hij geen bemiddeling wenst ter verbetering van de bestaande situatie. In de praktijk ontloopt beklaagde klager onder alle omstandigheden. De Raad is van oordeel dat een dergelijke houding niet professioneel is en een NVM-makelaar niet betaamt. Meer in bijzonder verplicht de NVM-erecode de NVM-makelaar goede contacten met collega's te onderhouden en escalatie van meningsverschillen te voorkomen. Door de uitgestoken hand van klager zo uitdrukkelijk te weigeren doet beklaagde het tegendeel van hetgeen de erecode hem voorschrijft. De Raad acht de klacht gegrond.

## **7. Beslissing**

De Raad verklaart de klacht gegrond en legt aan beklaagde de maatregel van berisping op. De Raad veroordeelt beklaagde voorts tot betaling van de aan deze procedure verbonden kosten. De Raad stelt de door beklaagde te betalen kosten

vast op € 2.684,00. Deze kosten dienen binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze uitspraak betaald te worden aan het hoofdbureau van de NVM.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 7 april 2015 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).