

18-79 RvT Amsterdam

205 OVERIG

Ontvankelijkheid. Collegialiteit. Overtreding van samenwerkingsafspraken.

Beklaagde (makelaar, aangesloten bij de NVM) heeft enige tijd samengewerkt met klaagster (een makelaarskantoor, lid NVM). Tussen partijen was een regeling getroffen over de tegenprestatie die beklagde van klaagster voor haar werkzaamheden zou ontvangen. Nadat de samenwerking door beklagde was beëindigd, heeft beklagde haar werkzaamheden zelfstandig vanaf een ander adres voortgezet. Klaagster verwijt beklagde dat zij, in strijd met de daarover gemaakte afspraken, courtagenota's op eigen naam heeft opgesteld en heeft geïnd. Daarnaast wordt beklagde verweten dat zij het e-mailadres van klaagster heeft gewijzigd in haar eigen e-mailadres waardoor klaagster gedurende bijna twee maanden verzoeken om bezichtigingen e.d. is misgelopen. Beklaagde meent dat het hier een zakelijk geschil betreft waarover niet de tuchtrechter maar de civiele rechter dient te oordelen. Voor zover de klacht wel ontvankelijk te achten zou zijn, ontkent beklagde tuchtrechtelijk laakbaar te hebben gehandeld. Beklaagde vermoedt dat de Vereniging het e-mailadres van klaagster heeft gewijzigd, zulks naar aanleiding van beklagdes verzoek om de inloggegevens te wijzigen.

Gelet op het bepaalde in Regel 7 van de Erecode en het feit dat klaagster stelt dat de belangen van haar opdrachtgevers door beklagde zijn geschaad, acht de Raad de klacht ontvankelijk. Door beklagde is niet (afdoende) betwist dat zij na haar feitelijk vertrek bij klaagster, op eigen naam courtagenota's heeft ingediend en geïncasseerd bij verscheidene notarissen, die belast waren met de levering van onroerende zaken ten behoeve van opdrachtgevers van klaagster. Daarmee heeft beklagde gehandeld in strijd met hetgeen tussen haar en klaagster is overeengekomen. De Raad overweegt voorts dat de Vereniging niet eigener beweging een e-mailadres van een bestaand makelaarskantoor wijzigt in het e-mailadres van de makelaar die is uitgetreden bij dat kantoor. De Raad houdt het er derhalve voor dat beklagde degene is geweest die het e-mailadres van klaagster heeft gewijzigd en verklaart de klacht gegrond.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

28/16

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de besloten vennootschap **[A B.V.]**, tevens handelende onder de naam **[B]**, lid van de Vereniging, (hierna te noemen: klaagster), gericht tegen mevrouw **[C]**, (hierna: beklagde), aangeslotene bij de Vereniging.

De klacht is door klaagster ingediend bij e-mail van 7 september 2016, aangevuld bij e-mail van 18 september 2016. Beklaagde heeft op de klacht gereageerd bij e-mail van 13 december 2016. Klaagster heeft haar standpunt nader toegelicht bij brief van 3 februari 2017 met bijlagen, waarna beklagde nog heeft gereageerd bij brief van 20 februari 2017 met bijlagen.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 19 april 2017 zijn klaagster en beklagde in persoon verschenen. Klaagster werd bij die gelegenheid vergezeld door de heer [D] en mevrouw [E]. Beklaagde werd ter zitting bijgestaan door mr. W., advocaat te A.

DE FEITEN

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

- Klaagster houdt zich bezig met bemiddeling bij de aankoop en verkoop alsmede de huur en verhuur van onroerende zaken.
- Tussen klaagster en beklagde is een samenwerkingsovereenkomst gesloten, die inhoudt dat beklagde ten behoeve van klaagster opdrachten zou uitvoeren tot (ver)huur en (ver)koop, alsmede taxaties van onroerende zaken. De in verband met bedoelde transacties door opdrachtgevers van klaagster te betalen courtagenota's dienden op naam van klaagster te worden gesteld en aan deze te worden betaald. Beklaagde zou bij wijze van tegenprestatie voor haar werkzaamheden een commissie van 60% van deze courtagenota's ontvangen, nadat klaagster zelf het bedrag van haar nota's had ontvangen.
- De inloggegevens voor de FundaDesk zijn door de Vereniging verstrekt aan beklagde, aangezien zij aangeslotene bij de Vereniging is. Gedurende de periode van het samenwerkingsverband tussen klaagster en beklagde hebben de medewerkers van klaagster met behulp van deze gegevens kunnen inloggen op de FundaDesk.
- Op 5 juli 2016 heeft beklagde de samenwerking met klaagster opgezegd per 1 september 2016. Feitelijk heeft beklagde vanaf 8 juli 2016 geen opdrachten voor klaagster meer uitgevoerd.
- Met ingang van 14 juli 2016 heeft beklagde haar werkzaamheden als makelaar voortgezet vanaf haar privé-adres.

- Op verzoek van beklaagde is zij per 13 juli 2016 door de Vereniging uitgeschreven op de vestiging van klaagster en vervolgens als NVM-aangeslotene geregistreerd op haar privé-adres. Beklaagde ontving van de Vereniging een nieuwe inlogcode voor haar toegang tot de FundaDesk. Als gevolg hiervan heeft klaagster een korte periode niet (meer) kunnen inloggen op FundaDesk. Op 29 juli 2016 verkreeg klaagster haar eigen inloggegevens.

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 zij:

a. na het feitelijk verbreken van de samenwerking met klaagster – in juli 2016 - zonder toestemming en medeweten van klaagster courtagenota's op eigen naam heeft opgesteld met vermelding van haar eigen bankrekeningnummer en deze nota's vervolgens heeft gezonden aan en heeft geïnd bij de verscheidene notarissen die waren belast met de levering van onroerende zaken bij de verkoop waarvan beklaagde in opdracht van klaagster heeft bemiddeld, zulks ten behoeve van opdrachtgevers van klaagster;

b. het e-mailadres van de FundaDesk van klaagster heeft gewijzigd in haar eigen e-mailadres als gevolg waarvan klaagster gedurende een periode van twee maanden geen aanvragen voor bezichtigingen heeft ontvangen van potentiële kopers.

Klaagster is van mening dat beklaagde ernstig tekort is geschoten in haar verplichtingen ten opzichte van klaagster en ook onrechtmatig ten opzichte van klaagster heeft gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagde stelt zich primair op het standpunt dat de tegen haar gerichte klacht niet ontvankelijk moet worden verklaard. Zij is van mening dat het geschil tussen haar en klaagster een zakelijk geschil betreft waarover niet de tuchtrechter, maar de civiele rechter dient te oordelen.

Voor het geval de Raad de klacht wel ontvankelijk zou achten wijst beklaagde er op dat juist zij degene is geweest die in juli 2016 door klaagster is afgesloten van alle systemen, dat klaagster de bij beklaagde in behandeling zijnde zaken van beklaagdes eigen

opdrachtgevers van Funda heeft verwijderd en die opdrachtgevers heeft ingelicht dat beklaagde die zaken verder zou afhandelen. Volgens beklaagde was juist met klaagster afgesproken dat beklaagde die opdrachtgevers zelf zou inlichten. Beklaagde, die afhankelijk was van de communicatiesystemen voelde zich als gevolg van het handelen van klaagster buitenspel gezet en vleugellam gemaakt.

Met betrekking tot de gestelde wijziging door beklaagde van het e-mailadres van klaagster stelt beklaagde dat zij de Vereniging slechts heeft gevraagd de inlogcode met betrekking tot de FundaDesk te wijzigen en dat zij vermoedt dat de Vereniging toen ook aan haar gevraagd heeft wat haar nieuwe e-mailadres was en vervolgens het e-mailadres van klaagster heeft verwijderd. Beklaagde stelt dat het door klaagster in de aanvulling op de klacht genoemde (nieuwe) e-mailadres van beklaagde helemaal niet bestaat en dat zij zelf dan ook geen e-mails, die feitelijk bestemd waren voor klaagster, heeft ontvangen.

DE BEOORDELING

Beklaagde stelt dat de klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard, aangezien naar haar oordeel het geschil tussen haar en klaagster van zakelijke aard is en om die reden buiten de competentie van de Raad valt. De Raad zal allereerst oordelen over die stelling van beklaagde.

Ontvankelijkheid van de klacht

Regel 7 van de voor leden van en aangeslotenen bij de Vereniging geldende Erecode bepaalt dat de leden en de aangeslotenen goede contacten onderhouden met hun collega's. Indien er een geschil met een collega ontstaat, dan mogen de belangen van opdrachtgevers daardoor niet worden geschaad.

Klaagster stelt dat de belangen van haar opdrachtgevers door de handelwijze van beklaagde zijn geschaad.

De klacht is dan ook **ontvankelijk**.

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

Klachtonderdeel a

Door beklaagde is niet (afdoende) betwist dat zij na haar feitelijk vertrek bij klaagster op eigen naam courtagenota's heeft ingediend en geïncasseerd bij verscheidene notarissen, die belast waren met de levering van onroerende zaken ten behoeve van opdrachtgevers van klaagster. Daarmee heeft beklaagde gehandeld in strijd met hetgeen tussen haar en klaagster is overeengekomen in de appendix bij de overeenkomst van opdracht, waarin is bepaald dat beklaagde een commissie van 60% ontvangt nadat de gehele bemiddelingscourtagage door klaagster van de notaris dan wel de cliënt is ontvangen. In het kader van deze afspraak stond het beklaagde derhalve niet vrij zelf courtagenota's te vervaardigen, deze nota's in te dienen bij de notaris en het bedrag van die nota's aan zichzelf te doen uitkeren. Door deze handelwijze heeft beklaagde dan ook gehandeld in strijd met het bepaalde in regel 7 van de Erecode.

Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Klachtonderdeel b

Dit onderdeel van de klacht ziet niet op de omstandigheid dat beklaagde de inloggegevens met betrekking tot de FundaDesk heeft gewijzigd, maar op de wijziging van het e-mailadres van klaagster ([e-mailadres]) als gevolg waarvan klaagster gedurende een periode van bijna twee maanden geen e-mails met daarin verzoeken om bezichtigingen en dergelijke heeft ontvangen en niet heeft kunnen reageren op verzoeken van potentiële kopers.

In haar schriftelijk verweer is beklaagde niet ingegaan op het verwijt van klaagster met betrekking tot de wijziging van het e-mailadres. Ook ter zitting heeft beklaagde zich slechts in vage termen uitgelaten over dit verwijt. Zij vermoedt dat de Vereniging het e-mailadres van klaagster heeft gewijzigd, zulks naar aanleiding van het verzoek van beklaagde om de inloggegevens te wijzigen.

De Raad volgt beklaagde niet in dit verweer. De Vereniging wijzigt niet eigener beweging een e-mailadres van een bestaand makelaarskantoor in het e-mailadres van de makelaar die is uitgetreden bij dat kantoor. De Raad houdt het er derhalve voor dat beklaagde degene is geweest die het e-mailadres van klaagster heeft gewijzigd. Dit handelen is klachtwaardig, aangezien ook dit in strijd is met het bepaalde in artikel 7 van de Erecode.

Ook dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM 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.

Nu de klacht gegrond is verklaard acht de Raad het opleggen van een maatregel passend en legt deze aan beklagde op in de vorm van een **berisping** en een **boete van € 5.000,-** (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 **€ 2.650,-** (zegge: tweeduizend zeshonderd en vijftig euro), te vermeerderen met BTW, zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM,
mr. J.P. van Harseler, J.B. Boerman, G.J.W.M. van den Putten,
mevrouw mr. drs. W. Aardenburg en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker,
op 13 juni 2017.

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.