



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

19-78 RvT West

Stichting Tuchtrechtspraak NVM

Uitspraak d.d. 18 oktober 2019

RAAD VAN TOEZICHT WEST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS NVM

Onbehoorlijk en intimiderend gedrag van makelaar.

Een makelaar brengt op verzoek van klaagster een taxatie uit van haar appartement, zulks ten behoeve van de financiering. Als klaagster daarin enige fouten ontdekt en de makelaar daarop aanspreekt, reageert deze op een wijze die door klaagster als onbehoorlijk en intimiderend wordt ervaren. Zo dreigt de makelaar bij uitblijvende betaling de taxatie los te koppelen van de financiering hetgeen klaagster in flinke problemen zou brengen. Als klaagster per abuis iets teveel betaalt, restitueert de makelaar dit bedrag niet onmiddellijk en reageert vol cynisme. De raad acht het gedrag van de makelaar tuchtrechtelijk laakbaar.

Inzake een klacht van:

Mevrouw M.A. de G.,
wonende te B, klaagster

tegen:

De heer B. V., aangesloten bij de NVM,
verbonden aan Makelaardij U,
kantoorhoudende te U, beklagde

In deze uitspraak zal klaagster "De G" en beklagde " V" worden genoemd.
De Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal "de Raad"
worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- De klacht (met bijlagen) van de gemachtigde van De G d.d. 3 maart 2019;



- Het verweer (met bijlagen) van V, zoals voorafgaand aan de mondelinge behandeling d.d. 20 september 2019 aan de Raad overhandigd.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 20 september 2019.

Verschenen zijn:

- Mevrouw M.A. de G, vergezeld van haar gemachtigde de heer mr. V. Quint.

2. De feiten

- 2.1 In juli 2018 heeft V in opdracht van De G een taxatie verricht en een NWWI taxatierapport (hierna: het "taxatierapport") opgesteld ten aanzien van een appartement aan de B-stein 34 te B. De taxatie is verricht ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire financiering door De G.
- 2.2 Na ontvangst en bestudering van het taxatierapport kwam De G tot de conclusie dat het taxatierapport meerdere fouten bevatte. Op 25 juli 2018 stuurt De G een e-mail aan V met het verzoek de betreffende fouten in het taxatierapport te herstellen. V heeft niet op deze e-mail van De G gereageerd.
- 2.3 Op 31 juli 2018 stuurt De V per e-mail een taxatienota aan De G voor verrichte werkzaamheden met betrekking tot de taxatie. De taxatienota bedraagt in totaal een bedrag van € 437,10 en bevat onder meer de volgende bewoordingen:

"Gelieve deze betaling binnen 14 dagen te voldoen, met vermelding van ons declaratienummer."

- 2.4 Eveneens op 31 juli 2018 spreekt V een voicemailbericht in bij De G, waarin door V onder meer het volgende wordt gezegd:

"(...) Ik heb je mailtje gezien met wat opmerkingen in het taxatierapport, heb ook even gesproken met jouw financiële man, als het goed is heb jij daar gisteren ook even mee gesproken. Ik wil best de kleine schijffjes daarin aanpassen alleen dat is niet helemaal zoals jouw financiële man dat zou willen want dan gaat 'ie stuk ten opzichte van de financiering, zeg maar, want dan wordt 'ie eruit gehaald, zeg maar, dat willen we niet. Ik denk dat wij goed gedaan hebben wat we moeten doen. Ik heb je de nota gestuurd met het verzoek deze gewoon vandaag even aan ons te betalen, zo niet, ja dan moet ik toch dat taxatierapport gaan zitten aanpassen om mijn centjes uiteraard veilig te stellen. (...)"



- 2.5 In reactie op een tweetal e-mails van 31 juli 2018 van De G aan V waarin zij aangeeft dat zij de taxatienota zal voldoen binnen 14 dagen na de datum van de taxatienota, reageert V per e-mail van 1 augustus 2018 aan De G als volgt:

"(...) Afspraak is betalen, ander zal ik het rapport ontkoppelen en de opmerking in u mail gaan aanpassen in het NWWI Taxatie Rapport. (...)"

- 2.6 De G heeft de taxatienota vervolgens op 1 augustus 2018 aan V voldaan. De G heeft destijds abusievelijk niet het in de taxatienota genoemde bedrag van € 437,10 betaald, maar een bedrag van € 440,-.

- 2.7 In reactie op e-mails van De G en de heer mr. Quint, gemachtigde van De G, waarin V wordt verzocht tot terugbetaling van het abusievelijk te veel betaalde bedrag van € 2,90, reageert V in verschillende e-mails als volgt:

E-mail van V aan De G d.d. 30 augustus 2018

" (...) Onze waardering was groot want u heeft uit blijdschap € 2,90 te veel betaald."

E-mail van V aan de heer mr. Quint d.d. 2 november 2018

"Top als je een fooi krijgt, € 2,90 en dan willen ze hem terug, vreemd."

- 2.8 V heeft het door De G te veel betaalde bedrag van € 2,90 inmiddels aan De G terugbetaald.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – in dat:

- V van De G verlangde om de taxatienota te voldoen binnen de onredelijke termijn van een dag, terwijl de taxatienota zelf voorziet in een betalingstermijn van 14 dagen.
- V De G met het oog op een snelle betaling van de taxatienota onder druk heeft gezet en heeft geïntimideerd door te dreigen het taxatierapport aan te passen en/of "los te koppelen van de hypothecaire financiering" hetgeen aanzienlijke gevolgen zou hebben voor De G.

- 3.2 V voert - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer:

- Dat hij het taxatierapport wel had willen "openbreken" en de fouten in het taxatierapport had willen aanpassen, maar dat dat op advies van de hypotheekadviseur van De G niet gewenst was.
- Dat het niet de afspraak was dat De G de taxatienota binnen 14 dagen zou voldoen.



- Dat hij bij De G heeft aangebeld om te praten over de ontstane situatie en het te veel betaalde bedrag van € 2,90 inmiddels aan De G heeft terugbetaald.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad stelt allereerst vast dat V ervoor gekozen heeft niet bij de mondelinge behandeling te verschijnen, ondanks daartoe correct en tijdig te zijn opgeroepen per e-mail van 17 mei 2019. Zijn collega mevrouw B heeft vervolgens bij telefoongesprek van 24 mei 2019 de beschikbaarheid van V op de datum van de mondelinge behandeling bevestigd. V heeft schriftelijk inhoudelijk verweer gevoerd. De Raad acht zich voldoende geïnformeerd en ziet geen aanleiding een nadere mondelinge behandeling te bepalen en kan op basis van de haar bekende feiten en omstandigheden, waaronder het schriftelijke verweer van V, uitspraak doen.
- 4.2 In het midden kan blijven de exacte feitelijke gang van zaken rondom de door V verrichte taxatie en de juistheid van de inhoud van het taxatierapport. De klacht richt zich hier niet op.
- 4.3 De Raad overweegt dat de onder de feiten aangehaalde gedragingen en geciteerde uitingen van V naar objectieve en maatschappelijke maatstaven als onbehoorlijk en tenderend naar intimiderend kunnen worden aangemerkt. Het is voor de Raad niet onbegrijpelijk dat De G de handelswijze en wijze van communiceren van V als onder druk zettend en intimiderend heeft ervaren.
- 4.4 In artikel 1 van de NVM Erecode is opgenomen dat een makelaar, lid van de NVM, dient te waken voor onjuiste beeldvorming over onder meer zijn werkwijze en positie. Dat is niet verenigbaar met het dreigement om bij niet tijdige betaling van een taxatienota het taxatierapport "los te koppelen" van de hypothecaire financiering, hetgeen aanzienlijke (financiële) gevolgen voor De G zou kunnen hebben gehad. Dit geldt te meer nu V een betaling van de taxatienota binnen een onredelijk korte betalingstermijn van slechts een dag verlangde, terwijl de taxatienota zelf een betalingstermijn van 14 dagen bevat.
- 4.5 De Raad acht een dergelijke escalerende wijze van handelen en communiceren ook in strijd met artikel 8 van de NVM Erecode, waarin is bepaald dat een makelaar, lid van de NVM, moet trachten te voorkomen dat geschillen van mening over hun optreden escaleren.
- 4.6 Afgezien van de voormelde schending van de NVM Erecode mogen de onder de feiten geciteerde uitingen van V met betrekking tot het door De G te veel betaalde bedrag van € 2,90 als onbeleefd en cynisch worden aangemerkt en daarmee als een handeling die in strijd is met de eer en stand van een makelaar, lid van de NVM.



- 4.7 De Raad dicht geen verdere betekenis toe aan het door V aangevoerde verweer dat tussen hem en De G een afspraak is gemaakt dat de taxatienota binnen een dag zou moeten worden voldaan, in plaats van de op de taxatienota weergegeven betalingstermijn van 14 dagen. Het bestaan van een dergelijke afspraak blijkt niet uit de door partijen aan de Raad overgelegde stukken. Daarnaast heeft De G het bestaan van een dergelijke afspraak ontkend en ziet de Raad niet in waarom De G er enig belang bij zou hebben om een dergelijke afspraak overeen te komen.
- 4.8 De Raad oordeelt dat de klacht gegrond is en dat de maatregel van berisping behoort te worden opgelegd.

5. De beslissing

De Raad verklaart de klacht:

- *GEGROND* -

Legt V de maatregel op van:

- *BERISPING* -

Veroordeelt V tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 2.650,- exclusief btw. Nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden, zal de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur opstellen.

Verstaat dat aan De G het door haar betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer P.C.A. van Ingen, makelaar-lid en mr. R. Imhof, plv.-secretaris.

E.A. Messer
vice-voorzitter

R. Imhof
plv.-secretaris



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Tel.nr: 030-2121625

E-mail: diana.kuijer@cms-dsb.com



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM