



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22-3 RvT Zuid

Klacht NVM-makelaar tegen collega.

Klager en beklaagde zijn beide NVM-makelaar in Zeeland. Klager dient een klacht in jegens zijn collega omdat hij van oordeel is dat deze collega zich schuldig maakt aan "gedrag dat een NVM-lid onwaardig is". Dit gaat onder andere over het verkopen van objecten voor een prijs die volgens klager boven de waarde ligt. Ook zou beklaagde jegens klager oncollegiaal hebben gehandeld. De Raad concludeert dat er geen sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar gedrag aan de zijde van beklaagde, behoudens één e-mail waarin hij zich onheus over klager heeft uitgelaten. De Raad adviseert partijen om samen met elkaar in gesprek te gaan om hun dispuut op te lossen. Er wordt geen straf opgelegd.

Zaaknummer: RvTZ 20210083

DE **RAAD VAN TOEZICHT ZUID** VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

De heer **[M.]**

h.o.d.n. [kantoor M.]

Kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

klager,

gemachtigde:

Tegen:

1. de heer **[O.]**, NVM – Makelaar

2. [kantoor O.], NVM - lid

beiden gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

beklaagden

gemachtigde:

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Na voorafgaande e-mails aan de NVM Klachtencoördinator heeft de heer [M.] (hierna: “klager”) bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden e-mail van 24 juni en klachtformulier d.d. 22 juni 2021 een klacht ingediend tegen makelaar [O.] (hierna: “de makelaar”) die is verbonden aan makelaarskantoor [kantoor O.] (hierna: het “makelaarskantoor”). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklagden genoemd.
- 1.2. De NVM Klachtencoördinator heeft het klachtdossier doorgezonden aan de Stichting Tucht-rechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 2 juli 2021 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben op 21 juli 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. Na daartoe bij e-mail van 18 augustus 2021 met toepassing van artikel 28 lid 2 Reglement Tucht-rechtspraak NVM te zijn opgeroepen, zijn beide partijen op 12 oktober 2021 in persoon - de makelaar tevens als vertegenwoordiger van het makelaarskantoor - bij de mondelinge behandeling van de klacht verschenen en hebben zij ieder gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.5. Klager heeft bij de mondelinge behandeling voorts nog een brochure “[adres]” en een kopie-mail d.d. 20-08-201 van een ambtenaar van de gemeente Terneuzen overgelegd, waar-op beklagden bij e-mail van 13 oktober 2021 met (2) bijlagen nog hebben gereageerd.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:

1. Klachtformulier d.d. 22 juni 2021 met bijlagen 1 t/m 12 en de e-mailwisseling van 21 mei t/m 24 juni 2021 tussen klager en de Klachtcoördinator NVM;
2. Verweerschrift d.d. 21 juli 2021 met bijlagen 1 t/m 12;
3. Proces-verbaal van de zitting d.d. 12 oktober 2021 met aangehecht de door klager op die zitting overgelegde stukken ;
4. E-mail d.d 13 oktober 2021 met bijlagen van beklaagden

2. De feiten

- 2.1. Bij beoordeling van de klacht is de Raad uitgegaan van de onder 2.2. t/m 2.3. beschreven, erkende althans niet of onvoldoende betwist c.q. weersproken feiten c.q. omstandigheden.
- 2.2. Beide partijen zijn makelaar en als zodanig op enkele kilometers afstand van elkaar werkzaam in Zeeland. Klager houdt als beëdigd makelaar-taxateur, verbonden aan de brancheorganisatie VBO, kantoor in [plaats 1]. De makelaar houdt als NVM-makelaar, verbonden aan het makelaarskantoor dat NVM-lid is, kantoor in [plaats 2].
- 2.3. Beklaagden waren in 2020 als verkopend makelaar c.q. makelaarskantoor betrokken bij een viertal, in de klacht specifiek omschreven (verkoop)transacties van respectievelijk in [plaats 1] en [plaats 2] gelegen onroerende zaken. Klager was/werd bij die transacties als (beoogd) taxateur betrokken.

3. De klacht

- 3.1. Klager formuleert in het door hem ingediende klachtformulier dat er sprake is van *“...een opeenstapeling van feiten en manipulatief gedrag dat een NVM-lid onwaardig is”* en geeft ter onderbouwing van die klacht in het klachtformulier een viertal specifieke “situaties” weer.
- 3.2. Klager heeft een en ander bij de mondelinge behandeling van de klacht verder toegelicht en op grond van die toelichting en alle overgelegde stukken heeft de Raad tenslotte geconcludeerd, dat de door klager algemeen gestelde klacht dat er sprake is van *“...manipulatief gedrag dat een NVM-lid onwaardig is”*, in wezen concreet voortvloeit uit c.q. neerkomt op de volgende klachtonderdelen:

- a. dat door de makelaar in drie door klager genoemde gevallen een woning c.a. volgens klager voor een véél te hoog bedrag werd verkocht en in twee van die gevallen door de makelaar zelfs misleidende informatie werd verstrekt;
- b. dat in een vierde geval door de makelaar met een e-mailbericht van 9 maart 2021 (15.32 uur) aan een potentiële koper van een huis dat de makelaar in portefeuille had, volgens klager oncollegiaal en ten nadele van klager is gehandeld.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar voert in zijn verweerschrift allereerst aan dat reeds omdat klager zijn klacht(en) niet eerder rechtstreeks met klager heeft besproken en de klacht bovendien onduidelijk is geformuleerd, de klacht niet ontvankelijk, althans ongegrond behoort te worden verklaard.
- 4.2. Voorts heeft de makelaar in zijn verweerschrift na weergave van volgens hem relevante feiten inhoudelijk gereageerd op de klacht en daartegen resumerend c.q. concluderend als verweer gevoerd:

“In de door dhr. [M] aangedragen klacht, onderbouwingen en bijlagen zijn delen missend. In de bijlagen bij dit verweer treft u de volledige documenten. Zowel zijn “klacht” als de daarbij behorende onderbouwing en aangeleverde documenten onderschrijven onze verschillen.”

Het is mijn aanname dat door de grote verschillen van de uitvoering van ons vak deze wrijving ontstaat en is ontstaan. Wat mij betreft kunnen professionals met verschillende visies en werkwijzen prima naast elkaar opereren. Er is tenslotte voor een ieder een doelgroep en marktaandeel.”

- 4.3. Bij de mondelinge behandeling van de klacht op hebben beklagden hun verweerschrift gehandhaafd. Beklagden hebben ter zitting voorts erkend dat de slotzin van hun mail van 9 maart 2021 niet gebruikt had moeten worden.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht dateert van 25 mei – 24 juni 2021; dus is het op 16 december 2020 vastgestelde en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM op de klacht van toepassing.
- 5.2. De klacht is blijkens de overgelegde stukken en toelichting daarop gericht tegen de makelaar, maar heeft betrekking op het handelen van de makelaar ter uitvoering van aan het makelaars-

kantoor verleende (verkoop)opdrachten. De makelaar en het makelaarskantoor zijn voor dat handelen beide tuchtrechtelijk verantwoordelijk en zijn daarom door de Raad allebei als beklagden aangemerkt.

- 5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar sinds september 2018 staat ingeschreven als NVM-makelaar, dat het makelaarskantoor sinds april 2020 staat ingeschreven als NVM-lid en dat beiden vallen onder de afdeling 20 Zeeland, zodat op grond van artikel 14 van het Reglement van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM een klacht tegen beklagden kan worden ingediend.
- 5.4. De Raad verwerpt het verweer dat de klacht niet ontvankelijk is, omdat klager de klacht niet éérs met beklagden heeft besproken; dergelijke bespreking wordt in artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM immers niet als een (formele) eis voor ontvankelijkheid gesteld.
- 5.5. De Raad verwerpt eveneens het verweer dat de klacht niet ontvankelijk is, omdat de klacht onduidelijk is. Hoewel de Raad het met beklagden eens is dat de klacht niet écht duidelijk is en het dus op klagers' weg had gelegen om in plaats van simpelweg te verwijzen naar (veel) stukken, zijn klacht duidelijker te formuleren, kan immers uit het klachtformulier met bijlagen - op zich en in onderling verband bezien - de kern van de klacht wel voldoende worden afgeleid.
- 5.6. Derhalve en gelet op het bepaalde in artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, is de klacht ontvankelijk en is de Raad bevoegd daarvan kennis te nemen.
- 5.7. Aldus toekomend aan inhoudelijke beoordeling van de klacht, overweegt de Raad ten aanzien van de door klager ter onderbouwing van zijn klacht in het klachtformulier genoemde/omschreven "situatie 1 t/m 3" allereerst dat drie door klager expliciet genoemde panden inderdaad voor een hoog bedrag werden verkocht. Daaruit volgt echter nog niet dat dús, zoals klager stelt, "*...de verkoopprijs belachelijk hoog was*". De hoogte van de (ver)koopprijs van een onroerende zaak is immers altijd -zoals de prijs van iedere zaak of goed- afhankelijk van de actuele markt(omstandigheden). Bovendien bepalen hoe dan ook verkoper en koper uiteindelijk de hoogte van de prijs door hetgeen zij overeenkomen. In zoverre is wat een makelaar -in casu klager- vindt van de hoogte van een (ver)koopsom c.q. een (veel jaren) eerder uitgevoerde taxatie dan ook niet maatgevend. Bovendien blijkt uit de stukken en door partijen gegeven toelichting daarop genoegzaam dat de in de klacht genoemde panden voor een op het moment van hun verkoop door de

markt bepaalde, oftewel marktconforme prijs werden verkocht; het tegendeel is door klager ook niet op objectieve wijze, bijvoorbeeld door een of meer onafhankelijke taxatie(s) aangetoond.

- 5.8. Aan het vorenstaande doen het feit dat er in “situatie 2” volgens klager sprake was van een “..gelikte brochure” en in “situatie 3” volgens klager informatie over zonnepanelen ontbrak en de, overigens eerst bij de mondelinge behandeling van de klacht door klager overgelegde brochure betreffende een pand aan de [adres] niets af:
- i.) blijkens de stukken werd in “situatie 2” een heel gebruikelijke brochure met duidelijke foto’s van de feitelijke situatie gehanteerd;
 - ii.) de verkoopinfo in “situatie 3” maakte expliciet melding van “9 zonnepanelen (huur c.a. 50 euro per maand)”;
 - iii.) de brochure “[adres]” meldt weliswaar ook een planologische (sub-)bestemming, maar heeft onmiskenbaar de omschrijving van de feitelijke situatie, d.w.z een loods, als uitgangspunt
- 5.9. Naar het oordeel van de Raad kan er dan ook niet worden geconcludeerd dat er sprake is van , zoals klager door gebruik van het woord “..opeenstapeling” zelfs suggereert, een patroon van “manipulatief gedrag” van/door de makelaar en/of het makelaarskantoor.
- 5.10. Uit de overwegingen 5.7. t/m 5.9. volgt dan ook dat het eerste, in overweging 3.2 onder a. omschreven klachtonderdeel geen doel treft en dus ongegrond zal worden bevonden.
- 5.11. Beklaagden hebben bij de mondelinge behandeling van de klacht erkend dat de in de door klager gewraakte mail van 9 maart 2021 gebruikte slotzin: “Bovenstaande taxateur laten wij daarom ook niet meer toe in onze woningen.”, niet gebruikt had moeten worden. Afgezien daarvan is de Raad van oordeel dat een verkopend makelaar(skantoor) nóch de keuze van een (ver)koper voor enig taxerend makelaar, nóch enige uit te voeren taxatie behoort te beïnvloeden.
- 5.12. De omstandigheid dat de betreffende mail, zoals de makelaar ter zitting heeft toegelicht, werd verstuurd door een medewerker van het makelaarskantoor doet daar naar het oordeel van de Raad niet(s) aan af. Daargelaten nog dat hoogst onaannemelijk is dat de betreffende medewerker de gewraakte mail geheel eigener beweging verzond, is en blijft de makelaar immers hoe dan ook steeds zélf verantwoordelijk voor hoe er -óók door zijn medewerkers- bij enige transactie die hij

als makelaar begeleidt, wordt gehandeld en /of gecommuniceerd. Bovendien heeft het makelaarskantoor er als NVM-lid volgens regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat medewerkers zich “gedragen overeenkomstig de regels van de NVM “.

- 5.13. Door/met de inhoud en toonzetting van de mail van 9 maart 2021 is dan ook in strijd gehandeld met de Ereregels 1 jo 2 jo 7 en 10 van de Erecode NVM. Dus treft het tweede, in overweging 3.2 onder b. omschreven klachtonderdeel doel en zal dat gegrond worden bevonden.
- 5.14. De Raad ziet in dit specifieke geval aanleiding om ondanks gedeeltelijke gegrondbevinding van de klacht aan beklagden géén straf op te leggen. Enerzijds omdat slechts een klachtonderdeel gegrond is en beklagden ten aanzien van dat klachtonderdeel ter zitting al hebben erkend onjuist te hebben gehandeld. Anderzijds, en belangrijker nog, omdat de Raad op grond van de (omvangrijke) stukken en de toelichting van partijen de stellige indruk heeft gekregen dat de klacht niet in de laatste plaats voortvloeit uit een kennelijke tussen beide partijen bestaande “incompatibilité des humeurs “.
- 5.15. Om diezelfde reden ziet de Raad dus ook aanleiding om van het in artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM bepaalde beginsel, dat de kosten van de behandeling van een klacht bij gegrondverklaring ten laste van beklagde(n) komen, op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM af te wijken.
- 5.16. Om diezelfde redenen, maar onverminderd al het vorenstaande partijen en geheel ten overvloede, geeft de Raad dus aan beide partijen ook heel nadrukkelijk in overweging om het kennelijk tussen hen bestaande dispuut over hun functioneren door goed, collegiaal onderling overleg op te lossen. Mogelijk zou het bestuur van de afdeling Zeeland daarbij een bemiddelende rol kunnen vervullen!
- 5.17. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht tot de hierna geformuleerde beslissing op de klacht.

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk**.
- 6.2. Verklaart de klacht voor wat betreft het tweede, in overweging 3.2 onder b. omschreven onderdeel **gegrond** en voor het overige **ongeground**.
- 6.3. Ziet af van het opleggen van een straf en proceskostenveroordeling
- 6.4. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klager betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan hem zal terugbetalen.

Aldus gewezen door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en getekend op 18 januari 2022.