



22058 RvT Oost

Onduidelijkheid hoedanigheid. Klacht van opdrachtgever.

Klaagster schakelt beklagde H. in voor de verkoop van haar bedrijfspand. Daarbij ontstaat discussie over de brandveiligheid van het plafond. Uiteindelijk is klaagster ontevreden over de werkzaamheden van H. en dient een klacht in bij wat zij denkt dat het kantoor van H. is. H. heeft zijn kantoor echter al een aantal jaren geleden verkocht. Wel werkt hij nog vanuit het pand van zijn oude kantoor en gebruikt hij een e-mailadres van zijn oude kantoor. Klaagster raakt vervolgens in discussie met de opvolger van H. hierover, de heer M. Omdat partijen uiteindelijk niet tot overeenstemming komen dient klaagster een aantal klachten in. De klachten tegen H. worden niet-ontvankelijk verklaard, nu H. geen NVM-makelaar meer is. De klachten tegen M. en het oude kantoor van H. worden wel gegrond verklaard. Hen wordt verweten dat niet duidelijk was dat H. niet meer voor het kantoor werkte. Ook wordt hen verweten dat zij de klachten van klaagster niet op een correcte wijze heeft afgehandeld.

Beslissing van 4 mei 2023

Inzake de klacht van

Mevrouw [J.],

wonende te [woonplaats],

klaagster,

gemachtigde: mr. S.M. Hogendoorn – de Jong,

tegen

1. De heer [H.],

2. De heer [M],

3. [H. B.V.],

kantoorhoudende te [woonplaats],

beklaagden.

In deze beslissing zal klaagster '[J.]' en zullen beklagde sub 1 '[H.]', beklagde sub 2 '[M.]', beklagde sub 3 '[H. B.V.]' en beklagden gezamenlijk '[H. c.s.]' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier met bijlagen van 14 oktober 2022;
- het verweer met bijlagen van 20 december 2022.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 9 maart 2023. Verschenen zijn: [J.], bijgestaan door mevrouw mr. S.M. Hogendoorn – de Jong (hierna: 'Hogendoorn'), [H.] en [M.]. Op 2 maart 2023 heeft [H.] een e-mail met bijlage gezonden aan de Raad en [H. c.s.]. Hogendoorn heeft ter zitting spreekantekeningen overhandigd aan de Raad en deze voorgedragen. De e-mail van 2 maart 2023 en de spreekantekeningen zijn toegevoegd aan het procesdossier.

2. De feiten

- 2.1 [H.] heeft voor [J.] bemiddeld bij de verkoop van een appartement aan het adres [adres] (hierna: het 'appartement'). In dat appartement had [J.] een kapsalon geëxploiteerd.
- 2.2 Op 20 december 2022 heeft [H.] een e-mail aan de beoogde kopers van het appartement gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"Jullie opmerking omtrent de brandveiligheid van het plafond heb ik met [J.] besproken.

Zij heeft mij gezegd dat haars inziens het aanwezige systeemplafond voldoet aan de brandveiligheids voorschriften.

De opmerking van Martijn is dat dat klopt maar dat de boven het plafond aanwezige elektra niet voldoet aan de brandveiligheidseisen zal ik met haar bespreken."

- 2.3 Op 27 december 2022 heeft [H.] een e-mail aan de beoogde kopers gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"Verder kan ik melden dat verkoopster [J.] het erkende installatie bedrijf van André Mol de elektrische bedrading boven het brandvertragende systeemplafond zal laten controleren en indien deze aanpassing behoeft zij deze op haar kosten zal laten uitvoeren."

- 2.4 Op 30 december 2021 is een koopovereenkomst gesloten ten aanzien van het appartement (hierna: de 'koopovereenkomst'). [H.] heeft de koopovereenkomst opgesteld en heeft daarbij gebruik gemaakt van de "model koopovereenkomst voor bedrijfsonroerend goed, appartement (model 2019)" van de NVM. Op pagina 18 van de koopovereenkomst heeft [H.] - onder de handtekeningen van [J.] en kopers - zijn naam geschreven en zijn handtekening geplaatst naast de tekst:

"Voor gezien NVM-lid optredende voor de verkoper:

Deze uitgave is bestemd voor gebruik door leden van de NVM.

Gebruik door anderen dan NVM-leden en nadruk is niet toegestaan."

- 2.5 [J.] heeft op 25 januari 2022 een e-mail aan [H.] gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"Henk ik heb over ons gesprek van gisteren nagedacht en ik ga het plafond niet veranderen. Wat ik afgesproken heb met mol dat gebeurt en dat is wat ik besproken heb met hun."

[H.] heeft onder meer als volgt op die e-mail gereageerd:

*"Prima; uiteindelijk is het jouw zaak.
Wel wil ik voor mijzelf – echter alleen met jouw toestemming- iemand naar laten kijken.*

Dan weet ik wat er precies aan de hand is."

- 2.6 Op 1 februari 2022 heeft de levering van het appartement plaatsgevonden.

- 2.7 Artikel 11 van de leveringsakte luidt:

"In aanvulling op de koopovereenkomst hebben partijen nadere afspraken gemaakt over de aanpassing van het plafond en de elektra. Daarvoor wordt verwezen naar de aan deze akte gehechte stukken."

- 2.8 Bij de leveringsakte zijn voornoemde e-mails van 20 en 27 december 2022 gevoegd. Daarnaast is bij de leveringsakte een e-mail van [H.] aan de notaris van 1 februari 2022 om 16:52 uur gevoegd met onder meer de volgende inhoud:

"Hierbij bevestig ik namens verkoopster Mevrouw [J.] dat indien mocht blijken dat i.v.m. de brandveiligheid er een brandvertragende laag tegen het de vloer van de bovenwoning dient te worden aangebracht zij hiervoor de kosten voor haar rekening zal nemen."

- 2.9 Op 8 juni 2022 heeft [J.] een brief aan [H. c.s.] gezonden waarin zij klaagt over de gang van zaken:

"Gedurende de onderhandelingsfase was er enige discussie rondom de elektrische bedrading die lag boven het systeemplafond. De gemaakte afspraak was steeds dat ik als Verkoper de elektrische bedrading boven het bestaande systeemplafond zou laten controleren en zo nodig zou laten aanpassen. Dit was niet vastgelegd in de Koopovereenkomst, maar wel in de begeleidende mail van 27 december 2021 [...]"

Ná het ondertekenen van de koopakte meldde Koper zich bij mij dat hij heaters op het plafond wil plaatsen tegen het plafond. Zijn eis was dat ik daarom brandwerende platen of brandwerend schuim zou laten plaatsen. Ik heb dit meteen en duidelijk afgewezen. Op 25 januari 2022 heb ik hierover deze lijn nogmaals aan u gemaild. [...]"

Vervolgens was het transport bij de notaris gepland voor 1 februari 2022. Bij de notaris is – zonder dat ik of [H.] erbij waren – kennelijk een discussie ontstaan over een nieuwe aanvullende afspraak – die een verplichting in hield voor mij als Verkoper om alsnog iets aan het plafond te laten doen. Op de middag van het transport ben ik rond kwart voor vijf gebeld door mevrouw van Kesteren (Raad: van het notariskantoor). Zij gaf aan dat de Verkopers erop stonden dat niet alleen de kosten van het aanpassen van de elektrische bedrading voor mijn rekening zouden komen, maar dat ik daarnaast óók een brandvertragende laag zou laten aanbrengen op mijn kosten. Ik heb hier wederom niet mee ingestemd, de gemaakte afspraak was helder. Ik zei ook nog dat men voor een verdere toelichting ook nog mijn makelaar kon bellen, de heer [H.], aangezien die ook van de gemaakte afspraak precies op de hoogte was. Daarna heb ik er niets meer over gehoord.

Vervolgens blijkt u, de heer [H.], zonder overleg met mij, aan de notaris op eigen houtje een toezegging te hebben gedaan [...]

Deze toezegging is vervolgens door de notaris als een aanvullende afspraak bij artikel 11 van de Leveringsakte opgenomen. Dit las ik die avond, toen niemand meer bereikbaar was. Meteen ben ik die volgende dag, op 2 februari, op het makelaarskantoor bij de heer [H.] langsgeslagen en heb ik aangegeven dat ik geen toestemming had gegeven om deze toezegging te doen en dat ik dat helemaal niet wilde. [H.] vertelde toen direct dat het ook niet de bedoeling was dat ik dit zou gaan betalen.”

2.10 [M.] heeft op 13 juni 2022 per e-mail onder meer als volgt gereageerd op deze brief:

“De heer [H.] was de oprichter van [H. B.V.] te [woonplaats]. Per 1 januari 2016 heeft de heer [H.] alle aandelen in deze b.v. overgedragen aan ondergetekende die sinds dat moment DGA van [H. B.V.] is. De heer [H.] heeft sinds dat moment geen enkel dienst verband of werkgever-werknemer verhouding met [H. B.V.], en heeft geen bevoegdheden om namens [H. B.V.] te handelen. Ook is de heer [H.] sinds 2014 geen lid meer van de NVM. Het is hem van NVM-wege niet toegestaan werkzaamheden te verrichten op het gebied van woningen ten aanzien van bezichtigingen en onderhandelingen. Hij mag wel op de achtergrond adviseren. Wel is het hem toegestaan op het gebied van bedrijfs onroerend goed (BOG) zoals winkels en bedrijfshallen te adviseren bij verhuur en verkoop. Dit doet hij onder de naam [H. Onroerend Goed Advies] een éénmanszaak [...]

Hij [doet] zijn afspraken op een kantoortje achterin en op de begane grond van het kantoorgedeelte dat zowel door [X. B.V.] en [H. B.V.] wordt gehuurd van de eigenaar [Y. B.V.]. De heer [Y.] - die een persoonlijke vriend van de heer [H.] was - heeft indertijd de heer [H.] toestemming gegeven dit kantoortje te gebruiken. Hierdoor maakt hij ook gebruik van het in het pand aanwezige netwerk.

In ons bestand komt geen opdracht van Uw zijde voor betreffende [adres]. Ook hebben wij ons nimmer ingelaten met onderhandelingen over dit bedrijfspand. Er zijn ook nooit meldingen van dit object gedaan op Funda in Business. Voor zo ver ons bekend heeft U uitsluitend met de heer [H.] gesproken en onderhandeld .

Derhalve kan ik niet ingaan op Uw boven aangehaald schrijven.”

2.11 Op 14 juni 2022 heeft [J.] onder meer als volgt gereageerd op voornoemde e-mail:

"Ik liep immers gewoon uw kantoor, makelaardij [H. B.V.], binnen met de mededeling dat ik (zelf al) een koper had voor mijn pand en dat ik een makelaar nodig had om het pand te splitsen en te verkopen. [H.] nam aldaar ter plaatse op dat moment (mondeling) mijn opdracht aan. [H.] was die dag gewoon aanwezig in uw kantoor, presenteert zich aldaar als makelaar. Hij gaf toen niet aan en later ook niet, dat hij alleen maar als adviseur werkte. Hij verrichte gewoon makelaarswerkzaamheden vanuit uw makelaarskantoor [H. B.V.] [H.] was ook daadwerkelijk geregeld aanwezig in dat kantoor. Ik wist niet dat hij niet meer werkt als makelaar en heb daar verder ook geen enkele gedachte aan besteed.

Waarom zou ik me vragen stellen over zijn positie en of hij werkt bij of voor of namens [H. B.V.]? Ook als ik uw kantoor binnen liep en vroeg naar [H.], werd ik door de dames van de receptie altijd netjes naar hem doorverwezen. Ook dat wekt de indruk dat hij gewoon bij [H. B.V.] werkt. Ook op allerlei ándere manieren werd de indruk bevestigd dat [H.] en [H. B.V.] gewoon één en hetzelfde zijn en nauw aan elkaar verbonden zijn. Zelfs op de buitengevel van het pand is luid en duidelijk is aangegeven dat [H. B.V.] (en [X. BV]) daar gevestigd zijn. De naam [H.] als separaat bedrijf ontbreekt op de gevel of elders in het kantoor.

U geeft in uw mail aan dat hij gebruik maakte van uw netwerk, maar hij maakt ook gebruik van uw mailadres. In de mails correspondeerde Henk ook steeds van het mailadres [e-mailadres] daarmee expliciet uitdrukking gevend aan zijn verbondenheid met uw kantoor. Ook heeft [H.] de verkoopovereenkomst van de NVM gebruikt en ondertekende hij deze overeenkomst als: ' [H.], NVM lid optredende voor de verkoper'. Ook richting de notaris presenteerde hij zich als makelaar. En op de Nota van Afrekening van de notaris is vermeld: Factuur makelaar – daarmee doelend op de nota van [H.].

Wat mij betreft volgt uit al deze omstandigheden in onderlinge samenhang dat wel degelijk sprake is van een vorm van verbondenheid, ongeacht of [H.] wel of niet op uw loonlijst staat. Als consument kan ik dat toch allemaal niet doorprikken? Ik ben nota bene 73 jaar en ga juist naar een gerenommeerde plaatselijke makelaar om ontzorgd te worden.

En dat is dus ook wat ik u kwalijk neem. Als [H.] niet meer verbonden is aan het kantoor dat sinds 2016 blijkbaar van u is, dan valt het u zonder meer aan te rekenen dat hij nog steeds en vanuit hetzelfde kantoor en met gebruikmaking van een mailadres met de uitgang [H. B.V.], zijn zakelijke communicatie naar buiten toe voert. Die communicatie zorgt dan voor een onjuiste beeldvorming over de persoon [H.], over zijn positie binnen uw bedrijf (dat zelfs zijn naam draagt) en over zijn rechten of bevoegdheden."

2.12 [H.] heeft op 26 juni 2022 een e-mail aan [J.] gezonden waarin hij onder meer het volgende schrijft:

"Of deze opdracht nu aan mij persoonlijk of aan [H.B.V.] is gegeven heeft voor mij geen invloed op het uitvoeren van doe opdracht.

Voor mij staat voorop dat ik de opdracht die je mij hebt gegeven zo goed mogelijk uitvoer en daarbij alleen jou belangen en niet die van de tegenpartij zal dienen echter zonder dat ik daarbij de belangen van de tegenpartij schaad.

Die opdracht heb ik naar mijn idee zeer goed uitgevoerd en heb uiteindelijk een verkoopprijs gerealiseerd die ver boven de huidige marktprijzen ligt.

[...]

Ook de situatie van het plafond tussen de kapsalon en de woning is meermalen ter sprake geweest, Bij die gesprekken heb ik aangegeven dat ik geen expert op gebied van brandveiligheid was maar dat mijn ervaring op dat gebied aangaf dat wanneer er sprake zou zijn van een plafond dat niet voldeed aan de brandveiligheidseisen jij - ook al zou de verkoop niet tot stand komen - als eigenaar verplicht zou zijn om te zorgen voor een plafond dat zou voldoen aan de eisen van brandveiligheid.

[...]

De notaris belde mij dat er problemen over de brandveiligheid van het plafond.

In eerste instantie heb ik toen een mail gestuurd die in de periode voorafgaande aan de ondertekening van de koopovereenkomst aan de koper was gezonden inzake de brandveiligheid van het plafond en waarvan jij ook een cc hebt gehad.

Mevrouw Kerstens van het notaris kantoor belde mij dat dit niet voldoende was. Ik heb toen telefonisch contact met je gehad waarbij jij aangaf dat als het echt zo was je dan toch wel de kosten voor je rekening zou nemen. Daarop heb ik de notaris de betreffende mail gestuurd met een cc aan jou.

[...]

Twee dage na het transport kwam je bij mij op kantoor en zei dat je dit niet zo had bedoeld. De zaak was al gepasseerd en kon m.i. niet meer worden teruggedraaid.

Wel heb ik toen tegen je gezegd dat de tegenpartij eerst maar moest aantonen dat het plafond niet voldeed aan de brandveiligheidseisen en dat we het zouden afwachten."

- 2.13 Op 30 juni 2022 heeft een bespreking plaatsgevonden tussen [H.], [M.] en [J.] op kantoor van [H.B.V.]. [J.] heeft op 1 juli 2022 een e-mail gezonden aan [H. c.s.] waarin zij dat gesprek heeft bevestigd. [H.] heeft op 8 juli 2022 op die e-mail gereageerd.
- 2.14 [J.] heeft op 11 juli 2022 een e-mail gezonden aan [H. c.s.] en verzocht om uiterlijk 14 juli 2022 inhoudelijk op haar klacht te reageren. Op 14 juli 2022 heeft [H.] aan [J.] meegedeeld dat [M.] tot 31 juli 2022 op vakantie was en dat [M.] niet voor 3 of 4 augustus 2022 kon reageren. [H.] zou pas op 22 juli 2022 reageren op de brief van [J.].
- 2.15 Op 25 juli 2022 om 12:03 uur heeft Hogendoorn – omdat een reactie van [H.] uitbleef - [H.] verzocht om diezelfde dag voor 15:00 uur alsnog te reageren op de e-mail van [J.]. [H.] heeft op 26 juli 2022 meegedeeld dat hij na 2 augustus 2022 zou reageren.
- 2.16 Hogendoorn heeft op 26 juli 2022 om 14:08 uur per e-mail nadere vragen gesteld aan [H.]. [H.] heeft op 26 juli 2022 om 14:37 uur per e-mail meegedeeld dat hij op 28 juli 2022 op die vragen zou reageren. Op 29 juli 2022 om 14:57 uur heeft Hogendoorn een rappel gezonden aan [H. c.s.]. Hogendoorn heeft op 4 augustus 2022 opnieuw een rappel

aan [H. c.s.] gezonden, waarin zij [H. c.s.] verzoekt om alsnog uiterlijk op 19 augustus 2022 inhoudelijk te reageren.

- 2.17 Op 19 augustus 2022 heeft [M.] een schikkingsvoorstel gedaan aan [J.] voor een bedrag van € 1.250 exclusief btw. Hogendoorn heeft het schikkingsvoorstel op 26 augustus 2022 afgewezen en [H. c.s.] verzocht om uiterlijk 31 augustus 2022 alsnog inhoudelijk te reageren op haar e-mails.
- 2.18 [M.] heeft op 31 augustus 2022 meegedeeld dat hij het druk had en dat hij daarom nog niet had gereageerd op de e-mail van 26 augustus 2022, maar dat hij uiterlijk op 6 september 2022 alsnog zou reageren. In een e-mail van 7 september 2022 heeft Hogendoorn bevestigd dat zij op 2 september 2022 telefonisch heeft gesproken met [M.], maar dat [M.] nog altijd niet inhoudelijk heeft gereageerd op de e-mails van Hogendoorn.
- 2.19 Op 12 september 2022 heeft [M.] een schikkingsvoorstel gedaan aan [J.] voor een bedrag van € 1.500 exclusief btw. Hogendoorn heeft op 13 en 15 september 2022 e-mails gezonden aan [H. c.s.] met enkele vragen naar aanleiding van de e-mail van 12 september 2022.
- 2.20 Op 16 september 2022 heeft Hogendoorn aangekondigd dat een tuchtklacht tegen [H. c.s.] wordt ingediend. [M.] heeft op 20 september 2022 een schikkingsvoorstel gedaan aan [J.] van € 1.815 exclusief btw. Hogendoorn heeft dit voorstel op 21 september 2022 afgewezen.

3. Ontvankelijkheid

- 3.1 [J.] heeft haar klacht blijkens het klachtformulier gericht tegen [H.], [M.] en [H. B.V.]. [H.] is sinds 30 april 2016 geen NVM makelaar meer. [M.] en [H. B.V.] staan per heden wel ingeschreven als NVM makelaar respectievelijk NVM-lid.
- 3.2 De klacht is op 14 oktober 2022 ingediend door [J.], zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: 'Reglement Tuchtrechtspraak'), van toepassing is.
- 3.3 Artikel 14 lid 1 Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt:

"Ieder die van mening is dat een lid van de coöperatie, een NVM Makelaar/Taxateur of een Senior NVM Makelaar/Taxateur zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 17 dan wel artikel 40 van de statuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer

van die stand, kan daaromtrent een klacht indienen bij de klachtencoördinator van het NVM-bureau, onder vermelding van de feiten en van de naam van het lid of de leden, dan wel van de NVM-Makelaar(s)/Taxateur(s), tegen wie de klacht is gericht.”

- 3.4 De Raad is van oordeel dat [J.] ontvankelijk is in haar klacht tegen [M.] en [H. B.V.], omdat zij NVM makelaar respectievelijk NVM-lid zijn. [J.] is evenwel niet-ontvankelijk in haar klacht tegen [H.], omdat hij geen NVM makelaar was ten tijde van de handelingen of nalatigheden waar de klacht op ziet.

4. De klacht en het verweer

- 4.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in.
- [H.] heeft zonder toestemming van [J.] aan kopers toegezegd dat [J.] de kosten voor een brandwerende laag of plafond in het appartement voor haar rekening zou nemen. Daarmee zijn [H. c.s.] niet naar beste vermogen tegemoet gekomen aan de reële verwachtingen die [J.] mocht hebben. [H. c.s.] hebben de belangen van [J.] niet beschermd en bevorderd (onderdeel 1);
 - [H. c.s.] zijn niet betrouwbaar en deskundig en de kwaliteit van de dienstverlening is onvoldoende geweest (onderdeel 2);
 - [H. c.s.] hebben in strijd gehandeld met hun plicht om ervoor te zorgen dat de aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM (onderdeel 3);
 - [H. c.s.] hebben in hun communicatie niet gewaakt voor het ontstaan van onjuiste beeldvorming over de werkwijze, belangen en positie van [H.] en [H. B.V.] (onderdeel 4);
 - [H. c.s.] hebben niet getracht te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden zijn geëscaleerd (onderdeel 5).
- 4.2 [H. c.s.] voeren gemotiveerd verweer, dat hierna aan de orde zal komen.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur dient hun functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te oefenen en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie dienen zij te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.
- 5.2 Artikel 8 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur trachten te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren.

- 5.3 Artikel 10 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. Het NVM-lid zorgt ervoor dat de aan hem verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.
- 5.4 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [H. c.s.] tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld, doordat zij de regels 1, 8 en 10 van de Erecode hebben overtreden. De Raad dient te beoordelen of [M.] en [H. B.V.] deze normen hebben geschonden.

Klachtonderdelen 1, 2 en 3

- 5.5 De Raad is van oordeel dat klachtonderdelen 1 en 2 enkel betrekking hebben op het feitelijk handelen van [H.]. Naar het oordeel van de Raad kan aan [M.] en [H. B.V.] geen verwijt worden gemaakt van het feit dat [H.], volgens [J.] zonder haar toestemming en in strijd met haar aan [H.] kenbaar gemaakte wil, aan kopers heeft toegezegd dat [J.] de kosten voor een brandwerende laag of plafond in het appartement voor haar rekening zou nemen. Om diezelfde reden kan aan [M.] en [H. B.V.] niet het verwijt worden gemaakt dat zij niet naar hun beste vermogen tegemoet zijn gekomen aan de reële verwachtingen die [J.] mocht hebben en dat zij de belangen van [J.] niet hebben beschermd en bevorderd en dat zij in hun optreden niet betrouwbaar en deskundig waren dan wel dat de kwaliteit van de dienstverlening niet voldoende is geweest. Nu vast staat dat [H.] niet is verbonden aan [H. B.V.] kan, wat er ook zij van de gegrondheid van de klachten van [J.] over het optreden van [H.], ook onderdeel 3 niet slagen. Klachtonderdelen 1, 2 en 3 zijn om voormelde redenen ongegrond.

Klachtonderdeel 4

- 5.6 De Raad dient te beoordelen of [H. B.V.] en [M.] en de aan hen verbonden personen in hun communicatie voldoende hebben gewaakt voor het ontstaan van onjuiste beeldvorming over de werkwijze, belangen en positie van [H.] en [H. B.V.].
- 5.7 [H.] stelt dat hij de zaak van [J.] zelfstandig heeft behandeld, dat hij niet in dienst was van [H. B.V.] ten tijde van het uitvoeren van de opdracht van [J.] en dat hij ter zake inhoudelijk geen overleg heeft gevoerd met [M.] of [H. B.V.]. [J.] stelt dat bij haar de indruk is gewekt dat [H.] wel werkzaam was bij [H. B.V.]. Vooropgesteld dient te worden dat [H.] niet in dienst was van [H. B.V.] toen hij de bewuste werkzaamheden verrichtte voor [J.]. [H.] kwalificeert dan ook niet als een aan [H. B.V.] verbonden persoon, zoals bedoeld in artikel 10 van de Erecode NVM, zoals hiervoor al is overwogen. [J.] heeft gesteld dat zij door een medewerkster van [H. B.V.] is verwezen naar [H.], die op dat moment aldaar werkzaam was. De medewerkster van [H. B.V.] kwalificeert wel als een aan [H. B.V.] verbonden persoon. Dat die verwijzing heeft plaats gevonden is niet (gemotiveerd) betwist door [M.] en/of [H. B.V.].

- 5.8 [H. B.V.] en [M.] hebben ter zitting meegedeeld dat [H.] zijn werkzaamheden verrichtte vanuit een kantoorruimte in het bedrijfspand van [H. B.V.]. Als onvoldoende gemotiveerd betwist is komen vast te staan dat op het bedrijfspand niet is aangegeven dat [H.] aldaar zelfstandig is gevestigd en dat [H.] gebruik maakt van een zakelijk e-mailadres van [H. B.V.].
- 5.9 [H.] heeft ter zitting gesteld dat hij [J.] tijdens het eerste gesprek met [J.] heeft gezegd dat hij als zelfstandige werkt en niet verbonden is aan [H. B.V.]. [J.] heeft dit gemotiveerd betwist. Naar het oordeel van de Raad is gelet op de gemotiveerde betwisting door [J.] niet komen vast te staan dat aan haar tijdens het eerste gesprek met [H.] is meegedeeld dat [H.] zelfstandig, dus los van [H. B.V.], optrad. Dat zij dat op dat moment uit andere informatie had moeten of kunnen afleiden is evenmin komen vast te staan. De Raad neemt daarbij in overweging dat vast staat dat [H.] bij het opstellen van de koopovereenkomst gebruik heeft gemaakt van een NVM model koopovereenkomst en zich door het plaatsen van zijn handtekening – al dan niet abusievelijk - heeft voorgedaan als NVM-lid.
- 5.10 [M.] heeft ter zitting meegedeeld dat [H.] zijn zaken zelfstandig doet en dat hij en [H. B.V.] niet controleren wat [H.] doet. Volgens [J.] heeft [M.] tijdens een bespreking op 30 juni 2022 te kennen gegeven dat hij zich kon voorstellen dat [J.] ervan uitging dat zij zaken deed met [H. B.V.] en dat hij organisatorische veranderingen heeft doorgevoerd zodat deze situatie zich niet nogmaals voor zal doen.
- 5.11 Op basis van voorgaande feiten is de Raad van oordeel dat [M.] en [H. B.V.] en de aan hen verbonden personen onvoldoende hebben gewaakt voor het ontstaan van onjuiste beeldvorming over de positie van [H.]. De Raad acht het volkomen begrijpelijk dat [J.], in het licht van voormelde feiten en omstandigheden, het vertrouwen had dat zij met een aan [H. B.V.] verbonden NVM-makelaar zaken deed. [M.] en [H. B.V.] hebben onvoldoende gedaan om ervoor te zorgen dat Jeltens [H.] (althans een of meer van aan haar verbonden personen) niet zou bijdragen aan het ontstaan van deze onjuist beeldvorming. Van [M.] en [H. B.V.] had mogen worden verwacht dat zij erop toe hadden gezien dat er geen foutieve beeldvorming bij [J.] over de positie van [H.] zou kunnen ontstaan. Dit hebben [M.] en [H. B.V.] ten onrechte nagelaten. Dat [H.] niet als makelaar op de website van [H. B.V.] wordt vermeld doet hier niet aan af, omdat cliënten zich ook zonder raadpleging van de website tot het makelaarskantoor zullen wenden. De Raad is van oordeel dat klachtonderdeel 4 gegrond is.

Klachtonderdeel 5

5.12 Op 8 juni 2022 heeft [J.] per brief geklaagd bij [H. c.s.] over de gang van zaken. Daarna hebben [J.] en [H. c.s.] langdurig en uitvoerig gecorrespondeerd over de klacht, waarbij [H. B.V.] zich in het begin op het standpunt stelde dat zij niet bij de klacht betrokken was omdat [H.] niet bij haar in dienst was. [H. c.s.] hebben meermaals niet gereageerd op berichten van [J.] binnen een door haar gestelde redelijk termijn. Daarmee hebben [M.] en [H. B.V.] het conflict onnodig laten escaleren. Het handelen van [H. B.V.] en [M.] is daarom naar het oordeel van de Raad tuchtrechtelijk laakbaar. Dit onderdeel van de klacht is eveneens gegrond.

5.13 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de Raad klachtonderdelen 4 en 5 gegrond acht. Gelet op het klachtwaardig handelen van [M.] en [H. B.V.] acht de Raad een berisping en een (hoofdelijke) boete van € 2.000,00 gepast. De op de behandeling van de zaak vallende kosten worden ten laste van [M.] en [H. B.V.] gebracht.

6. De beslissing

De Raad:

verklaart [J.] niet-ontvankelijk in haar klacht tegen [H.];

verklaart [J.] ontvankelijk in haar klacht tegen [M.] en [H. B.V.];

verklaart klachtonderdelen 1, 2 en 3 ongegrond en klachtonderdelen 4 en 5 gegrond tegen [M.] en [H. B.V.];

legt aan [M.] en [H. B.V.] de straf op van berisping;

legt aan [M.] en [H. B.V.] een geldboete op van € 2.000,00, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden, des dat de één betalende de ander zal zijn bevrijd;

bepaalt dat [M.] en [H. B.V.] € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zullen bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden, des dat de één betalende de ander zal zijn bevrijd;

bepaalt dat door de stichting Tuchtrechtspraak NVM binnen zes weken na heden het door [J.] betaalde klachtgeld ten behoeve van de procedure bij de Raad van Toezicht aan haar wordt terug betaald;

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. T.S. Weijers, lid-secretaris, en mr. R.E. Kranen, lid, op 4 mei 2023.