

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

Met vertraging nakomen bindend advies. Doen escaleren van een geschil. Verwijderen van promotiefilm van YouTube.

Een makelaar krijgt van klager de opdracht tot verkoop van zijn woning. Afgesproken wordt dat geen courtage verschuldigd zal zijn als de verkoper na 12 maanden zijn opdracht intrekt. Als deze dat na ruim 16 maanden doet, zendt de makelaar een nota voor intrekkingkosten. Klager legt het hierover ontstane geschil voor aan de Geschillencommissie Makelaardij die hem in het gelijk stelt. De makelaar dient ook het door klager betaalde klachtgeld aan klager te vergoeden. Dit weigert zij aanvankelijk met het argument dat zij haar advocaat wil raadplegen om het bindend advies eventueel aan te tasten. Pas nadat de Geschillencommissie en de NVM zich ermee bemoeien, betaalt de makelaar het klachtgeld alsnog. Net als de raad van toezicht is de Centrale Raad van oordeel dat de makelaar het geschil over een op zich futiel bedrag heeft laten escaleren. Als zij het bindend advies had willen aantasten had zij dat met voortvarendheid moeten doen.

Het verweer van de makelaar dat zij het promotiefilmpje van klagers woning niet van YouTube kan verwijderen omdat zij het wachtwoord kwijt is, gaat niet op. Als een professioneel dienstverlener van zo 'n medium gebruik maakt, dient hij er voor te zorgen dat hij de zaken die hij erop zet, er ook weer van kan verwijderen.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

M.J. L.-G., aangesloten NVM-Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te L,
appellante/beklaagde,

tegen

A. K., voorheen wonende te N, thans wonende te Z,
verweerder in hoger beroep/klager.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 10 februari 2014 heeft klager een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is door de afdeling Consumentenvoorlichting eerst voor behandeling doorgeleid aan beklaagde (hierna: “de makelaar”). Klager heeft in de klacht volhard waarna de afdeling Consumentenvoorlichting de klacht heeft doorgeleid naar de Raad van Toezicht Groningen.

- 1.2 Bij beslissing van 2 juni 2014 van de Raad van Toezicht Groningen, verzonden op 3 juni 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen de makelaar ingediende klacht gegrond verklaard en is aan haar de straf van berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat de makelaar de kosten van de behandeling van de klacht heeft te dragen.
- 1.3 De makelaar is bij brief van 23 juli 2014, ontvangen op 28 juli 2014, van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In haar brief van 18 augustus 2014 zijn de gronden opgenomen.
- 1.4 Klager heeft in zijn op 12 oktober 2014 ontvangen verweerschrift verweer gevoerd.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.6 Ter zitting van 27 oktober 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - de makelaar in persoon vergezeld van mr. L. van der Leer-Jellinghaus;
 - klager in persoon.
 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Mr. Van der Leer heeft zich daarbij bediend van pleitnotities.

2. **De feiten**

In haar beroepschrift heeft de makelaar geen bezwaar gemaakt tegen de weergave van de vaststaande feiten in rechtsoverweging 2.2 – 2.9 van de vermelde beslissing. Nu ook anderszins niet van bezwaren daartegen is gebleken zal ook in hoger beroep van die feiten worden uitgegaan. Deze feiten, aangevuld met de feiten die in hoger beroep zijn komen vast te staan, luiden:

- 2.1 Klager geeft op 10 februari 2012 opdracht aan de makelaar om te bemiddelen bij de verkoop van zijn woonhuis aan de L-dijk 7 in N. Partijen komen overeen dat geen courtage zal zijn verschuldigd indien klager de opdracht intrekt nadat een periode van 12 maanden is verstreken.
- 2.2 Op 30 juni 2013 trekt klager de opdracht in. De makelaar zendt aan hem op 6 augustus 2013 een factuur ter zake van intrekingskosten tot een bedrag van € 1.471,67 inclusief btw. Klager is niet tot de betaling daarvan bereid en legt het daarover met de makelaar gerezen geschil voor ter bindende advisering aan de Geschillencommissie Makelaardij. Bij beslissing van 18 november 2013 verklaart de commissie de klacht van klager gegrond en bepaalt zij dat het in depot staande bedrag van € 1.471,67 aan klager moet worden uitbetaald en de makelaar ter zake van klachtgeld € 76,26 aan klager dient te voldoen.
- 2.3 Op het verzoek van klager om het klachtgeld terug te betalen bericht de makelaar in haar e-mail van 24 januari 2014 dat alle betalingen zijn opgeschort tot 27 januari 2014 in verband met de overgang van haar kantoor naar een ander boekhoudkundig systeem. Omdat de makelaar ook nadien niet overgaat tot betaling van het klachtgeld en klager daarvan schriftelijk mededeling heeft gedaan aan de commissie, bericht deze bij brief van 7 februari 2014 aan de makelaar dat de door haar gegeven beslissing bindend is en verzoekt zij de makelaar om zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één maand, gevolg te geven aan de beslissing.
- 2.4 In haar e-mail van 7 februari 2014 bericht de makelaar aan klager dat zij nog in afwachting is van

een advies van haar advocaat over de mogelijke aantasting van de beslissing van de commissie in een civiele procedure. De makelaar stelt een betaling in het vooruitzicht indien haar advocaat ter zake negatief zou adviseren.

- 2.5 De NVM deelt in haar e-mail van 27 maart 2014 aan klager mee dat de makelaar inmiddels is gesommeerd om binnen één week het klachtgeld te voldoen en klager aanspraak kan maken op toepassing van de desbetreffende garantieregeling indien geen betaling zou volgen. Op 1 april 2014 betaalt de makelaar het klachtgeld aan klager.
- 2.6 In zijn e-mail van 14 februari 2014 aan de NVM meldt klager dat de makelaar na het intrekken van de verkoopopdracht heeft nagelaten om op Youtube de daarop door de makelaar geplaatste opname van het huis van klager te verwijderen. In haar e-mail van 15 mei 2014 zegt de makelaar toe daarvoor zorg te zullen dragen nadat zij weer de beschikking zou hebben verkregen over het daarvoor benodigde wachtwoord.

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Klager verwijt de makelaar dat deze anders heeft gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt door:
 - a. niet te voldoen aan het door de Geschillencommissie Makelaardij gegeven bindend advies in het tussen klager en de makelaar gerezen geschil en de makelaar de nakoming van dit advies traineert;
 - b. er niet voor zorg te dragen om na de intrekking van de verkoopopdracht op 30 juni 2013 de door haar op Youtube geplaatste opname van het woonhuis van klager te verwijderen.
- 3.3 De Raad van Toezicht Groningen stelt voorop dat de makelaar klager niet heeft gewezen op het haar toekomende recht om gedurende een bepaalde periode het bindend advies voor vernietiging aan de burgerlijke rechter voor te leggen en dat de makelaar de klager niet heeft verzocht tot zo lang te wachten met enige actie. De Raad van Toezicht overweegt voorts dat de makelaar, ook na het verstrijken van de aan het instellen van een dergelijke vordering verbonden termijn, niet dan na enige tijd voor betaling aan klager heeft zorg gedragen. De Raad van Toezicht is van oordeel dat de makelaar een meningsverschil over een futiel bedrag zonder noodzaak heeft laten escaleren. De Raad van Toezicht is daarnaast van oordeel dat de makelaar nadat klager daarom had verzocht, was gehouden om ervoor te zorgen dat de onder haar verantwoordelijkheid geplaatste promotiefilmpje op Youtube met bekwame spoed werd verwijderd na de intrekking van de verkoopopdracht. De Raad van Toezicht acht daardoor de onder 3.2 onder a en b opgenomen klachten gegrond. Aan de makelaar wordt de straf van berisping opgelegd met veroordeling van de makelaar in de kosten van de klachtprocedure tot een bedrag van € 2.750,-- te voldoen aan de NVM.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 De makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

- 4.2 De makelaar heeft in haar e-mail van 7 februari 2014 aan klager de betaling van het klachtgeld in het vooruitzicht gesteld nadat haar advocaat aan haar een advies zou hebben uitgebracht met betrekking tot het bindend advies. De makelaar heeft aldus te kennen gegeven dat zij aan dat advies zou voldoen.
- 4.3 Op Youtube wordt het woonhuis van klager getoond door middel van foto's en met vermelding van het adres. Niet is vermeld dat het huis te koop staat en evenmin is een vraagprijs opgenomen.

5. **Het verweer**

- 5.1 Klager heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 De makelaar heeft ondanks schriftelijke aanmaningen van zowel de secretaris van de Geschillencommissie Makelaardij als de secretaris van de Commissie Lidmaatschapszaken, verzuimd om het klachtgeld terug te betalen. Aan het verweer dat zij in afwachting was van een advies van haar advocaat over de door de Geschillencommissie Makelaardij genomen beslissing moet voorbij worden gegaan, reeds omdat op 18 februari 2014 de termijn om op te komen tegen de beslissing was verstreken. Voorts geldt dat binnen een redelijke termijn uitvoering moet worden gegeven aan een dergelijke beslissing en een beroep daartegen de verplichting daartoe niet opschort. Het gedrag van de makelaar heeft een negatieve uitstraling op de bij de NVM aangesloten makelaars.
- 5.3 De makelaar heeft een promotiefilmpje met betrekking tot het woonhuis van klager met de foto's van Funda op Youtube geplaatst met de vermelding dat sprake is van een koopwoning. Nadat klager er na de intrekking van de opdracht bezwaar tegen had gemaakt dat de opname niet werd verwijderd heeft de makelaar in haar e-mail van 15 mei 2014 bericht dat zij daarvoor zou zorg dragen zodra zij weer de beschikking zou hebben verkregen over het daarvoor benodigde wachtwoord. De makelaar heeft nagelaten om voor de toegezegde verwijdering van de opname zorg te dragen.

6. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 6.1 Uit Regel 8 van de Erecode vloeit voort dat van de NVM-leden en aangesloten makelaars wordt verwacht dat zij ingeval van meningsverschillen escalatie trachten te voorkomen en meewerken aan vormen van conflictbemiddeling indien zij daartoe verplicht zijn dan wel zich daartoe hebben verbonden.
- 6.2 Het Reglement Geschillencommissie Makelaardij strekt er toe voor makelaar en consument een efficiënte en kostenbeperkende procedure te verschaffen voor beslechting van (onder meer) een geschil over het honorarium van de makelaar. Tot die regeling behoort dat de consument het honorarium waarover geschil is onder de Geschillencommissie stort en dat zo spoedig mogelijk na de uitspraak van de Geschillencommissie hetzij het bedrag aan de consument wordt teruggestort, hetzij wordt overgemaakt naar de makelaar. In deze regeling past dat als de Geschillencommissie de makelaar gehouden acht het klachtgeld aan de consument te vergoeden, de makelaar daartoe binnen een redelijke, maar korte termijn, na de uitspraak overgaat.

Op zichzelf stond het de makelaar vrij juridisch advies in te winnen over de vraag of met enige kans op succes het bindend advies bij de civiele rechter kon worden aangetast. Deze omstandigheid rechtvaardigt evenwel niet de verplichting tot betaling van het betrekkelijk geringe bedrag aan klachtgeld van € 76,26 op te schorten. Ondanks de tussenkomst van zowel de secretaris van de Geschillencommissie als de secretaris van de Commissie Lidmaatschapszaken is de makelaar daartoe eerst overgegaan op 1 april 2014. Door onder de geschetste omstandigheden met een dergelijke vertraging het klachtgeld te restitueren heeft de makelaar er aan bijgedragen dat het geschil met klager zonder noodzaak is geëscaleerd en aldus heeft zij gehandeld in strijd met Regel 8 van de Erecode.

- 6.3 Uit het verweer van de makelaar tegen het onder 3.2 onder b opgenomen klachtonderdeel volgt dat ook zij van oordeel is dat een opdrachtgever na het intrekken van de opdracht er redelijkerwijze aanspraak op kan maken dat in het kader van de eerder gepleegde verkoopinspanningen gebruikte reclame-uitingen worden verwijderd. In haar e-mail van 15 mei 2014 heeft de makelaar aan klager haar verontschuldiging aangeboden omdat de door haar op Youtube geplaatste opname van het woonhuis van klager nog niet was verwijderd. Klager had zich daarover al bij de NVM beklagd in zijn e-mail van 14 februari 2014 en dat was voor de NVM aanleiding om de makelaar daarover te benaderen. Ter zitting van 13 mei 2014 van de Raad van Toezicht heeft de makelaar ten onrechte verklaard dat zij inmiddels voor de verwijdering van de opname had zorg gedragen en ook daarna heeft zij verzuimd om dat te doen. Ter zitting van 27 oktober 2014 van de Centrale Raad van Toezicht heeft de makelaar zich er opnieuw op beroepen dat zij niet de beschikking had over het wachtwoord dat noodzakelijk is voor de verwijdering van de opname. Van een professionele dienstverlener die gebruik maakt van internet mag worden verwacht dat zij toegang heeft en behoudt tot de gegevens die door de dienstverlener op internet worden geplaatst teneinde die gegevens te gelegener tijd te verwijderen of wijzigingen daarin aan te brengen en voorzover een wachtwoord verloren gaat zij inspanningen pleegt om het wachtwoord te vervangen. Indien dit laatste door omstandigheden niet mogelijk is komt dat in beginsel voor risico van de professionele dienstverlener. Door onder de geschetste omstandigheden en na het verstrijken van een zo aanzienlijke periode na het intrekken van de opdracht er niet voor zorg te dragen dat de desbetreffende reclame-uiting is verwijderd, heeft de makelaar ook het daarover met klager gerezen geschil onnodig laten escaleren en aldus heeft zij gehandeld in strijd met Regel 8 van de Erecode.

7. Slotsom

- 7.1 De Raad van Toezicht Groningen heeft terecht de onder 3.2 onder a en b opgenomen klachtonderdelen gegrond verklaard. Het beroep van de makelaar tegen die beslissing is daardoor ongegrond, zodat de makelaar als de in het ongelijk gestelde partij ook de kosten van de behandeling in hoger beroep heeft te betalen.
- 7.2 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

8. Beslissing in hoger beroep

- 8.1 Bekrachtigt de beslissing van 2 juni 2014 van de Raad van Toezicht Groningen.
- 8.2 Bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van het hoger beroep een

bijdrage van € 2.987,-- vermeerderd met 21% btw zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op januari 2015.

D.H. de Witte
voorzitter

J.A. van den Berg
secretaris