

**UITVOERENDE KAMER
VAN HET BEROEPSINSTITUUT
VAN VASTGOEDMAKELAARS**



**TUCHTRECHTELIJKE BESLISSING
IN EERSTE AANLEG
nr. 4318**

Van 8 maart 2023

Dossier : T13672

Inzake (...) (B.I.V. nr. ...)

Samenvatting:

Aangeklaagde vastgoedmakelaar zou de eigenaar van een woning hebben lastiggevallen met het oog op het bekomen van een bemiddelingsopdracht voor de verkoop. Aangeklaagde zocht contact via mail, voortgaand op de online advertentie met de vermelding 'geen immo gewenst' door de klaagster. De klaagster heeft hierop niet gereageerd. Evenmin heeft de klaagster gereageerd op de poging tot telefonische contactname. Aangeklaagde heeft zich daarop ter plaatse voorgesteld en heeft, na uitdrukkelijk verzoek het pand te verlaten, alsnog gegevens en een brochure achtergelaten. De leden van de UK erkennen dat opdringerigheid een subjectief gegeven is, maar stellen dat in casu de inbreuk tegen artikel 11 van de plichtenleer bewezen is. Sanctie: een waarschuwing.

RECHTSPLEGING

I. NAAR DE VORM :

De heer (...), wonende te (...) (hierna aangeklaagde), werd opgeroepen bij brief gedateerd op 16 november 2022 **om te verschijnen voor de Uitvoerende Kamer op de openbare zitting van 11 januari 2023** teneinde er toelichting te verstrekken en er zijn verdediging voor te dragen over de tenlastelegging opgenomen in voormelde oproepingsbrief.

Deze brief werd verzonden op voornoemd adres bij aangetekende zending, overeenkomstig artikel 52 van het KB van 20 juli 2012 en werd ondertekend door de plaatsvervangend secretaris van de Uitvoerende Kamer.

Aangeklaagde werd zodoende opgeroepen **minstens 30 dagen** voor de zitting waarop hij zich diende te verantwoorden. Gedurende die periode had hij **vrije toegang** tot de dossierstukken zoals overigens blijkt uit de oproepingsbrief die melding maakt van artikel 52 van het KB van 20 juli 2012.

De Nederlandstalige Kamer ontleent haar **bevoegdheid** rechtstreeks uit de wet (artikel 9 van de Kaderwet betreffende de dienstverlenende intellectuele beroepen gecodificeerd door het Koninklijk Besluit van 3 augustus 2007, *B.S.* 18 september 2007) en is geldig samengesteld nu het aanwezigheidsquorum is bereikt overeenkomstig artikel 47 van het KB van 20 juli 2012.

Op voormelde zitting van de Uitvoerende Kamer werd deze tuchtzaak om 14.00 uur opgeroepen waarbij aangeklaagde verschijnt in persoon, bijgestaan door Mter. (...), advocaat aan de Balie (...), kantoorhoudende te (...).

De klager, Mevr. (...) is aanwezig.

Ter zitting verklaart aangeklaagde dat hij **geen afstand** wenst te doen van zijn recht op **openbare behandeling** van de zaak.

Vervolgens verklaart aangeklaagde dat er geen redenen zijn om enig lid van de Kamer te **wraken** nadat hem daartoe uitdrukkelijk werd verzocht door de voorzitter van de Uitvoerende Kamer, overeenkomstig artikel 66 van het KB van 20 juli 2012.

Geen lid van de Kamer meent enige reden te kennen die in zijn/haar hoofde aanleiding kan zijn voor wraking.

De rechtskundig assessor, Mter. (...), wordt gehoord in zijn vordering. De rechtskundig assessor geeft aan dat de klaagster zelf haar onroerend goed wou verkopen. Adverteerde 'geen immo gewenst'. Aangeklaagde zou zich als pakjesbezorger hebben voorgedaan. Klaagster, na kennisname dat hij zich kenbaar maakte als van het 'kantoor (...)', verzocht deze om de woning te verlaten. Dit was reeds na 2 mails en telefoon. Aangeklaagde zou niet meteen de woning hebben verlaten en liet een kaartje en folder achter. De klaagster heeft een klacht bij de politie neergelegd en beschikt over bewijs dat zij 'geen immo wou'. Na 3 mails en geen antwoord, tóch ter plaatse komen aanbieden, werd hier als 'lastig vallen' ervaren. De gedraging is duidelijk onderscheiden van een flyer in de bus droppen en meent voornoemd gedrag niet passend te kunnen noemen en vordert dat aangeklaagde de maatregel van waarschuwing zou worden opgelegd.

Aangeklaagde, bijgestaan door Mter. (...), wordt gehoord in zijn middelen en verweer.

Mevr. (...) is aanwezig.

Heb dit nog niet vaak meegemaakt - wat een goeie zaak is.

In de voorbereiding, geeft de rechtskundig assessor gevolg aan elke zaak die hem per mail wordt overgemaakt ?

Er is de versie van klaagster en van cliënt - beide kunnen gehoord worden; tegenstellingen kunnen hieruit blijken.

De gemene deler tussen tuchtorgaan en burgerlijke rechtbank, onderscheiden van de strafrechtelijke rechtbank, is dat er begin van bewijs moet zijn om de feiten bewezen te achten.

Hier is er enkel de verklaring van Mevr. (...).

Cliënt beschikt over een blanco tuchtregister.

Hij is actief sinds 2006.

In de nota staat duidelijk meegedeeld dat dit geheel kaderde binnen de prospectie. Dit is cruciaal voor de vastgoedmakelaar.

Je moet de markt op om te kunnen verkopen, hoe doe je dat ? In respect en waardigheid voor het beroep.

Binnen (...) hamert men op de tuchtrechtelijke geplogenheden.

Wat is de historiek ?

In een korte tijdspanne van maximaal 1 maand.

Klacht bij de politie, hier wordt voorlopig niks mee gedaan.

Mail, sms; bij gebrek aan reactie werd niet geregistreerd dat er geen interesse was.

Nog een e-mail, geen reactie.

Aangeboden ter plaatse aan het pand en aangebeld; hij heeft zich niet anders voorgedaan - dit zou ook geen commerciële meerwaarde hebben.

Ik verwijs naar STUK 3, intern werd geregistreerd geen interesse en dit na 3 pogingen; dit is het systeem.

Mogelijks zouden bepaalde zaken beter aan het licht kunnen komen als klaagster zou kunnen gehoord worden.

Mevr. (...) ervoer een negatief gevoel.

Waarschijnlijk als gevolg van de eerdere acties.

Vandaag is er geen begin van bewijs; er is enkel de verklaring van de klaagster.

Op tussenkomst van de rechtskundig assessor: (...) bood een etentje aan van 500 euro; men zal dan toch het gevoel gehad hebben dat er iets was ?

Waarop de raadsman repliceerde dat Dhr. (...) op een correcte manier heeft geprobeerd een brandje te blussen.

De reactie van Mevr. (...) betrof dat zij omgaat met de top binnen diverse bedrijven en haar zoon de topman van (...) kent. Mevr. eiste dat hij zou worden ontslagen of 5.000 euro schadevergoeding.

Het betreft geen erkenning want op genuanceerde manier gecommuniceerd.

‘Huisvredebreuk’ ? Dhr. (...) stond enkel in de sas, kwam nooit in het appartement.

Is het erg om een verwittiging te krijgen ?

Cliënt staat 16 jaar in het beroep, waarvan meer dan 10 jaar als stagemeeester.

Hij heeft nog nooit een klacht gehad.

Heeft nooit aangebeld als pakjesbezorger.

De niche is het betere vastgoed; hij stond in het deurportaal, de klaagster deelde mee dat zij geen samenwerking wou, cliënt wou dit respecteren en gaf zijn folder af en zijn naamkaartje.

Nadien werd ingelogd en ingevuld ‘geen contact meer’.

Het betrof een fysiek contact aan de deur.

Er is voorgesteld om het te laten rusten.

Hier was geen mogelijkheid toe - we zitten nu hier.

Initieel meldde de advertentie niet ‘geen immo’, pas later wel.

80 % van de annonces meldt ‘geen immo’.

Aangeklaagde neemt zelf het woord, geeft aan dat hij de annonce ‘geen immo’ niet gemerkt had, stelt dat het pand initieel niet via Immoweb werd gepubliceerd.

Stelt uitdrukkelijk de dame 1x te hebben gezien, aan de deur.

Verwijst naar het gegeven dat de naam op de site vermeld stond en hij aangebeld heeft.

De debatten worden gesloten.

De Uitvoerende Kamer - samengesteld uit de voorzitter en de hogervermelde leden - stelt de zaak voor uitspraak op **08/03/2023** en trekt zich terug voor beraadslaging.

2. TEN GRONDE:

Aangeklaagde dient zich, op vordering van de rechtskundig assessor, te verantwoorden voor de Uitvoerende Kamer wegens:

Als erkend vastgoedmakelaar, ingeschreven op het tableau van de titularissen van het B.I.V. onder nummer (...), de eer, de waardigheid en de goede naam der vastgoedmakelaars te hebben aangetast door inbreuken te hebben gepleegd op de algemeen geldende deontologische beginselen en deze schriftelijk vastgelegd in het reglement van plichtenleer van het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars, goedgekeurd bij Koninklijk Besluit van 28 september 2000 (B.S. 21 november 2000) en/of in het nieuw reglement van plichtenleer van het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars, goedgekeurd bij Koninklijk Besluit van 27 september 2006 (B.S. 18 oktober 2006) als volgt :

Dossier nr. T13672

1. In uw hoedanigheid van vastgoedmakelaar-bemiddelaar de eer en waardigheid die inherent zijn aan het beroep van vastgoedmakelaar te hebben geschonden door mevrouw (...) aanhoudend te hebben lastig gevallen met het oog op het bekomen van een bemiddelingsopdracht voor de verkoop van het onroerend goed gelegen te (...), hetgeen blijkt uit:

- het schrijven d.d. 25 juni 2022 vanwege mevrouw (...) aan de Uitvoerende Kamer gericht;

- het attest van klachtmelding d.d. 19 juni 2022 met nr. (...) bij de Lokale Politie (...);

- de print d.d. 19 oktober 2022 van de omschrijving van voormeld onroerend goed op IMMOWEB, waarbij duidelijk staat vermeld “GEEN IMMO GEWENST”;

- het schrijven d.d. 11 augustus 2022 vanwege uw raadslieden, Mters. (...) en (...), aan de Uitvoerende Kamer waaruit blijkt dat u een systeem hanteert waarbij u, zelfs wanneer er na 3 mails aan een prospect waarbij niet op uw diensten wordt ingegaan, toch nog persoonlijk ter plaatse gaat om uw diensten aan te bieden

(inbreuk op artikel 1 en 11 van de plichtenleer, zoals bekrachtigd bij het KB van 29 juni 2018, in werking vanaf 30.12.2018).

BESLISSING VAN DE UITVOERENDE KAMER

1. BELANGRIJKSTE GEGEVENS:

De feiten worden weergegeven in de inleidende oproeping.

2. BEOORDELING VAN DE FEITEN:

De leden van de U.K. nemen kennis van het dossier, de oproeping en de vordering van de rechtskundig assessor.

Aangeklaagde is opgeroepen teneinde in de mogelijkheid te zijn tot het voeren van zijn verweer op de tenlastelegging een inbreuk te hebben begaan op de artn. 1 en 11 van de Plichtenleer, zoals opgenomen in het KB van 29 juni 2018, in werking sedert 30 december 2018.

1.

Het betreft de wijze en mate van contactname door aangeklaagde i.k.v. diens prospectie-activiteiten als vastgoedmakelaar aangaande een onroerend goed gelegen te (...).

2.

Uit de gegevens van het dossier blijkt en staat vast dat aangeklaagde contact via mail zocht, voortgaand op de advertentie door de klaagster.

Uit het dossier kan zowel uit de mededeling door de klaagster, als aangeklaagde, gepuurd worden dat de klaagster hierop niet heeft gereageerd.

Evenmin heeft de klaagster gereageerd op de poging tot telefonische contactname.

3.

Aangeklaagde ontkent niet en erkent, te hebben aangebeld ter plaatse, de klaagster te hebben aangesproken, zich kenbaar te hebben gemaakt en zijn naamkaartje en folder te hebben nagelaten.

3.1.

De toedracht van klaagster geeft dat aangeklaagde zich als pakjesbezorger zou hebben aangeboden via de parlofoon.

Aangeklaagde ontkent dit.

De toedracht van de klaagster geeft dat zij zich reeds gestalkt voelde door de e-mails/(poging) telefoon, SMS.

Die keer IN haar woning was er voor haar gewoon over.

Aangeklaagde zou volgens mededeling van de klaagster, haar hebben willen overtuigen om advies te geven, teneinde haar te helpen tot betere verkoop van de woning.

De klaagster voelde zich IN haar woning gestalkt door iemand van een immokantoor. Is van oordeel dat haar eigen advertentie via Immoweb, met in het klein 'geen immo', vervolgens in het groot 'geen immo', en het aanbieden ter plaatse, niet getuigt van respect en eigen keuze om zelf te verkopen.

3.2.

De klaagster heeft klacht neergelegd bij de politie enkele dagen later (19.06.2022) aangaande huisvredebreuk.

De klaagster beschikt over het visitekaartje en de brochure van (...).

3.3.

Ten behoeve van aangeklaagde wordt gesteld dat het prospecteren en binnenhalen van panden behoort tot de standaardtaken van de vastgoedmakelaar.

Er is gelet op de advertentie een prospectie-dossier aangemaakt.

In de software zit standaard vervat om 3 e-mails te versturen.

Op het moment dat de verkoper te kennen geeft geen interesse te hebben via (...), wordt dit onmiddellijk aangeduid in het interne systeem en stopt de e-mailverzending/sms-berichten.

Bij gebreke aan reactie worden interessante panden opgevolgd en volgt een buurtonderzoek; dit is persoonlijke afgifte en overhandiging van verkoopbrochure en persoonlijke contactgegevens, dan wel deze in de brievenbus achterlaten in geval van afwezigheid.

4.

In het voorliggend dossier zou door aangeklaagde/het systeem eind april 2022 een e-mail zijn verstuurd.

Bij gebreke aan reactie, zou vervolgens begin mei 2022 een nieuwe e-mail zijn verstuurd, alsook een sms-bericht.

Steevast met het oog op het polsen of de gegadigde zou geïnteresseerd zijn tot verkoop via het kantoor.

Gezien ook op het sms-bericht geen reactie volgde, werd in het intern systeem niks aangepast. Eind mei 2022 werd middels het systeem een nieuwe e-mail verzonden.

Het systeem traceert dat deze laatste e-mail werd geopend en Mevr. (...) op de site heeft doorgeklikt.

Gezien de mogelijke interesse tot verkoop middels het kantoor, heeft aangeklaagde zich vervolgens aangeboden op 04.06.2022 en dit teneinde zijn contactgegevens en de verkoopbrochure te bezorgen.

Aangeklaagde heeft het pand verlaten - ná achterlaten van zijn contactgegevens en verkoopbrochure - en heeft diezelfde dag onmiddellijk in het systeem aangeduid dat er geen interesse was tot verkoop via het kantoor.

Vanaf dat moment is het pand onmiddellijk uit het systeem verwijderd; kunnen geen e-mails/sms'en meer verzonden worden, niet door aangeklaagde, niet door iemand anders van het kantoor, noch geeft dit aanleiding tot buurtonderzoek.

De log-berichten hieromtrent liggen voor.

5.

De leden van de U.K. zijn zich bewust omtrent de evoluerende markt en de nood om in snelheid te kunnen optreden - inclusief het rijven van panden om deze toe te voegen aan de portefeuille; deze panden binnen te halen.

De wijze waarop dit geschied, is niet aan banden gelegd.

Zij het dat er hoedanook grenzen zijn, een en ander redelijk en naar behoren dient te geschieden.

Elk erkend vastgoedmakelaar weet en is zich bewust niet over een monopolie tot bemiddeling en afhandeling verkoop te beschikken. Zo zijn er de eigenaars zelf, notarissen, curatoren, edm., die tevens het gehele bemiddelingsproces kunnen leiden/voeren.

De leden van de U.K. vernemen de systematiek die wordt gehanteerd binnen de groep waarin aangeklaagde werkzaam is.

In het kader van huidig dossier, behouden de leden van de U.K. zich tot de beoordeling die er in dit dossier aan toe doet en onthouden zich van algemene uitlatingen.

Wanneer is de poging om een pand binnen te rijven en tot de portefeuille toe te voegen passend, of erover ?

Wel, in voorliggend geval is er de advertentie van het pand door de klaagster - of het nu de eerste of de tweede was, in kleine en/of in grote letters - minstens één mét duidelijke melding en in grote letters '*geen immo gewenst*'.

Niet de aanmaak van een prospectiedossier is hier het voorwerp van de discussie; wél de 'effectieve invulling' en gehanteerde systematiek om ná meerdere mails/sms'en/telefoons, waarop geen reactie kwam, alsnog een zogenaamd gericht 'buurtonderzoek' te voeren.

Gegevens in de postbus droppen bij afwezigheid, kan even interessant en/of bedroevend zijn als reclame - maar daar beslist en beschikt de ontvanger toe op het moment dat dit hem/haar uitkomt.

Aanbellen en respons krijgen, kan in het algemeen aanzien worden als behorend tot de mogelijkheden. In voorliggend dossier moet gezegd dat álle eerdere en meerdere contactpogingen niet tot responderende reactie hadden geleid.

Aanbellen en binnengelaten worden - in casu in de hal/sas - moet ná álle eerdere niet beantwoorde contactnames toch enigszins heikel worden genoemd.

Weze het dat in casu de klaagster/bewoonster - bij eerste opslag en gadeslaan van aangeklaagde - deze instant heeft verzocht om het pand te verlaten.

Dit is een niet mis te verstaan verzoek.

Na voornoemd verzoek lijkt dat aangeklaagde zich toch nog heeft voorgesteld en toch nog zijn gegevens en verkoopbrochure heeft achtergelaten.

In voornoemde omstandigheden in concreto, zoals hierboven álle opgesomd, ná uitdrukkelijk en volgend op het niet mis te verstane verzoek om het pand te verlaten; is de handeling van aangeklaagde daaropvolgend op z'n minst aanmatigend te noemen, niet betamelijk.

Art. 11 van de Plichtenleer stelt in klare en duidelijke taal dat, om een opdracht te verwerven, het de vastgoedmakelaar verboden is om iemand aanhoudend lastig te vallen.

In casu doet het dossier uitschijnen van minstens zo'n 3 à 4 opeenvolgende contactnames middels meerdere communicatiewijzen, in een tijdspanne van ietwat meer dan een maand - waar de advertentie 'geen immo gewenst' gaf.

Een verwittigd man is er twee waard; hier zijn minimaal 5 signalen (advertentie, geen antwoord op e-mail, geen antwoord op e-mail, geen antwoord op telefoon en geen antwoord op sms, uitdrukkelijk verzoek tot het verlaten van het pand) vooraf gekend, straal genegeerd door aangeklaagde, geheel in uitvoering van zijn gebruikelijke werkmodus. Zonder enige alertheid/attentie op de wens en duidelijke uitingen van de eigenaar.

Op grond waarvan de leden van de U.K. de inbreuk op de artn. 1 en 11 in hoofde van aangeklaagde weerhouden.

3. STRAFMAAT:

De leden van de U.K. verwijzen naar het dossier, het verweer ter zitting, en de uiteenzetting hierboven.

De leden van de U.K. doen uitspraak over wat in de oproeping wordt vermeld en aangeklaagde ten laste wordt gelegd, gaan dit voorwerp niet te buiten en laten alle overige elementen die dit voorwerp te buiten gaan en mee vervat in het dossier zitten, ter zijde.

Het erkend beroep als vastgoedmakelaar is er één die vele en meerdere aspecten behelst, zo ook meerdere kwaliteiten; technisch, juridisch, commercieel, marketing enz.

Bemiddeling voeren, veronderstelt zondermeer het beschikken over panden in de portefeuille die hiertoe het voorwerp kunnen van uitmaken.

De leden van de U.K. willen aangeklaagde enigszins nog bijtreden dat hij geen 'intentie' had om aanmatigend over te komen; doch hierbij miskent hij de minimaal 5 eerdere signalen en had hij beter moeten weten.

Het willens/nillens dan tóch zichzelf voorstellen ter plaatse - ná uitdrukkelijk verzoek het pand te verlaten - én het alsnog daarop volgend achterlaten van gegevens en brochure bewijst – en overtreft het begin van bewijs ; (de feitelijkheid dat de klaagster hierover beschikt én de erkenning van aangeklaagde zelf) - meer dan afdoend de blijvend aanhoudende pogingen door aangeklaagde, in ijver tot contactname/binnenrijven van het pand in negatie van de wens van de eigenaar/klaagster.

Echter in benaarstiging tot het bemachtigen van een opdracht en het binnenrijven van panden, kan niet steevast zonder meer tot het uiterste worden gegaan.

Het kent een grens, de grens van de betamelijkheid en van wat behoort.

Inclusief respect voor de wens van de burger om een pand zelf te verkopen, zonder tussenkomst van een vastgoedmakelaar. Inclusief respect voor de immediate wens van de eigenaar ter plaatse om het pand te verlaten.

Inclusief het zich niet tot 'in' de woning opdringen,.

Is 'aanbellen' - ná advertentie '*geen immo gewenst*' en ná meerdere succesloze pogingen middels e-mail/telefoon/sms opdringen ? Voor de één wel, voor de ander niet. Doch in het deurportaal en op de stoep staan wachten of 'in' de hal/sas wachten, is hieraan onderscheiden.

Opdringerigheid, dit ervaren, is en blijft een subjectief gegeven welk enkel in concreto/situationeel met de geheelheid van de concrete omstandigheden in totaliteit, kan worden beoogd.

Het negeren van het immediaat verzoek om het pand te verlaten en daarna tóch nog zichzelf voorstellen, samen met het nalaten van de verkoopsbrochure én naamkaartje ter plaatse in de hal/sas (dit is onderscheiden aan het droppen van gegevens in de bus), was er in casu over.

De leden achten dat aangeklaagde, ondanks zijn blanco tuchtregister van 16 jaar, een duidelijk signaal behoeft. Opdat hij beseft dat hij het imago van elke vastgoedmakelaar, in uitoefening op die wijze, beschadigt.

Op grond waarvan de leden oordelen;

**OP DEZE GRONDEN
BIJ TOEPASSING VAN ARTIKEL 47 VAN HET KB VAN 20/07/2012
DE UITVOERENDE KAMER**

In eerste aanleg wijzende, en **op tegenspraak.**

Acht de tenlastelegging bewezen in hoofde van de heer (...).

Zegt voor recht dat deze feiten inbreuken uitmaken op de deontologie.

Legt hem uit dien hoofde de sanctie op van **waarschuwing, die - onder voorbehoud van de aanwending van een rechtsmiddel - ingaat de 31^{ste} dag ná de kennisgeving van deze beslissing (de poststempel geldt als datum van kennisgeving).**

(...)