

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

**Makelaarskantoor en zzp-er. Reikwijdte beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Onduidelijke kantoorbezetting. Onjuiste handelingen makelaarskantoor na beëindiging relatie. Hoger beroep bij verkeerde instantie ingediend.**

*Klaagster, NVM-makelaar, sluit in maart 2014 een samenwerkingsovereenkomst met een makelaarskantoor, lid NVM. Na diverse gerezen problemen zegt klaagster het samenwerkingsverband op tegen 1 september 2016. Daarop stelt beklaagde haar per 8 juli op non-actief. Het kantoor gunt klaagster wel die cliënten die zij heeft ingebracht, maar sluit klaagster zonder overleg af van haar e-mailaccount bij het kantoor en verwijdt de panden van die cliënten van Funda. Daardoor is klaagster geschaad in haar communicatie met deze opdrachtgevers en zijn ook de belangen van deze geschaad. Dit acht de Centrale Raad, net als de raad van toezicht, tuchtrechtelijk laakbaar.*

*In de klacht dat beklaagde niet tijdig zorg heeft gedragen dat klaagster onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van beklaagde viel, is klaagster niet-ontvankelijk. Of iets of iemand onder een verzekering valt is een kwestie van civielrechtelijke aard. De NVM-bepaling dat elk lid verplicht is verzekerd te zijn voor beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid, betekent niet dat het NVM-lid ervoor moet zorgen dat de zzp-er die werkzaamheden voor dat lid verricht, is meeverzekerd..*

*In haar klacht dat de vestigingen van beklaagde niet onder bevoegde leiding stonden, dat niet-gekwificeerde personen makelaarswerkzaamheden verrichten en dat personen op de website vermeld werden die daar niet tot nauwelijks werkzaam waren, is klaagster niet-ontvankelijk. Deze klacht is ontstaat nadat tussen klaagster en beklaagde een conflict was ontstaan. Kennelijk is het indienen van een klacht over naleving van interne NVM-regels onderdeel van het conflict geworden. De controle op de naleving van de regels over kantoorbezetting is aan de Commissie Lidmaatschapszaken van de NVM. Bovendien moet er rekening mee gehouden worden dat onjuiste kantoor situaties ook wel eens onder de verantwoordelijkheid van klaagster zouden kunnen vallen. Tenslotte heeft beklaagde naar aanleiding van de uitspraak van de raad van toezicht haar lidmaatschap van de NVM per 1 juli 2018 beëindigd zodat een eventuele onjuiste situatie thans van geen belang meer is.*

*Beklaagde heeft haar beroepsschrift ten onrechte aan het NVM-bureau gericht. Dat dient sinds enige tijd te geschieden bij de Stichting Tuchtrechtspraak; de uitspraak van de raad van toezicht bevat wat dit betreft een onjuistheid. Waar het beroepsschrift nog wel binnen de appèltermijn bij de NVM binnenkwam, is beklaagde ontvankelijk in haar beroep.*

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

de besloten vennootschap **H V INTERNATIONAL B.V.**, tevens handelende onder de naam **E V**, NVM-Lid en kantoorhoudende te A,  
appellante/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

mevrouw **M.L.**, aangesloten NVM-Makelaar en kantoorhoudende te A, geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

## **1. Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 19 september 2017 heeft geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam. In de beslissing van 17 mei 2018 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellante/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) ingediende klacht deels gegrond verklaard. Aan het Makelaarskantoor is een berisping en een boete van € 10.000,- opgelegd. De Raad van Toezicht heeft tevens bepaald dat het Makelaarskantoor met een bedrag van € 2.650,- te vermeerderen met btw dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.
- 1.2 Het Makelaarskantoor is bij brief van 17 juli 2018 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 25 oktober 2018 heeft het Makelaarskantoor de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klaagster heeft bij brief gedateerd 23 oktober 2017 (bedoeld is: 2018) haar verweer in hoger beroep uiteengezet.
- 1.4 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.
- 1.5 Ter zitting van 7 februari 2019 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
  - namens het Makelaarskantoor: mevrouw B. van de G en mevrouw K. R., vergezeld door de heer mr. R. Goossens;
  - klaagster in persoon, vergezeld door mr. C. Dullaart en mr. T.M. Sanders.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

## **2. De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Het Makelaarskantoor met vestigingen aan de P-gracht en W-weg houdt zich bezig met bemiddeling bij de aankoop en verkoop alsmede de huur en verhuur van onroerende zaken. Ten tijde van de verweten gedragingen was het Makelaarskantoor lid van de NVM. Klaagster is een NVM makelaar.
- 2.2 Tussen het Makelaarskantoor en klaagster is op 17 maart 2014 een samenwerkingsovereenkomst gesloten (hierna: de Samenwerkingsovereenkomst), die inhoudt dat klaagster ten behoeve van het Makelaarskantoor opdrachten uitvoert tot (ver)huur en (ver)koop, alsmede taxaties van onroerende zaken. Tot Appendix I behoort een document, getiteld "Afspraken (..) [het Makelaarskantoor] en

(...) [klaagster]”, waarin onder meer is opgenomen:

*“[klaagster] valt onder de aansprakelijkheidsverzekering van [het Makelaarskantoor]*

Ten tijde dat deze Samenwerkingsovereenkomst werd gesloten had het Makelaarskantoor alleen een vestiging aan de W-weg.

- 2.3 Het Makelaarskantoor heeft bij HDI Gerling een verzekering voor beroepsaansprakelijkheid gesloten. Tenzij daarvan op de polis is afgeweken, zijn op de verzekering de algemene voorwaarden - eerst de BA.ALG.2011 en later de BA.ALG.2015 - voor beroepsaansprakelijkheid (hierna: BA.ALG.) van toepassing. In BA.ALG. is onder meer opgenomen:

*“2 DEFINITIES*

*2.7 Fout*

*Nalatigheid, vergissing, verzuim, onachtzaamheid en dergelijke begaan bij de uitvoering van werkzaamheden binnen de in de verzekering beschreven verzekerde hoedanigheid.*

*(...)*

*2.12 Verzekerden*

*a. verzekeringnemer*

*b. andere, mede in de verzekering als verzekerde opgenomen vennootschappen, natuurlijke personen of rechtspersonen*

*c. vennoten, bestuurders, commissarissen/toezichthouders en medebeleidsbepalers van de onder a en b genoemde verzekerden*

*d. ondergeschikten van de onder a, b en c genoemde verzekerden (...)*”

- 2.4 Bij e-mail van 17 oktober 2014 heeft mevrouw S van H Vastgoedbeheer B.V. het Makelaarskantoor als volgt geantwoord op de aan haar gestelde vraag of zzp'ers onder de verzekering voor beroepsaansprakelijkheid van het Makelaarskantoor vallen:

*“Een ZZP-er behoort niet tot de kring van verzekerden die in artikel 2.12 worden opgesomd. Indien [het Makelaarskantoor] voor fouten van ZZP-ers wordt aangesproken, is er echter dekking op grond van art. 2.7. Dit voor zover de gemaakte fout is begaan bij uitvoering van werkzaamheden omschreven binnen de verzekerde hoedanigheid. (...)*

*Treedt de ZZP-er buiten de verzekerde hoedanigheid of wordt de ZZP-er op persoonlijke titel aangesproken, dan kan er geen aanspraak op bovengenoemde polis worden gedaan. (...)*

*Voor de dekking is relevant of de ZZP'er als ondergeschikte werkt. Een ondergeschikte is iemand die onder leiding en gezag van iemand anders werkzaamheden uitvoert. Een ZZP'er die geheel zelfstandig werkt, wordt niet aangemerkt als ondergeschikte van [het Makelaarskantoor] en valt niet onder de dekking van de polis.”*

- 2.5 Bij e-mail van 17 december 2014 heeft de heer R. H. van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het Makelaarskantoor aan mevrouw S van H Vastgoed bericht, voor zover relevant:

*“[Klaagster] kan in haar hoedanigheid niet als verzekerde onder de polis worden aangemerkt. Daarop gaat deze agent, voor zover ik uit de overeenkomst kan opmaken, ook voor eigen rekening en risico werken.*

*Indien gewenst zouden wij [klaagster] kunnen aantekenen op de polis, voor zover de werkzaamheden vallen onder de agentovereenkomst. In dat geval zal [klaagster] ook moeten worden meegenomen in de opgave van de kantoorbezetting.*

*Ik verneem graag of de medeverzekering gewenst is.”*

- 2.6 Een polisblad van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van het Makelaarskantoor van 31 december 2015 luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“In aanvulling op artikel 2.12 lid b van de algemene voorwaarden word(t)(en) als verzekerde(n) aangemerkt:*

*- [klaagster], per 1 januari 2015, voor zover er werkzaamheden worden uitgevoerd in het kader van de Agent-Overeenkomst (d.d. 17 maart 2014) met [het Makelaarskantoor].*

*(...)*

#### *C3.01 Lidmaatschap*

*1. De verzekering biedt uitsluitend dekking indien de in de verzekerde hoedanigheid beschreven werkzaamheden zijn verricht door of onder verantwoordelijkheid van een verzekerde die ten tijde van de uitvoering van de werkzaamheden lid is van de[NVM]. (...)”*

*Op deze verzekering zijn van toepassing verklaard de BA.ALG.2015.*

- 2.7 In de loop van 2015 heeft het Makelaarskantoor een tweede kantoor geopend in A, aan de P-gracht. Een e-mail hieromtrent van klaagster aan het Makelaarskantoor van 24 september 2015 luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“Mijn papieren staan geregistreerd op de P-gracht. Dit heb ik gedaan om jou te helpen met deze vestiging. Logischerwijs ben ik ervan uitgegaan dat ik gekend zou worden in beslissingen bij deze vestiging. Ik heb nou eenmaal een verantwoordelijkheid als NVM/MVA-lid. Het is jammer dat het niet gebeurd is en ik hoop dat het in de toekomst anders gaat. Ik houd me aan mijn verantwoordelijkheid en kan er niet mee instemmen dat er gewerkt wordt zonder de vereiste kwalificaties. De risico's die ik daarmee loop, wil ik niet aangaan.(...)”*

- 2.8 In het registratiesysteem van de NVM is vermeld dat vanaf 1 oktober 2016 mevrouw J als NVM aangeslotene is verbonden aan de vestiging W-weg van het Makelaarskantoor en de heer W als NVM aangeslotene is verbonden aan de vestiging P-gracht van het Makelaarskantoor.

- 2.9 In het voorjaar van 2016 heeft de Makelaarsvereniging Amsterdam (hierna: MVA) om een gesprek met een van de bestuurders van het Makelaarskantoor en klaagster verzocht. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 29 juni 2016. In een e-mail van 11 juli 2017 aan klaagster heeft de secretaris van de vereniging samengevat wat tijdens de bespreking is besproken:

*“Wij hebben jou en [de bestuurder van het Makelaarskantoor] vorig jaar uitgenodigd voor een gesprek omdat een aantal zaken niet juist waren en wij daarover opheldering wilden verkrijgen. Jij hebt netjes gehoor gegeven aan de uitnodiging en [de bestuurder van het Makelaarskantoor] is pas de derde keer verschenen.*

*Zo was op een gegeven moment alleen jij als RMT-er werkzaam bij [het Makelaarskantoor], terwijl er 2 vestigingen bekend waren.*

*Er stonden ook een aantal medewerk(st)ers op de website als (kandidaat-)makelaar vermeld, terwijl dit niet het geval was.*

*Mevrouw V zou als RMT-er aan een vestiging verbonden zijn, maar desgevraagd verkregen wij geen informatie om een en ander in onze database te verwerken, want de betreffende medewerkster wist niet wie zij was.*

*Voorbeelden van onjuiste vermeldingen op de website waren o.a.:*

*de heer Van E vermeld als gecertificeerd makelaar o.g. (certified real estate agent),*

*De heer L en de heer H worden als makelaar o.g. vermeld (real estate agent).*

*Uit controle bij SVM/Nivo in het KRMT-register stonden de heren H en Van E geregistreerd.*

*De heer L en mevrouw G kwamen in geen van beide registers voor.*

*Ook was niet terug te vinden dat mevrouw V aan het kantoor zou zijn verbonden.”*

- 2.10 Bij e-mail van 5 juli 2016 heeft klaagster de samenwerking met het Makelaarskantoor opgezegd

tegen 1 september 2016. In een gesprek tussen partijen op 8 juli 2016 is klaagster door het Makelaarskantoor op non-actief gesteld. Feitelijk heeft klaagster vanaf die datum geen opdrachten meer voor het Makelaarskantoor uitgevoerd.

- 2.11 Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 11 juli 2016 klaagster gevraagd om op die dag de klanten van het Makelaarskantoor te berichten dat klaagster het kantoor ging verlaten. Daarbij is aan klaagster meegedeeld dat die week het e-mailadres van klaagster door het hoofdkantoor van het Makelaarskantoor zou worden afgesloten, met een bericht dat klaagster niet meer werkzaam was voor het Makelaarskantoor.
- 2.12 Bij e-mail van 12 juli 2016 heeft klaagster aan het Makelaarskantoor bericht, voor zover relevant: *“Mijn opzegging wilde ik per 1 september in laten gaan, maar ben bereid dat te vervroegen. Denk dat het zowel in het belang van de naam van [het Makelaarskantoor] en klanten is, dat het goed afgehandeld wordt. Afsluiting per direct van het emailadres helpt daar niet bij. Ik zal niet meer op kantoor komen zonder aankondiging vooraf en werk vanaf huis. Na mijn vakantie, in de week van 9 augustus, zal ik al mijn spullen ophalen.”*
- 2.13 Een e-mail van klaagster aan de Ledenservice van de NVM van 12 juli 2016, met als onderwerp “mijn lidmaatschap” luidt, voor zover relevant, als volgt:  
*“Vanaf januari 2014 was ik als NVM-makelaar verbonden aan [het Makelaarskantoor] in A. Vorige week heb ik opgezegd per 1 september 2016. Momenteel ben ik afgesloten van alle systemen daar mijn opzegging niet in goede orde is ontvangen. Mijn ‘papieren’ staan nog op vestigingsnummer [...].  
Wil bij deze verzoeken om mij als NVM-makelaar per direct van deze vestiging te verwijderen. Het wachtwoord dat ik gebruik bij [M.L.], is gewijzigd. Zou het op prijs stellen dat dit niet aangepast kan worden als daartoe verzoeken worden ingediend door medewerkers van het kantoor.  
Zou u voor correspondentie het volgende emailadres willen gebruiken?  
(...)  
Deze week zal ik de wijziging doorgeven via het formulier “wijziging aansluiting NVM”.*
- 2.14 Op 13 juli 2016 heeft het Makelaarskantoor aan een aantal klanten een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:  
*“Zoals u van [klaagster] zal hebben vernomen, is zij helaas vanaf 14 juli a.s. niet meer werkzaam voor [het Makelaarskantoor].  
Aangaande het verdere verkoopproces van uw object zal [klaagster] u verder hebben ingelicht.”*
- 2.15 Rond diezelfde datum heeft het Makelaarskantoor zeven objecten van opdrachtgevers van klaagster van Funda verwijderd.
- 2.16 De Ledenservice van de NVM heeft bij bericht van 13 juli 2016 aan klaagster bevestigd dat zij per die datum door de NVM is uitgeschreven op de vestiging van het Makelaarskantoor en vervolgens als NVM-Aangeslotene is geregistreerd op haar privé-adres.
- 2.17 Met ingang van 14 juli 2016 heeft klaagster haar werkzaamheden als makelaar voortgezet vanaf haar privé-adres. Per 1 september 2016 heeft klaagster zich aangesloten bij een ander makelaarskantoor.
- 2.18 Bij e-mail van 18 juli 2016 heeft het Makelaarskantoor aan een aantal klanten het volgende bericht,

voor zover relevant:

*“In vervolg op onze vorige email aangaande de verandering van werkkring van [klaagster]: naar wij nu begrepen was u door [klaagster] nog niet op de hoogte gebracht van dit feit. Dit spijt ons en naar wij hopen bent u thans volledig op de hoogte.*

*Aangezien u haar persoonlijke cliënt bent, kunt u zich uiteraard verder door haar laten begeleiden in het verkoopproces maar voor uw begrip en voor de duidelijkheid: Wij zijn immer bereid u van dienst te blijven conform het contract. Dit is geheel aan u. Wij willen echter niet de indruk wekken dat u daar geen keuze in zou hebben.”*

- 2.19 Bij e-mail van 18 juli 2016 heeft het Makelaarskantoor aan klaagster bericht, voor zover relevant: *“Ik heb jou de klanten (verkopers, verhuurders en zoekers) gegund die van jou waren maar waar wij een contract mee hadden. (...)”*
- 2.20 Bij e-mail van 26 augustus 2016 heeft klaagster aan de NVM ledenservice bericht dat op de vestiging van het Makelaarskantoor aan de W-weg geen NVM-lid staat ingeschreven en er geen gekwalificeerde makelaar op die vestiging aanwezig is, maar er wel wordt gehandeld alsof het een NVM-kantoor is. Omtrent de vestiging op de P-gracht heeft klaagster geschreven dat daar (vermoedelijk) wel een NVM-lid is ingeschreven, maar dat zij geen werkzaamheden uitvoert en nooit aanwezig is (geweest). Ook zou er 1 KRMT'er zijn en een praktiserend makelaar zonder papieren die panden in de verkoop neemt, koopaktes doet, transporten, etc onder de vlag van de NVM. Klaagster vraagt zich af hoe een dergelijk kantoor zonder de vereiste kwalificaties als NVM-kantoor kan opereren en verzoekt om een reactie.
- 2.21 Tussen partijen is onder zaak/rolnummer C/13/643611 HA ZA 18-172 een civiele procedure bij de rechtbank [...] aanhangig. In deze procedure vordert het Makelaarskantoor van klaagster onder meer betaling van een bedrag ad € 28.432,03 aan courtagenota's, een bedrag van € 25.000,- aan imagoschade en een bedrag van € 59.982,- aan gedeelde winst. In het door klaagster opgeworpen incident om het Makelaarskantoor te veroordelen inzage te geven in alle e-mails die zijn binnengekomen in en verzonden uit de e-mailbox van het e-mailadres [klaagster]@[het Makelaarskantoor].com vanaf 8 juli 2016 heeft de rechtbank bij vonnis in het incident d.d. 16 mei 2018 als volgt geoordeeld:
- “De rechtbank overweegt echter dat [klaagster], hoewel werkzaam bij [het Makelaarskantoor] als ZZP-er, handelde en werkte in naam van [het Makelaarskantoor]. De berichten die zijn binnengekomen op het e-mailadres [klaagster]@[het Makelaarskantoor].com waren inderdaad gericht aan [klaagster], maar wel aan [klaagster] in de hoedanigheid van iemand die werkzaam is bij [het Makelaarskantoor], het e-mailadres eindigt immers op [het Makelaarskantoor].com. Het e-mailadres was dan ook geen persoonlijk e-mailadres van [klaagster], zoals zij stelt, maar een aan [het Makelaarskantoor] toebehorend e-mailadres. (...) Nu [klaagster] een rechtmatig belang mist, zal de vordering dan ook worden afgewezen. (...)”*
- 2.22 De heer R. van L, senior accountspecialist aansprakelijkheid bij M, heeft bij e-mail van 10 juli 2018 het Makelaarskantoor over de verzekering van klaagster als volgt geïnformeerd:
- “Zoals gisteren beloofd heb ik vanochtend met uw Beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, HDI, overleg gehad. Ten aanzien van [klaagster] hebben zij mijn zienswijze (die ik u gisteren kort al aangaf) bevestigd:*
- De werkzaamheden van [klaagster] in opdracht van [het Makelaarskantoor] waren reeds per maart 2014 al verzekerd onder de polis. Want die polis dekt automatisch de door [het Makelaarskantoor] aan anderen uitbestede werkzaamheden. Echter voor alle duidelijkheid, en om*

*[klaagster] ook zelf als verzekerde te laten gelden, is zij in 2015 met name in de polis aangetekend. Dit doet echter aan het reeds bestaan van de dekking voor haar werkzaamheden, ruim een jaar eerder, niets af.”*

- 2.23 Na de beslissing van de Raad van Toezicht heeft het Makelaarskantoor haar NVM lidmaatschap tegen 1 juli 2018 opgezegd.

### **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 in dat het Makelaarskantoor niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, omdat zij:
- a. klaagster niet tijdig - te weten bijna een jaar nadat klaagster werkzaamheden voor het Makelaarskantoor is gaan verrichten - heeft verzekerd onder haar beroepsaansprakelijkheidsverzekering;
  - b. niet-gekwalficeerde en niet-gecertificeerde medewerkers werkzaamheden laat verrichten die verricht dienen te worden door een aangeslotene bij de NVM en doordat zij het ten onrechte doet voorkomen alsof aan haar beide kantoren een aangeslotene bij de NVM is verbonden;
  - c. zich ten opzichte van klaagster schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie;
  - d. klaagster heeft afgesloten van al haar systemen en haar e-mailadres als gevolg waarvan klaagster niet meer met haar opdrachtgevers kon communiceren, alsmede doordat zij objecten van opdrachtgevers van klaagster zonder vooraankondiging van Funda heeft verwijderd met welke handelwijze zij die opdrachtgevers van klaagster heeft benadeeld.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft klachtonderdelen a, b en d gegrond verklaard en aan het Makelaarskantoor een boete opgelegd.

### **4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

#### *toepasselijk tuchtreglement*

- 4.1 De klacht is op 19 september 2017 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016, van toepassing is.

#### *ontvankelijkheid beroep*

- 4.2 Ingevolge artikel 39 Reglement Tuchtrechtspraak kan door een schriftelijke kennisgeving beroep tegen een beslissing van de Raad van Toezicht bij de Centrale Raad van Toezicht worden ingesteld. Deze schriftelijke kennisgeving moet binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij de uitspraak van de Raad van Toezicht is toegezonden door het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zijn ontvangen.
- 4.3 De uitspraak van de Raad van Toezicht van 17 mei 2018 is bij brief van 24 mei 2018 aan partijen toegezonden, zodat de beroepstermijn eindigde op 19 juli 2018. De schriftelijke kennisgeving is niet naar het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM gezonden, maar naar het NVM

bureau, waarbij ook het kantooradres van de NVM in Nieuwegein is gebruikt. De NVM heeft het beroepschrift na ontvangst doorgezonden aan de Centrale Raad van Toezicht. De Centrale Raad van Toezicht heeft het beroepschrift op 20 juli 2018 ontvangen.

- 4.4 In de beslissing van de Raad van Toezicht is aan het slot vermeld dat beroep bij het NVM bureau in Nieuwegein moet worden ingesteld. Dit is in strijd met artikel 39 Reglement Tuchtrechtspraak.
- 4.5 Het Makelaarskantoor heeft met toezending van het beroepschrift aan het NVM bureau in Nieuwegein uitvoering gegeven aan de mededeling aan het slot van de uitspraak van de Raad van Toezicht. Daarmee acht de Centrale Raad van Toezicht de toezending aan de NVM als verschoonbaar en dient de datum van ontvangst bij de NVM te worden betrokken bij de vraag of het beroepschrift tijdig is ingediend. Gelet op de datum van ontvangst van het beroepschrift bij de Centrale Raad van Toezicht dient het er voor te worden gehouden dat het beroepschrift binnen de termijn door de NVM is ontvangen.
- 4.6 Het Makelaarskantoor is daarmee tijdig van de uitspraak van de Raad van Toezicht in beroep gekomen.

#### *bevoegdheid tuchtrechter bij beëindiging NVM lidmaatschap*

- 4.7 Het Makelaarskantoor heeft het lidmaatschap van de NVM tegen 1 juli 2018 opgezegd. De Centrale Raad van Toezicht blijft echter bevoegd te oordelen over het handelen of nalaten van het Makelaarskantoor tot de datum van opzegging en bij tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen een straf op te leggen.

#### *omvang hoger beroep*

- 4.8 Klachtonderdeel c (oneerlijke concurrentie) is ongegrond verklaard. Hiertegen is door klaagster geen (incidenteel) hoger beroep ingesteld, zodat deze klacht in hoger beroep niet meer aan de orde is. De Centrale Raad van Toezicht ziet ook geen aanleiding om ambtshalve alsnog op dat klachtonderdeel te beslissen.
- 4.9 De Raad van Toezicht heeft klachtonderdeel a - het niet tijdig sluiten van een beroepsverzekering van klaagster - gegrond verklaard. Het Makelaarskantoor is hiertegen in beroep gekomen.
- 4.10 Het klachtonderdeel b betreffende niet-gekwaliceerde medewerkers is deels gegrond verklaard. Zowel het Makelaarskantoor als klaagster is hiertegen in beroep gekomen.
- 4.11 Tot slot is ook klachtonderdeel d met betrekking tot de handelwijze van het Makelaarskantoor na de opzegging van klaagster door de Raad van Toezicht gegrond verklaard. Het Makelaarskantoor is tegen dit klachtonderdeel in beroep gekomen.

#### *niet tijdig sluiten van beroepsverzekering (klachtonderdeel a)*

- 4.12 De Centrale Raad van Toezicht stelt voor de beoordeling van dit klachtonderdeel voorop dat uit het polisblad, de e-mail van 17 oktober 2014 van H Vastgoedbeheer B.V. en de e-mail van 17 december 2014 van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van het Makelaarskantoor volgt dat fouten van het kantoor zelf waren verzekerd. Voor het handelen en nalaten van klaagster betekende

dit dat, als het Makelaarskantoor rechtstreeks werd aangesproken voor een fout gemaakt door klaagster, dit onder de dekking van de door het Makelaarskantoor afgesloten aansprakelijkheidsverzekering viel. Echter indien klaagster door een derde op persoonlijke titel zou worden aangesproken voor een fout verricht tijdens haar werkzaamheden voor het Makelaarskantoor zou geen sprake zijn geweest van dekking onder de polis.

4.13 Klaagster stelt dat zij met het Makelaarskantoor was overeengekomen dat zij voor haar werkzaamheden door het Makelaarskantoor zou worden verzekerd en dat het Makelaarskantoor die afspraak heeft geschonden. Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht is dit een civielrechtelijke vraag waarvoor het antwoord aan de civiele rechter is voorbehouden.

4.14 Ten overvloede overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. In de getekende overeenkomst van 17 maart 2014 is hierover geen specifieke bepaling opgenomen. In de bijlage bij de Samenwerkingsovereenkomst is een aantal afspraken kort weergegeven waaronder “[klaagster] valt onder de aansprakelijkheidsverzekering van [het Makelaarskantoor]”. Uit deze bewoordingen kan in ieder geval worden afgeleid dat het Makelaarskantoor er voor zorgt dat het Makelaarskantoor ook verzekerd is voor de gedragingen die klaagster namens het Makelaarskantoor verricht. Het belang van klaagster daarbij kan zijn dat, als zij een fout maakt waarvoor het Makelaarskantoor wordt aangesproken, het Makelaarskantoor door de dekking geen schade leidt waarvoor zij door het Makelaarskantoor kan worden aangesproken.

Uit de bewoordingen volgt op zichzelf niet dwingend de door klaagster bepleite uitleg. Nu klaagster als zzp’er voor onder meer het Makelaarskantoor werkzaam was, is op zichzelf denkbaar dat klaagster zich voor al haar werkzaamheden, waaronder haar werkzaamheden bij het Makelaarskantoor, heeft verzekerd. Onder deze omstandigheden behoefde het Makelaarskantoor niet zonder meer aan te nemen dat klaagster met de passage in de door klaagster opgestelde bijlage bij de Samenwerkingsovereenkomst bedoelde dat het Makelaarskantoor ook klaagster zou verzekeren voor de gevallen waarin klaagster rechtstreeks door derden zou worden aangesproken. Uit hetgeen in deze zaak is komen vast te staan valt ook niet af te leiden dat het Makelaarskantoor bij het aangaan van de Samenwerkingsovereenkomst de door klaagster bepleite uitleg moet hebben begrepen.

Later heeft klaagster aan het Makelaarskantoor duidelijk gemaakt dat zij ook zelf rechtstreeks als verzekerde onder de aansprakelijkheidsverzekering wilde vallen en heeft het Makelaarskantoor daar - kennelijk zonder daarover nadere financiële afspraken te maken - vanaf 2015 voor zorg gedragen.

Overigens is niet gesteld of gebleken dat klaagster enige schade of nadeel heeft geleden door deze gang van zaken.

Dit alles leidt er - ten overvloede - toe dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht het Makelaarskantoor niet in strijd met de Samenwerkingsovereenkomst heeft gehandeld.

4.15 Klaagster heeft voorts nog een beroep gedaan op - en is daarin door de Raad van Toezicht gevolgd - artikel 9 RLA. Artikel 9 RLA bepaalt dat het NVM-lid verplicht is ervoor zorg te dragen dat zijn risico van beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid gedekt is en blijft door een verzekering.

Het Makelaarskantoor heeft voor haar werkzaamheden, waaronder de werkzaamheden van klaagster, een aansprakelijkheidsverzekering gesloten. Deze aansprakelijkheidsverzekering bood dekking voor het geval het Makelaarskantoor voor die werkzaamheden werd aangesproken. Daarmee heeft het Makelaarskantoor aan artikel 9 RLA voldaan.

Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht vloeit uit artikel 9 RLA niet voort dat een NVM lid heeft zorg te dragen dat de zelfstandige aansprakelijkheid van een zzp’er die (onder

andere) voor haar als makelaar werkzaamheden verricht, door haar verzekerd is. Klachtonderdeel a is daarmee ongegrond. Het daartegen door het Makelaarskantoor ingestelde beroep slaagt derhalve.

*niet gekwalificeerde medewerkers (klachtonderdeel b)*

- 4.16 Klachtonderdeel b houdt in dat het Makelaarskantoor niet-gekwalificeerde en niet-gecertificeerde medewerkers werkzaamheden laat verrichten die verricht dienen te worden door een aangeslotene bij de NVM en dat zij het ten onrechte doet voorkomen alsof aan haar beide kantoren een aangeslotene bij de NVM is verbonden.

De Raad van Toezicht heeft dit klachtonderdeel deels gegrond verklaard. Zowel het Makelaarskantoor als klaagster zijn van die beslissing in hoger beroep gekomen.

- 4.17 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Het klachtonderdeel b spitst zich toe op de vraag of het Makelaarskantoor met name in de periode 2014-2016 heeft voldaan aan de interne verenigingsrechtregels met betrekking tot de kwaliteitseisen die aan medewerkers voor de door hen verrichte werkzaamheden worden gesteld en de vestigingsbezetting. Dit alles in het bijzonder in het licht van de artikelen 4 en 6b RLA.

Het Makelaarskantoor is sedert juli 2018 geen lid meer van de NVM. Daarmee is aan een mogelijk strijdig handelen met het interne verenigingsrecht voor nu en in de (nabije) toekomst een einde gekomen. Bovendien is het Makelaarskantoor vanaf juli 2018 niet meer gebonden aan de interne verenigingsregels van de NVM.

Op zichzelf was bij de NVM bekend dat er op zijn minst twijfel bestond of de werkwijze van het Makelaarskantoor overeenkomstig het interne verenigingsrecht was. Zo heeft op 29 juni 2016 een gesprek plaatsgevonden met de MVA en heeft de Commissie Lidmaatschapszaken onderzoek naar de praktijkinrichting van het Makelaarskantoor verricht. In dit opzicht zijn de gedragingen van het Makelaarskantoor in die periode niet aan de toezichthoudende organen van de NVM onttrokken geweest. Alsdan is het eerst aan de Commissie Lidmaatschapszaken (verder) onderzoek te doen naar mogelijke schending van het interne verenigingsrecht. Op zichzelf kan bij strijdigheid met de interne verenigingsregels in bepaalde gevallen voor een beperkte duur door de Commissie Lidmaatschapszaken dispensatie worden verleend. In geval de strijdigheid voortduurt kan door de Commissie Lidmaatschapszaken een straf - zoals de zogeheten ‘drooglegging’ of een geldboete - worden opgelegd. Vervolgens kan door een lid of een aangeslotene tegen een door de Commissie Lidmaatschapszaken (namens het Algemeen Bestuur) opgelegde straf bij de Centrale Raad van Toezicht in beroep worden gekomen. Tegen deze achtergrond heeft de Centrale Raad van Toezicht zich terughoudend op te stellen bij klachten over het interne verenigingsrecht waarop de Commissie Lidmaatschapszaken toezicht houdt en met die klachten bekend is geweest.

De Centrale Raad van Toezicht weegt eveneens mee dat, als hij verder onderzoek naar dit klachtonderdeel zou doen, de Centrale Raad van Toezicht daarbij ook zal moeten betrekken of er onregelmatigheden zijn geweest met de vestiging waarvoor klaagster als aangesloten makelaar in ieder geval gedurende enige tijd verantwoordelijk was en voor zover dat het geval was of ook klaagster daarvoor (ambtshalve) tuchtrechtelijk verantwoordelijk moet worden gehouden.

Een verder relevant aspect is dat klaagster deze klacht eerst heeft ingediend nadat er een conflict tussen haar en het Makelaarskantoor is ontstaan en zij haar werkzaamheden bij het Makelaarskantoor heeft beëindigd. Dit conflict is steeds verder geëscaleerd. Kennelijk is een onderdeel van de strijd tussen klaagster en het Makelaarskantoor het indienen van tuchtklachten over naleving van onder meer de interne verenigingsregels.

Onder afweging van al deze omstandigheden acht de Centrale Raad van Toezicht het niet

opportunity verder onderzoek naar dit klachtonderdeel over mogelijke schending van het interne verenigingsrecht in het verleden te doen. Anders dan de Raad van Toezicht heeft geoordeeld, zal de Centrale Raad van Toezicht klaagster in dit klachtonderdeel niet-ontvankelijk verklaren.

*handelwijze na opzegging (klachtonderdeel d)*

- 4.18 Met klachtonderdeel d verwijt klaagster het Makelaarskantoor dat zij haar heeft afgesloten van al haar systemen en haar e-mailadres als gevolg waarvan klaagster niet meer met haar opdrachtgevers kon communiceren. Voorts verwijt klaagster het Makelaarskantoor dat zij objecten van opdrachtgevers van klaagster zonder vooraankondiging van Funda heeft verwijderd met welke handelwijze zij die opdrachtgevers van klaagster heeft benadeeld. De Raad van Toezicht heeft dit klachtonderdeel gegrond verklaard.

- 4.19 Klaagster heeft de Samenwerkingsovereenkomst met het Makelaarskantoor bij e-mail van 5 juli 2016 opgezegd tegen 1 september 2016. Het Makelaarskantoor heeft vervolgens klaagster per 8 juli 2016 op non-actief gesteld.

De Centrale Raad van Toezicht neemt tot uitgangspunt dat in een dergelijke situatie een makelaarskantoor gerechtigd is haar eigen belangen te behartigen, maar in haar handelwijze ook heeft te betrekken de gerechtvaardigde belangen van de opzeggende makelaar en in het bijzonder de opdrachtgevers van het makelaarskantoor en/of de opzeggende makelaar. Dit uitgangspunt brengt in de regel mee dat een makelaarskantoor en een makelaar op zo kort mogelijke termijn overleggen of de makelaar klanten die dat wensen of daarmee instemmen, meeneemt en zo ja, op welke efficiënte wijze dat kan geschieden waarbij in het bijzonder acht wordt geslagen op de belangen van de klanten die meegaan en de belangen van de (resterende) opdrachtgevers van het Makelaarskantoor. Op zichzelf kan het onder omstandigheden gerechtvaardigd zijn een geschorste makelaar de toegang tot de computersystemen van het Makelaarskantoor en de door het Makelaarskantoor gebruikte externe systemen te ontfangen indien het Makelaarskantoor er gelijktijdig voor zorgdraagt dat de gerechtvaardigde belangen van de geschorste makelaar en de mogelijke klanten die door die geschorste makelaar worden meegenomen, worden verzekerd.

- 4.20 Anders dan klaagster aanvoert, kon van het Makelaarskantoor niet worden verwacht dat zij klaagster tot 1 september 2016 onbeperkt toegang liet houden tot het computersysteem, Funda en haar e-mailadres, zeker niet nu het Makelaarskantoor vermoedens had, welke vermoedens later zijn bevestigd, dat klaagster zich bij een ander kantoor zou aansluiten. Het Makelaarskantoor was dan ook gerechtigd om klaagster de toegang tot haar systemen te ontfangen.

Voorts staat vast dat het Makelaarskantoor spoedig aan klaagster heeft laten weten welke klanten zij bij haar vertrek kon meenemen. Het Makelaarskantoor heeft echter nagelaten met klaagster duidelijke afspraken over de overdracht van deze klanten te maken. Op zichzelf behoefde het Makelaarskantoor geen rekening te houden met de voorgenomen vakantie van klaagster, maar het Makelaarskantoor had duidelijk aan te geven binnen welke redelijke termijn afspraken dienden te worden gemaakt over de mededeling aan de klanten over het vertrek van klaagster en de overdracht van de dossiers van de overgenomen klanten aan klaagster, inclusief de vermeldingen op Funda. Door zonder klaagster daarover in te lichten, de panden van de overgenomen klanten van Funda te verwijderen heeft het Makelaarskantoor ook de belangen van deze klanten geschaad.

Hetzelfde geldt voor het afsluiten van het e-mailadres van klaagster. Hoewel het Makelaarskantoor op zichzelf gerechtigd was klaagster van het e-mailadres dat klaagster bij het Makelaarskantoor hield af te sluiten, had het Makelaarskantoor er gelijktijdig voor te zorgen dat klanten die dat e-mailadres gebruikten, van het vertrek van klaagster op de hoogte werden gebracht en diende het

Makelaarskantoor er voor te zorgen dat voor klaagster bestemde e-mails die geen betrekking hadden op zaken die door het Makelaarskantoor werden behandeld, bij klaagster tijdig terecht kwamen. Door dit na te laten heeft het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Gelet op het voorgaande is klachtonderdeel d gegrond.

## 5. **Slotsom**

- 5.1 De slotsom van het voorgaande is dat de Raad van Toezicht klachtonderdelen a en b ten onrechte gegrond heeft verklaard. Klachtonderdeel a is ongegrond, terwijl klaagster in haar klachtonderdeel b niet-ontvankelijk dient te worden verklaard. Klachtonderdeel d is terecht gegrond verklaard. Uit doelmatigheidsoverwegingen zal de Centrale Raad van Toezicht de gehele uitspraak vernietigen en opnieuw beslissen.
- 5.2 Nu het Makelaarskantoor in een conflictsituatie met een door haar ingeschakelde makelaar op zodanige wijze heeft gehandeld dat daarmee de belangen van opdrachtgevers werden geschaad, heeft het Makelaarskantoor het vertrouwen in de stand van makelaars ondermijnd en in strijd met de eer van die stand gehandeld. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat niet kan worden volstaan met een lagere straf dan een boete als hieronder bepaald.  
In het toepasselijk Reglement Tuchtrechtspraak is in artikel 31 lid 1 sub b opgenomen dat een opgelegde boete dient te worden betaald aan de vereniging. Deze bepaling is in het nadien gewijzigde Reglement Tuchtrechtspraak van 14 december 2017, ingaande 1 januari 2018 niet gewijzigd. De Centrale Raad van Toezicht zal met inachtneming van deze bepalingen betaling aan de NVM gelasten.
- 5.3 Nu het hoger beroep van het Makelaarskantoor deels slaagt, zal zij niet worden veroordeeld in de kosten van de procedure in hoger beroep. Wel blijft zij vanwege de gegrondverklaring van een klachtonderdeel belast met de kosten van de behandeling in eerste aanleg. In eerste aanleg is bepaald dat betaling van die proceskosten aan de NVM moet plaatsvinden. Mede uit doelmatigheidsoverwegingen handhaaft de Centrale Raad van Toezicht die betalingswijze.
- 5.4 Volledigheidshalve wordt aan het hiervoor onder 5.2 en 5.3 overwogene toegevoegd dat het de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve bekend is dat de NVM over de inning van de boetes en de proceskosten afspraken met de Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft gemaakt.
- 5.5 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

## 6. **Beslissing in hoger beroep**

### In principaal en incidenteel appel

- 6.1 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 17 mei 2018;  
**en opnieuw beslissende:**
- 6.2 verklaart klaagster in haar klacht betreffende onderdeel b) niet-ontvankelijk;

- 6.3 verklaart de klachtonderdelen a) en c) ongegrond;
- 6.4 verklaart klachtonderdeel d) gegrond;
- 6.5 legt aan het Makelaarskantoor een boete van € 5.000,- op;
- 6.6 bepaalt dat het Makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie een bedrag van € 2.650,-, exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen;
- 6.7 bepaalt dat de onder 6.5 en 6.6 genoemde bedragen binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden betaald;

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, mr. J.C. Borgdorff, W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 3 mei 2019.

D.H. de Witte  
voorzitter

C.C. Horrevorts  
secretaris