

18-50 RvT Amsterdam

203 ERECODE

Collegialiteit. Beëindiging samenwerkingsverband. Onvoldoende gekwalificeerde medewerkers. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Oneerlijke concurrentie. Onvoldoende communicatie.

Klaagster (lid NVM) heeft in 2014 een samenwerkingsovereenkomst met een makelaarskantoor (beklaagde) gesloten. Na twee jaar heeft klaagster dit samenwerkingsverband opgezegd. Klaagster maakt beklagde verschillende verwijten en stelt dat beklagde op die punten tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Gelet op de gemaakte verwijten stelt de Raad vast dat klaagster pas sinds januari 2015 op de polis van beklagde verzekerd is geweest voor beroepsfouten. Door klaagster niet direct bij de inwerkingtreding van de overeenkomst als verzekerde op haar polis te doen opnemen, heeft beklagde tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld. Ook de klacht dat beklagde, ondanks een eerdere waarschuwing door de Vereniging, werkzaamheden laat verrichten door niet (voldoende) gekwalificeerde en gecertificeerde medewerkers, wordt gegrond geacht. Dat beklagde zich heeft schuldig gemaakt aan oneerlijke concurrentie is niet gebleken. Voorts stond het beklagde vrij om klaagster, na het beëindigen van hun samenwerking, af te sluiten van het binnen de onderneming van beklagde gebruikte computerdatasysteem. De Raad acht wel tuchtrechtelijk laakbaar dat beklagde niet op duidelijke wijze met klaagster heeft gecommuniceerd over de verwijdering van Funda van panden van door klaagster zelf aangebrachte opdrachtgevers. Hierdoor was klaagster niet in staat de verdere gang van zaken rond de bewuste opdrachten met haar opdrachtgevers te bespreken. Tenslotte heeft beklagde ook tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld door het persoonlijk e-mailadres dat klaagster bij beklagde hanteerde aan te houden zonder daarbij te vermelden dat klaagster niet meer voor haar werkzaam was.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

25/17

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw [X], (hierna: klaagster), aangeslotene bij de Vereniging, gericht tegen de besloten vennootschap [Y B.V.], **tevens handelende onder de naam [Z]**, lid van de Vereniging, (hierna te noemen: beklagde),

De klacht is namens klaagster ingediend door mr. D., advocaat te A., bij brief van 19 september 2017 met 31 bijlagen. Namens beklaagde is op de klacht gereageerd door mr. G. bij brief van 25 oktober 2017 met 43 bijlagen.

Het standpunt van klaagster is nader toegelicht door mr. D. bij brief van 8 november 2017 voorzien van de bijlagen 32 tot en met 40, waarna namens beklaagde nog is gereageerd door mr.

G. bij brief van 4 januari 2018 voorzien van de bijlagen 44 tot en met 49.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 10 april 2018 is klaagster in persoon verschenen, bijgestaan door mr. D. voornoemd alsmede door mr. S., advocaat.

Namens beklaagde is verschenen mevrouw [A], bestuurder van beklaagde, vergezeld door mevrouw [B].

Beklaagde werd ter zitting bijgestaan door mr. G. voornoemd.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is als niet voldoende weersproken voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Beklaagde houdt zich bezig met bemiddeling bij de aankoop en verkoop alsmede de huur en verhuur van onroerende zaken.
- Tussen klaagster en beklaagde is medio maart 2014 een samenwerkingsovereenkomst gesloten, die inhield dat klaagster ten behoeve van beklaagde opdrachten zou uitvoeren tot (ver)huur en (ver)koop, alsmede taxaties van onroerende zaken. Klaagster was de enige NVM-aangeslotene bij de vestiging van beklaagde aan de [adres 1].
- Met ingang van 1 januari 2015 is de naam van klaagster aangetekend op de polis betreffende de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van beklaagde.
- In de loop van het jaar 2015 heeft beklaagde een nieuw (tweede) kantoor opgezet aan de [adres 2]. Klaagster is in die beslissing van beklaagde niet gekend.
- In het voorjaar van 2016 heeft de Makelaarsvereniging Amsterdam de bestuurder van beklaagde, mevrouw [A], er op gewezen dat beklaagde werkzaamheden zou laten verrichten door niet-

gekwalficeerde medewerkers, dat er sprake was van twee vestigingen van beklaagde, terwijl slechts één NVM-aangeslotene (klaagster) voor beklaagde werkzaam was, en dat de website van beklaagde onjuiste informatie gaf over de kwalificatie van een aantal van haar medewerkers. Op 29 juni 2016 heeft klaagster, als verantwoordelijk makelaar, over een en ander een gesprek gevoerd met de Makelaarsvereniging Amsterdam.

- Klaagster heeft op 5 juli 2016 de samenwerking met beklaagde opgezegd tegen 1 september 2016. Klaagster is door beklaagde op 8 juli 2016 op non-actief gesteld.

- Na het vertrek van klaagster heeft beklaagde het persoonlijk e-mailadres dat klaagster bij beklaagde aanhield actief gehouden. Ook heeft beklaagde contact gehad met een relatie van klaagster, die wenste dat klaagster een huurverhogingsvoorstel zou sturen aan een huurder. Beklaagde liet deze relatie weten dat zij, beklaagde, het huurverhogingsvoorstel aan de huurder zou sturen.

DE KLACHT

De klacht van klaagster valt in vier onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, doordat zij:

a. klaagster niet tijdig – te weten bijna een jaar nadat klaagster werkzaamheden voor beklaagde 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 Vereniging en doordat zij het ten onrechte doet voorkomen alsof aan haar beide kantoren een aangeslotene bij de Vereniging is verbonden;

c. zich ten opzichte van klaagster schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie door zich na het einde van de samenwerking met klaagster op te dringen bij enkele opdrachtgevers van klaagster, waaronder de heer M., de heer P. en mevrouw D. en door rechtstreeks een courtagenota aan de notaris te zenden in verband met de verkoop van het pand aan de [adres 3].

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.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich tegen de bovengenoemde klachtonderdelen als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a (verzekering)

Beklaagde stelt dat klaagster als ZZP-er zelf verantwoordelijk was voor het afsluiten van een beroepsaansprakelijkheidsverzekering en dat op haar, klaagster, niet de verplichting rustte om klaagster op haar verzekeringspolis op te nemen. Daarnaast stelt beklaagde dat klaagster wel onder de dekking van de verzekering van beklaagde viel, aangezien klaagster als 'ondergeschikte' van beklaagde viel aan te merken.

Klachtonderdeel b (niet gekwalificeerde medewerkers)

Beklaagde stelt dat mevrouw [C] sedert 1 oktober 2016 als RMT-makelaar verbonden is aan de vestiging van beklaagde aan de [adres 2] en dat de heer [E] aan de vestiging aan de [adres 1] is verbonden. Beklaagde ontkent dat zij werkzaamheden laat uitvoeren door niet-gekwwalificeerde medewerkers. Voor zover dat in het verleden het geval is geweest, heeft beklaagde daarvoor al een waarschuwing ontvangen en daarmee is deze kwestie afgedaan, aldus beklaagde.

Klachtonderdeel c (oneerlijke concurrentie)

Beklaagde stelt dat zij zelf de bemiddelaar was bij de totstandkoming van de huurovereenkomst tussen de heer M. en de huurder [F] betreffende het pand aan de [adres 4] en dat zij in die hoedanigheid aan de heer M., die zij als haar eigen opdrachtgever beschouwde, heeft laten weten dat het aan de heer [F] te richten huurverhogingsvoorstel door haar, beklaagde, zou worden verricht.

Ook met betrekking tot het pand aan de [adres 5] was beklaagde in opdracht van de eigenaren (de heer P. en mevrouw D.) belast met de verhuur van dit pand aangezien de huurovereenkomst met de huurder in september 2015 is gesloten. Het stond beklaagde derhalve vrij de heer P. en mevrouw D. te benaderen toen haar van de zijde van de huurder het verzoek bereikte om de huurovereenkomst te ontbinden.

Met betrekking tot het pand aan de [adres 3] stelt beklaagde dat de opdracht tot verkoop van dit pand in november 2015 door de

eigenaren van dit pand aan beklaagde is verstrekt. Daarmee werd beklaagde de opdrachtnemer en niet klaagster, aldus beklaagde. Beklaagde heeft derhalve terecht haar courtagenota aan de notaris gezonden.

Klachtonderdeel d (handelwijze na opzegging)

Beklaagde erkent dat zij klaagster meteen na haar op non-actiefstelling heeft afgesloten van het door beklaagde gehanteerde computerdatasysteem en van het persoonlijk e-mailadres dat klaagster bij beklaagde aanhield. Zij wijst er op dat het klaagster op grond van hetgeen tussen partijen was overeengekomen uitsluitend was toegestaan om het computerdatasysteem te gebruiken voor haar werkzaamheden voor beklaagde. Relevante e-mailberichten die na het vertrek van klaagster nog op haar e-mailadres bij beklaagde binnenkwamen zijn naar klaagster doorgestuurd, aldus beklaagde.

Beklaagde stelt dat het haar vrij stond om alle opdrachtgevers van haar kantoor te informeren over het vertrek van klaagster.

Met betrekking tot de klacht van klaagster dat beklaagde een aantal objecten van door klaagster aangebrachte opdrachtgevers van Funda zou hebben verwijderd, stelt beklaagde dat zij dit in goed overleg met klaagster heeft gedaan aangezien met klaagster zou zijn overeengekomen dat klaagster de opdrachten met betrekking tot zeven panden van beklaagde zou overnemen. Volgens beklaagde was het de taak van klaagster om de betreffende panden weer op Funda te activeren.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel a (verzekering)

Vast staat dat klaagster eerst sinds 1 januari 2015 op de polis van beklaagde verzekerd is geweest voor eventuele door klaagster in het kader van de tussen haar en beklaagde gesloten overeenkomst begane beroepsfouten. Nu klaagster voor beklaagde werkzaam was als ZZP-er en niet als ondergeschikte, zoals beklaagde meent, viel klaagster niet automatisch onder de bestaande verzekering van beklaagde en was klaagster niet vóór laatstgenoemde datum verzekerd voor beroepsfouten. Dit blijkt uit de polisvoorwaarden, de aantekening op de polis en de reactie van de assurantietussenpersoon.

Door klaagster niet terstond bij de inwerkingtreding van de overeenkomst als verzekerde op haar polis te laten opnemen heeft beklaagde gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 9 van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting.

Dit klachtonderdeel is mitsdien **gegrond**.

Klachtonderdeel b (niet gekwalificeerde medewerkers)

Uit het registratiesysteem van de Vereniging is gebleken dat mevrouw [C] sedert 1 oktober 2016 als aangeslotene bij de Vereniging is verbonden aan het kantoor van beklaagde aan de [adres 2]. Met ingang van dezelfde datum – zo blijkt uit genoemd systeem – is de heer [E] als aangeslotene bij de Vereniging verbonden aan het kantoor van beklaagde aan de [adres 1]. Door klaagster is niet afdoende onderbouwd dat genoemde aangeslotenen niet feitelijk werkzaam zouden zijn voor beklaagde, zodat dit gegeven niet tot gegrondverklaring van de klacht kan leiden.

Echter, de klacht van klaagster dat beklaagde ondanks een eerdere waarschuwing door de Vereniging werkzaamheden laat verrichten door haar bestuurder mevrouw [A] en haar zoon – niet zijnde (voldoende) gekwalificeerde en gecertificeerde medewerkers -, is door beklaagde niet ontkend. Deze handelwijze van beklaagde is tuchtrechtelijk laakbaar.

Ook dit klachtonderdeel is derhalve **gegrond**.

Klachtonderdeel c (oneerlijke concurrentie)

Met betrekking tot de (ver)huurkwesties betreffende de panden [adres 4] en [adres 5] alsmede de opdracht tot verkoop van het pand [adres 3] is de Raad gebleken dat genoemde opdrachten alle aan beklaagde zijn verstrekt in de periode waarin klaagster voor haar werkzaam was. Beklaagde mocht zich dan ook als opdrachtneemster in deze kwesties beschouwen en daarover contact opnemen met die opdrachtgevers en haar courtagenota aan de notaris zenden. Beklaagde heeft zich aldus niet schuldig gemaakt aan oneerlijke concurrentie ten opzichte van klaagster.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel d (handelwijze na opzegging)

Het stond beklaagde vrij om klaagster na het beëindigen van hun samenwerking af te sluiten van het binnen de onderneming van beklaagde gehanteerde computerdatasysteem. Voor de Raad is echter niet komen vast te staan dat beklaagde op duidelijke wijze met

klaagster heeft gecommuniceerd over de verwijdering van de panden van door klaagster zelf aangebrachte opdrachtgevers van Funda. Hierdoor was klaagster niet in staat de verdere gang van zaken rond de bewuste opdrachten met haar opdrachtgevers te bespreken. Deze handelwijze van beklaagde is laakbaar.

Eveneens heeft beklaagde laakbaar gehandeld door het persoonlijke e-mailadres dat klaagster bij beklaagde hanteerde aan te houden zonder daarbij te vermelden dat klaagster niet meer voor haar werkzaam was. Hiermee handelt beklaagde in strijd met artikel 1 van de Erecode van de Vereniging waarin is bepaald dat haar leden dienen te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.

Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

Nu de klachtonderdelen a, b en d gegrond zijn verklaard acht de Raad het opleggen van een maatregel passend en legt deze aan beklaagde op in de vorm van een **berisping** en een **boete van € 10.000,--** (zegge: tienduizend euro), te betalen aan de Vereniging.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen een bedrag van **€ 2.650,--** (zegge: tweeduizend zeshonderd en vijftig euro), te vermeerderen met BTW, zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM,
mr. drs. W. Aardenburg, G.W.J.M. van den Putten en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 17 mei 2018.

W. Aardenburg, voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen binnen 8 weken na dagtekening van de brief waarbij hem / haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden, in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, N.V.M. Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.