

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

Opzegging lidmaatschap en aansluiting. Enkele feit van veel klachten en geschillen niet voldoende voor opzegging.

De NVM heeft het lidmaatschap van een makelaarsonderneming en de aansluiting van de enige daaraan verbonden makelaar opgezegd op grond van het feit dat beide in een lange reeks van jaren een grote hoeveelheid en geschillen hebben veroorzaakt. Een en ander is terug te voeren op een wijze van communiceren en een extreme achterdocht. Nu de NVM niet concreet aangeeft welke (vorm van) communicatie tot de klachten hebben geleid, heeft de NVM haar stelling niet voldoende onderbouwd en slaagt het beroep tegen de opzeggingen.

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

M.J. L.-G., h.o.d.n. L Makelaardij, wonende en zaak doende te L, hierna te noemen: L of Lakelaardij,

appellante

tegen

HET ALGEMEEN BESTUUR VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM, gevestigd en kantoorhoudende te Nieuwegein, hierna te noemen: de NVM,

verweerder

1. Verloop van de procedure

1.1 L is bij brief van 19 april 2011 in beroep gekomen van de beslissingen van de NVM d.d. 17 maart 2011, neergelegd bij brief van 5 april 2011, waarbij de NVM:

- de aansluiting van L als NVM-makelaar opzegt;
- het lidmaatschap van L Makelaardij opzegt;
- voorwaardelijk – dat wil zeggen voor zover L bij de Centrale Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars O.G. en Vastgoeddeskundigen NVM (hierna: de Centrale Raad) beroep instelt – de werking van beide besluiten schorst totdat op het beroep is beslist.

1.2 Bij brief van 19 april 2011 komt L van deze besluiten in beroep. Tegen de besluiten ontwikkelt L

4 grieven. De NVM voert bij brief van 9 mei 2011 verweer.

- 1.3 De mondelinge behandeling van het door L ingediende beroepschrift heeft plaatsgevonden ter zitting van 25 oktober 2011. L is vergezeld van haar gemachtigde en collega-makelaar H. M. verschenen. Voor de NVM zijn verschenen: de heren C.M.J. Cramer (voorzitter Commissie Lidmaatschapszaken) en J.F.B. van Hasselt (adjunct-secretaris Commissie Lidmaatschapszaken), vergezeld van mevrouw Van Wijngaarden (afdeling Consumentenvoorlichting) en makelaar Kok (voorzitter van de afdeling Friesland). Beide partijen hebben hun standpunten mede aan de hand van pleitnota's toegelicht en vragen van de Centrale Raad beantwoord.
- 1.4 Na afloop van de mondelinge behandeling heeft de Centrale Raad aan beide partijen de suggestie gedaan de beslissing van de Centrale Raad op het beroep van L voor de duur van maximaal een jaar op te schorten en dat in de tussentijd L door een coach wordt begeleid teneinde haar inzicht in het eigen functioneren te laten krijgen en te bezien of haar wijze van communiceren de (belangrijkste) oorzaak voor klachten is en of er mogelijkheden zijn dit gedrag te verbeteren. De NVM heeft de Centrale Raad bij brief van 30 november 2011 laten weten dat de NVM dit voorstel afwijst. L is in de gelegenheid gesteld op die brief te reageren en heeft zulks bij brief van 9 december 2011 gedaan.
- 1.5 In de brief van 30 november 2011 is de NVM ook inhoudelijk op de zaak ingegaan. Nu het inhoudelijk debat op de zitting van 25 oktober 2011 was gesloten en de NVM slechts had op te geven of zij met het voorstel van de Centrale Raad kon instemmen, heeft de Centrale Raad die nadere inhoudelijke reactie buiten beschouwing gelaten. Ook de inhoudelijke reactie van L daarop heeft de Centrale Raad om dezelfde reden niet in haar beschouwingen betrokken. L heeft nadien nog diverse brieven aan de Centrale Raad gestuurd, maar deze zijn op zeker moment retour gezonden en zijn niet in de beschouwingen betrokken.

2. De besluiten

- 2.1 Op 17 maart 2011 besluit de NVM tot opzegging van zowel de aansluiting van L als NVM makelaar als het lidmaatschap van L Makelaardij. Voorts bepaalt de NVM dat als L beroep bij de Centrale Raad instelt, de werking van beide besluiten wordt opgeschort totdat de Centrale Raad op dat beroep heeft beslist.
- 2.2 Aan het besluit tot opzegging van de aansluiting legt de NVM artikel 39 lid 1 sub d, f en g van de NVM statuten ten grondslag. De NVM grondt de opzegging van het lidmaatschap op artikel 20 lid 1 sub j, m en w van de NVM statuten. Voorts wordt in de motivering van de besluiten artikel 8 van de Erecode aangehaald.
- 2.3 Samengevat voert de NVM het navolgende aan. Over L wordt over een lange reeks van jaren een bovengemiddeld aantal klachten ingediend. Uit die klachten blijkt vooral dat L gebrekkig communiceert. Die gebrekkige communicatie ziet niet alleen op het in bepaalde gevallen niet terugbellen of onbereikbaar zijn, maar ook in een bejegening vanuit een extreme achterdocht. De klachten zijn afkomstig van opdrachtgevers, potentiële contractanten van opdrachtgevers, leveranciers en (voormalige) personeelsleden. Ter ondersteuning heeft de NVM aan de besluiten een lijst met klachten gevoegd. In het verweerschrift heeft de NVM die klachten in een aparte bijlage kort toegelicht. Op de mondelinge behandeling heeft de NVM aan de lijst met klachten nog enige recente voorvallen toegevoegd.

- 2.4 Een van de voorbeelden van de aan L verweten gedragingen betreft het zonder voorafgaande toestemming (heimelijk) opnemen van de gesprekken met de Commissie Lidmaatschapszaken. De NVM acht dit hoogst onfatsoenlijk en het getuigt volgens de NVM van extreme achterdocht. Een dergelijke handelwijze is niet passend voor een NVM makelaar en is voor de NVM onaanvaardbaar.
- 2.5 De NVM voert aan dat het in dit geval er niet om gaat of een klacht tegen L al dan niet gegrond is verklaard of dat het beginsel van hoor en wederhoor al dan niet is toegepast, maar wel om de hoeveelheid klachten. De tegen L ingediende hoeveelheid klachten is substantieel groter dan tegen enige andere NVM makelaar en is kennelijk het gevolg van de wijze waarop L communiceert. Deze wijze van optreden van L als NVM makelaar schaadt het imago van de NVM en brengt de NVM in diskrediet. De situatie is zodanig ernstig dat van de NVM niet kan worden gevergd dat zij haar relatie met L in stand houdt.
- 2.6 De NVM voert aan dat herhaaldelijk op haar niet aanvaardbare gedragingen is geweest. De NVM wijst onder meer op de gesprekken van de Commissie Lidmaatschapszaken met L van 20 augustus 2009, 17 september 2009 en op 20 januari 2011 en de brief van 24 september 2009.

3. Het beroep

- 3.1 L is bij brief van 19 april 2011 van de besluiten van de NVM bij de Centrale Raad in beroep gekomen. Tegen de besluiten heeft L een viertal grieven ontwikkeld.
- 3.2 Volgens L zijn de aan haar gemaakte verwijten onvoldoende onderbouwd en ongegrond. L heeft iedere klacht kort van commentaar voorzien. Zo hebben een aantal klachten tot uitspraken van de Adviescommissie Voorwaarden en Tarieven geleid. Die klachten betreffen futiliteiten, waarbij L bovendien in meer dan de helft van de gevallen in het gelijk is gesteld. Behoudens één klacht zijn de klachten, die tot een uitspraak van de Raad van Toezicht hebben geleid, ongegrond verklaard. De brieven en e-mails hebben betrekking op een ruime periode van 10 jaar. Over verschillende klachten is L niet geïnformeerd, zodat het beginsel van hoor en wederhoor is geschonden. Verder zijn andere verwijten onterecht gemaakt. L betwist dat haar bejegening van cliënten, consumenten en leveranciers laakbaar is. L tracht helder, eerlijk en integer op te treden zonder daarbij een kwestie op de spits te drijven. Met deze handelwijze brengt L de NVM ook niet in diskrediet.
- 3.3 Het gemaakte verwijt over de heimelijke opnames is niet terecht. L heeft louter en alleen als geheugensteun opnames gemaakt. Daar is volgens L niets op tegen.
- 3.4 Het valt L op dat Van Hasselt, bureaumedewerker bij de NVM, een persoonlijke afkeer van haar lijkt te hebben. Ter illustratie wijst L op het tendentieuze karakter van de opsomming van de klachten en de duiding van de betreffende brieven.

4. Beoordeling van het beroep

- 4.1 Ingevolge artikel 18 van de NVM statuten is één van de wijzen waarop het lidmaatschap bij de NVM eindigt opzegging door de NVM. Artikel 20 lid 1 van de NVM statuten bevat de – niet limitatieve – gronden waarop de NVM het lidmaatschap kan opzeggen. Tot die gronden behoren

onder meer:

- (sub j) het lid op dusdanige wijze de statuten, reglementen of bindende besluiten van de NVM overtreedt dat voortdurende van het lidmaatschap in strijd is met de belangen van de vereniging;
- (sub m) het lid zich zodanig gedraagt dat van de NVM redelijkerwijs niet kan worden gevergd het lidmaatschap te laten voortduren;
- (sub w) het lid de Erecode niet naleeft.

Artikel 20 leden 2 en 3 van de NVM statuten stellen enige eisen waaraan een opzegging van het lidmaatschap door de NVM moet voldoen.

4.2 Ingevolge artikel 22 van de NVM statuten kan een lid tegen het besluit tot opzegging van het lidmaatschap binnen een maand na de dagtekening van de brief waarin de opzegging is medegedeeld bij de Centrale Raad in beroep komen. Ingevolge artikel 22 lid 4 van de NVM statuten is een lid hangende het beroep tegen het besluit tot opzegging van het lidmaatschap geschorst. De NVM kan echter bepalen dat de schorsing gedurende het beroep achterwege blijft.

4.3 Voorts is L als NVM makelaar aangesloten bij de NVM. Daartoe geldt ingevolge artikel 28 van de NVM statuten een aansluitingsovereenkomst. Op grond van artikel 39 van de NVM statuten kan de NVM de aansluitingsovereenkomst onder meer opzeggen, omdat de NVM makelaar

- (sub d) zich niet in het belang van de vereniging gedraagt;
- (sub f) de Erecode van de vereniging niet naleeft;
- (sub g) zich zodanig gedraagt dat redelijkerwijs niet van de vereniging kan worden gevergd om de aansluiting voort te zetten.

Artikel 39 leden 3 en 4 bevat de vereisten waaraan een opzegging van de aansluitingsovereenkomst moet voldoen.

4.4 De NVM makelaar kan op grond van artikel 40 van de NVM statuten binnen één maand na dagtekening van de opzeggingsbrief beroep aantekenen bij de Centrale Raad. De opzegging van de aansluitingsovereenkomst heeft tot gevolg dat de NVM makelaar is geschorst. De NVM kan bepalen dat de schorsing achterwege blijft totdat de beroepstermijn is verstreken, danwel totdat de Centrale Raad een beslissing heeft genomen (artikel 40 lid 3 van de NVM statuten).

4.5 De NVM statuten bevatten in de artikelen 79 t/m 82 een regeling over tuchtrechtspraak. Op grond van artikel 82 van de NVM statuten heeft de NVM een reglement Tuchtrechtspraak NVM vastgesteld. Uit de regeling volgt dat ook de NVM tegen een lid of een NVM Makelaar een klacht bij een tuchtcollege kan indienen. Het tuchtcollege kan bij gegrondverklaring van de klacht (al dan niet voorwaardelijk) sancties opleggen die variëren van berisping, boete, schorsing en beëindiging aansluitingsovereenkomst/ontzetting lidmaatschap. Bij herhaaldelijk laakbaar optreden kan een steeds hogere sanctie worden opgelegd.

4.6 De Centrale Raad stelt voor de beoordeling van het beroep van L voorop dat het de NVM vrijstaat bij een gedraging die strijdig is met de NVM regelgeving een klacht bij een tuchtcollege in te dienen of de aansluitingsovereenkomst/lidmaatschap op te zeggen. Ingeval de NVM kiest voor opzegging van de aansluitingsovereenkomst/lidmaatschap zal een besluit daartoe aan de daaraan te stellen eisen worden getoetst. Die toets brengt in ieder geval mee dat voor opzegging van het lidmaatschap/aansluitingsovereenkomst wegens laakbaar handelen als lid/NVM makelaar geen

lichtere maatstaven gelden dan in geval van beoordeling van een klacht. Anders gezegd de aan het lid/NVM makelaar gemaakte verwijten dienen zo ernstig te zijn dat zij bij beoordeling door het tuchtcollege van een desbetreffende klacht tot beëindiging van de aansluitingsovereenkomst/ontzetting lidmaatschap zouden hebben geleid.

- 4.7 Naar het oordeel van de Centrale Raad heeft de NVM er terecht op gewezen, dat tegen L een groot aantal klachten is ingediend. De enkele omstandigheid dat derden klachten indienen is evenwel op zichzelf geen geldige reden tot opzegging van de aansluitingsovereenkomst/lidmaatschap. De NVM zal concrete feiten en omstandigheden hebben te stellen waaruit kan worden afgeleid dat die klachten het gevolg zijn van handelen van L Makelaardij of L die strijdig zijn met de NVM regelgeving. Als dat handelen in de individuele gevallen op zichzelf van betrekkelijk geringe betekenis is, kan een substantiële reeks van dergelijke klachten in een betrekkelijk korte periode met zich meebrengen dat over het geheel genomen de handelwijze zodanig ernstig is dat de aansluitingsovereenkomst en het lidmaatschap dienen te worden beëindigd.
- 4.8 Als klachten gegrond worden verklaard brengt dat in de regel mee dat van een laakbare handelwijze van het NVM lid/de NVM Makelaar sprake is. L heeft onder meer aangevoerd dat een groot aantal klachten hetzij niet aan haar zijn voorgelegd en niet tot een tuchtprocedure of enige andere procedure hebben geleid hetzij door een Geschillencommissie/Tuchtcollege (grotendeels) ongegrond zijn verklaard. De NVM heeft dit niet bestreden.
- 4.9 De NVM stelt dat haar verwijt aan L behelst dat zij op zodanige wijze communiceert dat consumenten daardoor klachten gaan indienen. Ook al wordt nadien zo'n klacht ongegrond verklaard dan nog heeft die gedraging van L tot een klacht geleid. Het is haar wijze van communiceren – volgens de NVM sterk gestoeld op achterdocht – met de daaruit voortvloeiende stroom van klachten die het aanzien van de NVM schaadt en waaraan zij graag een einde wil maken. Dit past in de benadering van de Commissie Lidmaatschapszaken die bij het horen van L ook steeds heeft verklaard niet de individuele klachten – en daarmee de concrete gedragingen van L in die gevallen – te willen bespreken.
- 4.10 Naar het oordeel van de Centrale Raad heeft de NVM bij de door haar genoemde klachten alsdan concreet te stellen welke verwijtbare communicatie van L tot het indienen van de klachten heeft geleid. De NVM heeft die concrete feiten en omstandigheden evenwel niet gesteld. Dit betekent dat de NVM haar besluiten onvoldoende heeft onderbouwd en de door de NVM genomen conclusies veeleer op vermoedens dan op feiten zijn gestoeld.
- 4.11 Niet in geschil is dat L een technisch kundig makelaar is en in dit opzicht aan de NVM eisen voldoet. L heeft ter zitting ondermeer aangegeven dat zij zich door de NVM onvoldoende gesteund voelt en zij het er zelfs voor houdt dat de heer Van Hasselt persoonlijk gedreven is haar lidmaatschap/aansluiting te beëindigen. Het moge wellicht zo zijn dat de heer Van Hasselt zich zowel mondeling als schriftelijk op een voor hem kenmerkende wijze uit, maar dat betekent nog niet dat hij persoonlijk gedreven is het lidmaatschap/aansluiting van L te beëindigen. Er is sprake van een zakelijk conflict tussen de NVM en L.

Mede in het licht waarin L het optreden van de NVM beoordeelt, sluit de Centrale Raad niet uit dat de wijze waarop L op conflicten reageert tot gevoelens van onbehagen bij derden leidt, welk onbehagen kan uitmonden in een klacht. Nu de NVM aan de hand van haar klachten niet concreet heeft kunnen aangeven of dat daadwerkelijk het geval is, acht de Centrale Raad het beroep

gegrond. De kosten van de Centrale Raad worden aan de zijde van de NVM gelaten.

4.12 Uit het voorgaande volgt dat de Centrale Raad het beroep gegrond acht. De kosten van de Centrale Raad worden aan de zijde van de NVM gelaten.

5. **Beslissing in beroep**

5.1 Verklaart het beroep gegrond.

5.2 Vernietigt de beslissingen van 17 maart 2011, neergelegd bij brief van 5 april 2011 tot opzegging van de aansluitingsovereenkomst en het lidmaatschap van L/LMakelaardij.

Aldus gewezen te Amersfoort op 10 februari 2012 door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. K.E. Mollema, mr. J.A. van den Berg (secretaris), R. Wijmenga en W. van Haselen en ondertekend op april 2012.

D.H. de Witte
Voorzitter

J.A. van den Berg
secretaris