



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21035 RvT Amsterdam

Klacht van een aantal leden tegen collega-lid. Schorsing voor zes maanden. Geldboete.

Een groep leden, verenigd in een stichting, heeft een tuchtklacht ingediend tegen een collega-lid. De klacht is opgesplitst in zes klachtonderdelen. Kern van de klacht is dat klager van oordeel is dat beklaagde een 'onjuist en negatief beeld' geschetst van collega-makelaars en daarmee de gedragsregels van de beroepsorganisatie zou hebben geschonden. Zo zou beklaagde zijn collega's in reclamespotjes op een verkeerde wijze neerzetten. Ook wordt beklaagde verweten dat hij ten onrechte medewerkers als makelaar of taxateur presenteert. Voorts zou misleidende informatie over de hoogte van de courtage van collega-makelaars worden gegeven. Van de zes klachten worden er vier gegrond verklaard. Aan beklaagde wordt een schorsing van zes maanden en een geldboete opgelegd.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

RvT 12/21

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de (ongedateerde) klacht met veertien bijlagen die op 24 mei 2021 door de Stichting [X.], gevestigd te Tilburg, hierna te noemen "klaagster", is ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM tegen de makelaardij-onderneming [M.], gevestigd te Alkmaar, lid van de Vereniging, hierna te noemen "beklaagde".

De Raad heeft tevens het klachtformulier d.d. 24 mei 2021 ontvangen waarin de klacht eveneens is verwoord. Op 18 juni 2021 heeft de Stichting Tuchtrechtspraak aan de Raad bericht dat klaagster het klachtgeld had betaald. Hierna heeft de Raad de klacht in behandeling genomen en aan beklaagde ter kennis gebracht teneinde haar in de gelegenheid te stellen om schriftelijk te reageren.

Op de klacht is namens beklaagde door haar gemachtigden, te weten mrs. J.F. de Groot en S.A.A. de Kock van Leeuwen, verbonden aan het advocatenkantoor Houthoff Buruma te Amsterdam, een verweerschrift d.d. 31 augustus 2021 ingediend waaraan zeventien bijlagen waren gehecht.

In het verweerschrift heeft beklaagde in de eerste plaats aangevoerd dat de klacht behoort te worden ingetrokken c.q. als niet ingediend behoort te worden beschouwd. Hierbij heeft beklaagde de Voorzitter van de Raad verzocht zijn bevoegdheid ex artikel 18 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak toe te passen om de klager in overweging te geven de klacht in te trekken of aan te vullen als, naar het aanvankelijk oordeel van de Voorzitter, de klacht kennelijk ongegrond, lichtvaardig, te vaag of zonder enig belang is ingediend. Beklaagde legde aan dit verzoek het volgende ten grondslag:



- a. Klaagster heeft niet in de klacht naar artikel 17 Statuten, de Erecode of het Reglement verwezen en zij stelt evenmin in haar klacht dat beklaagde "het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs" ondermijnt, of dat haar handelingen of nalatigheden in strijd zijn met de eer van die stand.
- b. De klacht is vaag wegens het ontbreken van een concreet verwijt van de strekking dat beklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 17 dan wel artikel 40 van de Statuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand.
- c. Uit de doelomschrijving van de statuten van klaagster blijkt dat zij geen belang heeft bij de klacht.
- d. Klaagster houdt zich zelf niet aan de klachtprocedure van de Vereniging nu beklaagde niet in de gelegenheid is gesteld om de klacht zelf op te lossen terwijl de website van de Vereniging vermeldt dat dit haar uitgangspunt is als een klacht wordt ingediend.

Op 14 september 2021 heeft de Voorzitter partijen in een e-mail laten weten dat hij heeft besloten het verzoek van beklaagde af te wijzen. Als zijn overwegingen daartoe heeft hij allereerst naar voren gebracht dat de toepassing van deze bevoegdheid op zijn aanvankelijk oordeel berust en dat dat betekent dat hij als Voorzitter van de Raad niet gehouden is te beslissen op een verzoek om deze bevoegdheid toe te passen. Verder betreft het hier een discretionaire bevoegdheid die hij ex parte kan toepassen, derhalve zonder partijen nader te horen. Het Reglement Tuchtrechtspraak voorziet evenmin in de mogelijkheid van een voorziening tegen de toepassing van deze bevoegdheid.

Ten overvloede heeft de Voorzitter in evengenoemde e-mail naar voren gebracht dat naar zijn aanvankelijk oordeel de ingediende klacht hem niet kennelijk ongegrond, lichtvaardig, te vaag of zonder enig belang voor klaagster voorkomt. Hieraan heeft de Voorzitter ten grondslag gelegd dat niet op voorhand kan worden geoordeeld dat de indiening van de onderhavige klacht dusdanig buiten de doelstelling van klaagster valt dat reeds om die reden die zonder enig belang voor klaagster kan worden geacht. Daarnaast verschillen de klachtonderdelen naar hun aard en gewicht in die mate dat evenmin een aanvankelijk oordeel als verzocht aan de orde kan zijn. Daarbij klemmt dat de onderhavige bevoegdheid niet zover strekt dat de klager kan worden geadviseerd bepaalde onderdelen in te trekken om andere te kunnen handhaven.

Vervolgens is klaagster verzocht op het verweerschrift te repliceren waarop door haar op 4 oktober 2021 een (ongedateerde) repliek is ingediend waarbij één bijlage was gevoegd. Hierna is door de gemachtigden van beklaagden een dupliek d.d. 3 november 2021 ingediend, vergezeld van drie bijlagen.



Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht door de Raad heeft plaatsgevonden op 17 februari 2022. Namens klaagster is haar bestuurslid mr. [N.] verschenen. Namens beklaagde zijn de bij haar werkzame [W.], [G.] en [B.] verschenen, vergezeld door hun gemachtigde mr. R. van der Hulle, eveneens verbonden aan Houthoff Buruma. De gemachtigden hebben elk een notitie overgelegd met spreek aantekeningen.

DE FEITEN

Op 11 mei 2017 heeft de Centrale Raad van Toezicht ook in hoger beroep een klacht tegen beklaagde gegrond verklaard dat zij het vertrouwen in de stand van makelaars en taxateurs heeft ondermijnd. Aan deze beslissing heeft de Centrale Raad ten grondslag gelegd dat beklaagde in strijd met de Regels 1 en 7 van de Erecode heeft gehandeld doordat zij vier commercials heeft laten maken en uitzenden op radio- en televisiestations waarin een onjuist en negatief beeld wordt geschetst van de “traditionele makelaars” en van het verschil tussen de handelwijze van die makelaars en die van beklaagde. Bij zijn beslissing heeft de Centrale Raad als maatregel beklaagde een boete opgelegd alsmede de voorwaardelijke schorsing van haar lidmaatschap van de Vereniging voor de duur van zes maanden met een looptijd van vier jaar.

Op 9 april 2021 heeft de Commissie Lidmaatschapszaken van de NVM een e-mail aan beklaagde gestuurd waarin wordt gewezen op het feit dat op haar website wordt vermeld dat zij een lager tarief rekent dan de gemiddelde NVM-makelaar. In deze e-mail wordt beklaagde verzocht uiteen te zetten hoe dat standpunt zich verhoudt tot de regelgeving van de Vereniging.

Op 13 april 2021 heeft beklaagde per e-mail de Commissie Lidmaatschapszaken laten weten te zijn geschrokken van de constatering dat [M.] zich niet aan de regels van de vereniging houdt, dat zij zich niet wil afzetten of negatief uitlaten tegenover collega-makelaars binnen en buiten de NVM, dat haar makelaars goede contacten met hun NVM-collega's onderhouden, en dat zij naar aanleiding van de e-mail zo snel mogelijk actie heeft ondernomen met de intentie om de calculator op 10 april 2021 van haar website te verwijderen. Beklaagde heeft die e-mail afgesloten met haar verzoek met de commissie van gedachten te willen wisselen hoe zij dergelijke overschrijdingen in de toekomst kan voorkomen.

Beklaagde heeft geen fysieke vestigingen anders dan het hoofdkantoor in Alkmaar. De contacten met cliënten verlopen digitaal en via de telefoon. Persoonlijk contact is er gedurende (bijvoorbeeld) bezichtigingen.



Het concept van de bedrijfsvoering van beklaagde is dat klanten bepaalde handelingen bij het (ver)kopen van een huis zelf verrichten. Op de website van beklaagde staat een overzicht van het verschil van productprijzen van andere makelaars. Eén van de functionaliteiten is de “besparingscalculator” waarbij aan de hand van de geschatte waarde van het te verkopen huis kan worden berekend wat aan courtage wordt bespaard als beklaagde in de arm wordt genomen. De begeleidende tekst is:

“Courtage als een percentage van de koopsom, daar doen wij niet aan. Wij rekenen een vast tarief. En je betaalt achteraf. Vul jouw geschatte woningwaarde in en ontdek wat je kunt besparen als je zelf de bezichtigingen doet.”

Beklaagde heeft circa 20 werknemers in dienst die op de website als “Agent” worden aangeduid en die werken vanaf hun woonadres.

Beklaagde heeft een samenwerking met [T.]. Die samenwerking ziet toe op het (laten) uitvoeren van “woningopnames”.

Op onder andere 9 mei 2021 om 10.30 uur zond SkyRadio een radiocommercial uit waarin onder meer het volgende werd gezegd:

“Op zoek naar een makelaar zonder scooter? Ook dan moet je bij [M.] zijn.”

DE KLACHT

Klaagster heeft tegen beklaagde verschillende klacht(onderdelen) ingediend:

- A. Erkenning van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen door beklaagde;
- B. Media-uitingen welke NVM-leden schade berokkenen;
- C. Bewust onjuiste informatie verstrekken aangaande taxaties en over taxateurs;
- D. Niet NVM-makelaars aanduiden als “onze makelaars”;
- E. Onjuiste voorstelling verstrekken over courtage van andere makelaars;
- F. Onjuist aangeven dat men 16 jaar lang de grootste NVM-makelaar is;
- G. Aangeven dat 11 aankopende makelaar in 352 gemeenten lokale kennis
- H. Onjuist duiden dat een lokaal NVM-lid exact hetzelfde is als een “agent” van beklaagde;
- I. Zuster-organisatie van [I.] via moeder beklaagde ING-bank;

Ter zitting heeft klaagster haar klacht(onderdelen) beperkt en nader geformuleerd als volgt:

- 1. Beklaagde maakt oneigenlijk gebruik van de titel makelaar (oorspronkelijk klachtonderdeel D);
- 2. Beklaagde maakt oneigenlijk gebruik van de term taxatie en taxateurs (oorspronkelijk klachtonderdeel C);



3. Beklaagde heeft in strijd met de regels van de NVM meerdere (thuis-)vestigingen (oorspronkelijk klachtonderdeel D);
4. Beklaagde hanteert op haar website een “besparingscalculator” die gebaseerd is op onjuiste aannames en derhalve misleidend is (oorspronkelijk klachtonderdeel E);
5. Beklaagde verricht media-uitingen die andere NVM-leden schade berokkenen (oorspronkelijk klachtonderdeel B);
6. Ten onrechte afficheert beklaagde zich als “de grootste makelaar” (oorspronkelijk klachtonderdeel F);

Op grond hiervan meent klagster dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

De overwegingen van de Raad ten aanzien van de ontvankelijkheid

Beklaagde heeft haar bezwaar tegen de ontvankelijkheid van klagster in haar klacht uitsluitend naar voren gebracht in haar verzoek aan de Voorzitter van de Raad om zijn bevoegdheid als bedoeld in artikel 18 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak toe te passen, en niet (meer) bij haar (inhoudelijke) verweer tegen de klacht herhaald. Desondanks ziet de Raad aanleiding om alvorens zij tot beoordeling van de klacht overgaat nader op de ontvankelijkheid van klagster dan wel haar klacht in te gaan.

Klagster heeft haar klacht op 24 mei 2021 ingediend waardoor het Reglement Tuchtrechtspraak 2021 van toepassing is. Dat reglement bepaalt in artikel 14 dat een ieder die van mening is dat een NVM-makelaar zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen een tuchtklacht kan indienen. Klagster is een stichting en de in haar statuten opgenomen doelstelling is “*het stimuleren en bevorderen van de NVM naar een democratisch geleide kwaliteitsorganisatie waar het ledenbelang voorop staat.*”

Beklaagde heeft gesteld dat klagster als organisatie geen belang heeft bij haar klacht gelet op deze doelomschrijving, noch bij procederen in het algemeen laat staan omtrent de aangelegenheden die in de klacht naar voren worden gebracht.

De Raad overweegt dat elke rechtspersoon en derhalve ook klagster bevoegd is in rechte op te treden en derhalve ook een om een klacht in te dienen op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak. De statuten van klagster noch haar doelstelling zijn in strijd daarmee. Ten overvloede overweegt de Raad dat in die doelstelling uitdrukkelijk het ledenbelang van de Vereniging centraal staat en klagster met haar klacht beoogt dat doel te behartigen.



De klacht van klagster is derhalve **ontvankelijk**.

De overwegingen van de Raad ten aanzien van klachtonderdeel 1

Standpunt klagster

Klagster heeft aangevoerd dat het is toegestaan om de termen “makelaar” en “taxateur” als algemeen beroep te vermelden maar dat het niet is toegestaan om niet-makelaars met de titel van makelaar aan te duiden. Klagster heeft naar voren gebracht dat beklaagde op haar website vermeldt dat er 29 “makelaars” actief zijn en een print overgelegd waarop medewerkers zijn te zien onder de vermelding: *onze makelaars*”. Klagster verwijt beklaagde dat bijna twee-derde van de genoemde “makelaars” in het geheel geen NVM-makelaar zijn en zich niet als zodanig mogen noemen volgens NVM-regel “Aanduiding NVM Makelaars en Taxateurs en medewerkers”.

Klagster heeft in aanvulling hierop er ook op gewezen dat beklaagde op haar website heeft staan:

“De makelaar gaat met je mee”.

“Wat is het verschil met de makelaar in mijn buurt? Niets. Jouw [M.] Agent is de makelaar in jouw buurt. Hij of zij kent de markt als geen ander.”

Standpunt beklaagde

Beklaagde heeft als verweer haar bedrijfsvoering beschreven. Sinds 2001 is het beroep van makelaar niet meer wettelijk beschermd en mag iedereen zich zodanig noemen. De NVM heeft echter besloten dat het gebruik van de term “makelaar” is voorbehouden aan de NVM-makelaars en het is dan ook om die reden dat beklaagde haar werknemers als “Agent” presenteert. Beklaagde beschikt in vrijwel elke regio van Nederland over een Agent met lokale kennis maar dat betekent niet dat zij 23 regionaal werkende bijkantoren heeft opgezet. Op basis van de postcode wordt de potentiële klant gekoppeld aan een makelaar uit de buurt, zo schrijft beklaagde in haar antwoord. Lukt dat niet, dan wordt die potentiële klant alsnog aangeboden om bij de verkoop van het huis te worden geholpen door beklaagde, waarbij op de mogelijkheid wordt gewezen om zelf de bezichtigingen te doen; van misleiding is geen sprake maar juist van volledige transparantie, zo heeft beklaagde zich verweerd. Bovendien miskent klagster dat beklaagde als lid van de NVM toegang heeft tot het haar uitwisselingsprogramma waaruit de makelaars en Agents van



beklaagde informatie over de regio kunnen vergaren, alsmede uit haar eigen, actuele database.

Beklaagde heeft 20 werknemers in dienst waarvan er negen NVM-makelaar mogen heten. Die laatsten mogen aan- en verkopen en bezichtigingen begeleiden en woningopnames verrichten, evenals de makelaars die KRMT-er zijn. De makelaars die ARMT-er zijn, mogen geen aan- en verkopen begeleiden of woningopnames doen, maar verkopen begeleiden en bezichtigingen en verkooponderhandelingen verrichten, zo heeft beklaagde gesteld. Niet NVM-makelaars zijn aldus wel makelaar, zo heeft beklaagde verder aangevoerd, maar geen NVM-makelaar en worden derhalve als Agent aangeduid in de hoedanigheid van KRMT of ARMT. Het is op grond van de regels van de NVM niet verplicht om enkel NVM-makelaars in dienst te hebben maar zover de aan de makelaardij-onderneming verbonden personen dat niet zijn, mogen die ook niet de schijn wekken dat zij dat wél zijn. Nu géén van de werknemers van beklaagde op haar website als NVM-makelaar wordt geportretteerd, handelt beklaagde in overeenstemming met zowel artikel 6b van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting als de richtlijn zoals uitgewerkt in de Notitie Aanduiding NVM-Makelaars/Taxateurs en medewerkers. Dit doet zij in en bij al haar communicatie en (rechts)handelingen, en bij de presentatie van de persoonlijke profielen van de desbetreffende personen. Toen beklaagde erachter kwam dat per abuis twee van haar medewerkers als Makelaar ARMT stonden vermeld, heeft zij dit onmiddellijk gecorrigeerd. Van enige tuchtrechtelijk laakbaar handelen was in dat geval evenmin sprake omdat het ook voor het publiek altijd duidelijk was dat het hier geen NVM-makelaars betrof.

Overwegingen Raad

Artikel 6b van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting luidt:

“Een NVM-lid is verplicht te bewerkstelligen dat de aan zijn Onderneming verbonden personen die geen NVM-Makelaar/Taxateur zijn in uitingen naar het publiek toe kenbaar maken welke functie zij in de Onderneming uitoefenen en nimmer de schijn wekken dat zij NVM-Makelaar/Taxateur zijn.”

In de Notitie Aanduiding NVM-Makelaars/Taxateurs wordt deze verplichting verder uitgewerkt. Het wordt NVM-makelaars *aangeraden* om de term makelaar bij hun naam te gebruiken terwijl dat medewerkers *verboden* is en die tegelijkertijd *verplicht* zijn om bij hun naam hun functie te vermelden.

De Raad begrijpt beklaagde aldus dat de enkele vermelding van de term “makelaar” door haar is toegestaan. De Raad kan hierin meegaan wat betreft de algemene uitspraken zoals:

“De makelaar gaat met je mee”.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

En:

“Jouw [M.] Agent is de makelaar in jouw buurt.”

Immers, het staat beklagde vrij een NVM-makelaar als “Agent” van beklagde aan te duiden en daarbij komt dat beklagde een makelaardij-onderneming is waar nu eenmaal makelaars werken.

Anders ligt het bij de aan de onderneming van beklagde verbonden personen die in beeld worden gebracht als door klaagster aangevoerd. Op de door klaagster overgelegde prints van de website van beklagde wordt over “onze makelaars” gesproken waaronder foto’s van de medewerkers staan getoond. Niet dan nadat men op een foto klikt, of langs die foto’s scrolt, verschijnt telkens apart de naam van de desbetreffende Agent van een regio of van een makelaar met de toevoeging NVM, ARMT of KRMT die bij die foto hoort. Naar de Raad meent, wordt met de aanduiding “onze makelaars”, zonder tegelijkertijd de namen van de medewerkers met hun functie te vermelden, in strijd gehandeld met het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting: er wordt immers de schijn gewekt dat *alle* medewerkers die zijn te zien NVM-makelaar zijn.

Dit klachtonderdeel is dus **gegrond**.

De overwegingen van de Raad ten aanzien van klachtonderdeel 2

Standpunt klaagster

Beklaagde verricht bij haar diensten een waardebepaling maar wil de consument doen geloven dat een taxatie wordt verricht. De KRMT-ers van beklagde mogen geen taxatie uitvoeren. Niet iedere waardebepaling is een taxatie, zo heeft klaagster aangevoerd.

Standpunt beklagde

De termen taxateur en taxaties worden door beklagde nooit gebruikt in de context van een uitgebreid en formeel taxatierapport, althans zo wordt dat nooit bedoeld. Door de samenwerking met de [T.] zijn wel degelijk 150 taxateurs over het gehele land verspreid beschikbaar om waardebepalingen te verrichten. Het is aan de consumenten zelf om te klagen en die klachten zijn er niet. Mocht de Raad willen dat er op de site van beklagde een onderscheid tussen waardebepaling en taxatie wordt gemaakt, dan doet zij dat, zo bracht beklagde ter zitting naar voren.

Overwegingen Raad

Op de door klaagster overgelegde prints van de website van beklagde wordt onder “de taken van een makelaar” vermeldt:



“Adviseren over de juiste verkoopprijs (op basis van taxatie)”

In artikel 14 van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting is onder meer het volgende opgenomen:

“2. Onder taxaties worden in dit verband verstaan: waardeoordelen waaromtrent minimaal een eenvoudig rapport is uitgebracht, waarin het gevraagde oordeel over de waarde van het getaxeerde wordt weergegeven. Het geven van een al dan niet voorlopige indruk omtrent de waarde zonder deze te baseren op de werkzaamheden die aan een normale taxatie zijn verbonden (“geveltaxatie”, “bureautaxatie”), valt in dit verband niet onder het begrip taxaties.

3. Een taxatierapport dient ten minste te bevatten: de naam van de opdrachtgever, een korte, zakelijke omschrijving van het getaxeerde, de bijbehorende kadastrale gegevens, het gevraagde oordeel over de waarde van het getaxeerde en de soort daarvan, een aanduiding van bijzondere omstandigheden waarmee bij dit oordeel rekening is gehouden, het doel van de taxatie en de datum waarop deze is verricht. Een taxatierapport dient tevens duidelijk leesbaar de naam te bevatten van degene die het heeft uitgebracht.”

Uit de toelichting van beklaagde begrijpt de Raad dat zij niet met taxaties als bedoeld in dit reglement werkt, maar met waardeoordelen die in wezen voorstellen aan de opdrachtgever betreffen waarvoor het object te koop kan worden aangeboden. In Regel 1 van de Erecode staat onder meer opgenomen dat de makelaar in zijn communicatie waakt voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. De Raad meent dat beklaagde hieraan niet heeft voldaan door op haar website te vermelden dat zij verkoopprijzen adviseert op basis van een taxatie

Ook dit klachtonderdeel is dus **gegrond**.

De overwegingen van de Raad ten aanzien van klachtonderdeel 3

Standpunt klaagster

Met het verdelen van haar thuiswerkende “Agents” over “regio’s” heeft beklaagde feitelijk digitaal 23 regionaal werkende “bijkantoren” opgezet, zonder dat zij hiervoor enige vergoeding aan de NVM voldoet. Voor de NVM houdt beklaagde één vestiging aan, namelijk die te Alkmaar, terwijl zij voor de consument zich afficheert als zijnde in iedere plaats actief.

Standpunt beklaagde

Wat betreft de Afdelingen van de NVM waar de verschillende medewerkers van beklaagde lid van zijn, heeft zij toegelicht dat negen van haar Agents lid zijn van de afdeling Noord-



Holland Noord en dat het niet verboden is dat makelaars werkzaam zijn in een andere afdeling. Haar medewerkers houden zich aan de regels en gebruiken van de desbetreffende afdeling. Hun “Agents” werken vanaf hun woonadres maar ontvangen geen klanten. Evenmin wordt anderszins de indruk gewekt dat zij kantoor houden op een vestiging van beklaagde. Wat betreft de beschuldiging dat beklaagde onder andere niet zou voldoen aan de verplichtingen van bepaalde afdelingen, zoals de afdelingstoets, wordt dat verwijt door klagster niet onderbouwd, althans zij laat na de grondslag voor die vermeende verplichting te vermelden. Beklaagde wenst aangetekend te zien dat vrijwel al haar RMT-makelaars in het verleden hebben verzocht om gastlid te worden van de desbetreffende regionale afdeling op basis van artikel 34 van het Huishoudelijk Reglement maar dat dat - met uitzondering van de afdeling Apeldoorn en Twente - werd geweigerd, kan beklaagde niet worden euvel geduid.

Overwegingen Raad

Beklaagde heeft beschreven dat haar “Agents” al dan niet vanuit huis werken en vervolgens met hun opdrachtgevers “meegaan”. Het komt erop neer, zo begrijpt de Raad, dat de Agents zelfstandig opereren en tegelijkertijd permanent in contact staan met de backoffice en andere medewerkers van beklaagde, en ook met de opdrachtgevers van beklaagde. Volgens de Raad is deze werkwijze niet in strijd met de Erecode of een andere regel van de Vereniging. De Raad overweegt dat het zo moge zijn dat in het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting wordt bepaald dat iedere plek of locatie in Nederland waar of vanuit op duurzame wijze de werkzaamheden ten behoeve van de Onderneming worden uitgeoefend een vestiging is, maar er is geen regel van de Vereniging die de medewerkers van een lid verplicht om uitsluitend vanuit een vestiging voor dat lid te werken en evenmin is het verboden dat die medewerkers thuis of vanuit huis werken.

Dit klachtonderdeel is dus **ongegrond**.

De overwegingen van de Raad ten aanzien van klachtonderdeel 4

Standpunt klagster

Beklaagde poneert onwaarheden naar de buitenwereld, zo stelt klagster, doordat beklaagde bij de zogeheten besparingscalculator die op haar website is aan te treffen een gemiddeld percentage (aan courtage, zo begrijpt de Raad) wordt gehanteerd als een absoluut percentage dat bij de verkoop van een pand van € 100.000,= hetzelfde is als bij de verkoop van een pand van € 1.000.000,=. Uit een onderzoek van Vereniging Eigen Huis blijkt dat er courtages van 0,5 tot 2,12% zijn. Ook de vaste courtage wordt niet meegewogen noch dat 20% van de kantoren geen opstartkosten berekent en beklaagde juist wel.

Standpunt beklaagde



Onder expliciete verwijzing naar een onderzoek van Vereniging Eigen Huis vermeldt beklaagde op haar website dat een traditionele makelaar gemiddeld 1,38% courtage rekent, en dan kan beklaagde niet worden verweten dat zij dit percentage aan haar berekeningen ten grondslag legt. Nu beklaagde met volledige transparantie handelt, wordt de consument niet door beklaagde misleid, noch richt zij zich tegen NVM-makelaars.

Overwegingen Raad

Op de “besparingscalculator” op de website van beklaagde is, ongeacht de waarde van het object dat door de consument kan worden ingevuld, het vaste tarief van beklaagde te zien naast de gemiddelde kosten van een zogeheten “full service” makelaar. Die kosten lopen op naar mate een hogere waarde wordt ingevuld. Hieraan gekoppeld loopt ook de besparing op als voor beklaagde wordt gekozen.

De Raad overweegt dat de besparing als geëtaleerd niet is terug te voeren op een dienstverlening waarvan de inhoud is omlijnd. Daarnaast kan niet van een besparing worden gesproken als er minder diensten worden afgenomen.

De Raad meent dat beklaagde zich niet op deze wijze over haar collega’s binnen de Vereniging kan uitlaten. Immers, onder de NVM-leden en de tot de NVM aangesloten makelaars behoren ook zogeheten “traditionele” makelaars. Zonder nader onderzoek, dat ontbreekt, wordt met de besparingscalculator van hen een onjuist en negatief beeld geschetst. Dat is in strijd met artikel 1 en 7 van de Erecode.

Ook dit klachtonderdeel is dus **gegrond**.

De overwegingen van de Raad ten aanzien van klachtonderdeel 5

Standpunt klaagster

Klaagster meent dat beklaagde met haar commercial doet voorkomen dat iedere makelaar de praktijken van de “heer Holleeder” volgt. NVM-makelaars willen zich actief ontdoen van het image van een scooter. In dit verband heeft klaagster naar voren gebracht dat de voorzitter van de NVM-afdeling de Makelaarsvereniging Amsterdam in de media heeft laten weten dat de scooter de makelaar een verkeerd image bezorgt. Door de hele beroepsgroep, inclusief NVM-collega’s, op deze manier “neer te zetten”, plaatst beklaagde haar collega’s in de NVM in een negatief daglicht.

Standpunt beklaagde

Beklaagde weerspreekt dit verwijt van klaagster ten stelligste en meent dat onmogelijk dit verwijt aan deze commercial kan worden ontleend: klaagster heeft dit volledig onjuist geïnterpreteerd. Het is uitsluitend de intentie van klaagster geweest om op een herkenbare,



luchtige en actuele wijze reclame te maken. Dat is volgens de regels van de NVM ook niet verboden, evenmin als vergelijkende reclame als hier het geval. Het betrof hier bovendien slechts één zin uit de desbetreffende radiocommercial die door klaagster, door haar klacht op deze manier in te steken, uit het verband van die gehele radiocommercial is gerukt. Het betrof hier een luchtige karikatuur van een beeld van de makelaar dat consumenten kunnen hebben, en dat uiteraard niet kan worden opgevat als een verwijzing naar de onderwereld. Beklaagde heeft zich onthouden van onjuiste beeldvorming en zich niet negatief over collega's uitgelaten.

Overwegingen Raad

De Raad overweegt dat de bewuste radiocommercial uit een serie van uitspraken bestaat waarmee beklagde overwegend nastreeft, zo begrijpt de Raad, zich van andere makelaars te onderscheiden. In zoverre is de gewraakte uitspraak niet uit zijn verband gerukt, zo meent de Raad. Bovendien wordt met die uitspraak van een negatief imago van de grootstedelijke makelaardij gebruik gemaakt dat collega's van beklagde binnen de Vereniging actief proberen te veranderen. De Raad kan niet het verweer onderschrijven dat deze uitspraak een luchtige karikatuur betreft daar dat geen steun vindt in de context van de gehele commercial. De Raad concludeert dat beklagde met deze uitspraak in deze radiocommercial in strijd met artikel 1 en 7 van de Erecode heeft gehandeld nu zij haar collega-makelaars negatief heeft afgeschilderd.

Ook dit klachtonderdeel is dus **gegrond**.

De overwegingen van de Raad ten aanzien van klachtonderdeel 6

Standpunt klaagster

Beklaagde zegt op haar website dat zij gedurende zestien jaar de grootste NVM-makelaar is. Nu dat onwaar is, zo heeft klaagster aangevoerd, misleidt beklagde de consument. Zij is opgericht in 2004 en wil doen geloven dat zij gelijk de grootste NVM-makelaar is geworden. Sinds 2018 is een andere makelaar marktleider in Nederland. Na indiening van de klacht heeft beklagde aangevoerd dat zij de grootste *digitale* makelaar is, maar dat ook dit onjuist is.

Standpunt beklagde

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat zij heeft gezegd de grootste NVM-makelaar te zijn, niet "marktleider". Verder kan zij niet worden vergeleken met de groepsorganisatie van zes makelaarskantoren die door klaagster als zodanig wordt genoemd. De NVM heeft geen vastomlijnd criterium op basis waarvan de omvang van een makelaardij-onderneming kan worden beoordeeld. Beklaagde staat reeds lange tijd stevast in en aan de top van verschillende vakbladen die op aan de hand van verschillende factoren



bepalen welke makelaars tot die top behoren. Nu beklaagde slechts één vestiging heeft, is haar gemiddelde woningaanbod per vestiging aanhoudend hoger dan dat van haar concurrenten. Het betreft hier een voor het publiek duidelijke reclame-uiting. Om eventuele verwarring te voorkomen, heeft beklaagde haar website aangepast in die zin dat zich beschrijft als de grootste *digitale* NVM-makelaar.

Overwegingen Raad

De Raad overweegt dat er binnen de Vereniging geen regels zijn aan de hand waarvan naar het publiek kenbaar mag worden gemaakt wat de omvang van de onderneming van een lid is of hoe dat naar buiten mag worden gebracht. Dit laat onverlet dat uit Regel 1 van de Erecode volgt dat een makelaar moet waken voor onjuiste beeldvorming over onder meer personen en zaken, en over zijn positie. Beklaagde heeft een toelichting gegeven hoe zij tot deze uitspraak is gekomen. Het betreft hier reclame en de Raad heeft niet kunnen vaststellen dat beklaagde evidente onjuistheden heeft gedebiteerd of anderszins binnen de Vereniging geldende regels heeft geschonden.

Dit klachtonderdeel is dus **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld bij de klachtonderdelen 1, 2, 4 en 5, verklaart de Raad de klacht van klaagster inhoudende dat beklaagden zich niet als goed makelaar hebben gedragen **gegrond**, en voor wat betreft de klachtonderdelen 3 en 6 **ongegrond**.

Ingevolge artikel 32 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. In dit geval acht de Raad een maatregel in de vorm van een onvoorwaardelijke schorsing en een boete geboden. Hieraan legt de Raad het volgende ten grondslag.

Bij zijn beslissing van 11 mei 2017 heeft Centrale Raad bepaald dat de voorwaardelijke schorsing voor de duur van zes maanden van beklaagde van het lidmaatschap van de Vereniging een looptijd van vier jaar heeft. Daarbij heeft de Raad eveneens bepaald dat als *binnen die termijn* tuchtrechtelijk laakbaar wordt gehandeld die schorsing kan worden omgezet in een onvoorwaardelijke schorsing. Hieruit concludeert de Raad dat het moment waarop de klacht wordt ingediend waarop die handelingen toezien daarvoor niet van belang is.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

De voorwaardelijke schorsing werd door de Centrale Raad gebaseerd op het onjuiste beeld over collega-makelaars en het zonder noodzaak negatief over hen uitlaten in landelijke media. De gegrond verklaarde klachtonderdelen 4 en 5 betreffen daarvan een herhaling. Op grond hiervan legt de Raad de makelaardij-onderneming [M.] B.V. de maatregel op van **onvoorwaardelijke schorsing van zes maanden van het lidmaatschap van de NVM**.

De Raad is eveneens van mening dat een boete moet worden opgelegd: er zijn immers vier klachtonderdelen gegrond verklaard. Op grond hiervan legt de Raad de makelaardij-onderneming [M.] de **boete van € 10.000,-** (zegge: tienduizend euro) op aan de Vereniging te voldoen binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn.

De Raad bepaalt tevens dat de makelaardij-onderneming [M.], met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklaagde **een bedrag van € 2.650,- en het bedrag aan BTW van 21% hierover derhalve € 556,50, in totaal € 3.206,50** dient te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklaagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, B. Zuiderwijk en Mr. R. Vos, op 8 april 2022.