

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

Beweerdelijk agressieve en prijsopdrijvende flyer. Foto binnentuin ten onrechte gebruikt? Vormfouten raad van toezicht zonder gevolg.

Klager heeft een flyer van beklaagde in zijn brievenbus gekregen waaraan hij zich stoort. Hij is van mening dat deze de bewoners van het appartementencomplex waar hij woont, ertoe brengt te 'cashen' waardoor prijsopdrijving ontstaat. Hij is tevens van mening dat het makelaarskantoor ten onrechte zonder toestemming van de VvE een foto van de binnentuin van het complex heeft gebruikt. Wat dit laatste betreft verklaart de Centrale Raad appellant niet ontvankelijk – hij is door de foto niet persoonlijk in zijn belang geraakt; het is aan de VvE om eventueel hierover te klagen. Net als de raad van toezicht kan ook de Centrale Raad in de tekst van de flyer niets onjuists ontdekken.

De raad van toezicht heeft weliswaar onjuist gehandeld door de beslissing niet per aangetekende brief aan klager te verzenden en verkeerde informatie heeft verstrekt met betrekking tot het instellen van hoger beroep, maar nu vaststaat dat klager/appellant tijdig hoger beroep heeft ingesteld is hij niet in zijn belangen geschaad en kan het verzuim niet tot vernietiging van de beslissing van de raad van toezicht leiden.

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

de heer **A. VAN B.**, wonende te U,

appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

B MAKELAARDIJ B.V., lid van de NVM en kantoorhoudende te M,

geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 23 maart 2017 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. In de beslissing van 15 september 2017 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen geïntimeerde/ beklaagde (hierna: het makelaarskantoor) ingediende klacht ongegrond verklaard. Klager is bij brief van 9 oktober 2017 van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In deze brief heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.2 Het makelaarskantoor heeft bij brief van 25 oktober 2017 verwezen naar haar verweerschrift in eerste aanleg, dat zij bij haar brief heeft bijgevoegd.

- 1.3 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.
- 1.4 Ter zitting van 27 maart 2018 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
- klager in persoon;
 - namens het makelaarskantoor: de heer B en mevrouw J.
- Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht, klager aan de hand van door hem overgelegde spreek aantekeningen.

2. **De feiten**

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

- 2.1 Klager is bewoner van een appartementencomplex aan de R-sstraat te U. Hij heeft van het makelaarskantoor op 14 maart 2017 een flyer in de brievenbus ontvangen waarin wordt vermeld dat het anti-speculatiebeding ten aanzien van onder meer het appartementencomplex waarin klager woont, is komen te vervallen. De tekst van de flyer luidt, voor zover relevant, als volgt:

“ANTI-SPECULATIEBEDING VERVALLEN

De gemeente U heeft besloten het anti-speculatiebeding te laten vervallen. Heb je verkoopplannen? Dan hoef je over de eventuele overwaarde dus geen afdracht meer te doen richting de gemeente!

OOK SNEL VERKOPEN?

Bel ons voor een gratis waardebepaling en wij komen graag bij je langs! (...)”

- 2.2 Naar aanleiding van de flyer heeft klager bij e-mail van 14 maart 2017 contact gezocht met het makelaarskantoor en haar verzocht om een nadere toelichting op de inhoud en de verspreiding van de flyer, en om zich in het vervolg te onthouden van reclame-uitingen als de bewuste flyer.
- 2.3 De directeur van het makelaarskantoor heeft naar aanleiding van de e-mail van klager op 14 en 16 maart 2017 telefonisch contact opgenomen met klager om een nadere toelichting op de flyer te geven. Het makelaarskantoor heeft niet schriftelijk gereageerd op de e-mail van klager.

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft geoordeeld dat de klacht van klager er op neer komt dat:
1. de flyer die het makelaarskantoor heeft verspreid een speculatief karakter heeft en agressief dan wel suggestief van aard is. Klager is van mening dat de flyer:
 - i. eigenaren van woningen oproept tot verkoop van de woning met als voornaamste doel te “cashen”;
 - ii. de woningprijzen – in een al overspannen woningmarkt – verder opdrijft; en
 - iii. zorgt voor een nog snellere in- en uitstroom van eigenaren van woningen in het appartementencomplex, wat niet bevorderlijk is voor de sociale samenhang in het appartementencomplex;

2. het makelaarskantoor geen schriftelijke reactie en/of toelichting heeft willen geven op de (inhoud van) de flyer en niet schriftelijk heeft willen bevestigen dat zij zich in het vervolg zal onthouden van reclame-uitingen die vergelijkbaar zijn met de onderhavige flyer;
3. het makelaarskantoor niet vrijstond de op de flyer getoonde foto van de binnentuin van het appartementencomplex te gebruiken, nu de Vereniging van Eigenaren daarvoor geen toestemming heeft gegeven.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht beoordeeld en geconcludeerd dat deze ongegrond is.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 4.1 Nu klager in hoger beroep niet is opgekomen tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat klachtonderdeel 2 ongegrond is, gaat de Centrale Raad van Toezicht ervan uit dat klager dat klachtonderdeel niet handhaaft. In hoger beroep zullen derhalve alleen klachtonderdelen 1 en 3 worden beoordeeld.

toepasselijk tuchtreglement

- 4.2 De klacht is op 23 maart 2017 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016, van toepassing is.

reclame-uitingen

- 4.3 Klager stelt in hoger beroep dat de Raad van Toezicht West in zijn uitspraak voorbij is gegaan aan de Erecode van de NVM en hij het belang van de functie van het NVM-lid in het maatschappelijk verkeer miskent. Ook stelt hij dat de Raad van Toezicht West zijn oordeel dat het gebruik van de foto van het appartementencomplex in de flyer niet klachtwaardig is ten onrechte niet heeft gemotiveerd. Voor het gebruik van de foto was toestemming vereist van de Vereniging van Eigenaren van het betreffende complex, aldus klager.
- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Regel 1 van de Erecode bepaalt dat het NVM-lid en de NVM-aangeslotene zich bewust zijn van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.
Uit deze regel vloeit onder meer voort dat het NVM leden en bij NVM aangesloten makelaars in beginsel vrij staat om reclame te maken. Zij hebben er daar bij voor te waken dat zij in hun reclame uitingen geen onjuiste beeldvorming onder meer omtrent hun werkwijze of belangen laten ontstaan.
- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de door het makelaarskantoor opgestelde flyer geen onjuiste informatie bevat, hetgeen ook door klager desgevraagd ter zitting is bevestigd. Het makelaarskantoor heeft met het vervaardigen en verspreiden van de flyer geen onjuiste beeldvorming laten ontstaan. Het enkele refereren aan het anti-speculatiebeding maakt niet dat

sprake is van een vorm van reclame die strijdig is met de Erecode.

- 4.6 Dit leidt ertoe dat het makelaarskantoor niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door het vervaardigen en verspreiden van de flyer.
- 4.7 Met betrekking tot het verwijt van klager dat het makelaarskantoor de foto van de binnentuin van het appartementencomplex niet voor de flyer had mogen gebruiken, overweegt de Centrale Raad van Toezicht dat in beginsel uitsluitend de Vereniging van Eigenaren van het appartementencomplex zich kan beklagen over het gebruik van die foto. Klager heeft niet aangegeven dat hij persoonlijk in enig belang door dat gebruik is geraakt. Klager wordt dan ook in dit onderdeel van zijn klacht niet ontvankelijk verklaard.

vormverzuimen

- 4.8 Door klager is tevens gesteld dat sprake zou zijn van vormverzuimen, nu i) de beslissing van de Raad van Toezicht West niet, zoals artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak voorschrijft, bij aangetekende brief aan hem is verzonden en ii) de begeleidende brief per abuis verwijst naar artikel 39 in plaats van artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak.
- 4.9 In beginsel kan in hoger beroep niet worden geklaagd over gedragingen van een Raad van Toezicht nadat een beslissing is gewezen. Reeds daarom is klager niet-ontvankelijk in zijn klachtonderdelen omtrent de vormverzuimen die volgens hem zijn geschonden nadat de Raad van Toezicht de beslissing had gewezen. Ten overvloede oordeelt de Centrale Raad van Toezicht als volgt.
- 4.10 Klager heeft terecht opgemerkt dat de uitspraak krachtens artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak bij aangetekend schrijven aan hem had dienen te worden toegestuurd. De ratio van artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak is dat partijen tijdig van een beslissing kennis kunnen nemen. De Centrale Raad van Toezicht heeft niet kunnen vaststellen of de uitspraak van de Raad van Toezicht West daadwerkelijk aangetekend aan klager is verstuurd. Vaststaat dat de uitspraak van de Raad van Toezicht West dateert van 15 september 2017 en klager bij brief van 9 oktober 2017 van die uitspraak in hoger beroep is gekomen. De Centrale Raad van Toezicht leidt daaruit af dat klager in ieder geval tijdig van de beslissing kennis heeft kunnen nemen. Nu klager niet in zijn belangen is geschaad als gevolg van het feit dat de uitspraak niet bij aangetekende brief aan hem is verstuurd, had een en ander evenwel niet geleid tot vernietiging van de uitspraak van de Raad van Toezicht West.
- 4.11 Voorts stelt klager dat de Raad van Toezicht West ten onrechte in de begeleidende e-mail bij de uitspraak heeft vermeld dat conform artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak hoger beroep kan worden ingesteld middels een schriftelijke kennisgeving aan de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht. Volgens klager dient te worden verwezen naar artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak, en dient hoger beroep te worden ingesteld bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Aan klager kan worden toegegeven dat de door de Raad van Toezicht West verstrekte informatie omtrent het instellen van hoger beroep niet juist is. Echter ook op dit punt geldt dat klager niet in zijn belangen is geschaad door de onjuiste informatie in de begeleidende brief. De door hem rechtstreeks aan de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht gerichte kennisgeving van hoger beroep is direct in behandeling genomen, zodat ook dit gestelde vormvereiste niet had geleid tot vernietiging van de uitspraak van de Raad van Toezicht West.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat klager in twee onderdelen van zijn klacht niet ontvankelijk dient te worden verklaard en dat de overige klachten van klager ongegrond zijn. Het door klager betaalde klachtgeld wordt dan ook niet gerestitueerd.
- 5.2 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**

- 6.1 Verklaart klager niet ontvankelijk in zijn onder punt 4.7 en 4.8 weergegeven klachtonderdelen;
- 6.2 Bekrachtigt voor het overige de beslissing van 5 september 2017 van de Raad van Toezicht West.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes (voorzitter), mr. C.C. Horrevorts (secretaris) en de leden mr. J.A. van den Berg, W. van Haselen en F.J. van der Sluijs, ondertekend op 2018.

P. van der Kolk
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris