

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Incidenteel appèl en beroepsgeld. Schetsen van negatief beeld van collega-makelaars. Wel of geen makelaardijvestigingen. Klacht te vaag of lichtvaardig ingediend? Onderling overleg tussen partijen geen vereiste voor klachtprocedure. Onjuiste suggestie van besparingscalculator. Onjuist beeld wie makelaar is en wat taxatie is. Verspreiding uitspraak aan derden. Tenuitvoerlegging straf is aan het algemeen bestuur van de NVM.

Een makelaarskantoor is in 2017 onherroepelijk door de Centrale Raad veroordeeld tot een geldboete en een voorwaardelijke schorsing vanwege het doen uitzenden van commercials waarin een negatief beeld van zogeheten traditionele makelaars wordt geschetst.

In 2021 dient een groep NVM-makelaars een klacht tegen genoemd kantoor in vanwege onjuist en oncollegiaal gedrag – onduidelijkheid wie er makelaar zijn en wat een taxatie is, een onjuiste suggestie die van de door het kantoor gehanteerde besparingscalculator uitgaat, het hebben van meerdere niet bij de NVM aangemelde vestigingen, een oncollegiale commercial en het ten onrechte zeggen de grootste de grootste makelaar te zijn. De Raad van Toezicht verklaart 4 van de 6 klachtonderdelen gegrond en legt een onvoorwaardelijke schorsing op van 6 maanden plus een boete.

Beklaagde gaat in hoger beroep en nadien ook de groep makelaars. Dat laatste merkt de secretaris van de Centrale Raad aan als incidenteel appèl. Mede vanwege de verknochtheid van beide appèls wordt terecht geen beroepsgeld bij klagers in rekening gebracht.

De stelling van beklaagde dat de klacht te vaag is en lichtvaardig en kennelijk zonder grond is ingediend, acht de Centrale Raad ongegrond. Slechts in zeer evidente gevallen kan dit het geval zijn. Dat voorafgaand aan de klacht geen onderling overleg tussen partijen heeft plaatsgevonden, is geen belemmering om een klachtprocedure te starten.

Op de website van beklaagde wordt geen duidelijk onderscheid gemaakt wie makelaar is en wie niet. Ook wordt niet goed duidelijk gemaakt wat een taxatie inhoudt. De zogeheten ‘agents’ van het kantoor werken van huis uit en ontvangen daar geen klanten e.d.. Deze situatie kan niet beschouwd worden als nevenvestigingen die bij de NVM zouden moeten worden aangemeld.

De door het kantoor gehanteerde besparingscalculator geeft een ongenueanceerd en dus onjuist beeld van wat een traditionele makelaar kost. De door het kantoor later aangebrachte toelichting is onvoldoende.

De uitgezonden commercial kan door sommige makelaars als oncollegiaal worden gezien, maar dat is onvoldoende om deze als tuchtrechtelijk verwijtbaar te zien.

De uiting van beklaagde dat zij de grootste makelaar is, is pure reclame en zal door het publiek ook als zodanig worden gezien. Dit is niet klachtwaardig.

Dat de uitspraak waarvan beroep door klagers aan derden waaronder de pers is verspreid, toont beklaagde niet aan.

De onderhavige zaak ziet niet op hetzelfde waar de Centrale Raad in 2017 uitspraak over deed. In zoverre is geen sprake van recidive. In het Reglement Tuchtrechtspraak NVM is bepaald dat de tenuitvoerlegging van tuchtrechtelijke straffen aan het algemeen bestuur van de NVM is. Dat heeft nog geen stappen ondernomen om de straf uit 2017 ten uitvoer te leggen.

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

1. **M NEDERLAND B.V.**,
 2. **M B.V.**,
- gevestigd te A,
appellanten/sub 2 tevens beklaagde in eerste aanleg,

tegen

de stichting **DE B NVM-MAKELAARS**,
gevestigd te T,
geïntimeerde en incidenteel appellante/klaagster in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij klachtformulier van 24 mei 2021 met de daarbij gevoegde ongedateerde klachtbrief met bijlagen heeft geïntimeerde en incidenteel appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster), via tussenkomst van de NVM-klachtencoördinator, een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht X (hierna: de Raad van Toezicht). Appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg heeft de Voorzitter van de Raad van Toezicht verzocht toepassing te geven aan artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak. De Voorzitter van de Raad van Toezicht heeft bij e-mail van 15 september 2021 dat verzoek afgewezen. In de beslissing van 8 april 2022, verzonden bij brief van 15 april 2022, is op de klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ontvankelijk en deels gegrond verklaard. Aan appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg is een onvoorwaardelijke schorsing van zes maanden van het lidmaatschap van de NVM en een boete van € 10.000,- opgelegd. Ook is bepaald dat appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg de kosten van de tuchtprocedure heeft te betalen.
- 1.2 Appellanten (hierna beiden in enkelvoud aangeduid als: het Makelaarskantoor) hebben bij per e-mail verzonden brief van 3 juni 2022 beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht. In de brief van 31 augustus 2022 heeft het Makelaarskantoor de gronden genoemd waarop haar hoger beroep is gebaseerd. Hoewel klaagster bij e-mail van 5 oktober 2022 de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht had laten weten op de zitting op het (aanvullend) beroepschrift van het Makelaarskantoor te zullen ingaan, is voorafgaand aan de zitting op 21 oktober 2022 een verweerschrift ingediend.
- 1.3 Bij e-mail van 9 juni 2022 had ook klaagster beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht. De secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft dat beroep als een incidenteel beroep aangemerkt. Bij brief van 31 augustus 2022 heeft klaagster de gronden van het incidenteel beroep nader toegelicht. Het Makelaarskantoor heeft bij brief van 4 oktober 2022 verweer gevoerd tegen het incidentele beroep van klaagster.

- 1.4 De mondelinge behandeling heeft op 15 november 2022 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
- namens het Makelaarskantoor: de heer G. van W (bestuurder), de heer I. B (bestuurder), de heer M. G. (NVM-makelaar), bijgestaan door de advocaat mr. R. van der Hulle;
 - namens klagster: NVM-makelaar A. N. (gevolmachtigd door het bestuur van klagster).
- Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Bij beslissing van 11 mei 2017 heeft de Centrale Raad van Toezicht een klacht tegen het Makelaarskantoor (appellante sub 2) gegrond verklaard. In die beslissing is overwogen dat het Makelaarskantoor onder meer 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 werd geschetst van zowel de “traditionele makelaars” als het verschil tussen de handelwijze van die traditionele makelaars en die van het Makelaarskantoor. Aan het Makelaarskantoor is een geldboete van € 50.000,- en een voorwaardelijke schorsing van het lidmaatschap opgelegd voor de duur van 6 maanden met een tijdsduur van 4 jaar vanaf de datum van de uitspraak.
- 2.2 Klagster is opgericht op 25 september 2020. In de statuten is het doel van de stichting omschreven als: *“Het stimuleren en bevorderen van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende zaken NVM U.A. (NVM) naar een democratisch geleide kwaliteitsorganisatie waar het ledenbelang voorop staat.”*
- 2.3 Op 16 juli 2021 is de nieuwe vennootschap van het Makelaarskantoor (appellante sub 1) opgericht. De onderneming van het toenmalige makelaarskantoor (appellante sub 2) is op enig moment via een activa-passiva transactie in deze nieuwe vennootschap ondergebracht (appellante sub 1). Het NVM-lidmaatschap van het oude vennootschap is geëindigd en gelijktijdig is de nieuwe vennootschap NVM-lid geworden.
- 2.4 Het Makelaarskantoor opereert landelijk met een fysieke vestiging in A. Bij het Makelaarskantoor zijn (volgens haar opgave per oktober 2021) werkzaam 9 Register Makelaars (RM’ers en als makelaar bij de NVM aangesloten), 12 Kandidaat Register Makelaars Taxateurs (KRMT’ers) en 7 Assistent Register Makelaars Taxateurs (ARMT’ers). Het Makelaarskantoor noemt de RM’ers, KRMT’ers en ARMT’ers “ons team” en haar “Agents”. De Agents zijn verspreid over het land woonachtig en zijn ieder in een regio werkzaam. Het contact met cliënten en woningzoekenden verloopt veelal digitaal of telefonisch. Klanten worden niet op het privé adres van de Agents ontvangen. De NVM heeft aan KRMT’ers en ARMT’ers beperktere bevoegdheden dan Register Makelaars toegekend. Tuchtrechtelijk vallen de werkzaamheden van KRMT’ers en ARMT’ers onder de verantwoordelijkheid van het NVM-kantoor (de onderneming) als NVM-lid en van de bij dat kantoor aangesloten NVM-Makelaars (dit zijn de Register Makelaars).
- 2.5 Volgens de website van het Makelaarskantoor behoort bij een opdracht tot verkoop tot de

werkzaamheden een woningopname, het bepalen van de verkoopstrategie, het plaatsen van een advertentie op Funda, het onderhandelen, het juridisch checken van de gegevens en het opstellen van de koopovereenkomst. De klanten/opdrachtgevers van het Makelaarskantoor doen zelf de bezichtigingen van de woning.

- 2.6 De woningopname wordt of door het Makelaarskantoor zelf of een door hen ingeschakelde derde gedaan. M heeft een samenwerking met het NVM-lid De T B.V. (hierna: de T). Die samenwerking houdt onder meer in dat ook door taxateurs werkzaam bij de T woningopnames uitgevoerd worden.
- 2.7 Het Makelaarskantoor biedt haar diensten voor een vast tarief aan. Op de website van het Makelaarskantoor is een zogeheten “besparingscalculator” geplaatst. De tekst daarbij luidt: *“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 bezichtigen doet.”*
Op de besparingscalculator kan een bezoeker een geschatte woningwaarde invullen. Nadat de woningwaarde is ingevuld, wordt een bedrag getoond dat volgens het Makelaarskantoor bij een gemiddelde full-service makelaar moet worden betaald, exclusief eventuele opstartkosten, en het vaste tarief dat het Makelaarskantoor rekent.
Onder de besparingscalculator staat als bron voor de berekening van het bedrag van een gemiddelde full-service makelaar vermeld:
*“Bron: Vereniging Eigen Huis (feb. 2020). * Uitgaande van gemiddelde courtage van 1,38%. Welk percentage een full-service makelaar rekent kan variëren per makelaar, locatie en woningwaarde.”*
- 2.8 Deze bron waarnaar bij de besparingscalculator wordt verwezen, is het onderzoek van de Vereniging Eigen Huis (VEH) dat op 6 februari 2020 op de website van de VEH is gepubliceerd. Aan de hand van 100 makelaarsoffertes is de VEH tot de volgende bevindingen gekomen:
“De vergoeding of courtage die een makelaar aan zijn klant berekent is gemiddeld 1.38% van de verkoopprijs. (...) De hoogste courtage die de vereniging in het onderzoek tegenkwam was 2,12% de laagste 0,5%. Bij slechts een kwart van de offertes is sprake van een vaste vergoeding, die uiteen liep van € 1.500 tot maximaal € 7.000 voor de verkoop van een woning. (...) Bovenop de courtage berekent ongeveer 80% van de makelaars zogeheten opstartkosten voor het opmeten van de woning, het maken van foto's, plattegronden en een verkoopbrochure tot en met het plaatsen van de woning op Funda. Deze kosten bedragen gemiddeld € 550 en moeten worden betaald kort na het tekenen van de verkoopopdracht. In enkele gevallen worden deze kosten achteraf verrekend met de courtage. Voor extra's als advertenties en open huizen dagen moet altijd extra worden betaald. (...)”
- 2.9 Bij e-mail van 9 april 2021 heeft de Commissie Lidmaatschapszaken van de NVM (hierna: de Cie Lidmaatschapszaken) aan het Makelaarskantoor bericht dat zij er door de NVM afdeling (...) op attent is gemaakt dat op de website van het Makelaarskantoor wordt vermeld dat zij een lager tarief rekent dan de gemiddelde NVM-makelaar. De Cie Lidmaatschapszaken heeft het Makelaarskantoor verzocht aan te geven hoe die uitingen zich verhouden tot de NVM-regelgeving waarin staat dat een NVM-lid in zijn externe uitingen zich niet (negatief) vergelijkt ten opzichte van collega-makelaars en zich inspant de collegiale verhoudingen niet onnodig te laten escaleren.
- 2.10 Het Makelaarskantoor heeft hierop bij e-mail van 13 april 2021 als volgt gereageerd:

“Na het onderzoeken van de zaak ben ik wel enigszins verbaasd dat dit onderwerp nu naar voren komt. De besparingscalculator, welke aanleiding is voor uw mail, staat al ruim 10 jaar op onze website. Er is door klanten of makelaars naar mijn weten nog nooit een klacht over ingediend. (...)

Naar aanleiding van uw mail hebben wij zo snel mogelijk actie ondernomen. Onze intentie was om de calculator op zaterdag 10 april direct van onze publieke website te verwijderen. Er bleken echter zo’n 200 links naar deze pagina te bestaan waardoor verwijderen niet mogelijk bleek. Om die reden hebben we geprobeerd om de tekst van de tool aan te passen en algemener op te stellen zodat we wel voldoen aan de NVM regels. Dit is volgens ons goed gelukt. De wijziging is doorgevoerd op maandag 12 april. (...)

Graag hoor ik van u of u de besparingscalculator zo wel passend vindt. (...)

Graag zou ik met u van gedachten wisselen hoe [het Makelaarskantoor] dergelijke overschrijdingen in de toekomst kan voorkomen.”

De Cie Lidmaatschapszaken heeft daarop bij e-mail van 14 april 2021 het Makelaarskantoor laten weten dat de gevraagde aanpassingen naar behoren zijn doorgevoerd en het dossier zal worden gesloten.

- 2.11 In mei 2021 heeft het Makelaarskantoor een radiocommercial laten maken en uitzenden, onder meer op SkyRadio, waarin onder meer werd gezegd:

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

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

- 3.1 De klacht van klaagster tegen het Makelaarskantoor (appellante sub 2) is ter zitting bij de Raad van Toezicht als volgt geformuleerd. Het Makelaarskantoor heeft volgens klaagster tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door:

1. oneigenlijk gebruik te maken van de titel makelaar;
2. oneigenlijk gebruik te maken van de term taxatie en taxateurs;
3. in strijd met de regels van de NVM meerdere (thuis-)vestigingen te hebben;
4. op haar website een “besparingscalculator” te hanteren die gebaseerd is op onjuiste aannames en derhalve misleidend is;
5. media-uitingen te verrichten die andere NVM-leden schade berokkenen;
6. zich ten onrechte te afficheren als “de grootste makelaar”.

- 3.2 Voordat de klacht inhoudelijk is behandeld, heeft de Raad van Toezicht eerst geoordeeld dat klaagster in haar klacht ontvankelijk is. Vervolgens zijn de klachtonderdelen 1, 2, 4 en 5 gegrond en de klachtonderdelen 3 en 6 ongegrond verklaard. Bij de beoordeling van de hoogte van de op te leggen straf heeft de Raad van Toezicht de beslissing van de Centrale Raad van Toezicht van 11 mei 2017 betrokken en overwogen dat de voorwaardelijke schorsing die door de Centrale Raad van Toezicht was opgelegd was gebaseerd op het onjuiste beeld over collega-makelaars en het zich zonder noodzaak negatief over hen uitlaten in landelijke media. De door de Raad van Toezicht gegrond verklaarde onderdelen 4 en 5 betreffen daarvan een herhaling. Op grond daarvan heeft de Raad van Toezicht aan het Makelaarskantoor (appellante sub 2) de maatregel opgelegd van een onvoorwaardelijke schorsing van zes maanden. Daarnaast is aan het Makelaarskantoor (appellante sub 2) een boete van € 10.000,- opgelegd en is het Makelaarskantoor (appellante sub 2) veroordeeld in de kosten van de procedure.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 24 mei 2021 ingediend, zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 16 december 2020, van toepassing is.

gelijktijdige behandeling van principaal en incidenteel beroep

- 4.2 Met de aangevoerde bezwaren in het principaal en incidenteel beroep tegen de uitspraak van de Raad van Toezicht ligt de klacht en de daarop gegeven beslissing in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor. De Centrale Raad van Toezicht zal het principaal en incidenteel beroep gelijktijdig behandelen en de klacht, mede in het licht van hetgeen partijen hebben aangevoerd, zelfstandig beoordelen.
- 4.3 Voordat de klachtonderdelen inhoudelijk worden behandeld zal eerst op een groot aantal formele bezwaren van het Makelaarskantoor worden ingegaan.

procespartijen

- 4.4 Het Makelaarskantoor is van mening dat klaagster niet bevoegd is een tuchtklacht in te dienen, zodat de Raad van Toezicht ten onrechte klaagster in haar klacht ontvankelijk heeft verklaard. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het indienen van de tuchtklacht één van de middelen kan zijn ter bereiking van het doel als omschreven in de statuten als hiervoor geciteerd in 2.2. Verder bepaalt artikel 14 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak dat een ieder die van mening is dat een NVM-lid of NVM-Makelaar/Taxateur zich schuldig heeft gemaakt aan tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen een klacht kan indienen. Klaagster is derhalve ontvankelijk in haar klacht en in het beroep.
- 4.5 De ingediende klacht is gericht tegen appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg. Op die klacht heeft de Raad van Toezicht beslist en aan appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg een straf opgelegd. Appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg is daartegen in beroep gekomen. Appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg is een nog bestaande vennootschap en heeft belang dat die beslissing ongedaan wordt gemaakt, zodat appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg in beroep ontvankelijk is.
- Appellante sub 1 heeft de onderneming van appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg overgenomen en heeft ook het NVM-lidmaatschap van appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg voortgezet. De tegen appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg opgelegde straf treft daarmee ook appellante sub 1, zodat ook appellante sub 1 belang heeft bij het beroep en in beroep kan worden ontvangen.

verzoek tot het houden van een gesloten zitting

- 4.6 Ingevolge artikel 46 lid 1 jo artikel 26 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak is de mondelinge behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht openbaar. Op verzoek van één van partijen of ambtshalve kan de Centrale Raad van Toezicht beslissen dat de mondelinge behandeling

niet openbaar is.

- 4.7 Het Makelaarskantoor heeft in het aanvullend beroepsschrift verzocht de mondelinge behandeling van de klacht achter gesloten deuren te laten plaatsvinden.
- 4.8 Op de mondelinge behandeling was naast partijen en de leden van de Centrale Raad van Toezicht niemand aanwezig. Desgevraagd heeft het Makelaarskantoor verklaard dat zij haar verzoek tot het houden van een gesloten zitting intrekt en dat daar niet meer op behoeft te worden beslist.

samenstelling leden Raad van Toezicht in strijd met artikel 6 EVRM?

- 4.9 Aan de eerdere uitspraak van de Centrale Raad van Toezicht van 11 mei 2017 is voorafgegaan een uitspraak van de Raad van Toezicht van 13 juli 2016. In hoger beroep heeft het Makelaarskantoor aangevoerd dat de Raad van Toezicht haar toen - op basis van dezelfde tuchtrechtelijke regels die thans aan de orde zijn - tuchtrechtelijk een (zware) straf heeft opgelegd en dat de samenstelling van de Raad van Toezicht bij de beoordeling van de klacht van klaagster grotendeels - voor twee van de drie personen - dezelfde is als de samenstelling van de Raad van Toezicht die tot de uitspraak van 13 juli 2016 heeft geleid. Volgens het Makelaarskantoor brengt deze nagenoeg gelijke samenstelling van de Raad van Toezicht mee dat er geen sprake is geweest van een onafhankelijk en onpartijdig gerecht in de zin van artikel 6 lid 1 van het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens (EVRM).
- 4.10 Het Makelaarskantoor heeft ter zitting verklaard geen bezwaar te hebben tegen de (huidige) samenstelling van de Centrale Raad van Toezicht en belang te hebben bij een zo spoedig mogelijke inhoudelijke eindbeslissing van de Centrale Raad van Toezicht. Vervolgens heeft het Makelaarskantoor haar bezwaar tegen de samenstelling van de Raad van Toezicht ingetrokken, zodat de Centrale Raad van Toezicht daarop niet meer behoeft te beslissen. Ook ambtshalve ziet de Centrale Raad van Toezicht geen aanleiding inhoudelijk op dit aspect in te gaan.

incidenteel beroep

- 4.11 Eerst het Makelaarskantoor en daarna klaagster hebben tijdig binnen de termijn beroep tegen de uitspraak van de Raad van Toezicht ingesteld. De secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft het beroep van klaagster aangemerkt als een incidenteel beroep. Tegen die kwalificatie is geen bezwaar gemaakt. Partijen zijn daardoor ook niet geschaad, zodat de Centrale Raad van Toezicht daarvan zal uitgaan.

beroepsgeld

- 4.12 Een klager die rechtstreeks of incidenteel in beroep komt heeft op grond van artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak € 200,- aan klachtgeld, aangeduid als 'beroepsgeld', te betalen. De (financiële administratie van de) Stichting Tuchtrechtspraak NVM is met de inning van het klachtgeld en het beroepsgeld belast, waarbij voor de beroepsprocedure de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht de termijn bepaalt waarbinnen het beroepsgeld moet zijn ontvangen. In de uitspraak van 15 april 2021, CR 20/2715 heeft de Centrale Raad van Toezicht aan haar secretaris een nadere instructie gegeven voor het geval een NVM makelaar en/of NVM makelaarskantoor hoger beroep heeft ingesteld en klager daarna incidenteel in beroep is gekomen. Die instructie acht de Centrale Raad van Toezicht ook van toepassing in een geval als het onderhavige, waarin na het beroep door

een NVM makelaarskantoor klaagster binnen de termijn zelfstandig in beroep komt. Inhoudelijk hangen beide beroepen veelal - zoals ook in dit geval - met elkaar samen. Om de redenen genoemd in die uitspraak van 15 april 2021 acht de Centrale Raad van Toezicht toepassing van de voorschriften beroepsgeld te laten innen bij klaagster, die een zelfstandig beroep na het beroep van een (NVM makelaar en/of) NVM makelaarskantoor instelt en welke beroepen inhoudelijk samenhangen en gelijktijdig worden behandeld, niet doelmatig. De secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft daarmee op goede gronden geen gevolg gegeven aan de voorschriften tot inning van beroepsgeld bij klaagster.

artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak

- 4.13 Het Makelaarskantoor heeft in eerste aanleg de Voorzitter van de Raad van Toezicht verzocht om toepassing te geven aan artikel 18 van het Reglement Tuchtrechtspraak en klaagster niet-ontvankelijk te verklaren in haar klacht, danwel de klacht als niet ingediend te beschouwen. De Voorzitter van de Raad van Toezicht heeft dit verzoek volgens het Makelaarskantoor ten onrechte afgewezen. Het Makelaarskantoor voert aan dat de klacht ongegrond, vaag en te lichtvaardig is ingediend. Deze redenen brengen volgens het Makelaarskantoor mee dat de Voorzitter van de Raad van Toezicht de klacht op grond van artikel 18 van het Reglement Tuchtrechtspraak niet-ontvankelijk had moeten verklaren.
- 4.14 Voor de beoordeling van dit verwijt stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat, gelet op het doel en de strekking van het tuchtrecht, terughoudendheid bij de toepassing van artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak past. Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht kan in beginsel aan artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak alleen toepassing worden gegeven in evidente gevallen, waarbij een nader onderzoek door de Raad van Toezicht en het horen van de aangeklaagde makelaar of makelaarskantoor niet nodig is (CRvT 31 december 2018, CR 18-117).
- 4.15 Gelet op de beslissing van de Raad van Toezicht, waarbij na onderzoek meerdere klachtonderdelen gegrond zijn verklaard en een straf aan het Makelaarskantoor is opgelegd, is van zo'n evident geval geen sprake. Het betoog van het Makelaarskantoor faalt derhalve.

is minnelijk overleg een ontvankelijkheidseis voor tuchtrechtelijke beoordeling klacht?

- 4.16 Volgens het Makelaarskantoor heeft klaagster misbruik van het tuchtrecht gemaakt doordat zij ten onrechte het Makelaarskantoor niet de gelegenheid heeft geboden om in onderling overleg de klacht op te lossen.
- 4.17 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de NVM van mening is dat voor een efficiënte en doelmatige klachtafhandeling het dienstig kan zijn dat een klager eerst contact heeft met de makelaar of het makelaarskantoor waarover wordt geklaagd. Dit blijkt in het bijzonder uit de beschrijving van de klachtenprocedure op de website www.nvmtuchtrechtspraak.nl. Ter zitting is door het Makelaarskantoor op die beschrijving een beroep gedaan. Hoewel de NVM een voorafgaand onderling contact tussen klager en de aangeklaagde makelaar/makelaarskantoor wenselijk acht, is dat geen vereiste waaraan moet zijn voldaan voordat een tuchtprocedure kan worden gestart. In het Reglement Tuchtrechtspraak heeft (de Ledenraad van de) NVM hierover geen (ontvankelijkheids)voorschrift opgenomen. Het stond klaagster dan ook vrij de NVM klachtencoördinator meteen te verzoeken de klacht bij het tuchtcollege in te

dienen. Daarmee heeft klaagster geen misbruik van het tuchtrecht gemaakt.

verspreiding tuchtspraak aan derden?

4.18 Het Makelaarskantoor verwijt klaagster dat zij op of omstreeks 15 april 2022, de dag dat partijen de uitspraak van de Raad van Toezicht ontvingen, de uitspraak in strijd met artikel 55 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft toegezonden aan afdelingen van de NVM, NVM-makelaars en de pers.

4.19 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat op grond van artikel 56 van het Reglement Tuchtrechtspraak alle bij de tuchtrechtspraak betrokken personen verplicht zijn tot geheimhouding van aanhangige en behandelde zaken. Terecht heeft het Makelaarskantoor aangevoerd dat een dergelijke verplichting ook voor klaagster geldt.

Voor het antwoord op de vraag of klaagster die bepaling heeft geschonden heeft het Makelaarskantoor concrete feiten en omstandigheden te stellen en te onderbouwen dat het klaagster is geweest die de uitspraak in strijd met artikel 56 van het Reglement Tuchtrechtspraak onder derden heeft verspreid. Bij de beoordeling weegt mee artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak dat voorschrijft dat door de secretaris van de Raad van Toezicht een uitspraak niet alleen aan de partijen bij de tuchtprocedure (de klager en de NVM-makelaar/NVM-Makelaarskantoor) wordt gezonden, maar ook aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, het Algemeen Bestuur, het bestuur van de afdeling waaronder de beklaagde NVM-makelaar/NVM-makelaarskantoor ressorteert en de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht. Daardoor is de enkele omstandigheid dat een tuchtspraak publiekelijk is geworden onvoldoende om aan te nemen dat het klaagster is geweest die daarvoor heeft gezorgd. Daarvoor zijn nadere feiten en omstandigheden nodig die aannemelijk maken dat het klaagster is geweest die de tuchtspraak heeft verspreid. Het Makelaarskantoor heeft gewezen op de nieuwsbrief van 6 mei 2022 van klaagster aan NVM makelaars waarin de door de Raad van Toezicht opgelegde straf wordt gemeld. Weliswaar heeft klaagster daarmee in strijd gehandeld met artikel 56 van het Reglement Tuchtrechtspraak, maar doordat slechts de straf is gemeld en de verspreiding beperkt is tot NVM makelaars acht de Centrale Raad van Toezicht die strijdige handelwijze van onvoldoende gewicht om een tuchtrechtelijke beoordeling van de handelwijze van het Makelaarskantoor achterwege te laten. Kennelijk is enkele dagen daarna de uitspraak van de Raad van Toezicht bij de landelijke pers bekend geworden. Er zijn geen concrete en onderbouwde feiten en omstandigheden gesteld waaruit kan worden afgeleid dat het klaagster is geweest die de uitspraak aan landelijke nieuwsmedia heeft gezonden.

4.20 Volledigheidshalve merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat de publiciteit die een tuchtrechtelijk oordeel heeft gekregen een omstandigheid kan zijn die meeweegt in het bepalen van de hoogte van de straf.

klachtonderdelen 1 en 2: oneigenlijk gebruik van aanduidingen makelaar, taxateur en taxatie

4.21 De Centrale Raad van Toezicht zal de klachtonderdelen 1 en 2 gezamenlijk behandelen. De kern van deze twee klachtonderdelen is dat klaagster van mening is dat het Makelaarskantoor personen op haar website en in reclame-uitingen als ‘makelaar’ of ‘taxateur’ aanduidt die dat volgens de NVM-regelgeving niet zijn en het woord ‘taxatie’ gebruikt in gevallen waarin het volgens de NVM-regelgeving niet om een taxatie maar om een waardebepaling gaat.

4.22 Voor de beoordeling van deze twee klachtonderdelen stelt de Centrale Raad van Toezicht het volgende voorop.

In de NVM-regelgeving zijn de begrippen ‘(NVM-)Makelaar’ en ‘(NVM-)Taxateur’ gedefinieerd. Zie onder meer:

- de artikelen 2.1, 2.2, 34 en 35 van de Statuten NVM;
- de artikelen 1 sub f, 1 sub g, 1 sub h, 1 sub i, 1 sub j, 1 sub r, 1 sub s, 1 sub t en 6b van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting (hierna: RLA);
- sub e, f, g, i, en j van de preambule van het Reglement Tuchtrechtspraak.

De NVM beoogt met de nadere omschrijving van de begrippen ‘(NVM-)Makelaar’ en ‘(NVM-)Taxateur’, mede gelet op de daaraan gekoppelde toelatingseisen en opleidingsverplichtingen, de kwaliteit van de dienstverlening door de NVM leden (de makelaarskantoren) te bewaken.

Voor de tuchtrechtelijke beoordeling is verder van belang Regel 1 van de Erecode, waarin onder meer is bepaald dat een NVM-lid ervoor waakt dat in de communicatie onjuiste beeldvorming over personen, hun werkwijze, belangen en positie ontstaat. In artikel 6b lid 1 van het RLA is dit aldus uitgewerkt dat een NVM-lid verplicht is te bewerkstelligen dat de aan zijn onderneming verbonden personen die geen NVM-Makelaar/Taxateur zijn, in uitingen naar het publiek toe kenbaar te maken welke functie zij in de onderneming uitoefenen en nimmer de schijn wekken dat zij NVM-Makelaar/Taxateur zijn. Verder moet volgens artikel 6b lid 2 van het RLA op de website van het makelaarskantoor worden vermeld welke bij het makelaarskantoor werkzame personen NVM-Makelaar/Taxateur zijn.

De NVM heeft ook een - niet gedateerde - notitie aan de aanduiding van NVM-Makelaars /Taxateurs en medewerkers gewijd. In deze notitie wordt uitdrukkelijk vermeld dat de NVM heeft besloten de term makelaar of taxateur voor te behouden aan de NVM-Makelaars en NVM-Taxateurs. Hieraan is toegevoegd dat in de algemene ledenvergadering tevens is afgesproken dat de NVM leden er op dienen toe te zien dat aan hun kantoor verbonden niet-makelaars of taxateurs (medewerkers) niet de schijn wekken NVM-Makelaar of NVM-Taxateur te zijn.

In artikel 14 lid 2 van het RLA is gedefinieerd wat (de NVM) onder taxaties verstaat. Het gaat om waardeoordelen waaromtrent minimaal een eenvoudig rapport is uitgebracht, waarin het gevraagde oordeel over de waarde van het getaxeerde wordt weergegeven. Het taxatierapport moet voldoen aan de minimale eisen die zijn opgenomen in artikel 14 lid 3 van het RLA: 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.

4.23 Uit het voorgaande volgt dat op grond van de Statuten, RLA en Ereregels de NVM-makelaarskantoren tuchtrechtelijke gehouden zijn duidelijk aan te geven wie van de medewerkers makelaar en wie taxateur in de zin van de NVM-regelgeving is, en welke personen dat niet zijn en iedere schijn hebben te vermijden dat medewerkers NVM-Makelaar/Taxateur zijn terwijl dat niet zo is.

Op de website van het Makelaarskantoor, zoals die was ingericht ten tijde van het indienen van de klacht, werden op de overzichtspagina alle medewerkers getoond met de kop “onze makelaars”. In één oogopslag was niet zichtbaar welke medewerker Register-Makelaar, KRMT’er of ARMT’er was. Pas als op de foto van de medewerker werd geklikt, werd duidelijk welk opleidingsniveau /kwaliteit de medewerker had. Met deze wijze van presentatie van de medewerkers van het

Makelaarskantoor op de overzichtspagina kon de indruk ontstaan dat alle getoonde medewerkers NVM-Makelaars zijn. Daar komt bij dat de website eenvoudig anders kon worden ingericht: op de huidige versie van de website is de functie van de betreffende medewerker direct zichtbaar.

Daarmee heeft het Makelaarskantoor ten tijde van het indienen van de klacht onvoldoende gewaarborgd dat op het overzicht van de medewerkers in één oogopslag een juist, althans volledig beeld werd gegeven van het opleidingsniveau/functie van haar medewerkers volgens de NVM-regelgeving. Dat is in strijd met artikel 6b RLA en Regel 1 van de Erecode. De Raad van Toezicht heeft klachtonderdeel 1 dan ook terecht gegrond verklaard.

- 4.24 Klachtonderdeel 2 ziet op het gebruik van de term taxatie c.q. taxateur. Zoals hiervoor is aangehaald is het begrip ‘taxatie’ en ‘taxateur’ in de NVM regelgeving gedefinieerd. Een NVM-makelaarskantoor is tuchtrechtelijk gehouden in haar communicatie die definities in acht te nemen. Daarmee wordt beoogd dat deze begrippen eenduidig door NVM makelaarskantoren worden gebruikt en derden ook de betekenis daaraan mogen toekennen zoals door de NVM in de reglementen is opgenomen.

Voor dit onderdeel weegt de Centrale Raad van Toezicht in het bijzonder mee dat, mede gelet op het maatschappelijk belang van de kwaliteit van de taxatie van onroerend goed in of omstreeks 2015, de makelaarsorganisaties, waaronder de NVM, verdere eenduidige regels over de taxatie van onroerend goed hebben gegeven waarvoor een afzonderlijke organisatie, NRVt, is opgericht met een eigen tuchtcollege. Deze ontwikkeling onderstreept het belang van de NVM bij een juist eenduidig gebruik door haar leden van de termen ‘taxatie’ en ‘taxateur’, zoals gedefinieerd in de NVM-regelgeving.

- 4.25 Tegen de hiervoor uiteengezette achtergrond is het argument van het Makelaarskantoor dat voor haar klanten duidelijk zou zijn dat geen officiële taxatie wordt gegeven maar een waardebepaling, tuchtrechtelijk ontoereikend.

Niet in geschil is dat het Makelaarskantoor met ‘taxatie’ niet bedoelt een taxatie die aan de eisen die de NVM regels daaraan stelt voldoet, maar een waardebepaling ten behoeve van een te hanteren verkoopprijs en een referentie voor de onderhandelingen. Daarmee wordt aan het begrip ‘taxatie’ die wordt gegeven door een ‘taxateur’ op de website van het Makelaarskantoor een andere betekenis gegeven dan in de NVM regelgeving is bedoeld. Daarmee is sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Ook dit klachtonderdeel is door de Raad van Toezicht terecht gegrond verklaard.

klachtonderdeel 3: meerdere vestigingen van Makelaarsland

- 4.26 In klachtonderdeel 3 verwijt klagster het Makelaarskantoor dat zij formeel één vestiging heeft (in Alkmaar) en alleen voor die vestiging aan de NVM kosten afdraagt, terwijl haar medewerkers (‘Agents’) over het hele land verspreid zijn en vanuit hun thuisadres werken, zodat het Makelaarskantoor feitelijk 23 regionaal werkende “bijkantoren” heeft. Die ‘bijkantoren’ moeten als vestigingen worden aangemerkt en het Makelaarskantoor moet voor al die vestigingen een vergoeding aan de NVM afdragen.

- 4.27 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht het volgende voorop.

In artikel 2.4 van de Statuten en artikel 1 sub k van het RLA is een ‘vestiging’ omschreven als iedere plek of locatie in Nederland waar of vanuit waar op duurzame wijze de werkzaamheden (bemiddeling, uitoefening van rentmeesterij en/of opnames en waardering onroerende goederen)

ten behoeve van de onderneming (het makelaarskantoor) worden uitgeoefend. Behoudens een aantal uitzonderingen is het NVM-lid op grond van artikel 4 lid 1 RLA verplicht om het Algemeen Bestuur van de NVM schriftelijk opgave te doen van al zijn vestigingen.

De Commissie Lidmaatschapszaken heeft in een beleidsdocument, waarvoor het Makelaarskantoor terecht aandacht heeft gevraagd, over de verplichting ex artikel 4 lid 1 RLA vestigingen aan te melden onder meer het volgende opgenomen:

“NVM-leden zijn verplicht alle makelaardijvestigingen aan te melden. Uitgangspunt van de Commissie Lidmaatschapszaken (CL) is dat alle plaatsen waar de makelaardij wordt bedreven of (op welke wijze dan ook) het beeld zou kunnen ontstaan dat (mogelijk) sprake is van makelaarsactiviteiten, dienen te worden aangemeld, tenzij sprake is van een vitrine of backoffice. Per geval wordt bekeken of sprake is van zo’n uitzonderingssituatie. Cruciaal is dat er zowel bij de vitrine als bij de backoffice geen direct klantcontact is. Telefonisch of schriftelijk contact is wel toegestaan. Daarbij wordt het begrip klant door de CL in de ruimste betekenis van het woord uitgelegd en vallen onder het begrip klant in ieder geval, maar daartoe niet beperkt: opdrachtgevers, kopers, prospects, (potentieel) geïnteresseerden in diensten, producten en/of aanbod. (...)

Een backoffice:

- *Is bedoeld voor interne bedrijfsprocessen. Ontplooit geen publieksgerichte activiteiten en ontplooit geen wervende activiteiten;*
- *Heeft geen vitrine en is niet voor klanten toegankelijk;*
- *Heeft geen bedrijfslogo’s of grote naamborden in, aan of op het gebouw (een naambordje bij de bel met de vermelding “XYZ, NVM-Makelaar/Taxateur” mag wel);*
- *Mag enkel in uitingen met het adres voorkomen als daarbij wordt aangegeven dat op dat adres “de administratie/de backoffice” is gevestigd;*
- *Is niet in het handelsregister opgenomen als makelaardijvestiging. Het opnemen van het adres als postadres is wel toegestaan.”*

4.28 Zoals hiervoor is omschreven, maakt het Makelaarskantoor gebruik van over het land verspreide ‘Agents’, die vanuit hun woonadres werkzaamheden verrichten. Volgens opgave van het Makelaarskantoor worden op dit woonadres slechts administratieve en logistieke werkzaamheden gedaan. Klanten worden er niet ontvangen. De Agents gaan naar de klanten toe. Deze werkwijze van de Agents is door klaagster niet gemotiveerd betwist. Zo heeft klaagster niet met concrete feiten en omstandigheden onderbouwd dat

- de ‘Agents’ op hun woonadres een ruimte hebben waar ook klanten worden ontvangen;
- publieksgerichte activiteiten en wervende activiteiten op het woonadres worden ontplooid;
- in het woonhuis een vitrine aanwezig is of bedrijfslogo’s of grote naamborden in, aan of op het woonhuis zijn aangebracht;
- in het handelsregister is opgenomen dat op het adres van het woonhuis een makelaardij vestiging is.

Hieruit volgt dat de wijze waarop de Agents hun werkzaamheden verrichten, hun woonhuis geen vestiging is in de zin van de NVM regelgeving. De Raad van Toezicht heeft klachtonderdeel 3 dan ook terecht ongegrond verklaard.

klachtonderdeel 4: besparingscalculator op website

4.29 Klachtonderdeel 4 richt zich tegen de zogeheten besparingscalculator die op de website van het Makelaarskantoor is geplaatst.

4.30 Volgens het Makelaarskantoor is het doel van de besparingscalculator dat aan de klant inzichtelijk wordt gemaakt wat hij kan besparen als zelf de bezichtiging wordt gedaan. Daartoe wordt een vergelijking gemaakt tussen enerzijds de full service dienstverlening van makelaars tegen een tarief van een percentage van de verkoopprijs en anderzijds de (online) dienstverlening van het Makelaarskantoor met een vast tarief waarbij de bezichtiging door de klant wordt gedaan. De besparingscalculator gaat voor het tarief van een full service makelaar uit van een gemiddelde courtage van 1,38%. Dit percentage is gebaseerd op een onderzoek van de Vereniging Eigen Huis (hierna: VEH). De besparingscalculator is volgens Makelaarsland een vergelijkingstool bedoeld om de klant inzicht te geven in de kosten bij de verschillende vormen van dienstverlening en tarieven.

4.31 De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt.

Ten eerste is het NVM-leden en bij de NVM Aangesloten makelaars toegestaan om, zoals ook is geoordeeld in de uitspraak van de Centrale Raad van Toezicht van 11 mei 2017, vergelijkende reclame te maken. Daarbij stelt de NVM de beperking dat NVM leden en Aangesloten makelaars hebben te waken voor onjuiste beeldvorming en zich niet zonder noodzaak negatief over collega's hebben uit te laten.

Ten tweede stelt de NVM geen eisen aan de hoogte van de courtage die NVM leden en Aangesloten makelaars in rekening brengen. Een NVM-Makelaarskantoor/NVM-Makelaar mag zelf bepalen welke tarieven hij rekent voor een opdracht.

Uit deze twee aspecten volgt dat het een makelaarskantoor in beginsel is toegestaan om de beperkte vorm van dienstverlening en het vaste tarief dat zij rekent, af te zetten tegen percentuele courtages en de volledige dienstverlening van andere makelaars. Een makelaarskantoor heeft daarbij wel te waken voor onjuiste beeldvorming. In dit geval kunnen bij de door het Makelaarskantoor gehanteerde besparingscalculator de volgende kanttekeningen worden geplaatst:

- Het door de VEH uitgevoerde onderzoek waarnaar het Makelaarskantoor verwijst, is onder een zeer beperkte groep makelaars uitgevoerd. Het gaat om 100 offertes die zijn opgevraagd, waarvan op zichzelf een substantieel percentage van 25% van de makelaars heeft aangegeven met een vast tarief te werken en dus geen courtagepercentage te rekenen;
- Het is de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve bekend dat de hoogte van het percentage veelal afhankelijk is van de geschatte verkoopwaarde van de woning. In het VEH onderzoek wordt dit onderscheid niet gemaakt; zo wordt niet aangegeven of uit het onderzoek is gebleken dat het gemiddelde percentage zowel wordt gebruikt bij woningen met een vraagprijs van € 300.000,- als een woning van € 1.300.000,-.

4.32 Op zich is juist dat het VEH onderzoek een gemiddelde courtage vermeldt van 1,38% en in beginsel mag het Makelaarskantoor die uitkomst gebruiken voor de besparingscalculator. Teneinde onjuiste beeldvorming te voorkomen heeft het Makelaarskantoor de besparingscalculator zodanig in te richten dat recht wordt gedaan aan de hiervoor genoemde context. Het Makelaarskantoor heeft er voor gekozen die context in een toelichtende zin tot uitdrukking te brengen: *“Welk percentage een full-service makelaar rekent kan variëren per makelaar, locatie en woningwaarde.”* De Centrale Raad van Toezicht acht dat ontoereikend.

Bij gebruik van de besparingscalculator wordt gesuggereerd dat ongeacht de waarde van de woning een traditionele makelaar een courtage van (om en nabij) 1,38% rekent, waardoor een gebruiker van de besparingscalculator spoedig bij het Makelaarskantoor tariefmatig voordeliger uit zal zijn. Naast deze tekst is voor een redelijke weergave van de werkelijkheid van de door collega makelaars in rekening gebrachte tarieven tevens vereist dat een redelijke begrenzing van het percentage wordt weergegeven. Dat kan in woorden die aan de bestaande tekst worden toegevoegd of door aan de

besparingscalculator een begrenzing te geven waarbinnen het percentage kan worden berekend. Die begrenzing in woorden of in de methodiek ontbreekt, zodat zeker bij hogere waarden bij toepassing van de besparingscalculator een tarief van de traditionele makelaar wordt weergegeven die geen recht doet aan wat die makelaars gemiddeld in rekening brengen.

Door de besparingscalculator in de huidige vorm op haar website te plaatsen, handelt Makelaarsland tuchtrechtelijk verwijtbaar. Klachtonderdeel 4 is dan ook gegrond. Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat de Cie Lidmaatschapszaken de aangepaste besparingscalculator heeft getoetst en niet in strijd met de NVM regels heeft geacht, zodat de Centrale Raad van Toezicht bij het bepalen van de hoogte van de straf dit nalatig handelen het Makelaarskantoor niet zwaar zal aanrekenen.

klachtonderdeel 5: radiocommercial

4.33 Klachtonderdeel 5 ziet op een radiocommercial, waarmee het Makelaarskantoor volgens klaagster de hele beroepsgroep een verkeerd imago bezorgt. Met name de NVM-afdeling in Amsterdam zou zich verzetten tegen de negatieve associatie die de commercial oproept. De Raad van Toezicht heeft dit klachtonderdeel gegrond verklaard.

4.34 Zoals hiervoor reeds is geoordeeld, is het toegestaan om - binnen de door de NVM geschetste kaders - vergelijkende reclame te maken. Met de radioreclame heeft het Makelaarskantoor geprobeerd zich te onderscheiden. Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht heeft zij dat niet op een tuchtrechtelijk ontoelaatbare wijze gedaan. Het kan zo zijn dat de reclame in de Amsterdamse makelaarskringen minder goed is ontvangen. Dat is echter onvoldoende om de gedraging tuchtrechtelijk verwijtbaar te achten. Het betreft een landelijke reclame-uiting die niet uitsluitend op de Amsterdamse markt is gericht. In afwijking van het oordeel van de Raad van Toezicht acht de Centrale Raad van Toezicht dit klachtonderdeel ongegrond.

Klachtonderdeel 6: grootste NVM-makelaar

4.35 Met dit klachtonderdeel verzet klaagster zich tegen de reclame-uiting op de website van het Makelaarskantoor dat zij gedurende zestien jaar de grootste NVM-makelaar is. Volgens klaagster misleidt het Makelaarskantoor hiermee de consument: sinds 2018 is een andere makelaar marktleider in Nederland.

4.36 Met de Raad van Toezicht is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat dit klachtonderdeel faalt. De mededeling op de website van het Makelaarskantoor betreft een reclame-uiting en is als zodanig ook herkenbaar voor het publiek.

Het Makelaarskantoor heeft uiteengezet hoe zij tot deze reclame-uiting is gekomen: volgens haar heeft zij altijd tot de top van de makelaardij in Nederland behoort en is zij steeds de grootste digitale NVM-makelaar van Nederland geweest. Niet is gebleken dat deze reclame-uiting evident onjuist is of dat het Makelaarskantoor met het doen van deze uiting onjuiste beeldvorming heeft doen ontstaan. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

straf

4.37 Uit het hiervoor overwogene volgt dat de klachtonderdelen 1, 2 en 4 gegrond zullen worden verklaard. Uitgangspunt is dat bij tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen een van de straffen moet worden opgelegd als neergelegd in artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak.

- 4.38 In haar beroepschrift maakt het Makelaarskantoor onder meer bezwaar tegen het dictum in de uitspraak van de Centrale Raad van Toezicht van 11 mei 2017. Een omzetting van een voorwaardelijke straf in een onvoorwaardelijke straf zou alleen mogelijk moeten zijn geweest als binnen 4 jaar na de uitspraak een nieuw tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen was vastgesteld en niet of binnen die periode een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen had plaats gevonden. De Centrale Raad van Toezicht verwerpt dit verweer. De beslissing van 11 mei 2017 staat onherroepelijk vast. Overigens heeft de Centrale Raad van Toezicht op goede gronden toen het dictum geformuleerd en daar blijft de Centrale Raad van Toezicht bij.
- 4.39 Anders dan kennelijk het Makelaarskantoor – en mogelijk de Raad van Toezicht – veronderstelt betreft deze zaak niet de tenuitvoerlegging van de uitspraak van 11 mei 2017 en dus de vraag of de verweten gedraging rechtvaardigt dat de in 2017 opgelegde voorwaardelijke schorsing wordt omgezet in een onvoorwaardelijke schorsing.
- Artikel 34 van het Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt dat straffen die de Raden van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht overeenkomstig de artikelen 31, 32 en 33 van het Reglement Tuchtrechtspraak mogen opleggen, door het Algemeen Bestuur ten uitvoer worden gelegd. Lid 2 van het artikel bepaalt dat een voorwaardelijke straf door het Algemeen Bestuur niet ten uitvoer wordt gelegd dan nadat de betrokken (Centrale) Raad van Toezicht, op verzoek van het Algemeen Bestuur, tenuitvoerlegging heeft bevolen. Tot slot bepaalt lid 3 dat de (Centrale) Raad van Toezicht pas een besluit kan nemen, nadat de beklaagde hierover is gehoord.
- Artikel 34 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft voor dit geval tot gevolg dat het initiatief tot de omzetting van een voorwaardelijke in een onvoorwaardelijke straf bij het Algemeen Bestuur ligt en dat in de zaak van 11 mei 2017 het Algemeen Bestuur die omzetting eerst kan uitvoeren als de Centrale Raad van Toezicht is gehoord. De formulering van het dictum van 11 mei 2017 is op artikel 34 Reglement Tuchtrechtspraak afgestemd. Het Algemeen Bestuur heeft (tot op heden) geen omzetting gevraagd, zodat de tenuitvoerlegging van de uitspraak van 11 mei 2017 niet aan de orde is.
- 4.40 De Raad van Toezicht - en thans de Centrale Raad van Toezicht - heeft op basis van de in deze zaak vastgestelde schendingen van het tuchtrecht te bepalen welke straf daarvoor passend is. Bij de hoogte van de straf kan de (Centrale) Raad van Toezicht naast de ernst van de gedragingen onder meer ook meewegen of sprake is van recidive.
- 4.41 De door de Centrale Raad van Toezicht verwijtbaar geachte gedragingen zijn het oneigenlijk gebruik van ‘makelaar’, ‘taxatie’ en ‘taxateur’ en het ontbreken van een toereikende context bij de besparingscalculator. Voorts weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat het Makelaarskantoor in 2017 weliswaar tuchtrechtelijk is veroordeeld, maar die veroordeling niet betrekking heeft op feiten en omstandigheden die in deze uitspraak tuchtrechtelijk verwijtbaar zijn. Eveneens weegt ten gunste van het Makelaarskantoor mee dat de uitspraak van de Raad van Toezicht in de publiciteit is gekomen. Ook weegt ten gunste van het Makelaarskantoor mee dat het Makelaarskantoor in de contacten met onder meer de Cie Lidmaatschapszaken en ter zitting de bereidheid heeft getoond op haar website bewoordingen en uitingen aan te passen.
- Na weging van alle relevante omstandigheden acht de Centrale Raad van Toezicht een (onvoorwaardelijke) geldboete van € 10.000,- passend.
- 4.42 Deze straf zal aan appellante sub 1, zijnde de opvolger van appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg worden opgelegd.

kosten

- 4.43 Het beroep van het Makelaarskantoor slaagt deels. Daardoor zal het Makelaarskantoor niet worden veroordeeld tot betaling van de kosten van het beroep bij de Centrale Raad van Toezicht. Het Makelaarskantoor heeft evenwel tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld zodat de kosten van de procedure bij de Raad van Toezicht wel voor haar rekening komen.

publicatie tuchtspraak

- 4.44 Het Makelaarskantoor heeft verzocht te bepalen dat openbaarmaking van de beslissing op grond van artikel 56 Reglement Tuchtrechtspraak achterwege moet blijven.
- 4.45 Uitgangspunt is dat de uitspraken van de Centrale Raad van Toezicht geanonimiseerd op www.tuchtrechtspraaknvm.nl worden gepubliceerd. Er zijn geen feiten en omstandigheden gesteld of gebleken dat van een zodanige uitzonderlijke situatie sprake is dat publicatie van de geanonimiseerde uitspraak achterwege moet blijven.
- 4.46 Voorts bepaalt artikel 31 lid 3 Reglement Tuchtrechtspraak dat de Centrale Raad van Toezicht kan beslissen de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak openbaar te maken. Deze bepaling ziet gelet op het hiervoor genoemde uitgangspunt in het bijzonder op het achterwege laten van anonimisering van het Makelaarskantoor. De Centrale Raad van Toezicht ziet geen aanleiding van deze bevoegdheid gebruik te maken, zodat publicatie van de geanonimiseerde uitspraak uitgangspunt is.
- 4.47 Voorts wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat het Algemeen Bestuur zelfstandige bevoegdheden met betrekking tot het publiceren en kennisgeven van de uitspraak aan derden heeft. Het is aan het Algemeen Bestuur daarover een beslissing te nemen.
- 4.48 Volledigheidshalve wijst de Centrale Raad van Toezicht zowel klagster als het Makelaarskantoor op het bepaalde in artikel 56 van het Reglement Tuchtrechtspraak.

toekomstig overleg

- 4.49 Mede in het licht van de Regels 7 en 8 van de Erecode geeft de Centrale Raad van Toezicht klagster in overweging in de toekomst bij een door klagster verondersteld tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van het Makelaarskantoor eerst het overleg te zoeken teneinde te bezien of met uitwisseling van standpunten een oplossing te bereiken is die recht doet aan de waarden waarvoor de NVM staat, welk belang klagster ook in haar vaandel heeft en voor welk belang het Makelaarskantoor nadrukkelijk heeft verklaard oog te hebben.

5. Slotsom

- 5.1 Klagster is ontvankelijk in haar klacht en in het beroep.
- 5.2 Zowel appellante sub 1 als appellante sub 2/beklaagde in eerste aanleg hebben belang bij het hoger beroep.

- 5.3 De secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft het beroep van klaagster als een incidenteel beroep aangemerkt. Partijen zijn daardoor niet geschaad. De Centrale Raad van Toezicht gaat daar ook van uit.
- 5.4 Terecht heeft de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht in dit geval geen gevolg gegeven aan de voorschriften in het Reglement Tuchtrechtspraak tot inning van het beroepsgeld bij klaagster.
- 5.5 De Voorzitter van de Raad van Toezicht kon beslissen aan artikel 18 Reglement Tuchtpraak geen gevolg te geven.
- 5.6 Voor de ontvankelijkheid van een tuchtklacht is niet vereist dat een klager eerst minnelijk overleg met de makelaar of het makelaarskantoor over de klacht moet voeren.
- 5.7 Klaagster heeft weliswaar in strijd met artikel 56 Reglement Tuchtrechtspraak de beslissing van de Raad van Toezicht verspreid onder NVM makelaars, maar niet is komen vast te staan dat klaagster de uitspraak ter kennis van de pers heeft gebracht. Deze schending leidt er niet toe dat het handelen van het Makelaarskantoor niet meer tuchtrechtelijk kan worden beoordeeld.
- 5.8 Het Makelaarskantoor heeft op haar website en in haar uitingen een onjuiste beeldvorming gegeven over de functies van haar medewerkers die geen NVM-makelaar of NVM-taxateur zijn. Ook heeft het Makelaarskantoor in haar uitingen onvoldoende de door de NVM voorgestane betekenis van taxatie en taxateur gerespecteerd.
- 5.9 Niet is komen vast te staan dat het Makelaarskantoor meer vestigingen heeft dan de vestiging in A.
- 5.10 De besparingscalculator op de website is (nog steeds) van onvoldoende context voorzien waardoor een verkeerde indruk ontstaat over de tarieven van andere makelaars met een volledige dienstverlening.
- 5.11 Met de radiocommercial in mei 2021 en met de uiting de grootste (digitale) makelaar te zijn heeft het Makelaarskantoor niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.
- 5.12 Deze uitspraak wordt op de gebruikelijke wijze geanonimiseerd op www.nvmtuchtspraak.nl gepubliceerd. Op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft ook het Algemeen Bestuur bevoegdheden met betrekking tot de publicatie in welke bevoegdheden de Centrale Raad van Toezicht niet treedt.
- 5.13 Uit doelmatigheidsoverwegingen wordt de gehele uitspraak van de Raad van Toezicht vernietigd. Aan het Makelaarskantoor wordt een onvoorwaardelijke geldboete van € 10.000,- opgelegd. Het Makelaarskantoor heeft alleen de kosten van de behandeling bij de Raad van Toezicht te betalen. Het door klaagster betaalde klachtgeld van € 100,- moet aan haar worden terug betaald.
6. **Beslissing in hoger beroep**

Gelet op het voorgaande, de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende beslissing.

6.1 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 8 april 2022, verzonden op 15 april 2022;

en opnieuw beslissende:

6.2 verklaart de klachtonderdelen 1, 2 en 4 gegrond en de klachtonderdelen 3, 5 en 6 ongegrond;

6.3 legt aan appellante sub 1 een (onvoorwaardelijke) geldboete op van € 10.000,- en bepaalt dat dit bedrag binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. gevestigd te Utrecht moet worden voldaan;

6.4 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM binnen zes weken na heden het door klagster betaalde klachtgeld van € 100,- terugbetaalt;

6.5 bepaalt dat het Makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie € 2.650,- exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen en bepaalt, voor zover nog geen betaling heeft plaatsgevonden, dat dit bedrag binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F.J. van der Sluijs, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 27 januari 2023.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris