

**RAAD VAN TOEZICHT WEST VAN DE NEDERLANDSE
VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN
NVM**

Beweerdelijk agressieve en prijsopdrijvende flyer. Foto binnentuin ten onrechte gebruikt? Geen schriftelijke maar wel mondelinge reactie van de makelaar.

Klager heeft een flyer van beklagde 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 verlangt verder een schriftelijke verklaring van de makelaar.

De Raad van Toezicht kan in de tekst van de flyer niets onjuists vinden. De flyer is een normale en zeker niet grensoverschrijdende vorm van reclame. Nu de makelaar direct telefonisch op de klacht van klager reageerde, was deze niet gehouden dit ook nog schriftelijk te doen.

UITSpraak INZAKE EEN KLACHT VAN:

De heer **A.F. VAN B.**, wonende te U,

hierna te noemen: "klager",

tegen:

B MAKELAARDIJ B.V., handelend onder de naam B MAKELAARS,
makelaar o.g. te M, lid van de NVM,

hierna te noemen: "beklaagde".

1. Verloop van de procedure

-
- 1.1 Klager heeft bij brief d.d. 23 maart 2017, met bijlagen, een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht tegen beklaagde.
 - 1.2 Beklaagde heeft bij brief d.d. 29 mei 2017 gereageerd op de klacht.
 - 1.3 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de gewisselde stukken.
 - 1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 7 juli 2017 zijn verschenen:
 - Klager;
 - Beklaagde, vertegenwoordigd door de heer B vergezeld van zijn kantoorgenote mevrouw J..
 - 1.5 Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

- 2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voorzover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2 Klager is bewoner van een appartementencomplex aan de R-sstraat te U en heeft van beklaagde een flyer in de brievenbus ontvangen waarin vermeld wordt dat het anti-speculatiebeding ten aanzien van onder meer het desbetreffende appartementencomplex aan de R-sstraat is komen te vervallen.
- 2.3 Naar aanleiding van deze flyer heeft klager contact gezocht met beklaagde omdat klager zich stoort aan de speculatieve inhoud en de agressieve toon van de flyer. Klager heeft beklaagde per e-mail d.d. 14 maart 2017 verzocht om een nadere toelichting op de inhoud en de verspreiding van de flyer en om zich in het vervolg te onthouden van het verspreiden van (soortgelijke) flyers als de bovenstaande.
- 2.4 Beklaagde, in de persoon van de heer B, heeft naar aanleiding van de e-mail van klager op 14 en 16 maart 2017 telefonisch contact opgenomen met beklaagde om een nadere toelichting op de verspreide flyer te geven. Beklaagde heeft niet schriftelijk inhoudelijk gereageerd op de e-mail van klager.

3. **De klacht**

3.1 In de kern komt de klacht van klager er op neer dat de flyer die beklagde heeft verspreid een speculatief karakter heeft en agressief dan wel suggestief van aard is. Klager is van mening dat de flyer:

- eigenaren van woningen oproept tot verkoop van de woning met als voornaamste doel te "cashen";
- de woningprijzen - in een al overspannen woningmarkt - verder opdrijft; en
- 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.

Klager is van mening dat een NVM makelaar als beklagde zich dient te onthouden van een dergelijke vorm van reclame maken.

3.2 Daarnaast beklagt klager zich er over dat beklagde geen schriftelijk inhoudelijke reactie en/of toelichting heeft willen geven op de (inhoud van) de flyer en dat beklagde niet schriftelijk heeft willen bevestigen dat zij zich in het vervolg zal onthouden van reclame-uitingen die vergelijkbaar zijn met de onderhavige flyer.

3.3 Het derde onderdeel van de klacht betreft de op de flyer getoonde foto van de binnentuin van het betreffende appartementencomplex aan de R-sstraat. Klager is van mening dat het beklagde niet vrij staat deze foto te gebruiken voor algemene reclames als de onderhavige flyer, nu de Vereniging van Eigenaren van het appartementencomplex aan de R-sstraat geen toestemming heeft gegeven voor het maken en gebruiken van deze foto ten behoeve van de flyer.

3.4 Gelet op de bovenstaande onderdelen is klager van oordeel dat beklagde klachtwaardig en in strijd met de NVM-Erecode heeft gehandeld.

4. **Het verweer**

4.1 Beklagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

-
- 4.2 Beklaagde voert aan dat zij, nadat klager bij haar kenbaar heeft gemaakt dat hij een flyer had ontvangen waar hij zich aan stoort, telefonisch contact heeft gezocht met klager en een toelichting heeft gegeven op de verspreiding en de inhoud van de flyer. Na deze uitvoerige telefonische toelichting was er voor beklagde geen reden meer om klager nog van een schriftelijke reactie te voorzien.
- 4.3 Voorts geeft beklagde aan dat zij niet aan klager heeft kunnen toezeggen dat zij zich in de toekomst zal onthouden van het verspreiden van (soortgelijke) flyers als de onderhavige. Als gerenommeerd makelaarskantoor verspreidt beklagde regelmatig flyers om de naamsbekendheid te vergroten, successen te delen en woningeigenaren te informeren over veranderingen in de markt. Beklaagde erkent wel dat abusievelijk een flyer in de bus van klager is gedaan ondanks een NEE/NEE sticker op de brievenbus van klager. Beklaagde heeft daarover contact gehad met de verspreider van de flyers.
- 4.4 Beklaagde voert tevens aan dat de flyer verspreid is om de naamsbekendheid te vergroten en om de status als "actieve en informerende makelaar in de regio" te onderstrepen. Het opdrijven van de prijs of het zorgen voor een snellere in- en uitstroom van bewoners in het appartementencomplex is niet de achterliggende gedachte en boodschap geweest van de flyer. Het zijn uiteindelijk de bewoners van het appartementencomplex zelf die bepalen of tot verkoop van een woning wordt overgegaan.
- 4.5 Ten aanzien van het gebruik van de foto van de binnentuin van het appartementencomplex op de flyer voert beklagde aan dat zij deze foto rechtsgeldig heeft verkregen uit hoofde van een eerdere verkoop van een woning binnen het appartementencomplex. Beklaagde stelt dat zij gerechtigd is om deze foto – mede voor reclamedoeleinden - te gebruiken op basis van een overeenkomst van dienstverlening.
- 4.6 Beklaagde stelt met de flyer geen afbreuk te doen aan de NVM-Erecode en zich bewust te zijn van haar belang in het maatschappelijk verkeer. Beklaagde kan zich niet vinden in de klachtonderdelen van klager en stelt niet klachtwaardig te hebben gehandeld.

5. **Beoordeling van het geschil**

-
- 5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 5.2 De Raad van Toezicht stelt vast dat het beklagde als makelaar in beginsel vrij staat reclame te maken. Het maken van reclame is niet onbegrensd, maar die grens komt met het verspreiden van de onderhavige flyer naar het oordeel van de Raad van Toezicht niet in zicht. Er is op geen enkele wijze sprake van grensoverschrijdende teksten op de flyer. Het refereren naar een (vervallen) antispesulatie-beding en bewoners er op attenderen dat bij verkoop van de woning een eventuele overwaarde niet aan de gemeente behoeft te worden afgedragen, zijn naar het oordeel van de Raad van Toezicht geen klachtwaardige teksten en/of handelingen.
- 5.3 Dat klager van mening is dat zijn klacht niet door beklagde is erkend, is ook niet klachtwaardig. Vast staat dat beklagde snel en adequaat heeft gereageerd op de klacht van klager door middel van een telefoongesprek. Beklagde is hiernaast op geen enkele wijze gehouden een schriftelijke reactie te geven.
- 5.4 Ten aanzien van de foto van de binnentuin van het appartementencomplex die beklagde heeft gebruikt op de onderhavige flyer is de Raad van Toezicht van oordeel dat beklagde die foto reeds tot de beschikking had uit hoofde van een eerdere verkoop van een woning binnen het appartementencomplex. De Raad van Toezicht is van oordeel dat het gebruik van de betreffende foto op de flyer niet klachtwaardig is.
- 5.5 De Raad van Toezicht merkt op dat klager de flyer niet in zijn brievenbus had behoren te ontvangen, nu klager op zijn brievenbus heeft vermeld geen reclame te willen ontvangen. Beklagde heeft de verspreiding van haar reclame-uitingen uitbesteed en beklagde heeft aangegeven contact te hebben gezocht met de verspreider om herhaling in de toekomst te kunnen voorkomen. Dit enkele feit kan niet tot de conclusie leiden dat sprake is van klachtwaardig handelen.
- 5.6 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak van de NVM komt de Raad van Toezicht West tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

6.1 Verklaart de klacht:

- O N G E G R O N D -

Aldus gewezen te Utrecht op _____ tweeduizendzeventien, door de Raad van Toezicht West van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer J.L. Sträter, makelaar-lid, en mr. R. Imhof als plv.-secretaris.

E.A. Messer
vice-voorzitter

R. Imhof
plv.-secretaris