



Collegialiteit. Contact opnemen met opdrachtgever van collega. Wervingsbrieven.

Een makelaar (klager) verwijt een collega (beklaagde) dat hij (tweemaal) een bestaande cliënt van klager heeft aangeschreven in de hoop met zijn brief opdrachten binnen te halen. De Raad stelt vast dat beklagde bij de selectie van de adressen en bij de verzending van de “wervingsbrieven” heeft getracht om te voorkomen dat zijn brieven de opdrachtgever van een collega zouden bereiken. Onder deze omstandigheden kan niet gezegd worden dat beklagde reeds door de verzending van die brieven tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft. Het is op de verantwoordelijkheid van klager terug te voeren dat zijn “wervingsbrief” toch ook op het adres van een opdrachtgever van klager werd bezorgd en aldus een opdrachtgever van klager bereikt heeft. Beklaagde is dit tuchtrechtelijk wel te verwijten. Ook t.a.v. de bezorging op een tweede adres heeft beklagde verwijtbaar gehandeld. De bewoner van dit adres was een (voormalige) relatie van klager en klager heeft in dit geval niet getracht om te voorkomen dat ook voor dit adres een brief werd aangemaakt. Beklaagde heeft hiermee bewust het risico gelopen dat onder de duiven van een collega werd geschoten waarmee des te sterker de Erecode geschonden is.

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van de heer A, makelaar aangesloten bij de Vereniging, werkzaam bij [makelaarskantoor A] te Z., hierna te noemen klager, tegen [makelaarskantoor B] te X. De klacht is ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging bij brief van 9 juni 2015. Hierop heeft de heer C, makelaar aangesloten bij de Vereniging, tevens werkzaam bij [makelaarskantoor B] te Y., hierna te noemen beklagde, gereageerd bij brief van 5 november 2015. Vervolgens heeft klager een repliek gestuurd bij brief van 19 november 2015. Ondanks daartoe uitgenodigd te zijn, heeft beklagde hierop geen dupliek verzonden.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 20 april 2016. Klager is in persoon verschenen. Beklaagde is in eveneens persoon verschenen.

DE FEITEN

In mei 2015 heeft [makelaarskantoor B] te X. een ongedateerde brief gestuurd aan de huiseigenaar van het adres [adres 1]. Deze brief is namens [makelaarskantoor B] ondertekend door de heer D. In deze brief beschrijft [makelaarskantoor B] onder meer zichzelf als de grootste makelaar van Nederland en wordt voorgesteld een gratis vraagprijstaxatie van het huis van de huiseigenaar te maken. Ook wordt de huiseigenaar geattendeerd op de mogelijkheid in te loggen op een nader genoemde website en daarvoor een persoonlijke code als eveneens vermeld in te vullen. Langs deze weg, zo wordt verder vermeld, kon een zogeheten vraagprijadvies van de woning worden verkregen.



[Adres 1] betreft een woning waarvan de eigenaars aan klager enige maanden voor de ontvangst van de brief een verkoopopdracht hebben verstrekt.

De huiseigenaar van [adres 2] heeft een gelijksoortige brief ontvangen. Ook met betrekking tot deze woning beschikte klager ten tijde van de bezorging van de brief over een verkoopopdracht.

DE KLACHT

Als klacht heeft klager naar voren gebracht:

Beklaagde heeft oncollegiaal gehandeld door een bestaande cliënt van klager aan te schrijven in de hoop op deze wijze verkoopopdrachten binnen te halen.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

HET VERWEER

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

DE HOEDANIGHEID VAN BEKLAAGDE

De brief als door de vestiging van [makelaarskantoor B] te X verstuurd, is ondertekend dan wel verzonden namens deze vestiging door de toentertijd aldaar werkzame D, makelaar en aangesloten bij de Vereniging. De klacht van klager richt zich tegen de vestiging van [makelaarskantoor B] te X. Op grond van het bepaalde van artikel 15 lid 4 van het Reglement Tuchtrechtspraak, en het dwingendrechtelijke karakter daarvan, is de Raad niet bevoegd D als beklagde te beschouwen. Nu de Kamer van Koophandel vermeldt dat de vestiging van [makelaarskantoor B] te X onder rechtstreeks beheer van de hoofdvestiging van [makelaarskantoor B] te Y staat, en beklagde als bestuurder van deze vestiging optreedt, en tevens makelaar is die bij de Vereniging is aangesloten, wordt de klacht door de Raad beschouwd als zijnde gericht tegen beklagde.

DE BEOORDELING

Standpunt klager:

Klager heeft als onderbouwing van zijn klacht aangevoerd dat in de brief aan zijn cliënt de voordelen van [makelaarskantoor B] worden beschreven en een verzoek wordt gedaan om de woning te taxeren. Tegelijkertijd wordt aangeboden een opdracht inzake de verkoop van de woning te doen. Klager wijst erop dat deze brief door zijn opdrachtgever is ontvangen op het moment dat de woning al een aantal maanden door klager te koop werd aangeboden.



Klager meent dat het niet collegiaal is dat een collega-makelaar van de Vereniging bestaande cliënten aanschrijft in de hoop op die manier verkoopopdrachten te verwerven. Dit is niet alleen ethisch onverantwoord, maar ook in strijd met de Erecode. Met deze brief is in de ogen van klager beklagde te ver gegaan en dient er een grens te worden getrokken: tot hier en niet verder. Verder wijst klager erop dat tevens in de brief wordt gemeld dat reeds een vraagprijadvies van de woning is gemaakt en dat, indien op een bepaalde website wordt ingelogd, en een persoonlijke code wordt ingevuld, een vraagprijs van € 400.000,= voor de woning aan [adres 1] werd geadviseerd. Het betreft hier derhalve, zo meent klager, een advies zonder de woning te hebben bezichtigd. Deze onprofessionele werkwijze wordt geïllustreerd door het feit dat klager een vraagprijs van € 325.000,= voor de woning heeft gehanteerd, welke woning op het moment van indiening van de klacht reeds vijf maanden te koop stond. Ook op grond hiervan is klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

Standpunt beklagde:

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat [makelaarskantoor B] mailings als de onderhavige met grote regelmaat in oplagen van duizenden brieven verstuurt. Deze brieven worden bezorgd via een daarin gespecialiseerd bedrijf in opdracht van [makelaarskantoor B]. Het bedrijf verzorgt adressen in bepaalde postcodegebieden en straten die zijn geselecteerd op bezit van eigen woning, derhalve niet-huurwoningen. Het adres en de postcode moeten nu eenmaal worden vermeld om te voorkomen dat bezorging onmogelijk wordt door stickers op de brievenbussen waarop “geen ongeadresseerd drukwerk” staat vermeld. Het is ook om deze reden dat de brieven niet specifiek aan een bepaald persoon zijn gericht - laat staan aan mogelijke opdrachtgevers van collega-makelaars – maar aan “de huiseigenaar”. In dit proces van verzending wordt altijd gecontroleerd of de adressen voorkomen in het zogeheten Tiara-programma of deze beschikbaar zijn dan wel of er sprake is van verkoop onder voorbehoud. Deze gehele gang van zaken wordt door de NVM aanvaard zolang bepaalde richtlijnen worden gerespecteerd, en dat wordt met het hier beschreven proces gedaan. De eerstgenoemde brief is bedoeld geweest voor [adres 1] met de toevoeging B [aan het huisnummer]. Om een beklagde onduidelijke reden is die B in het gehele proces een O of een 0 geworden. Dit betreft een eenmalige kwestie die zeker niet de bedoeling is geweest, op grond waarvan reeds van klachtwaardigheid geen sprake kan zijn, zo meent beklagde. Immers, zo heeft beklagde gesteld, het had op de weg van de postbode en/of bezorger gelegen om die brief aan de verzender te retourneren. Verder meent beklagde dat de klacht niet ontvankelijk moet worden verklaard omdat de brief is gericht aan [adres 1] met een toevoeging, en niet [adres 1] dat het adres van de opdrachtgever van klager betreft. Hierbij doelt beklagde erop dat fout bezorgde post niet zonder het briefgeheim te schenden mag worden geopend. Aan de bewoner van het adres [adres 2] heeft beklagde in 2009 een dienst verleend, waardoor het hier derhalve een reeds bestaande relatie van [makelaarskantoor B] betreft. Door beklagde kan niet de klachtwaardigheid worden ingezien van het benaderen van een oude relatie met de mededeling: “Denk aan ons”.



Wat betreft het vraagprijzadvies brengt beklagde naar voren dat vraagprijzen formuleren op afstand niet is verboden door de Vereniging. Daarbij moet erop worden gewezen dat in de brief de bereidheid wordt uitgesproken om langs te komen om de woning ook van binnen te taxeren en zodoende een passend advies te verzorgen. Onder die omstandigheden kan niet van een onzorgvuldige werkwijze worden gesproken. Beklaagde meent dat de klacht in haar geheel moet worden afgewezen.

De beoordeling van de Raad:

De Raad wijst allereerst op hetgeen regel 7 van de Erecode bepaalt over makelaars die bij de Vereniging zijn aangesloten:

“Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers goede contacten onderhouden met hun collega’s en maken zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie.”

De Raad overweegt vervolgens dat het de leden van de Vereniging en hun aangeslotenen is toegestaan om reclame te maken. De onderwerpelijke brief is in opdracht van beklagde door een daarin gespecialiseerd bedrijf aangemaakt en verzonden naar de bewoners van adressen van eigen-huisbezitters in geselecteerde postcodegebieden en straten in de regio. Naar de Raad begrijpt, wordt in het proces van selectie van adressen en verzending getracht te voorkomen dat een dergelijke brief een feitelijke opdrachtgever van een collega-makelaar bereikt. Niet gezegd kan derhalve worden, zo meent de Raad, dat beklagde reeds door verzending van een brief de in de Vereniging geldende normen van collegialiteit heeft overschreden.

Wat betreft de tuchtrechtelijke aansprakelijkheid met betrekking tot de onderwerpelijke brief, en in het geval daarvan sprake is welke maatregel al dan niet geboden is, gaat de Raad allereerst in op de inhoud van de brief. De Raad meent dat de brief er onmiskenbaar op is gericht de geadresseerde over te halen opdracht aan beklagde te verlenen. Dat betekent dat in het geval die brief een opdrachtgever van een collega-makelaar bereikt, in beginsel van tuchtrechtelijke laakbaarheid sprake is, gezien de Erecode.

Vaststaat dat zowel de bewoners van het adres [adres 1] als die aan [adres 2] aan klager een verkoopopdracht hadden verstrekt. Wat betreft de bezorging van de onderwerpelijke brief op het adres aan [adres 1] heeft beklagde als verweer naar voren gebracht dat een ander adres de bedoeling was en dat de gebrekkige omschrijving van het adres op een technische onvolkomenheid is terug te voeren. Dit kan beklagde niet baten daar het bedrijf dat de adressen verzorgt als hulppersoon in opdracht voor beklagde werkt. Evenmin kan beklagde zich disculperen wat de feitelijke bezorging van de brief betreft daar dit onderdeel uitmaakt van het gehele proces dat tot bezorging van de brief heeft geleid. Ook de beweerdelijke schending van het briefgeheim door de ontvanger, wat daar ook verder van zij, kan niet verhelen dat de bezorging van de brief direct op de eigen verantwoordelijkheid van beklagde is terug te voeren. Beklaagde heeft derhalve in strijd gehandeld met de Erecode.



De Raad begrijpt dat bij de brief die op [adres 2] is bezorgd niet door beklagde is getracht te voorkomen dat de brief werd aangemaakt daar het hier een al dan niet voormalige relatie van beklagde betrof. De Raad meent dat beklagde hiermee bewust het risico heeft gelopen dat onder de duiven van een collega-makelaar werd geschoten, waarmee des te sterker de Erecode is geschonden.

De eindconclusie is dat beklagde met de bezorging van beide brieven hierbedoelde regel heeft overtreden. De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar hebben gedragen **gegrond**, en voor het overige ongegrond.

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. 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 en een boete geboden. Hieraan legt de Raad het volgende ten grondslag.

In onderhavig geval is de bezorging van twee brieven laakbaar geacht, waarbij in één geval bewust het risico is gelopen dat de Erecode werd geschonden. Op grond hiervan legt de Raad beklagde naast de maatregel van **berisping** eveneens op een **boete van € 5.000,=**, als te voldoen aan de Vereniging, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 33 van het Reglement Tuchtrechtspraak, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen **een bedrag van € 2.500,=** (zegge: vijftwintighonderd euro), zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr J.P. Harseler, Mw Mr W. Aardenburg, G. van den Putten, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 20 april 2016, ondertekend op 8 juni 2016.

