

Niet elke onderneming binnen één groep lid NVM. Indruk gewekt NVM-lid te zijn. Vermeende onvoldoende communicatie.

Klager huurt van een eigenaar een bedrijfsruimte in welk kader hij te maken heeft met meerdere ondernemingen binnen één groep. De woning- en bedrijfsmakelaardij zijn lid NVM, het vastgoedmanagement niet. Klager heeft klachten over de gang van zaken rond eventuele huur-beëindiging of juist uitbreiding van de huur en over de servicekosten. Hij verwijt de betrokken makelaar onvoldoende communicatie. Hij vindt het bovendien onjuist dat de indruk wordt gewekt dat de vastgoedmanagement-onderneming lid NVM is omdat deze in dezelfde 'groep' zit waartoe twee ondernemingen behoren die wel lid NVM zijn. De raad van toezicht onderschrijft deze klacht. De klacht tegen de makelaar persoonlijk vanwege beweerdelijke onvoldoende communicatie is ongegrond.

De Raad van Toezicht te Hilversum van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM geeft uitspraak in de zaak van de maatschap **K**, gevestigd te L, hierna te noemen: klager tegen

1. **MAKELAARDIJ ONROEREND GOED L B.V.**, gevestigd te A,
2. **L BEDRIJFSMAKELAARS B.V.**, gevestigd te Ld en
3. de heer **J. D.**, makelaar in onroerende zaken, kantoorhoudende te L hierna te noemen: beklaagden

Zitting: 18 augustus 2015

GEZIEN de stukken waaronder:

- het klaagschrift van klager van 26 februari 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van mr. R.Q. Potter, gemachtigde van beklagden, van 1 mei 2015 met bijlagen;

GEHOORD

ter zitting van de Raad van Toezicht te Hilversum op dinsdag 18 augustus 2015 om 11.00 uur 's morgens;

- klager, vertegenwoordigd door de heren B en van D
en
- beklagden sub 1 en 2, vertegenwoordigd door de heren M. V. en J. D., beklagde sub 3 in persoon, alsmede de gemachtigde van beklagden;

OVERWEEGT:

Ten aanzien van de feiten

1. Klager huurt een bedrijfsruimte van een vastgoed maatschappij. In haar hoedanigheid

van huurder heeft klager te maken met bedrijven, behorende tot de L Groep, welke bestaat uit beklaagden sub 1 en 2 en voorts L Vastgoedmanagement B.V., welke vennootschap geen lid van de NVM is.

2. In die hoedanigheid heeft klager contact gehad zowel met beklaagde sub 3 namens beklaagde sub 2 als met een medewerker van L Vastgoedmanagement B.V.
3. In de hiervoor genoemde schriftelijke en mondelinge, contacten zijn zowel een mogelijke voortijdige beëindiging of een uitbreiding van de huurovereenkomst ter sprake geweest als klachten over de afrekeningen van de servicekosten van een aantal jaren.
4. Op het briefpapier van de L Groep, dat ook door L Vastgoedmanagement B.V. wordt gehanteerd, staan onderaan de eerste pagina de logo's van zowel Vastgoedmanagement Nederland en de MVA als de NVM, terwijl daarnaast vermeld wordt dat bemiddeling en opdrachten worden uitgevoerd volgens voorwaarden der Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM.

Ten aanzien van de klacht

5. De klacht luidt verkort en zakelijk weergegeven als volgt.
6. Klager verwijt beklaagden sub 1 en 2 dat zij ten onrechte hun NVM-logo hebben laten gebruiken door L Vastgoedmanagement B.V. en daarmee de indruk hebben gewekt dat ook L Vastgoedmanagement B.V. volgens de Erecode van de NVM werkt en zij daarop kan worden aangesproken.
7. Voorts verwijt klager aan beklaagde sub 3 dat hij samengevat onvoldoende namens zijn opdrachtgever, de verhuurder, met klager heeft gecommuniceerd en daarbij onvoldoende heeft rekening gehouden met de belangen van klager als huurder.
8. Klager heeft daarbij enkele concrete punten van de Erecode genoemd, waarmee beklaagde sub 3 volgens klager in strijd heeft gehandeld.

Ten aanzien van het verweer

9. Het verweer tegen de klacht luidt verkort en zakelijk weergegeven als volgt.
10. Voor zover de klacht is gericht tegen beklaagde sub 1 dient deze hoe dan ook te worden afgewezen vanwege het enkele feit dat L Makelaardij Onroerend Goed B.V. op geen enkele wijze betrokken is geweest bij het feitencomplex, dat ten grondslag ligt aan de ingediende klachten en dat klager ook geen concrete klachten tegen het handelen van beklaagde sub 1 heeft geformuleerd.
11. Voorts stellen beklaagden dat er binnen de L Groep een duidelijk onderscheid wordt gemaakt tussen enerzijds de activiteiten als makelaar, welke vanuit L Bedrijfsmakelaars B.V. worden verricht en anderzijds de activiteiten als technisch en administratief

beheerder, welke namens en in opdracht van de verhuurder door L Vastgoedmanagement B.V. worden verricht.

12. Daartoe zijn ook twee verschillende overeenkomsten met de verhuurder gesloten, de ene overeenkomst voor de makelaarsactiviteiten met L Bedrijfsmakelaars B.V., de andere voor de beheersactiviteiten met L Vastgoedmanagement B.V.
13. De L Groep heeft in de contacten met klager telkens een medewerker van L Vastgoedmanagement B.V. naar voren geschoven als het ging om beheersactiviteiten, zoals in de discussie over de servicekosten, terwijl beklagde sub 3 namens beklagde sub 2 in beeld kwam als het ging om makelaarsactiviteiten, zoals de gesprekken over een mogelijke verlenging c.q. uitbreiding van de huurovereenkomst en de anderzijds door klager naar voren gebrachte optie c.q. wens om tot vroegtijdige beëindiging van de huurovereenkomst te komen.
14. Beklaagden zijn van mening dat deze tweedeling uit de correspondentie en de wijze waarop de gesprekken hebben plaatsgevonden aan klager duidelijk was, althans had moeten zijn.
15. Daarnaast laat klager na om aan te geven welke gedragsregels beklagden sub 1 en 2 hebben geschonden. Voor zover klager daarbij artikel 12 van het NVM Reglement Lidmaatschap en Aansluiting voor ogen heeft, waarin is bepaald dat NVM-leden geen samenwerkingsverbanden mogen aangaan met niet NVM-leden die makelaardijwerkzaamheden verrichten, kan dit beroep niet slagen nu de door L Vastgoedmanagement B.V. verrichte werkzaamheden niet onder het begrip 'Makelaardij' vallen, zoals gedefinieerd in artikel 1 sub g van dit reglement.
16. Voor wat betreft de klachten tegen beklagde sub 3 wijzen beklagden erop dat het feit dat de NVM-makelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar en onafhankelijk van anderen uitoefent, niet inhoudt dat de NVM-makelaar in het geheel onafhankelijk moet zijn en niet partijdig mag zijn. Het is nu eenmaal zo dat een makelaar maar voor één partij optreedt c.q. mag optreden en dat is in dit geval de verhuurder. Dat heeft beklagde sub 3 ook altijd duidelijk laten blijken aan klager.
17. Voorts heeft beklagde sub 3 geen enkel direct of indirect (eigen) belang bij onroerend goed in de zin van de Erecode en is er ook geen sprake van handel.
18. Ook overigens heeft beklagde sub 3 zich als een goed NVM makelaar gedragen in die zin dat hij altijd tot gesprekken bereid is geweest en heeft trachten te voorkomen dat verschillen van mening over zijn optreden zouden escaleren. Het kan echter niet voor rekening van beklagde sub 3 komen dat de verhuurder ervoor heeft gekozen om niet in te gaan op een vermeende vordering van klager of een verzoek tot tussentijdse beëindiging van de huurovereenkomst.

Ten aanzien van het recht

19. De Raad van Toezicht Hilversum van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen N.V.M. is bevoegd van de onderhavige klacht kennis te nemen

aangezien beklagden volgens eigen opgave en volgens opgave door het secretariaat van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM te Nieuwegein - hierna ook te noemen de NVM - lid resp. aangesloten makelaar zijn van resp. bij deze vereniging.

20. De L Groep, bestaande uit twee leden van de NVM, te weten beklagden sub 1 en 2, en L Vastgoedmanagement B.V., presenteren zich op hun gezamenlijke website als “L Makelaardij”. Het gezamenlijke briefpapier heeft als kop “L Groep” en onderaan de pagina zijn zowel de logo’s van Vastgoedmanagement Nederland en de MVA als het logo van de NVM vermeld met de toevoeging dat bemiddeling en opdrachten worden uitgevoerd volgens voorwaarden der Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM.
21. Aldus wekt de L Groep de indruk dat alle bedrijven, die tot de groep behoren, zijn onderworpen aan de regels van de NVM en daarmee ook tuchtrechtelijk ter verantwoording kunnen worden geroepen.
22. Nu zowel beklagde sub 1 als beklagde sub 2 onderdeel uitmaakt van de groep en beiden het standpunt innemen dat L Vastgoedmanagement B.V. niet onder de regels van de NVM valt en evenmin deze indruk gewekt hebben, kunnen beiden daarop worden aangesproken. Het enkele feit dat klager geen contact heeft gehad met beklagde sub 1 doet daar niets aan af.
23. De Raad komt tot het oordeel, dat beklagden sub 1 en 2 zich klachtwaardig hebben gedragen door naar buiten toe ten onrechte de indruk te wekken, dat L Vastgoedmanagement B.V. als behorende tot de L Groep is onderworpen aan de regels van de NVM en vervolgens het standpunt in te nemen dat dit niet het geval is, kennelijk met het oogmerk om L Vastgoedmanagement B.V. te onttrekken aan het toezicht en de verantwoordelijkheid, die het lidmaatschap van de NVM met zich mee brengt. Daarmee hebben beklagden sub 1 en 2 zich naar het oordeel van de Raad schuldig gemaakt aan handelingen, welke het in artikel 14 van het Tuchtreglement van de NVM genoemde vertrouwen in de stand der (NVM-)makelaars ondermijnen.
24. Voor wat betreft de klachten tegen beklagde sub 3 ten aanzien van een aantal punten uit de Erecode van de NVM overweegt de Raad dat de door klager naar voren gebrachte verwijten met name te herleiden zijn tot een beweerdelijk gebrek aan communicatie en het niet voldoende oog hebben voor de belangen van klager.
25. Klager miskent in dat verband echter dat de makelaar altijd slechts voor één partij optreedt en ook maar voor één partij mag optreden, in dit geval de verhuurder. Voor de makelaar is geen taak weggelegd als bemiddelaar. Hij dient het belang van zijn opdrachtgever en dient daarover ook duidelijkheid te verschaffen aan de andere partij, in dit geval klager.
26. Dat de NVM-makelaar zich daarbij correct en zorgvuldig dient te gedragen en niet nodeloos voor escalatie moet zorgen is juist, maar de Raad kan uit de feitelijke gang van zaken en de over en weer ingediende stukken niet concluderen dat beklagde sub 3 zich daaraan of aan enig handelen in strijd met de Erecode heeft schuldig gemaakt.

27. De Raad sluit zich in dat verband aan bij het gemotiveerde verweer van beklaagde sub 3 tegen de hem gemaakte verwijten. Zoals beklaagde sub 3 onder meer stelt, het kan niet aan beklaagde sub 3 worden verweten dat zijn opdrachtgever jegens klager bepaalde standpunten inneemt, die klager niet aanstaan.
28. Klager heeft derhalve niet aangetoond dat beklaagde sub 3 zich klachtwaardig gedragen heeft.

BESLISSENDE:

Beklaagden sub 1 en 2 hebben zich naar het oordeel van de Raad schuldig gemaakt aan handelingen of nalatigheden welke in strijd zijn met de statuten van de N.V.M. en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen of in strijd zijn met de eer van die stand;

Gelet op de toepasselijke artikelen van het reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. verklaart de klacht tegen beklaagden sub 1 en 2 als hiervoor omschreven voor:

GEGROND

en legt aan beklaagden sub 1 en 2 de straf op van:

BERISPING

met bepaling dat beklaagden sub 1 en 2, hoofdelijk in die zin dat als de ene beklaagde betaalt, de ander zal zijn bevrijd, aan de NVM zullen voldoen een bedrag van € 2.500,-- (vijfentwintighonderd euro) exclusief BTW als bijdrage in de op de behandeling van de zaak vallende kosten door overmaking van dit bedrag binnen 30 dagen na verzending van deze uitspraak naar de bankrekening van de NVM te Nieuwegein met nummer NL45 INGB 0687212588.

Beklaagde sub 3 heeft zich naar het oordeel van de Raad niet schuldig gemaakt aan handelingen of nalatigheden welke in strijd zijn met de statuten van de N.V.M. en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen of in strijd zijn met de eer van die stand;

Gelet op de toepasselijke artikelen van het reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. verklaart de klacht tegen beklaagde sub 3 als hiervoor omschreven voor: ONGEGROND

Aldus gewezen ter zitting van de Raad van 30september 2015 Toezicht te Hilversum van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM 't Gooi .