

Collegialiteit. Uitlatingen over collega's. Onvoldoende collegiale, transparante en deskundige werkwijze. Telefonisch opbieden. Open huis.

De NVM verwijt een makelaar (beklaagde) dat hij zich op ongepaste wijze over een grote groep collega-makelaars, door hem aangeduid als de "traditionele" makelaars, heeft uitgelaten en dat hij op bepaalde punten een onvoldoende transparante, collegiale en deskundige werkwijze hanteert.

De Raad overweegt dat het niet aangaat dat een NVM makelaar zich afzet tegen zijn collega's om daardoor zijn eigen manier van werken als effectiever in de markt te zetten. 'Het komt de Raad voorts voor, dat de door beklagde gehanteerde werkwijze – zoals het organiseren van een "veiling", waarin alle specifieke makelaarswerkzaamheden zijn teruggebracht tot het organiseren van een telefonisch biedingsproces met voorbijgaan van al hetgeen waarvoor de belanghebbenden juist de kundigheid en betrouwbaarheid van de makelaar nodig hebben, zomede het organiseren van een "open huis" zonder enige inbreng door de makelaar van die specifieke makelaarskwaliteiten – niet in overeenstemming is met hetgeen van een NVM-makelaar mag worden verwacht. ' Indien en voor zover een lid van de NVM bij een veiling of open huis betrokken is, moeten gegadigden en belanghebbenden kunnen vertrouwen op de kundigheid en betrouwbaarheid van de organiserende NVM-makelaar. Door zich aan die verantwoordelijkheid te onttrekken veronachtzaamt de makelaar zijn verplichtingen jegens betrokkenen en eventuele gegadigden. Daar komt bij, dat de door beklagde gehanteerde telefonische biedingsvorm naar het oordeel van de Raad onvoldoende transparant is en mede daarom een risico op misverstanden en zelfs misbruik in zich bergt. De Raad verklaart de klacht gegrond. Gelet op de in positieve richting gewijzigde houding van beklagde volstaat de Raad met een berisping.

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de NVM, in deze vertegenwoordigd door **de Commissie Lidmaatschapszaken** ,
Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein, klagster,

Tegen:

De heer **A**, aangesloten NVM-makelaar, verbonden aan [makelaarskantoor A],
gevestigd en kantoorhoudende [adres]. beklagde,

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief van 13 mei 2015, vergezeld van 15 bijlagen, heeft de NVM, vertegenwoordigd door de Commissie Lidmaatschapszaken, een klacht ingediend tegen [makelaarskantoor A] en de heer A.
- 1.2. Bij brief van 30 juni 2015 heeft beklaagde zijn verweerschrift ingediend.
- 1.3. Ter zitting van 30 september 2015 waren aanwezig:
 - de heer A
 - de heer B, voorzitter van de Commissie Lidmaatschapszaken
 - de heer mr. C, secretaris van de Commissie Lidmaatschapszaken.
- 1.4. De Raad heeft partijen gehoord en zij hebben hun standpunten nader toegelicht, waarbij de secretaris van klagster zich heeft bediend van een pleitnota.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. [Makelaarskantoor A] is per 30 maart 2012 als lid toegetreden tot de NVM.
- 2.3. Op 4 november 2013 heeft de NVM aan beklaagde wegens schending van Regel 1 van de Erecode een boete opgelegd van € 15.000,00, waarvan € 5.000,00 onvoorwaardelijk en € 10.000,00 voorwaardelijk.

- 2.4. Bij uitspraak van 21 mei 2014 heeft de Centrale Raad van Toezicht op verzoek van beklaagde geoordeeld, dat beklaagde inderdaad Regel 1 van de Erecode had geschonden, maar in diezelfde uitspraak heeft de Centrale Raad beslist, dat de NVM in redelijkheid niet had kunnen beslissen om daarvoor een boete op te leggen als hiervoor genoemd. In plaats daarvan sprak de Raad als zijn oordeel uit, dat de NVM in redelijkheid kon besluiten tot de oplegging van een boete van € 7.500,00, waarvan € 5.000,00 voorwaardelijk, waarbij zou gelden dat beklaagde het voorwaardelijk deel van de boete aan de NVM zou zijn verschuldigd indien zij zich binnen 2 jaar na dagtekening van een door het Algemeen Bestuur te nemen besluit opnieuw schuldig zou maken aan handelingen of nalatigheden als bedoeld in het Reglement Tuchtrechtspraak NVM.
- 2.5. In haar voormelde uitspraak had de Centrale Raad van Toezicht vastgesteld dat beklaagde had gehandeld in strijd met Regel 1 van de Erecode door in de communicatie niet te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over de gevolgde werkwijze, belangen en positie.
- 2.6. Ofschoon de makelaar ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht heeft erkend dat voor hem aanleiding bestaat om de verschillende passages in de teksten van de websites "[X].nl" en "[Y].nl" aan te passen heeft klaagster daarna toch weer geconstateerd dat deze websites onveranderd zijn gebleven en bovendien dat beklaagde zich onnodig afzet tegen een grote groep collega NVM-makelaars, door hem aangeduid als "de traditionele makelaars".

2.7. Na enige briefwisseling wordt ter zake daarvan door klagster bij brief van 30 september 2014 aan beklaagde een boete opgelegd van € 1.500,00 met gelijktijdig verzoek om haar over enkele punten nader te informeren.

Klagster stelt beklaagde later per brief van 29 december 2014 nog een laatste termijn om de gevraagde informatie volledig te verstrekken, de gevraagde aanpassingen door te voeren en het biedingsproces inzichtelijk te maken dat plaatsgevonden heeft bij 2 door leden van klagster bezochte objecten.

Na de reactie per e-mail van 13 januari 2015 van beklaagde besluit klagster om een klacht in te dienen bij de Raad.

3. De klacht

3.1. Klachtonderdeel I

Ondanks herhaalde verzoeken en aanwijzingen tot wijziging en aanpassing zijn de uitingen op de website van “[Y]” en die op de website van “[X].nl” nog steeds in strijd met de Erecode van de NVM.

De uitingen op de website van [Y] zijn naar het oordeel van klagster in strijd met Regel 7 van de Erecode, aangezien daarin herhaaldelijk ongefundeerde vergelijkingen worden getrokken met de “traditionele makelaardij”.

Beklaagde scheert alle traditionele makelaars over één kam en stelt impliciet dat elke traditionele makelaar per definitie maar een klein percentage van het huizenaanbod verkoopt.

Wanneer de eenmanszaak “[X].nl” daadwerkelijk bemiddelt bij het verkopen van woningen, dan overtreedt beklagde artikel 12 van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting door structureel samen te werken met deze eenmanszaak van de heer D, aan wie beklagde deze domeinnaam in augustus 2014 heeft overgedragen.

En wanneer “[X].nl” in werkelijkheid enkel verliesdossiers behandelt dan is de mededeling op deze website onjuist waardoor beklagde onjuiste beeldvorming laat ontstaan in strijd met Regel 1 van de Erecode.

3.2. Klachtonderdeel II

Klaagster verwijt beklagde dat de werkwijze van zijn kantoor onvoldoende transparant is, ondanks herhaalde verzoeken en aanwijzingen om hierover meer duidelijkheid te scheppen richting de markt. Als volgens haar “treffend” voorbeeld noemt klaagster de kwestie die leidde tot het opleggen van een boete aan beklagde.

Het door beklagde als veiling aangeduide biedingsproces gebeurt geheel telefonisch en is achteraf niet inzichtelijk voor de hoogste bieder. Omdat het proces niet openbaar is wordt enige vorm van controle door een derde, die geen belang heeft bij de transactie, onmogelijk.

3.3. Klachtonderdeel III

Anders dan beklagde is klaagster van mening dat een “open huis” gekwalificeerd dient te worden als een bezichtiging waarbij tenminste een assistent NVM-makelaar dient te worden ingezet. Dat is volgens klaagster niet anders, als beklagde in zijn opdracht tot dienstverlening vermeldt: “We organiseren een open huis, we voeren geen bezichtigingen uit”.

Klaagster zegt, dat zij het toejuicht, dat de leden van de NVM op diverse terreinen werkzaam zijn en daar hun expertise inzetten, ook wanneer het businessmodel afwijkt van dat van het merendeel van de NVM-kantoren. Wel wordt van alle leden vervolgens een transparante, collegiale en deskundige benadering van de markt verwacht.

In de onderhavige zaak heeft de NVM beklaagde herhaaldelijk in de gelegenheid gesteld om de naar oordeel van klaagster geconstateerde tekortkomingen te herstellen en de situatie in overeenstemming te brengen met de regels zoals de NVM die hanteert. Door zijn houding heeft beklaagde er aanvankelijk geen blijk van gegeven dat hij die regels respecteert zodat klaagster het noodzakelijk heeft geacht om nader onderzoek te doen en uiteindelijk een klacht in te dienen.

Inmiddels heeft klaagster geconstateerd dat de website van beklaagde behoorlijk is aangepast en dat hij zich niet langer afzet tegen collega's. Klaagster spreekt de hoop uit dat beklaagde ook bereid is om de andere punten in overleg met de NVM op te lossen.

4. Het verweer

4.1 Klachtonderdeel I

Beklaagde betwist gesteld te hebben dat *alle* traditionele makelaars één pot nat zijn of door hem over één kam worden geschoren. Hij betwist ook, dat hij zou hebben beweerd, dat elke traditionele makelaar een klein percentage van zijn aanbod verkoopt.

Beklaagde heeft inmiddels alle verzochte wijzigingen doorgevoerd voor zover die duidelijk en concreet omschreven waren door klaagster.

4.2. Klachtonderdeel II

Beklaagde voert aan dat het door klagster genoemde voorbeeld niet “treffend” genoemd kan worden. De bedoelde kwesties zijn volgens hem niet vergelijkbaar.

Beklaagde is verder van mening dat telefonisch opbieden slechts door het gehanteerde medium verschilt van het opbieden per internet of in een zaal. Het is net zo transparant en het is een veiling, geen executieveiling maar een vrijwillige veiling. De biedingsprocedure wordt van tevoren inzichtelijk gemaakt via video, tekst en brochure en is dus transparant.

4.3. Klachtonderdeel III

Beklaagde voert aan dat de gastheer bij het open huis, zoals hij dat organiseert, het bieding-systeem uitlegt en geen bezichtiging uitvoert. Er is immers vrije inloop en de verkoper doet zelf de rondleiding.

Tenslotte herhaalt beklagde dat hij de bedoeling heeft om het probleem op te lossen en de relatie met de NVM compleet te maken door zijn systeem, werkwijze en uitingen in overeenstemming te brengen met de regels van de NVM.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad constateert dat partijen het erover eens zijn dat inmiddels door beklagde aan de in klacht onderdeel I genoemde verwijten voldoende tegemoet gekomen is.

5.2 Het komt de Raad voor dat beklagde er blijkbaar enige tijd voor nodig heeft gehad om in te zien, dat zijn bijzondere handelwijze op bepaalde punten niet in overeenstemming is met de eisen die aan een NVM-makelaar worden gesteld. Het gaat immers niet aan, dat een NVM-makelaar zich afzet tegen zijn collega's om daardoor zijn eigen manier van werken als effectiever in de markt te zetten.

De Raad oordeelt onderdeel I van de klacht gegrond.

5.3. Over de in de onderdelen II en III van de klacht genoemde verwijten blijven partijen verschil van mening houden, maar beklagde heeft intussen wel te kennen gegeven, dat het zijn bedoeling is om het probleem op te lossen, terwijl klaagster van haar kant de hoop heeft uitgesproken, dat beklagde daar inderdaad toe bereid is.

Het komt de Raad voorts voor, dat de door beklagde gehanteerde werkwijze – zoals het organiseren van een “veiling”, waarin alle specifieke makelaarswerkzaamheden zijn teruggebracht tot het organiseren van een telefonisch biedingsproces met voorbijgaan van al hetgeen waarvoor de belanghebbenden juist de kundigheid en betrouwbaarheid van de makelaar nodig hebben, zomede het organiseren van een “open huis” zonder enige inbreng door de makelaar van die specifieke makelaarskwaliteiten – niet in overeenstemming is met hetgeen van een NVM-makelaar mag worden verwacht.

Indien en voor zover een lid van de NVM bij een veiling of open huis betrokken is, moeten gegadigden en belanghebbenden kunnen vertrouwen op de kundigheid en betrouwbaarheid van de organiserende NVM-makelaar.

Door zich aan die verantwoordelijkheid te onttrekken veronachtzaamt de makelaar zijn verplichtingen jegens betrokkenen en eventuele gegadigden. Daar komt bij, dat de door beklagde gehanteerde telefonische biedingsvorm naar het oordeel van de Raad onvoldoende transparant is en mede daarom een risico op misverstanden en zelfs misbruik in zich bergt. Mitsdien zijn ook de twee andere klachtonderdelen gegrond.

Gelet op de in positieve richting gewijzigde houding van beklagde volstaat de Raad met een berisping.

6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- oordeelt de klacht gegrond.
- legt de makelaar de straf op van berisping.

6.2. Bepaalt voorts, dat de makelaar ter zake van de behandeling van de zaak een bijdrage van € 3.258,75 exclusief eventuele BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na verzending van deze uitspraak moet worden voldaan aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM, gevestigd te Nieuwegein.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op 11 november 2015.