CR 13/2444

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

Regels 4 en 7 Erecode. Art. 17 lid 3 Reglement Lidmaatschapszaken (ten eigen nutte en ten nadele van collega-makelaars gebruik maken van NVM-data). Beweerdelijk onder andermans duiven schieten.

Een makelaarskantoor doet een bod op de activa van een gefailleerd makelaarsbedrijf en neemt de makelaar van de failliet in dienst. In dit kader wordt aan de opdrachtgevers van de failliet een kaartje en een bloemetje bezorgd waarin erop wordt gewezen dat de makelaar van het gefailleerde kantoor nu bij het overnemende bedrijf (beklaagde) werkzaam is en wordt deze een aantrekkelijk aanbod gedaan.
In diezelfde periode wordt door beklaagde bij een groot aantal adressen een brief bezorgd waarin onder meer staat dat de makelaars van beklaagde meer transacties verrichten dan andere makelaars.
De NVM is van mening dat beklaagde diverse regels heeft overtreden. De Centrale Raad oordeelt dat dit niet het geval is. Op het moment van verspreiding van kaartje en bloemetje mocht beklaagde ervan uitgaan dat hij de koper van de activa van het failliete bedrijf zou zijn. De bewering dat de makelaars van beklaagde meer transacties doen dan andere is niet gebaseerd op NVM-data maar volgt uit eigen onderzoek van beklaagde. De brief is bovendien niet specifiek gericht aan opdrachtgevers van collega-makelaars zodat niet gezegd kan worden dat onder andermans duiven is geschoten.

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

HET ALGEMEEN BESTUUR VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM (hierna: de NVM), gevestigd en kantoorhoudende te Nieuwegein, appellante/klaagster,

tegen

B MAKELAARS B.V., lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te A, beklaagde.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij brief van 28 september 2011 heeft de NVM bij de Raad van Toezicht Amsterdam een klacht ingediend tegen beklaagde. In de beslissing van 16 mei 2012, verzonden op 23 mei 2012, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklaagde ingediende klacht ongegrond verklaard. Bij brief van 2 juli 2012, ontvangen op 3 juli 2012, is de NVM tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

1.2 In haar brief van 19 september 2012 heeft de NVM de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

1.3 Beklaagde heeft in haar brief van 22 november 2012 verweer gevoerd in hoger beroep.

1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.

1.5 Ter zitting van 21 maart 2013 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:

- namens de NVM de heer C.M.J. Cramer vergezeld van de heer J.F.B. van Hasselt;
- namens beklaagde de heren J en V.

1.6 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. De heer Van Hasselt heeft zich daarbij bediend van een pleitnotitie.

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 In 2011 verzendt beklaagde aan bewoners van woonhuizen, onder meer in A, brieven waarin zij de makelaar mevrouw S voorstelt. In de brief vestigt beklaagde voorts de aandacht op onderdelen van haar gratis dienstverlening. In de brief neemt beklaagde onder meer de navolgende passages op:

> "De slimme organisatie van B Makelaars zorgt ervoor dat u alle aandacht krijgt. De makelaars van B doen gemiddeld per makelaar veel meer transacties dan andere makelaars. Uw voordeel is dat hierdoor de tarieven laag zijn en de makelaars ervaren. Geen makelaar in uw buurt doet zoveel onderhandelingen. B Makelaars hanteert zeer lage courtages. Alle tarieven bij iBlue staan inclusief BTW",
>
> en
>
> "Gratis Funda Tophuis!
> U krijgt een Funda "Top huis" advertentie van € 125,- gratis als u verwijst naar deze brief.
> U kunt mij mailen op [volgt e-mailadres]. U kunt ook altijd met mijn kantoor bellen …"

2.3 In dezelfde periode verspreidt beklaagde een kaart en bloemen onder de eigenaren van woonhuizen die opdracht tot verkoop hebben gegeven aan X Makelaardij, het kantoor waarbij mevrouw S werkzaam was voor haar indiensttreding bij beklaagde. De tekst van de kaart luidt (deels):

> "Met dit bloemetje bedank ik u voor prettige samenwerking tot nu toe bij X Makelaardij.
>
> Vanaf vandaag ben ik als NVM makelaar werkzaam bij B Makelaars in A.
> Ik wens u veel succes met de verkoop van uw woning.
>
> Uiteraard kunt u ook voor B Makelaars kiezen. Ik heb een speciale aanbieding geregeld:
>
> nieuwe opdrachtgevers betalen nu geen opstartkosten à € 500,-

Heeft u vragen dan bent u vrij mij te bellen op ……"

2.4 Naar aanleiding van de door in A kantoorhoudende NVM-leden gemaakte bezwaren tegen de verspreiding van de brief en de kaart, stelt de NVM daarover vragen aan beklaagde. In haar e-mail van 14 juli 2011 aan beklaagde vermeldt de NVM onder meer:

> "Hoe dan ook, ik kan mij wel indenken dat de makelaars in A niet blij zijn, om het vriendelijk te zeggen. De brief kan gemakkelijk worden opgevat als schieten onder andermans duiven. En dat is echt een hoofdzonde binnen de NVM."

In haar e-mail van 22 juli 2011 van de NVM komt de navolgende passage voor:

> "Hoewel we ons kunnen voorstellen dat de mailing van B hier en daar enige irritatie wekt, vinden we de inhoud van de brief niet oncollegiaal. Wél vraagt de commissie zich af in hoeverre de zending een huis-aan-huis karakter had/heeft. Als jij zegt dat gemaild is aan de best verkopende straten, dan rijzen daar wel vragen over. Hoe komt men (VSP?) aan die gegevens?
> Punt is namelijk dat, als de brief uitsluitend is verzonden aan bewoners van wie de panden te koop staan bij NVM-ers, het oncollegiale aspect wel wat in beeld komt, niet zozeer vanwege de inhoud van de mailing als wel vanwege van het feit dat je je richt tot de opdrachtgevers van een collega. Kortom, de commissie wil graag weten hoe die mailing "verspreidingstechnisch" precies in elkaar steekt. De commissie ziet overigens geen reden om B Makelaars te kapittelen vanwege de mailing."

2.5 Bij brief van 26 juli 2011 beklaagt het bestuur van de afdeling A zich over de handelwijze van beklaagde. Het verwijt houdt in dat beklaagde rechtstreeks eigenaren benadert die aan andere NVM-leden opdracht tot verkoop van hun woonhuizen hebben gegeven. Het bestuur stelt dat beklaagde zich afzet en zich negatief uitlaat over andere makelaars en beklaagde daardoor Regel 7 van de Erecode en artikel 17 lid 3 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting overschrijdt. Het bestuur wijst er voorts op dat S, voorheen in dienst van het failliet verklaarde makelaarskantoor en NVM-lid X Makelaardij in A, met ingang van 1 juli 2011 in dienst is getreden van beklaagde.

3. De klacht

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.

3.2 Beklaagde heeft met de verspreiding van de brief, de kaart en de bloemen getracht om opdrachtgevers van andere NVM-leden te bewegen om aan beklaagde opdracht tot verkoop te geven. Deze handelwijze is in strijd met de Regels 4 en 7 van de Erecode en artikel 17 lid 3 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting.

4. Het hoger beroep

4.1 De NVM heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Beklaagde heeft gesteld dat het door haar ingeschakelde bedrijf slechts diensten verricht op het gebied van de huis-aan-huis bezorgingen. Het desbetreffende bedrijf levert echter veel meer diensten en uit onderzoek is ook gebleken dat alleen de eigenaren waarvan het woonhuis te koop werd aangeboden, de brief hebben ontvangen. Uit de tekst van de brief en de wijze van verspreiding van de brief en de kaart, in combinatie met het tegelijkertijd aanbieden van bloemen, volgt dat beklaagde de bedoeling heeft gehad om de desbetreffende verkopers te bewegen om aan beklaagde opdracht tot verkoop te geven.

4.3 Met betrekking tot het moment van aanbieding van de bloemen heeft beklaagde niet aangetoond dat dit is samengevallen met het moment waarop de curator aan beklaagde heeft bericht, dat door haar het hoogste bod was uitgebracht op de activa in het faillissement van X Makelaardij. Aan de overname van die activa is in de tekst van de kaart ook niet gerefereerd. Niet uitgesloten is dan ook dat beklaagde, waaraan ondanks het door haar uitgebrachte bod deze activa niet zijn gegund, in de wetenschap dat zij niet was geslaagd in de overname van het makelaarskantoor niettemin de kaart en de bloemen heeft verspreid onder de opdrachtgevers van X Makelaardij.

4.4 Beklaagde heeft de collegiale verhoudingen geschonden en gehandeld in strijd met Regel 7 van de Erecode.

4.5 Naar aanleiding van het verwijt dat beklaagde artikel 17 lid 3 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting heeft overtreden, heeft beklaagde aangevoerd dat de inhoud van haar brief niet was gebaseerd op de door de NVM verzamelde uitwisselingsdata, maar op de uitkomt van door haar zelf uitgevoerd onderzoek. Beklaagde heeft deze stelling echter niet onderbouwd en ten onrechte is de Raad van Toezicht haar daarin dan ook gevolgd.

5. **Het verweer**

5.1 Beklaagde heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

5.2 In de door de NVM verzonden e-mailberichten voorafgaande aan de indiening van de klacht, is tot uitdrukking gebracht dat de NVM niet van oordeel was dat beklaagde klachtwaardig zou hebben gehandeld. Na de behandeling ter zitting van de Raad van Toezicht heeft de NVM aan beklaagde meegedeeld dat zij zou berusten in de door de Raad van Toezicht te geven beslissing. Onder druk van de in A kantoorhoudende NVM-leden heeft de NVM echter hoger beroep ingesteld. Tegen deze achtergrond is niet goed begrijpelijk dat de NVM in haar beroepschrift heeft betoogd dat beklaagde niet collegiaal zou zijn opgetreden.

5.3 Beklaagde heeft blijkens een opdrachtbon van haar opdrachtnemer die werd belast met de verspreiding van de brieven, binnen één week 8.682 brieven in A verspreid. Daaruit blijkt dat sprake is geweest van een huis-aan-huis mailing. Uit de door de NVM overgelegde en meerdere malen volgens hetzelfde stramien opgestelde verklaringen van enkele NVM-leden uit A, kan niet worden afgeleid dat de brieven slechts zijn verspreid onder de eigenaren van woonhuizen die te koop werden aangeboden.

5.4 Naar aanleiding van de vraag op welke datum bloemen door beklaagde zouden zijn aangeboden aan verkopende partijen, heeft beklaagde ter zitting van de Raad van Toezicht een factuur getoond waarop de bezorgdatum was vermeld en deze kwam daarmee vast te staan. De NVM heeft destijds genoegen genomen met het door beklaagde met betrekking tot dat aspect geleverde bewijs. Niet begrijpelijk is dat de NVM in hoger beroep heeft aangevoerd dat beklaagde dat onderdeel van haar standpunt niet heeft onderbouwd.

6. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

6.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

6.2 In Regel 7 van de Erecode is bepaald – zakelijk weergegeven – dat een NVM-lid goede contacten dient te onderhouden met zijn collegae, zich niet schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie en zich zonder noodzaak tegenover derden niet negatief uitlaat over collegae of hun optreden. In de toelichting op Regel 7 is uitdrukkelijk vermeld dat uit het collegialiteitsprincipe niet voortvloeit dat aan het vrije ondernemerschap allerlei beperkingen worden gesteld.

6.3 Ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht heeft beklaagde een factuur getoond waaruit blijkt dat in haar opdracht op 17 juni 2011 bloemen zijn aangeboden aan de opdrachtgevers die aan X Makelaardij opdracht tot verkoop van hun woonhuis hadden verstrekt. De achtergrond van dit gebaar was, zoals door beklaagde ter zitting onbetwist is meegedeeld, dat de curator in het faillissement van X Makelaardij op die datum had meegedeeld dat door beklaagde het hoogste bod was uitgebracht op de activa van de boedel en bij haar en de curator de verwachting bestond dat de rechter-commissaris in het faillissement, aan de curator toestemming zou verlenen om de activa aan beklaagde over te dragen. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat beklaagde niet in strijd heeft gehandeld met de regelgeving van de NVM, door onder de geschetste omstandigheden deze opdrachtgevers te informeren over het feit dat S in haar dienst haar dienstverlening aan deze opdrachtgevers als makelaar zou kunnen voortzetten. Daarbij komt nog dat het de opdrachtgevers van makelaar X vrij stond om met een andere makelaar in zee te gaan, nu aan hun overeenkomst met X, tengevolge van het faillissement van die makelaar, een einde was gekomen.

6.4 Met betrekking tot de onder 2.2 bedoelde brief geldt, dat uit een door beklaagde in hoger beroep overgelegde productie blijkt dat zij op 20 juni 2011 opdracht heeft gegeven om 8.722 exemplaren van een B Buurtmailing te verspreiden. Beklaagde heeft betoogd dat de desbetreffende brieven niet specifiek aan een bepaald persoon waren gericht maar deze door het daarin gespecialiseerde bedrijf zijn bezorgd in bepaalde postcodegebieden en straten, op adressen die zijn geselecteerd op het bezit van een eigen woning. Het verwijt dat beklaagde aldus heeft getracht om, zoals door de NVM is betoogd, opdrachtgevers van andere aangesloten NVM-makelaars te bewegen om hun opdracht in te trekken en vervolgens onder te brengen bij beklaagde, is niet aannemelijk geworden.

6.5 Met betrekking tot de inhoud van de brief geldt, dat daarin in algemene termen ondermeer wordt gesteld dat de door beklaagde gehanteerde tarieven laag zijn en haar makelaars ervaren. Met betrekking tot de vermelding dat de makelaars van beklaagde gemiddeld veel meer transacties uitvoeren dan andere makelaars, heeft beklaagde aangevoerd dat die stelling is gebaseerd op eigen

onderzoek en geen gebruik is gemaakt van door de NVM verzamelde en intern verspreide gegevens. Niet kan worden geoordeeld dat beklaagde hiermee in dit geval zich heeft afgezet tegen andere NVM-Makelaars.

6.6 De slotsom is dat beklaagde de regelgeving van de NVM niet heeft geschonden en door haar evenmin de normen van maatschappelijke zorgvuldigheid zijn overschreden. De klacht is ongegrond en de beslissing van de Raad van Toezicht dient te worden bekrachtigd.

6.7 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

7. **Beslissing in hoger beroep**

7.1 Bekrachtigt de beslissing van 16 mei 2012 van de Raad van Toezicht Amsterdam.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. J.T. Anema, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 30 mei 2013.