

13-27 RvT Arnhem

Ontvankelijkheid. Samenwerking met niet-NVM-er. Onjuiste informatieverstrekking.

Klager heeft via een vastgoedkantoor (beklaagde 3) een woning gehuurd. Klager verwijt beklagde 3 en nog drie andere vennootschappen (beklaagde 1,2 en 4) die volgens klager onderling nauw verweven zijn, dat hij onjuist is voorgelicht over de afwerking van de wanden van de woning. Alleen beklagde 4 is lid van de NVM. Klager verwijt beklagde 4 ook dat zij in strijd heeft gehandeld met het bepaalde in artikel 12 van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting doordat zij op het gebied van de makelaardij structureel samenwerkt met de andere beklagden die geen lid van de NVM zijn. Klager wist daardoor niet precies met wie hij nu eigenlijk te maken had, met een lid van de NVM of niet.

De Raad overweegt dat klager in zijn klachten tegen beklagde 1, 2 en 3 niet kan worden ontvangen omdat deze vennootschappen geen lid zijn van de NVM en niet onderworpen zijn aan de NVM tuchtrechtspraak. M.b.t. de klacht tegen beklagde 4 wordt overwogen dat klager m.b.t. de huur en de afwerking van de wanden uitsluitend contact heeft gehad met beklagde 3. Beklaagde 4 is bij die contacten niet betrokken geweest noch heeft zij dan wel beklagde 3 daartoe de schijn gewekt. Het NVM logo op het visitekaartje van twee medewerkers van beklagde 3 is na het gebruik t.a.v. klager verwijderd. Dit enkele en eenmalige gebruik van het NVM logo dat in geen enkel ander van beklagde 3 afkomstig stuk terugkomt, kan in redelijkheid klager niet in de onzekerheid hebben gebracht of hij niet met beklagde 3 maar met beklagde 4 van doen had. Voorts heeft klager onvoldoende aannemelijk gemaakt dat sprake is van enige samenwerking op het terrein van de makelaardij als bedoeld in artikel 12 van het reglement.

Raad van Toezicht te Arnhem
van de Nederlandse Vereniging
van Makelaars in Onroerende
Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

BESLISSING

inzake

KLACHT

De heer J.,
te N.,
klager,

tegen:

1. **S. B.V.**,
te H.
beklaagde sub 1,
2. **Ra B.V.**,
te L.,
beklaagde sub 2,
3. **Rb B.V.**,
te L,
beklaagde sub 3,
4. **Rc B.V.**,
te A.,
beklaagde sub 4

Raad van Toezicht Arnhem

van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen
NVM

De klachtprocedure

- 1.1 Bij brief van 10 december 2012 met bijlagen heeft de heer J. te N. met toepassing van artikel 15 lid 3 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM bij de Raad een klacht ingediend tegen de makelaardijonderneming Rc B.V., gevestigd te L. en lid van de NVM, alsmede tegen de besloten vennootschappen S., Ra en Rb, eveneens gevestigd te L.
- 1.2 Rc B.V. alsmede S. B.V., Ra B.V. en Rb B.V. hebben ieder bij brief van 16 januari 2013 met een bijlage tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 Ter zitting van de Raad, gehouden te Zevenaar op 21 maart 2013, hebben de partijen, beklagden vertegenwoordigd door mevrouw K., hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.
- 1.4 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, waaronder het e-mailbericht van 21 maart 2013 van Rb B.V., de brief van 29 maart 2013 van J., de brief van 3 april 2013 van Rb B.V. en de brief van 11 april 2013 van J. waarvan de inhoud, evenals die van de hierboven genoemde stukken en het proces-verbaal van de zitting, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.

De feiten:

2. Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:
 - 2.1 In opdracht van A. N.V. is aan de [adres] het appartementencomplex P. gerealiseerd. Het beheer van dit appartementencomplex bestaande in verhuur en onderhoud heeft zij opgedragen aan beklagde sub 3.
 - 2.2 Beklaagde sub 3 heeft de appartementen in P. publiekelijk te huur aangeboden. In de advertentie is onder meer vermeld:

“Informatie omtrent de verhuur kunt u verkrijgen bij:

Rb B.V.

[.....}

In de advertentie komt het NVM-logo niet voor.

2.3

Klager heeft naar aanleiding van de onder 2.2 genoemde advertentie bij beklaagde sub 3 nadere informatie ingewonnen en bij brief van 18 februari 2011 aan beklaagde sub 3, ter attentie van de heer B., van zijn voorkeur voor de huur van een bepaald uitgekozen appartement blijk gegeven.

Op zijn visitekaartje, dat B. aan klager had verstrekt, is het NVM-logo vermeld.

Op 16 april 2011 bij de presentatie van de appartementen heeft klager van de heer M., accountmanager bij beklaagde sub 3, eveneens een visitekaartje ontvangen waarop het NVM-logo is vermeld.

Op enig moment is het visitekaartje van B. gewijzigd en is het NVM-logo verwijderd.

2.4

Bij brief van 26 juli 2011 heeft klager in drievoud een door hem en zijn echtgenote ondertekend huurcontract met betrekking tot het appartement [adres] aan beklaagde sub 3, ter attentie van mevrouw D., geretourneerd.

2.5

Op 29 november 2011 is tussen klager en A. N.V., die daarbij rechtsgeldig werd vertegenwoordigd door beklaagde sub 3 als haar gemachtigde, een huurovereenkomst tot stand gekomen met betrekking tot het onder 2.4 genoemde appartement. Klager heeft het appartement op 22 december 2011 betrokken.

2.6

Voorafgaand heeft klager op 16 augustus 2011 aan de onder 2.3 genoemde medewerker B. gevraagd naar het bestek, om inzage te krijgen in (onder meer) de afwerking van de wanden. Beklaagde sub 3 heeft het bestek niet aan klager verstrekt.

Bij e-mailberichten van 10 en 12 oktober 2011 heeft klager aan de medewerker C. gevraagd om informatie over de afwerking van de wanden. Telefonisch is aan klager medegedeeld dat de wanden zijn afgefilmd, hetgeen inhoudt dat, zo is klager uitgelegd, de wanden zo afgewerkt zijn, dat de schilder de wanden kan rollen of spuiten.

2.7

Het schildersbedrijf waaraan klager vervolgens opdracht heeft gegeven alle wanden in het

gehuurde te spuiten, heeft op 9 december 2011 vastgesteld dat de meeste wanden niet afgefilmd waren. Dit is alsnog in opdracht en voor rekening van klager gedaan. De daarmee verbonden kosten bedroegen exclusief materialen € 2.070,60.

2.8

Vervolgens heeft klager over de bestekseisen voor affilmen gecorrespondeerd met F., technisch manager van beklaagde sub 3 en belast met het beheer van vastgoed van A. N.V., alsmede heeft klager hem verzocht om compensatie voor de door klager gemaakte onder 2.7 genoemde kosten.

Bij e-mailbericht van 16 februari 2012 heeft F. onder meer aan klager bericht:

“De ontwikkelaar/afnemer A. N.V. heeft dit project gekocht van X als zijnde afgefilmde wanden in de mate van behangklaar. Ik begrijp dat u door het ontbreken van deze uitleg behoorlijk extra kosten heeft gemaakt. Voor ons is dit een wijze les en zullen wij in het vervolg in de verhuurbrochures hier meer aandacht aan besteden. Daar heeft u nu weinig meer aan. Ik wil kijken wat ik intern voor u kan betekenen eventueel in overleg A. N.V. Ik hoop hier uiterlijk volgende week bij u op terug te kunnen komen.”

In maart en mei 2012 heeft klager enige malen bij F. gerappelleerd. Deze heeft bij e-mailbericht van 31 mei 2012 aan klager medegedeeld dat hij de kwestie bij A. had aangekaart, maar tot dan geen reactie had ontvangen.

2.9

Bij brief van 1 juni 2012 heeft klager aan de directie van beklaagde sub 3 verzocht om interventie in de hiervoor genoemde kwestie.

Bij brief van 31 juli 2012 heeft M., medewerker van beklaagde sub 3, onder meer medegedeeld:

“Wanden woning

Ten aanzien van de oplevering van de wanden van de woning het volgende. Zoals al eerder aangegeven zijn de woningen behangklaar aan u opgeleverd. Het feit dat er wordt gesproken over het “affilmen” van de muren en de hierdoor ontstane onduidelijkheid berust waarschijnlijk op een miscommunicatie. Wellicht hebben beide partijen elkaar ten opzichte van de wijze

van opleveren niet juist begrepen. Ten aanzien van de wijze van oplevering van wanden hebben wij van andere huurders geen opmerkingen gehad. Aangezien de wanden in alle woningen op eenzelfde wijze zijn opgeleverd, moeten wij er van uit gaan dat de informatievoorziening van de (verhuur)medewerkers hierin hetzelfde is geweest.

Helaas moeten wij u meedelen dat wij u geen tegemoetkoming in de kosten kunnen toekennen.”

Klager's brief van 15 augustus 2012 heeft beklaagde sub 3 niet van standpunt doen veranderen.

2.10

Bij brief van 10 september 2012 heeft klager bij de Afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM tegen beklaagde sub 3 een klacht ingediend.

Bij e-mailbericht van 13 september 2012 heeft de Afdeling Consumentenvoorlichting aan klager bericht:

“Uw klacht met bijlagen is op 13 september door de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM ontvangen.

Uw klacht betreft een Vastgoedkantoor welke geen lid is van de NVM maar van de VGM (Vastgoed Management Nederland).

Het kantoor hoeft zich niet te conformeren aan de NVM-regelgeving. Ik heb uw klacht dan ook doorgezonden aan de VGM met het verzoek uw klacht in behandeling te nemen.”

Na bezwaar tegen doorverwijzing heeft de Afdeling Consumentenvoorlichting bij brief van 28 september 2012 de stukken aan klager geretourneerd.

2.11

De interne verhouding van alle beklaagden is aldus dat beklaagde sub 2 een 100% dochtervennootschap is van beklaagde sub 1, en de beklaagden sub 3 en sub 4 100% dochtervennootschappen zijn van beklaagde sub 2.

3. De klacht:

3.1

De klacht gericht tegen de onder 1.1 genoemde vennootschappen houdt het volgende in:

- 1) Beklaagde sub 4 werkt structureel samen in een onderneming genaamd Ra B.V., die werkzaamheden op makelaardijterrein verricht en geen lid van de NVM is. Beklaagde sub 4 handelt daarmee in strijd met artikel 12 van het Reglement, en brengt en houdt klager bewust in het ongewisse erover, of de bemiddeling bij de verhuur en huur van het appartement [adres] in die onderneming gebeurt door een makelaar NVM-lid of door een samenwerker in die onderneming, die dat niet is.
- 2) Beklaagde sub 4 heeft informatie verstrekt aan klager op uitdrukkelijk en herhaald verzoek over de wijze van afwerking van alle muren in het appartement, terwijl naar achteraf blijkt en wordt erkend, dat de betreffende medewerkers over onvoldoende kennis beschikten over die aangelegenheid; ook hebben die medewerkers klager niet geadviseerd een deskundige te raadplegen en hebben zij evenmin zelf een deskundige geraadpleegd alvorens die vraag over de afwerking van de wanden van klager te beantwoorden, waardoor klager schade heeft geleden.

Beklaagde sub 4 heeft zich dus doende niet alleen schuldig gemaakt aan handelingen of nalatigheden die in strijd zijn met het bepaalde in artikel 15 dan wel 34 van de statuten van de vereniging NVM en/of diverse bepalingen in het Reglement, maar ook aan handelingen en/of nalatigheden, die het vertrouwen in de stand van makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand.

3.2

Beklaagde voert tegen de klacht gemotiveerd verweer.

4. De beoordeling van de klacht:

4.1

Voor zoveel de onder 3.1 omschreven klacht ook gericht is tegen de besloten vennootschappen S. B.V., Ra B.V. en Rb B.V., kan klager in zijn klachten tegen hen niet worden ontvangen, omdat genoemde vennootschappen geen lid zijn van de NVM en niet onderworpen zijn aan de NVM-tuchtrechtspraak.

4.2

Beklaagde sub 4 heeft tegen de klacht, samengevat, het volgende aangevoerd. Beklaagde heeft niets te maken met vastgoedmanagement. Het enkele feit dat sprake is van een groep van vennootschappen waarvan beklagde sub 4 deel uitmaakt, is onvoldoende om beklagde sub 4 tuchtrechtelijke verantwoordelijk te houden voor gedragingen van beklagde sub 3. De

vennootschappen in de groep zijn zelfstandige en gescheiden entiteiten. Zij hebben elk eigen medewerkers in dienst en laten ook elk eigen jaarstukken opmaken. Klager wist dat hij te maken had met beklaagde sub 3 en niet met beklaagde sub 4.

4.3

De Raad ziet aanleiding eerst het tweede klachtonderdeel te behandelen.

Op grond van de onder 2 beschreven feiten, in het bijzonder onder 2.2 tot en met 2.5, staat vast dat klager met betrekking tot de voorgenomen huur van het appartement uitsluitend contact heeft gehad met beklaagde sub 3 en niet met enig andere vennootschap behorend tot het concern van de R.-groep. Hetzelfde geldt met betrekking tot het sluiten van het huurcontract en de correspondentie daarna over het affilmen van de wanden. Beklaagde sub 4, NVM-lid, is bij die contacten niet betrokken geweest noch heeft zij dan wel beklaagde sub 3 daartoe de schijn opgewekt. De advertentie en correspondentie die van beklaagde sub 3 zijn uitgegaan, zijn niet voorzien van een NVM-logo, noch van enige andere wijze van affichering van het NVM-lidmaatschap. Het NVM-logo op de visitekaartjes van B. en M., medewerkers van beklaagde sub 3, is na het gebruik ter attentie van klager verwijderd. Dit enkele en eenmalige gebruik van het NVM-logo dat in geen enkel ander van beklaagde sub 3 uitgegaan stuk terugkomt, kan in redelijkheid klager niet in de onzekerheid hebben gebracht, of hij niet met beklaagde sub 3, maar met het NVM-lid beklaagde sub 4 van doen had.

Al met al oordeelt de Raad het eerste klachtonderdeel ongegrond.

4.4

Klager heeft in het eerste klachtonderdeel aan beklaagde sub 4 verweten dat zij heeft gehandeld in strijd met artikel 12 van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting als gevolg waarvan, zo begrijpt de Raad, klager in het ongewisse is gebracht en gelaten als omschreven in 3.1.

In artikel 12 lid 1 van genoemd reglement is bepaald:

“Artikel 12

1.

Het is een NVM-lid niet toegestaan anders dan op uit een normale beroepsuitoefening voortvloeiende incidentele basis samen te werken, in welke vorm dan ook, met een onderneming die werkzaamheden op het terrein van de Makelaardij verricht zonder dat deze lid is van de vereniging. Deze bepaling lijdt uitzondering indien aannemelijk wordt gemaakt dat binnen de desbetreffende samenwerkingsvorm niet-leden op geen enkele wijze voordeel hebben van diensten en know-how die door de

vereniging aan de NVM-leden wordt verstrekt.”

Klager stelt ter onderbouwing van dit klachtonderdeel dat sprake is van een bestuurlijke, economische en organisatorische eenheid van Ra B.V., Rb B.V. en beklaagde sub 4. Blijkens de toelichting baseert hij die kwalificatie op de onderlinge verwevenheid van die vennootschappen zoals hierboven is weergegeven onder 2.11.

Klager heeft voorts aangevoerd dat medewerkers met wie hij in het kader van de voorbereiding en de totstandkoming van de huurovereenkomst te maken had, hem hebben verteld dat zij werkzaam waren voor R., zonder mede te delen voor welke vennootschap zij werkten of wie zij vertegenwoordigden.

Ook al zou juist zijn dat medewerkers mededeelden werkzaam te zijn voor R. als groep – hetgeen beklaagde sub 4 heeft bestreden – en zijn beklagden sub 3 en 4 onderdeel van deze groep, heeft klager – mede in aanmerking genoemde hetgeen onder 4.3 is overwogen – onvoldoende aannemelijk gemaakt dat sprake is van enige samenwerking op het terrein van de makelaardij, als bedoeld in artikel 12 van het reglement.

Indien, zoals hij stelt, een medewerker van een R.-vennootschap klager heeft gevraagd of beklaagde sub 4 mocht verkopen, wordt dat niet anders. Een dergelijke vraag duidt immers niet en zeker niet zonder meer op een overtreding van de regelgeving van de NVM.

Ook dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

5. De beslissing:

De Raad van Toezicht Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

verklaart klager niet-ontvankelijk in zijn klachten tegen de besloten vennootschappen S. B.V., Ra B.V. en Rb B.V.

verklaart de klacht tegen Rc B.V. ongegrond.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, de heer J. Voorhoeve, lid, en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 2013

mr. K. van der Meulen
secretaris

mr. O. Nijhuis
voorzitter

Door voorzitter en secretaris ondertekend en verzonden op 14 mei 2013.