

13-24 RAAD VAN TOEZICHT 's GRAVENHAGE

Overname portefeuille na faillissement. Aanmelding objecten zonder toestemming opdrachtgever. Onvoldoende voortvarende afmelding bij niet-instemming door opdrachtgever. Tendentieuze en onjuiste berichtgeving aan opdrachtgevers van de failliet.

Een makelaarskantoor koopt (van de curator) de opdrachtenportefeuille van een failliet kantoor. Zonder dat duidelijk is of de opdrachtgevers van de failliet instemmen met overname van hun opdracht meldt beklaagde panden in de uitwisseling aan. De raad van toezicht acht dit in de hectiek van de overname die tussen Kerst en Oud en Nieuw plaatsvond, niet onbegrijpelijk.

De klacht dat beklaagde de panden niet terstond afmeldde als duidelijk was dat de opdrachtgever niet instemde met de overname, is op zich gegrond maar geen reden voor een maatregel. Beklaagde meldde wel degelijk ook panden af en niet onbegrijpelijk is dat het makelaarskantoor met de opdrachtgevers in gesprek wilde komen hetgeen tijd kostte.

Bepaalde passages in de informatie aan de opdrachtgevers van de failliet, zijn tendentius en deels onjuist.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

COMMISSIE LIDMAATSCHAPSZAKEN NVM, gevestigd te Nieuwegein, klaagster,

contra:

B MAKELAARS B.V., kantoorhoudende te Amsterdam en mede kantoorhoudende te G,
beklaagde,

1. De klacht is door klaagster ingediend bij brief van 21 februari 2013. Beklaagde heeft ter zitting van de Raad een verweerschrift ingediend.

2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 12 april 2013. Ter zitting waren aanwezig klaagster in persoon van de heren Cramer (voorzitter) en Ter Haar sive Droste (secretaris) alsmede beklagde in persoon van de heren J en V.
3. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat het navolgende vast:
 - a) Op 11 december 2012 is het NVM-kantoor T P Makelaars B.V., handelend onder de naam D V NVM Makelaars (verder: "DV") in staat van faillissement verklaard;
 - b) beklagde was geïnteresseerd in overname van de klantenportefeuille (lopende verkoopopdrachten) van DV en is met de curator van DV in contact getreden;
 - c) de onderhandelingen over de verkoop vonden plaats tussen Kerst en Oud en nieuw 2012; de gunning door de curator (na van de rechter-commissaris verkregen toestemming) aan beklagde vond plaats op 31 december 2012;
 - d) op 31 december 2012 heeft beklagde telefonisch zoveel mogelijk opdrachtgevers van DV benaderd om hen te informeren over de overname;
 - e) beklagde heeft zich, nadat zij toegang had gekregen tot het automatiseringssysteem met de klantgegevens van DV, op 2 januari 2013 tot de servicedesk van de NVM gericht met de mededeling dat de koopobjecten uit de boedel van DV door haar via haar vestiging in G in Tiara waren aangeboden;
 - f) klaagster heeft zich per mail van 8 januari 2013 tot beklagde gewend en aangegeven dat zij klachten had ontvangen van consumenten die niet akkoord waren met de overgang van hun opdracht naar beklagde; klaagster heeft beklagde daarbij (onder meer) aangegeven dat beklagde geen objecten in Tiara mocht aanmelden als de betreffende consument-opdrachtgever daarmee niet had ingestemd en dat, voor het geval die aanmelding al mocht hebben plaatsgevonden, beklagde binnen 24 uur nadat een consument had gemeld niet in te stemmen met aanmelding in Tiara door beklagde, de aanmelding in Tiara ongedaan diende te maken;
 - g) per mail van 11 januari 2013 heeft klaagster aan beklagde aangegeven nog meer klachten te hebben ontvangen en beklagde verzocht om voor de daarop volgende maandag 14 januari 2013 alle opdrachten af te melden van consumenten die hadden

aangegeven niet akkoord te gaan met de overname van hun opdracht door beklagde; klagster heeft daarbij verder aangegeven dat als beklagde die opdrachten niet zou afmelden, klagster dat zelf zou doen;

- h) op 9 januari 2013 heeft de heer J van beklagde zich tot een aantal opdrachtgevers van DV gewend door middel van een e-mail met de volgende inhoud:

Wij begrijpen dat u ongewenst geconfronteerd wordt met de gevolgen van het faillissement van DV Makelaars (de feitelijke bv heet T P). Wij begrijpen dat er weinig en onduidelijke informatie uw kant is opgegaan. Wij vinden dit heel vervelend voor u en willen u graag goed informeren.

Faillissement aangevraagd door eigenaar zelf.

Op 11 december 2012 is het faillissement door de eigenaar zelf aangevraagd. Door de Rechter Commissaris (de hoogste rechter) is mr. T aangewezen als curator. Zijn verantwoordelijkheid is om de gevolgen voor klanten, schuldeisers en de belastingdienst zo min mogelijk te laten zijn. De curator heeft meerdere makelaars benaderd om onderdelen van DV te kopen en de klanten goed te bedienen.

B (beklagde; red) is de beste partij

B Makelaars had voor zowel de Rechter Commissaris als de curator het beste service aanbod voor klanten en financiële voorstel.

Doorstart door betrokkenen zelf niet realistisch

Een van de andere partijen die hebben geboden is de eigenaar zelf die een zgn. 'doorstart' wilde maken. Dit klinkt heel mooi, maar betekent in de praktijk dat er schuldeisers benadeeld worden. Maar het belangrijkste is; voor u als klant zou dit vergaande gevolgen hebben: de doorstart is GEEN NVM makelaar en uw huis zou daarmee niet prominent (maar helemaal onder in op de laatste pagina) op Funda komen. Bovendien zou de doorstart niet zomaar weer NVM makelaar kunnen worden: er staat ook bij de NVM een grote schuld open. Tevens worden makelaars die betrokken zijn bij faillissement niet zomaar tot de NVM toegelaten.

Opdrachten meenemen naar een andere makelaar is juridisch en tuchtrechtelijk strafbaar.

Ook dit kan heel mooi klinken: u houdt uw contactpersoon en uw huis staat te koop via een andere makelaar. De realiteit is dat dit simpelweg juridisch niet in de haak is en bovendien door de erecode van o.a. de NVM tuchtrechtelijk wordt bestraft.

Opleidingseisen en kwaliteit belangrijk bij B Makelaars

In de buitendienst van B Makelaars werken enkel en alleen ervaren, gecertificeerde NVM makelaars.

Onze opdrachtgevers zijn hiermee verzekerd van kwaliteit. Bovendien heeft iedere opdrachtgever zijn eigen makelaar. Ook dit waarderen onze klanten enorm. Niet alle medewerkers van DV voldoen aan deze hoge opleidingseisen.

B Makelaars heeft uw oude contactpersoon bij DV aangeboden om voor u de contactpersoon te blijven, indien u dat wenst. Controleert u wel of deze contactpersoon de juiste bevoegdheden heeft? VastgoedCert en Kandidaat-Makelaar register.

Wij begrijpen u

Wij begrijpen dat u niet zit te wachten op al deze 'sores'. Het belangrijkste is dat uw huis zo snel als mogelijk en goed verkocht wordt. Daarom staat uw huis direct weer op Funda en wijzen de website en telefoonnummers direct door naar ons.

In aansluiting op eerdere communicatie:

B Makelaars voert de afspraken zoals overeengekomen met DV conform de gemaakte afspraken uit.

B Makelaars biedt u ook de mogelijkheid om goedkopere pakketten te kiezen. B Makelaars biedt 3 pakketten:

o Zelf: U doet de rondleidingen zelf, B Makelaars doet de rest. U betaalt 0,75% inclusief BTW en een vast bedrag van € 500,00 inclusief BTW. Het minimumtarief bedraagt € 1750,00 inclusief BTW.

o Samen: U doet de rondleidingen 's avonds en in het weekend. zelf, B Makelaars doet de rondleidingen tijdens kantoortijden (zodat u geen vrij hoeft te nemen). U betaalt 1 % inclusief BTW en een vast bedrag van € 500,00 inclusief BTW. Het minimumtarief bedraagt € 2250,00 inclusief BTW.

o B Pakket: B verzorgt alles. U betaalt 1,4% inclusief BTW en een vast bedrag van € 500,00 inclusief BTW. Het minimumtarief bedraagt € 2750,00 inclusief BTW.

Het staat u vrij een van de bovenstaande pakketten te kiezen. De € 500,00 kosten betaalt u altijd achteraf, in de meeste gevallen bij de notaris. Zolang u niet kiest gaan wij uit van de bestaande aanbieding.

Was u bij DV goedkoper uit? Dan krijgt u op dit tarief in ieder geval 5% korting.

Laat geïnformeerd

Wij krijgen van een aantal opdrachtgevers te horen dat zij laat geïnformeerd zijn. Wij kunnen dat alleen maar met u eens zijn. Op 31

december 2012 kregen wij het besluit van de Rechter Commissaris en de curator te horen dat B Makelaars als beste partij uit de bus kwam. Wij hebben direct alles in het werk gezet om zo snel als mogelijk de draad weer op te pakken. DV heeft ZELF het faillissement aangevraagd en had u dus ruim voor 11 december 2012 kunnen informeren. Dat dit niet gebeurd is, is niet ons of de curator te verwijten maar uw eigen contactpersoon.

Ons verzoek aan u

Wij kunnen ons voorstellen dat u deze toestand liever helemaal niet heeft gehad. B Makelaars gaat er alles aan doen aan uw huis zo snel en goed als mogelijk te verkopen. Alle beloftes van andere makelaars en oude contactpersonen die u andere voorstellen doen en u adviseren om B Makelaars niet een fatsoenlijke kans te geven, zijn niet conform de (faillissements)wet en het NVM tuchtrecht. U komt dan met uw opdracht van de regen in de drup. U helpt er niemand mee en brengt u zelf juist in de problemen. De verkoop van uw huis gaat er in ieder geval niet sneller door. Ons verzoek is geef ons een fatsoenlijke kans. Binnenkort plant onze makelaar mw G een afspraak met u in en kan al uw vragen beantwoorden en acties in gang zetten om de verkoop te bespoedigen.

Met vriendelijke groet,

A J

B Makelaars

4. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad houdt de klacht van klagster, kort samengevat, in dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld doordat beklagde:
 - I. diverse objecten in Tiara heeft aangemeld zonder dat beklagde had geverifieerd of de betreffende opdrachtgever ermee instemde met de contractsovername door beklagde, laat staan dat beklagde beschikte over zodanige instemming van de opdrachtgever;
 - II. onvoldoende voortvarend heeft gereageerd op herhaalde verzoeken van een aantal consumenten om de door beklagde in Tiara aangemelde woningen onmiddellijk af te melden;

- III. zich door middel van de hierboven onder h. geciteerde email van 9 januari 2013 op een wijze strijdig met regel 1 van de Erecode heeft gewend tot een aantal opdrachtgevers van DV.
5. Het verweer van beklagde houdt ten aanzien van de diverse klachtonderdelen kort samengevat, in:
- I. Beklaagde heeft, na met de curator van DV overeenstemming te hebben bereikt over overname van de klantenportefeuille van DV en na afstemming over de technische gang van zaken met de NVM de klanten van DV aangemeld in Tiara. Daarmee werd, ook in het belang van de betrokken opdrachtgevers, voor continuïteit in de opdrachtverlening én aanmelding gezorgd. De overname van de cliëntenportefeuille van DV vond plaats in de periode rond kerst en oud en nieuw 2012 en kenmerkte zich niet alleen door een grote mate van hectiek, maar ook doordat door aan DV verbonden personen buiten de curator om aan opdrachtgevers van DV zaten te trekken. Nadat op 31 december 2012 duidelijk was geworden dat de portefeuille zou worden gegund aan B Makelaars heeft beklagde alles in het werk gesteld om de betreffende klanten telefonisch en/of per mail toestemming te vragen, welke toestemming door de klanten ook werd gegeven.
 - II. Beklaagde betwist onvoldoende te hebben gereageerd op diverse verzoeken van consumenten om per direct afgemeld te worden in Tiara. Beklaagde had een aanzienlijke klantenportefeuille overgenomen en wilde, alvorens objecten weer af te melden, onderzoeken of dat inderdaad de wens van de betreffende consument was. Beklaagde heeft geprobeerd om met klagster het afmelden van panden uit de portefeuille van DV af te stemmen en het daarbij ontstane oponthoud was ook te wijten aan klagster, die niet of niet constructief aan die afstemming medewerkte.
 - III. Beklaagde acht de wijze waarop de diverse opdrachtgevers van DV zijn geïnformeerd correct. Zij heeft de betreffende opdrachtgevers geen verkeerd beeld geschetst. Zij wilde voorkomen dat opdrachtgevers van DV door personen die aan DV verbonden waren en na het faillissement van DV hun eigen belangen hadden, op het verkeerde been zouden worden gezet.
6. Met betrekking tot de klachtonderdelen overweegt de Raad het navolgende.

7. De Raad is van oordeel dat klachtonderdeel I – aanmelden in Tiara zonder toestemming opdrachtgevers - niet gegrond is. Voor de Raad is genoegzaam komen vast te staan dat beklaagde, in alle hectiek die de overname van de klantenportefeuille van DV kenmerkte, zich daadwerkelijk heeft ingespannen om de opdrachtgevers van DV te informeren en hun toestemming met de overgang van de opdracht te krijgen. Beklaagde heeft bovendien volstrekt open kaart gespeeld over de aanmelding in Tiara. Daar komt verder bij dat, naar ter zitting van de Raad is gebleken, NVM eerst na de onderhavige gang van zaken, te weten op 5 februari 2013, schriftelijk regels heeft opgesteld en gepubliceerd met betrekking tot de door een koper van een klantenportefeuille (in of buiten faillissement) in acht te nemen aandachtspunten. In die publicatie heeft klagster aangegeven dat pas nadat de opdrachtgever heeft ingestemd met de voortzetting van de opdracht door de kopende partij laatstgenoemde de opdracht mag aanmelden in Tiara.

8. Klachtonderdeel II – met onvoldoende voortvarendheid aanmeldingen in Tiara ongedaan maken - acht de Raad wél gegrond. Indien een door beklaagde in Tiara aangemelde DV-opdrachtgever het niet eens is met aanmelding in Tiara via/op naam van beklaagde en verzoekt om die aanmelding ongedaan te maken, is beklaagde ervoor verantwoordelijk om met grote mate van voortvarendheid er voor te zorgen dat de door haar in Tiara verrichte aanmelding ongedaan wordt gemaakt. Opdrachtgevers van DV die geen opdrachtgever van beklaagde willen worden hebben nu eenmaal, door het faillissement van DV, de vrijheid om zelf te bepalen wie de opdracht uitvoert. Naar het oordeel van de Raad heeft beklaagde zich van de hiervoor bedoelde verantwoordelijkheid onvoldoende rekenschap gegeven.

9. Klachtonderdeel III acht de Raad eveneens gegrond. Ingevolge Regel 1 van de Erecode NVM dienen het NVM-lid en de NVM-makelaar in hun communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun belangen, werkwijze en positie. De Raad acht met name de hieronder geciteerde delen van de mail van beklaagde van 9 januari 2013 op onderdelen onjuist, tendentius en onnodig stemmingmakend:

Dit klinkt heel mooi, maar betekent in de praktijk dat er schuldeisers benadeeld worden.

Opdrachten meenemen naar een andere makelaar is juridisch en tuchtrechtelijk strafbaar.

De realiteit is dat dit simpelweg juridisch niet in de haak is en bovendien door de

erecode van o.a. de NVM tuchtrechtelijk wordt bestraft.

Alle beloftes van andere makelaars en oude contactpersonen die u andere voorstellen doen en u adviseren om B Makelaars niet een fatsoenlijke kans te geven, zijn niet conform de (faillissements)wet en het NVM tuchtrecht. U komt dan met uw opdracht van de regen in de drup. U helpt er niemand mee en brengt u zelf juist in de problemen.

10. De hiervoor geciteerde passages wekken minstgenomen – en ten onrechte - de indruk, dat de betreffende opdrachtgever door de opdracht aan een voorheen aan DV verbonden partij te geven, medewerking zou verlenen aan straf- en tuchtrechtelijk laakbaar handelen. Beklaagde had zich moeten realiseren dat zij haar berichtgeving in de richting van de ex-DV opdrachtgevers neutraler had kunnen en moeten formuleren.
11. Met betrekking tot de strafoplegging overweegt de Raad het navolgende. Hoewel, zoals hiervoor overwogen, klachtonderdeel II op zich gegrond is acht de Raad de gang van zaken niet van zodanig gewicht dat hiervoor een tuchtrechtelijke maatregel zou dienen te worden opgelegd. Beklaagde heeft weliswaar niet met de vereiste mate van voortvarendheid consumenten die aangaven niet akkoord te zijn met aanmelding via beklagde in Tiara, uit Tiara verwijderd, daar staat tegenover dat beklagde op dit punt niet is gaan stilzitten (zij heeft bepaalde opdrachtgevers wél afgemeld) en beklagde heeft getracht om met klaagster over het hectische transitieproces in gesprek te komen.
12. De Raad kan wel enig begrip opbrengen voor het gedrag van beklagde, die geconfronteerd werd met aan DV verbonden personen die aan de klanten, die beklagde van de curator van VDV had overgenomen, zaten te trekken. Door inhoud en toonzetting van haar hierboven geciteerde e-mail heeft beklagde echter, zonder dat daartoe de noodzaak bestond en terwijl een alternatieve inhoud en toonzetting zeer wel mogelijk was, bij opdrachtgevers van DV, die part noch deel hadden gehad aan het faillissement, de onterechte indruk gewekt dat zij, door hun opdracht bij een voorheen aan DV verbonden persoon onder te brengen, medewerking zouden verlenen aan straf- of tuchtrechtelijk relevant handelen. Voor klachtonderdeel III acht de Raad daarom een berisping aangewezen.

Uitspraak doende: verklaart de klachtonderdelen onder II en III gegrond, legt aan beklagde terzake van klachtonderdeel III de straf op van berisping, veroordeelt beklagde in de kosten van onderhavige procedure ad € 2.594,-, te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de NVM.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 29 april 2013

door mr. K.R. van der Graaf, voorzitter,
W.F. Klap, lid en
mr. J.A. Huijgen, secretaris.

K.R. van der Graaf

J.A. Huijgen