

Collegialiteit. Contact opnemen met opdrachtgever van collega.

Klaagster verwijt één van haar leden (beklaagde) dat zij zonder overleg opdrachtgevers van een failliete collega schriftelijk heeft benaderd. Daarbij komt dat de failliete makelaar het voornemen had om een doorstart te maken.

De Raad stelt vast dat beklagde met haar schrijven zowel Gedragsregel 1 als Gedragsregel 7 van de Erecode heeft overschreden. Het is voor publiek verwarrend als een makelaar rechtstreeks de cliënten van een andere makelaar benadert. Dit klemt in het bijzonder in geval van faillissement. De opdrachtgevers van de failliete makelaar kunnen immers niet op voorhand de status van hun opdracht beoordelen en evenmin in hoeverre hun opdrachtnemer alsnog en op welke termijn een eventuele doorstart weet te bewerkstelligen. Voorts is gebleken dat beklagde de opdrachtgevers van haar failliete collega buiten de curator om benaderd heeft. Beklaagde heeft hiermee het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnd.

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van een klacht d.d. 22 oktober 2012 van mevrouw mr. H., advocaat te A., namens de Makelaarsvereniging Amsterdam, hierna te noemen de MvA en/of klaagster, gericht tegen makelaarskantoor X te A., hierna te noemen beklagde. Beklaagde heeft hierop geantwoord bij brief van 14 november 2012. Vervolgens heeft klaagster gerepliceerd bij brief van 27 november 2012, waarna beklagde heeft gedupliceerd bij brief van 17 december 2012.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad op 13 februari 2013 is namens klaagster verschenen mevrouw V., voorzitter van klaagster, vergezeld door mr. H.. Namens beklagde is verschenen mevrouw G., vergezeld door de heer L. als haar woordvoerder.

DE FEITEN

Op 25 september 2012 is een lid van de Vereniging, tevens van de MvA, te weten de besloten vennootschap Y, failliet verklaard door de rechtbank Amsterdam.

Op 1 oktober 2012 heeft beklagde naar opdrachtgevers van de failliet een brief gestuurd, hierna te noemen de brief. Daarin is onder meer opgenomen:

‘Aangezien wij als vrouwelijk NVM makelaarskantoor in dezelfde buurt zijn gevestigd, in hetzelfde segment opereren en als toegevoegde waarde veel buitenlandse klanten kunnen bereiken doordat wij onderdeel zijn van een gerenommeerd internationaal kantoor met 500 kantoren wereldwijd, kunnen wij u bij het voortzetten van het verkoopproces van uw huis van dienst zijn. (...) Graag zouden wij vrijblijvend een afspraak met u willen maken om een en ander verder uiteen te zetten.’

DE KLACHT

Klaagster heeft naar voren gebracht dat beklagde met de verzending van de brief klachtwaardig heeft gehandeld op grond van het bepaalde in het Reglement Tuchtrechtspraak van de Vereniging,

meer in het bijzonder artikel 14, alsmede artikel 15 en 34 van de statuten van de Vereniging. Door deze handelwijze heeft beklaagde het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnd en in strijd gehandeld met de eer van de stand van de makelaardij in welk verband, zo meent klaagster, beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Als toelichting op haar klacht heeft klaagster aangevoerd dat de brief aan de opdrachtgevers van de failliete collega van beklagde was gericht. Van die opdrachtgevers stonden op dat moment panden te koop via de bemiddeling van de failliete makelaar. Eén en ander is uiterst ongepast en oncollegiaal om dit zonder overleg te doen. Daarbij komt dat de failliete makelaar het voornemen had om een doorstart te maken. Uiteindelijk is het ook van een doorstart gekomen. Klaagster heeft haar klacht gefundeerd onder de verwijzing naar de doelstellingen van de Vereniging om de collegialiteit tussen de leden te vormen en te versterken. Tevens dient beklagde als NVM –lid zich te houden aan de Erecode van de Vereniging waarvan Gedragsregel 1 onder meer bepaalt dat leden zich bewust behoren te zijn van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer, en Gedragsregel 7 dat een lid zorg moet dragen goede contacten met zijn collega's te onderhouden en zich niet schuldig mag maken aan oneerlijke concurrentie. Gelet op dit alles, zo meent klaagster, heeft beklagde het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnd en in strijd gehandeld met de eer van die stand.

Beklaagde heeft in de eerste plaats laten weten zeer ontdaan te zijn door de klacht. Beklaagde heeft daarbij als verweer gevoerd totaal geen oncollegiale bedoelingen te hebben gehad. Sterker nog, zij is zich zeer bewust van de beroepsethiek om aan de hand daarvan grenzen te bewaken en afwegingen te maken als een makelaar, gelijk beklagde, dat pleegt te doen die onderdeel uitmaakt van een wereldwijd netwerk van makelaars. Beklaagde meent dat met de verzending van de brief geen sprake van oncollegialiteit is geweest. Integendeel, beklagde meent dat het juist voor de opdrachtgeefsters van de failliete makelaar prettig was dat een andere makelaar zich om hen bekommerde. Met die brief werd maatschappelijk verantwoord gehandeld, zo heeft beklagde gesteld. Van klachtwaardigheid kan evenmin sprake zijn, zo meent beklagde, daar zij van vele kanten rechtstreekse informatie verkreeg dat de desbetreffende makelaar niet meer verder zou gaan in de makelaardij. Ook van de curator is op enig moment vernomen dat een doorstart er niet van zou komen. Klaagster is van mening met open vizier te hebben gehandeld. Zij heeft overleg gevoerd om te onderzoeken wat de prijs van een eventuele overname van het relatiebestand van de failliete makelaar zou zijn. Naderhand bleek beklagde dat de failliete makelaar een doorstart kon maken en toen heeft zij sowieso haar handen ervan afgetrokken. Beklaagde heeft verder naar voren gebracht een zeer actief mailingbeleid te voeren en dat een zevental huizen in het pakket van de failliete makelaar goed in haar segment paste. De brief moet worden geplaatst in het kader van het mailingbeleid van beklagde. Een dergelijk mailingbeleid past in deze tijd waarin wordt gevraagd om actieve makelaars die niet achterover leunen. Klaagster verwacht collegialiteit met concurrentie. Daarbij komt, zo heeft beklagde verder aangevoerd, dat op grond van de statuten van de Vereniging het lidmaatschap bij faillissement komt te vervallen. Het kan niet zo zijn, zo heeft beklagde haar verweer afgesloten, dat vrije concurrentie onmogelijk wordt gemaakt. Ter

zitting heeft beklagde nog opgemerkt dat zij, achteraf gezien, misschien iets te snel is geweest met de brief, maar dat de verhouding met de failliete makelaar altijd goed is gebleven.

De Raad overweegt als volgt.

In de eerste plaats wijst de Raad op artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak van de Vereniging. Hierin is bepaald dat een ieder die van mening is dat een lid heeft gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 15 dan wel 34 van de statuten van de Vereniging en/of het vertrouwen in de stand der makelaars heeft ondermijnd dan wel in strijd met de eer van die stand heeft gehandeld, zich met een klacht tot de Raad van Toezicht kan wenden. Artikel 15 van de statuten schrijft voor dat de leden verplicht zijn zich aan de statuten, reglementen, de Erecode en overige besluiten van de organen van de Vereniging moeten houden. In artikel 3 van haar statuten heeft de Vereniging zich ten doel gesteld om de belangen van de makelaardij en haar leden te behartigen, alsmede het vormen en het versterken van de collegialiteit tussen de leden.

Ook wijst de Raad op Gedragsregel 1 van de Erecode waarin is bepaald:

“Het NVM-lid en de NVM-Makelaar zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.”

En op Gedragsregel 7 van de Erecode die zegt:

“Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers goede contacten onderhouden met hun collega's en maken zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie. Zij voorkomen dat hun medewerkers zich zonder noodzaak tegenover derden negatief uitlaten over collega's of over hun optreden.”

De Raad is allereerst van mening dat beklagde heeft gehandeld in strijd met het bepaalde van gedragsregel 7 van de Erecode. De achterliggende reden van dit verbod ter bevordering van de collegialiteit is dat opdrachtgevers niet de dupe mogen worden, hetgeen met haar handelwijze door beklagde is gelogenstraft.

De Raad is verder van mening dat met haar handelwijze beklagde tevens gedragsregel 1 heeft geschonden. Het is immers voor het publiek verwarrend als een makelaar rechtstreeks de cliënten van een andere makelaar benadert. Dit klemt in het bijzonder, zo meent de Raad, in het geval het faillissement van laatstgenoemde makelaar is uitgesproken. De opdrachtgevers van de failliete makelaar kunnen immers niet op voorhand de status van hun opdracht beoordelen en evenmin in hoeverre hun opdrachtnemer alsnog en op welke termijn een eventuele doorstart weet te bewerkstelligen.

Afsluitend overweegt de Raad ter zitting te hebben begrepen dat beklagde onder meer op de hoogte van het faillissement van haar collega is gekomen doordat de curator haar schriftelijk heeft bericht. Met dat bericht had de curator zich ten doel gesteld de mogelijkheden te onderzoeken van

een al dan niet gedeeltelijke overname door beklagde van de orderportefeuille van de failliete makelaar. Vervolgens heeft beklagde, zo heeft de Raad tevens begrepen, de brief van 1 oktober 2012 aan de opdrachtgevers van de failliete makelaar verstuurd. Het komt erop neer dat beklagde opdrachtgevers van haar failliete collega heeft benaderd buiten de curator om. De Raad is van mening dat beklagde met deze handelwijze het vertrouwen in de stand der makelaars heeft ondermijnd.

De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de behandeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klaagster, inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen, als **gegrond**.

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. In dit geval acht de Raad twee tuchtrechtelijke maatregels op zijn plaats. Beklagde heeft met haar handelen langs drie wegen twee gedragsregels van de Erecode geschonden. Op grond hiervan legt de Raad op de eerste plaats als tuchtrechtelijke straf een **waarschuwing** op. Vervolgens overweegt de Raad of en in hoeverre eveneens als maatregel beklagde een boete dient te worden opgelegd. De Raad is van mening dat een dergelijke boete in het onderhavige geval geboden is gelet op de ernst van de handelwijze van beklagde en het feit dat beklagde met betrekking hiertoe niet van een in voldoende mate gewijzigde zienswijze heeft blijk gegeven. De Raad legt derhalve beklagde **een boete van € 1.500,-** op, te betalen aan de Vereniging.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde met inachtneming van artikel 33 van het Reglement Tuchtrechtspraak, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Makelaarsvereniging Amsterdam dient te voldoen een bedrag van € **2.200,-** (zegge: tweeëntwintighonderd euro), zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M., Mr J.P. van Harseler, Mw Mr LC. Klein, J.B. Boerman, G.W. Bakker en Mr. R. Vos, op 13 februari 2013, ondertekend op 5 april 2013.

Mr J.P. Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief

waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein