

CR 17/3637

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

1. **MAKELAARSLAND B.V.**, NVM-lid, kantoorhoudende te Alkmaar,
2. aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te Alkmaar,
3. aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te Alkmaar,
4. aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te Alkmaar,

appellanten/beklaagden in eerste aanleg,

tegen

**AFDELING IJSSELSTREEK/OOST-GELDERLAND van de NVM**, kantoorhoudende te Gorssel,

geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

## 1. **Verloop van de procedure**

1.1 Op 13 november 2015 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM van geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna te noemen: de Afdeling IJsselstreek) een klacht over Makelaarsland ontvangen. De afdeling Consumentenvoorlichting heeft de klacht na enige vertraging doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: Raad van Toezicht). In de beslissing van 13 juli 2016, ondertekend op 20 september 2016 en verzonden op 22 september 2016, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en een straf en maatregel opgelegd.

1.2 Makelaarsland en \_\_\_\_\_ (hierna gezamenlijk te noemen: Makelaarsland c.s.) zijn bij aangetekende brief, ontvangen op 15 november 2016, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In deze brief heeft Makelaarsland c.s. tevens de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

1.3 De Afdeling IJsselstreek heeft in haar brief van 21 december 2016 verweer gevoerd. Tevens heeft de Afdeling IJsselstreek incidenteel hoger beroep ingesteld.

1.4 Op het incidenteel appel heeft Makelaarsland c.s. bij brief van 6 februari 2017 gereageerd.

1.5 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.

1.6 Ter zitting van 30 maart 2017 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

- namens Makelaarsland en in persoon: \_\_\_\_\_ bijgestaan door mrs. J.F. de Groot en J.W.A. Meesters;
- namens de Afdeling IJsselstreek: de heer E. Getreuer en de heer H.J. Bronsvoord, vergezeld van mrs. C.J.J.C. Arnouts en B. Beekman.

Namens de NVM is als belangstellende de heer mr. G.F. Terhaar sive Droste aanwezig. Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

1.7 Ter uitvoering van de ter zitting gemaakte afspraak is de secretaris van de Raad van Toezicht gevraagd of en op welke wijze \_\_\_\_\_ van de klacht in kennis zijn gesteld en zijn uitgenodigd verweer te voeren en of zij zijn opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de Raad van Toezicht. De secretaris van de Raad van Toezicht heeft gereageerd bij brief van 4 april 2017, waarop Makelaarsland c.s. en de Afdeling IJsselstreek bij brieven van 18 april 2017 hebben gereageerd.

## 2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 Makelaarsland is een makelaardij-onderneming die lid is van de NVM. \_\_\_\_\_ (hierna veelal gezamenlijk ook te noemen: NVM-Aangeslotenen) zijn als makelaar werkzaam bij Makelaarsland en aangesloten bij de NVM. \_\_\_\_\_ is tevens gevolmachtigd bestuurder van Makelaarsland.

2.2 De Afdeling IJsselstreek is een vereniging die de belangen van haar leden behartigt. Haar leden zijn tevens lid van de NVM dan wel als makelaar bij de NVM aangesloten.

2.3 Makelaarsland heeft in ieder geval in 2016 vier met elkaar samenhangende commercials laten maken die geregeld op zowel televisie- als radiostations zijn uitgezonden. De commercials hebben als onderwerp "de beloning van makelaars", "de bezichtigingen", "de open huizendag" en "alles zelf doen?". De tekst van de radio- en televisiecommercials is gelijk.

2.4 De tekst van de commercial die als onderwerp "de beloning van makelaars" heeft, luidt als volgt:

*"Man 1: Jeetje, wat zijn die makelaars allemaal duur man.*

*Man 2: Waarom ga je niet gewoon naar Makelaarsland?*

*Man 1: Makelaarsland? Dat is toch zo'n internetmakelaar die alleen je huis even op Funda zet?*

*Man 2: Nee joh. Dat is de grootste NVM Makelaar van Nederland. Én bij Makelaarsland betaal je geen onzinnige courtage maar gewoon een vast bedrag. Dat scheelt duizenden euro's!*

*Man 1:... Geen courtage!? Maar dat is toch verplicht?*

*Man 2: Wie heeft je dat nou weer verteld? Je makelaar zeker ...*

*Voice-over: Laat je niets wijsmaken. Verkoop je huis slimmer met Makelaarsland. En bespaar duizenden euro 's. Huis verkopen? Makelaarsland."*

2.5 De tekst van de commercial met als onderwerp "bezichtigingen" luidt:

*"Vrouw 1: Hé buuf, mag ik heel even bij jou binnen wachten? Vrouw*

*2: Tuurlijk!*

*Vrouw 1: Ja, de makelaar is er. We hebben een bezichtiging.*

*Vrouw 2: Hè, kan je dat niet beter zelf doen?*

*Vrouw 1: Nee, nee, nee ... Mijn makelaar zegt dat dat héél moeilijk is.*

*Vrouw 2: Ja, dat zou ik ook zeggen als ik hem was... Maar wie kan er nou meer over jouw huis vertellen dan jij zelf?*

*Vrouw 1: Ja, daar zeg je wat ...*

*Vrouw 2: Suffie! Je had beter naar Makelaarsland kunnen gaan, dan doe je zelf de bezichtigingen én het scheeltje duizenden euro's.*

*Vrouw 1: En daar kom je nu mee?!*

*Voice-over: Laat je niets wijsmaken. Verkoop je huis slimmer met Makelaarsland. En bespaar duizenden euro 's. Huis verkopen? Makelaarsland."*

2.6 De tekst van de commercial "de Open-Huizen-Dag" luidt:

*"Man 1: Ja, ik verkoop mijn huis gewoon met Makelaarsland. Dan doe ik zelf de bezichtigingen en dat scheelt me duizenden euro 's.*

*Man 2: Mijn makelaar zei juist dat je dat nooit zelf moet doen.*

*Man 1: Wat een onzin! Waarom doen ze dan een Open Huizen Dag? Dan mag je opeens wel zelf de rondleidingen doen?*

*Man 2: O ja, zo had ik er nog helemaal niet over nagedacht ...*

*Man 1: Nee, moet je eens doen joh ...*

*Voice-over: Laat je niets wijsmaken. Verkoop je huis slimmer met Makelaarsland. En bespaar duizenden euro 's. Huis verkopen? Makelaarsland."*

## 2.7 De commercial "alles zelf doen?" heeft als tekst:

*“Vrouw: Pap! Vijfduizend euro? Voor een makelaar? Waarom ga je niet gewoon naar Makelaarsland? Man: Nee joh, dan moet ik alles zelf doen!*

*Vrouw: Wie heeft je dat nou weer verteld? Kijk, bij Makelaarsland werken gewoon NVM makelaars. Zij doen de onderhandelingen en de contracten en jij de bezichtigingen. Dat scheeltje duizenden euro 's. Man: Écht, zoveel?*

*Vrouw: Hmhm ... Ik betaal deze wel even pap.*

*Voice-over: Laat je niets wijsmaken. Verkoop je huis slimmer met Makelaarsland. En bespaar duizenden euro 's. Huis verkopen? Makelaarsland.”*

## 2.8 Binnen de NVM is een discussie ontstaan over de toelaatbaarheid van deze commercials van Makelaarsland. Die discussie is onder meer op LinkedIn gevoerd. Kees Vlaanderen (senior beleidsmedewerker bij de NVM) doet in een LinkedIn-bericht een mededeling over het bestuursstandpunt van de NVM. In dit bericht is opgenomen:

*"Tijdens de afgelopen ledenvergadering is Anke Bodewes ingegaan op het bestuursstandpunt: De opvattingen binnen de maatschappij over mededinging en vergelijkende reclame zijn continue in ontwikkeling. De inhoud van de artikelen over onze verenigingsetiquette evolueren met de maatschappij mee. Dat komt niet alleen tot uitdrukking in meer oppervlakkige zaken als het al dan niet dragen van stropdassen, maar ook in fundamentele kwesties als normen van correct collegiaal gedrag. Het NVM-bestuur heeft begrip voor leden die van mening zijn dat Makelaarsland met haar campagne bepaalde normen overschrijdt, maar ook voor hen die vinden dat je elkaar mag beconcurreren met de middelen die daarvoor heden ten dage worden gebruikt. Het bestuur acht het tijdstip rijp om te bezien of de huidige tekst van de Erecode nog wel goed aansluit op de in de loop der tijd gewijzigde normen. Het heeft daarom besloten om begin volgend jaar een bijeenkomst te organiseren met een groep leden en enkele externe deskundigen (juristen, reclamemakers) om met elkaar stil te staan bij zaken als collegialiteit, trends in de reclame, reclame voorschriften van andere brancheverenigingen et cetera.*

*Tegen die achtergrond ziet het bestuur onvoldoende aanleiding om zelf een klachtprocedure aanhangig te maken. Het bestuur heeft daarbij meegewogen dat ieder ander (lid of geen lid) op een laagdrempelige wijze een oordeel van de tuchtrechter kan vragen als hij of zij meent dat Makelaarsland met haar campagne een tuchtrechtelijke norm overschrijdt. Zoals hierboven in de discussie al gemeld is de Afdeling IJsselstreek daar inmiddels toe overgegaan.*

*(....)*

*Het lastige - maar misschien ook wel juist leuke - in dit soort discussies is dat je het nooit iedereen naar de zin kunt maken. (...) Het is niet anders en ik begrijp ook goed dat het bestuur het in deze fel omstreden kwestie nooit in ieders ogen goed kan doen. Wat je er ook van vindt, het bestuurs-standpunt is wel duidelijk: het bestuur ziet onvoldoende aanleiding om zelf een klachtenprocedure aanhangig te maken.”*

## 2.9 In reactie op een brief van de toenmalige advocaat van Makelaarsland antwoordt de verenigingssecretaris mr. A.P. Drok bij brief van 11 juli 2016:

*"Zoals uw cliënte Makelaarsland bekend is, heeft de NVM in diverse bijeenkomsten, waarin ook Makelaarsland vertegenwoordigd was, aangegeven dat als leden vinden dat een collega zich oncollegiaal gedraagt, het primair aan de leden zelf is om daarover met elkaar het gesprek aan te gaan, elkaar daarop aan te spreken en eventueel een oordeel te vragen van de interne en externe rechtsprekers. Dat geldt in het algemeen en dus niet alleen voor deze specifieke casus. In algemene zin kan de NVM hierover verder opmerken dat normen van collegialiteit binnen een vereniging niet statisch zijn, maar mee ontwikkelen met de maatschappelijke opvattingen. De bovengenoemde gang van zaken draagt eraan bij dat de open NVM-normen van collegialiteit blijven aansluiten bij de tijdsgeest. Het feit dat leden elkaar oproepen om een oordeel over een casus te vragen aan een interne of externe rechter is, als dit geschiedt binnen de grenzen van collegialiteit en betamelijkheid, niet per definitie in strijd met dit principe.”*

## 2.10 In de periode eind juni tot en met medio augustus 2016 heeft de Raad van Toezicht 663 klachten ontvangen van individuele klagers die allen werkzaam zijn bij makelaars die aangesloten zijn bij de NVM of bij makelaardij-ondernemingen die lid van de NVM zijn. Deze tegen Makelaarsland gerichte klachten hebben betrekking op de onderhavige vier

commercials. De Raad van Toezicht heeft de behandeling van deze klachten aangehouden totdat in hoger beroep op de klacht van de Afdeling IJsselstreek is beslist.

### 3. **De klacht van de Afdeling IJsselstein, de beslissing van de Raad van Toezicht en de tenuitvoering van de beslissing**

3.1 De Afdeling IJsselstreek heeft onder het kopje "Ethiek" een door een groot aantal van haar leden ondertekend en op 12 november 2015 gedateerd stuk ingediend dat luidt:

*"Hierbij dienen wij als NVM-IJsselstreek (aanwezige leden) een officiële klacht in over de radio- en tv spotjes/reclame van Makelaarsland. Dergelijke NVM-leden dienen geroyeerd te worden bij het dusdanig zwart maken van je collega's in het kader van de ethiek."*

3.2 De Raad van Toezicht heeft beslist dat de Afdeling IJsselstein als rechtspersoon een klacht kan indienen en derhalve in haar klacht ontvankelijk is. De door de Afdeling IJsselstein ingediende klacht is gericht tegen Makelaarsland, maar omdat volgens de Raad van Toezicht de beslissing over de commercials binnen de onderneming breed wordt gedragen en bewust is genomen, beschouwt de Raad van Toezicht de klacht ook te zijn gericht tegen de bij de NVM aangesloten makelaars

Makelaarsland heeft het makelaars-lid van de Raad van Toezicht gewraakt, welk wrakingsverzoek door de Voorzitter van de Raad van Toezicht is afgewezen.

3.3 De Raad van Toezicht heeft overwogen dat in de gewraakte commercials het beeld wordt geschetst dat Makelaarsland lid van de NVM is, waarbij je als klant een vaste vergoeding betaalt en niet de buitensporig hoge, van te voren onduidelijke vergoeding die bij de andere NVM leden wél gebruikelijk is. Ook blijkt volgens de Raad van Toezicht uit de commercials dat die andere (NVM) makelaars de klant willen doen geloven dat hun buitensporig hoge beloningssysteem wettelijk verplicht is en dat de klant zelf niet in staat is om bezichtigingen op een goede manier uit te voeren. De Raad van Toezicht heeft daaraan toegevoegd:

*"Voor de boodschap van de gezamenlijke commercials is weinig verbeelding nodig: de andere makelaars streven met het oog op hun eigen portemonnee de instandhouding na van een nodeloos systeem van te hoge beloning voor werkzaamheden die de klant net zo gemakkelijk én beter zelf ook kan doen. Makelaarsland, lid van de Vereniging dús net zo betrouwbaar als die andere makelaars geeft de klant die mogelijkheid wél, voor een lagere en duidelijke prijs vooraf."*

3.4 De Raad van Toezicht is van oordeel dat NVM-leden en de bij de NVM aangesloten makelaars zich in de wijze waarop zij de voordelen van hun werkwijze en beloningssysteem onder de aandacht van het publiek brengen de regels van de NVM in acht hebben te nemen. Volgens de Raad van Toezicht heeft Makelaarsland c.s. zich bewust, structureel en grootschalig "ronduit negatief" over (het grootste deel van) haar NVM collega's uitgelaten. Daarmee is regel 7 van de Erecode geschonden. De Raad van Toezicht acht dit een ernstige overtreding. De Raad van Toezicht rekent Makelaarsland c.s. zwaar aan

*"enerzijds te etaleren onderdeel van de Vereniging uit te maken, met haar keurmerk van onder meer deskundigheid, betrouwbaarheid en tuchtrechtelijk toezicht, om tegelijkertijd min of meer al haar collega's binnen die Vereniging te schofferen. In wezen heeft Makelaarsland ook de Vereniging te kijk gezet."*

Voorts geven de commercials volgens de Raad van Toezicht een onjuist beeld door te suggereren dat alle andere NVM makelaars te hoge courtage vragen, terwijl er ook leden zijn die met vaste tarieven werken en de bewering van te hoge courtage door Makelaarsland c.s. niet wordt onderbouwd. Daarmee heeft Makelaarsland c.s. het zorgvuldigheidsvereiste als neergelegd in regel 1 van de Erecode geschonden.

- 3.5 De Raad van Toezicht heeft de klacht wegens schending van de regels 1 en 7 van de Erecode gegrond geacht. Voor de op te leggen tuchtrechtelijke maatregel heeft de Raad van Toezicht in het bijzonder de volgende omstandigheden betrokken: - de gewraakte commercials zijn geruime tijd uitgezonden;
- de op grote schaal uitgezonden commercials hebben op het publiek een grote invloed gehad;
  - bij de NVM leden en de bij de NVM aangesloten makelaars hebben de commercials tot grote beroering geleid;
  - Makelaarsland c.s. heeft er bewust voor gekozen de commercials door te zetten;
  - Makelaarsland c.s. heeft zich in ieder geval over min of meer al hun collega-NVM leden negatief uitgelaten;
  - bij de Raad van Toezicht zijn 663 klachten van individuele klagers over de door Makelaarsland c.s. uitgezonden commercials ontvangen.

Vervolgens heeft de Raad van Toezicht de volgende tuchtrechtelijke maatregelen opgelegd:

- schorsing van Makelaarsland als NVM lid en van \_\_\_\_\_ als NVM aangesloten makelaars voor de duur van een jaar;
- betaling door Makelaarsland van de maximale geldboete van € 50.000,-, binnen twee weken te voldoen na verstrijken van de beroepstermijn;
- betaling door Makelaarsland van de kosten van de tuchtprocedure, zijnde € 2.500,-, te betalen binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn;
- openbaarmaking van de uitspraak van de Raad van Toezicht op de NVM website, hetgeen Makelaarsland c.s. heeft te bewerkstelligen.

- 3.6 Bij e-mail van 27 september 2016 heeft makelaar \_\_\_\_\_ de heer G. Jaarsma, de voorzitter van de NVM, geïnformeerd over de uitspraak van de Raad van Toezicht en aan hem de vraag voorgelegd of de beslissing ten aanzien van de publicatie van de uitspraak zich verdraagt met artikel 38 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: het Reglement

Tuchtrechtspraak). Makelaar \_\_\_\_\_ stelt voor dat Makelaarsland c.s. eerst aan de uitspraak van de Raad van Toezicht heeft te voldoen als de uitspraak door de Centrale Raad van Toezicht is bevestigd. Tot dat moment heeft volgens makelaar \_\_ ook de geheimhoudingsverplichting voor alle bij de tuchtrechtspraak betrokken partijen te gelden.

Namens het Algemeen Bestuur bericht verenigingssecretaris mr. A.P. Drok zowel Makelaarsland c.s. als de Afdeling IJsselstreek dat volgens de tekst van de uitspraak van de Raad van Toezicht de NVM eerst tot publicatie heeft over te gaan als Makelaarsland c.s. de NVM daarom verzoekt. De NVM wacht dat verzoek af. Ten tijde van de mondelinge behandeling had Makelaarsland c.s. dat verzoek in ieder geval niet gedaan.

#### 4. **Het principaal hoger beroep van Makelaarsland c.s. en het verweer van de Afdeling IJsselstreek**

4.1 In hoger beroep heeft Makelaarsland c.s. allereerst aangevoerd dat de oorspronkelijke klacht van de Afdeling IJsselstreek zich uitsluitend tegen Makelaarsland richt en dat de Raad van Toezicht de klacht ten onrechte heeft uitgebreid naar de NVM-Aangeslotenen. Voor zover aangenomen moet worden dat de Raad van Toezicht de klacht naar de NVM Aangeslotenen mocht uitbreiden, heeft de Raad van Toezicht nagelaten om overeenkomstig artikel 19 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak de aangesloten NVM-Makelaars op de juiste wijze op te roepen.

4.2 Voorts stelt Makelaarsland c.s. dat de inhoud van de commercials niet in strijd is met regel 7 van de Erecode. Makelaarsland c.s. betoogt dat regel 7 van de Erecode geen verdergaande beperkingen aan het maken van reclame mag stellen dan op grond van het burgerlijk recht is toegestaan. De commercials voldoen aan de regeling over vergelijkende reclame (artikel 6:194a Burgerlijk Wetboek). Als de commercials in strijd zijn met regel 7 van de Erecode levert dat een onaanvaardbare inbreuk op het door artikel 10 EVRM beschermde grondrecht van vrijheid van meningsuiting op.

Bovendien voert Makelaarsland c.s. aan dat regel 7 van de Erecode aan het kartelverbod, zoals neergelegd in artikel 6 Mededingingswet ("Mw") en artikel 101 van het Verdrag betreffende de werking van de EU ("VWEU"), dient te worden getoetst. Doordat regel 7 en de daarop gebaseerde uitspraak van de Raad van Toezicht een besluit van een ondernemersvereniging betreft dat tot doel en gevolg heeft dat concurrentie wordt verstoord is dat in strijd met artikel 6 Mw en artikel 101 VWEU, zodat regel 7 en de daarop gebaseerde uitspraak van rechtswege nietig zijn.

4.3 Volgens Makelaarsland c.s. is regel 1 van de Erecode te onbepaald om als (tuchtrechtelijke) norm te kunnen gelden waaraan feitelijk handelen kan worden getoetst. Reeds om die reden kan niet in strijd met regel 1 van de Erecode zijn gehandeld.

4.4 Voor zover Makelaarsland c.s. tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, zijn de opgelegde straffen volgens haar disproportioneel. Tot slot voert Makelaarsland c.s. aan dat de Raad van Toezicht ten onrechte heeft bepaald dat de inhoud van de beslissing van de Raad van Toezicht op een zo kort mogelijke termijn en hangende de beroepstermijn geheel openbaar dient te worden gemaakt.

4.5 De Afdeling IJsselstreek heeft in hoger beroep aangevoerd dat de Raad van Toezicht op goede gronden de klacht heeft uitgebreid naar de NVM-Aangeslotenen, terecht heeft geoordeeld dat Makelaarsland c.s. tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en maatregelen heeft opgelegd die passend zijn bij de ernstige schending van de binnen de NVM geldende normen. De door Makelaarsland aangevoerde rechtsregels uit het Burgerlijk Wetboek, de Mw en VWEU zijn niet op deze tuchtzaak van toepassing en daarmee niet geschonden.

## **5. Het incidentele appel van de Afdeling IJsselstreek en het verweer van Makelaarsland c.s.**

5.1 De Afdeling IJsselstreek heeft incidenteel appel ingesteld tegen de beslissing. Volgens haar heeft de Raad van Toezicht in de hand gewerkt dat Makelaarsland c.s. een deel van de aan hen opgelegde maatregelen, te weten de openbaarmaking van de uitspraak, niet uitvoert, nu het initiatief daartoe bij Makelaarsland c.s. is gelegd. De

Afdeling IJsselstreek verzoekt de Centrale Raad van Toezicht de uitspraak op dit punt te verbeteren, in die zin dat openbaarmaking van de uitspraak (zowel in eerste aanleg als in hoger beroep) op de website van de NVM zal plaatsvinden op eerste verzoek van de Afdeling IJsselstreek.

- 5.2 Makelaarsland c.s. heeft tegen het incidenteel appel van de Afdeling IJsselstreek verweer gevoerd en heeft daarbij herhaald dat de Raad van Toezicht aan artikel 38 van het Reglement Tuchtrechtspraak een onjuiste toepassing heeft gegeven.

## 6. **Beoordeling van het geschil in principaal en incidenteel hoger beroep**

### *verzoek versnelde behandeling*

- 6.1 Makelaarsland c.s. heeft om een versnelde behandeling van haar beroep gevraagd.

6.2 Behoudens de beroepstermijn kent het Reglement Tuchtrechtspraak geen specifieke termijnen voor het indienen van schriftelijke processtukken, de datum van de mondelinge behandeling en de datum van de uitspraak. De termijnen worden in beginsel door de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht bepaald, waarbij de secretaris redelijke termijnen in acht heeft te nemen. Welke termijn redelijk is, is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval.

6.3 In dit geval heeft Makelaarsland c.s. bijna 8 weken na de uitspraak haar uitvoerig gemotiveerde beroepschrift ingediend. In het licht van deze door Makelaarsland c.s. zelf gebruikte termijn, de omvang van de zaak en de sterk juridische inslag van het beroepschrift is aan de Afdeling IJsselstreek een redelijke termijn gegeven, waarna de Afdeling IJsselstreek na ongeveer 5 weken een verweerschrift in het principaal appel, tevens een incidenteel appel heeft ingediend. Het door Makelaarsland opgestelde verweerschrift in het incidenteel appel is op 6 februari 2017 ontvangen, waarna de mondelinge behandeling op de eerst volgende reguliere zittingsdag van de Centrale Raad van Toezicht is bepaald. Gelet op de omvang van de zaak, het principiële karakter van de aan de orde zijnde vragen en het belang van de zaak voor beide partijen heeft de Centrale Raad van Toezicht een redelijke termijn bepaald voor het doen van uitspraak.

6.4 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat onder de geschetste omstandigheden een spoedige behandeling van de zaak heeft plaatsgevonden.

### *verzoek tot het houden van een gesloten zitting*

6.5 Ingevolge artikel 46 lid 1 jo artikel 26 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak is de mondelinge behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht openbaar. Op verzoek van één van partijen of ambtshalve kan de Centrale Raad van Toezicht beslissen dat de mondelinge behandeling niet openbaar is.

6.6 Makelaarsland c.s. heeft verzocht de mondelinge behandeling van de klacht achter gesloten deuren te laten plaatsvinden.



6.7 Op de mondelinge behandeling was naast partijen een vertegenwoordiger van de NVM aanwezig tegen wiens aanwezigheid Makelaarsland c.s. geen bezwaar had. Desgevraagd heeft Makelaarsland c.s. verklaard dat op haar verzoek tot het houden van een gesloten zitting niet meer behoefde te worden beslist.

*(on)partijdige behandeling bij de Raad van Toezicht*

6.8 In hoger beroep heeft Makelaarsland c.s. aangevoerd dat haar na de uitspraak van de Raad van Toezicht is gebleken dat de voorzitter van de Raad van Toezicht volgens haar nauwe banden heeft met de MVA en jarenlang optreedt als adviseur en huisnotaris van de MVA. De MVA is bij de onderhavige klacht betrokken, zodat sprake is van schijn van belangenverstrengeling "hetgeen gevolgen dient te hebben voor de houdbaarheid" van de uitspraak van de Raad van Toezicht.

6.9 Makelaarsland c.s. heeft ter zitting verklaard belang te hebben bij een inhoudelijke beslissing van de Centrale Raad van Toezicht en om die reden deze klacht niet langer handhaaft, zodat de Centrale Raad van Toezicht daarop niet hoeft te beslissen.

*wie zijn beklaagden*

6.10 De Afdeling IJsselstreek heeft de klacht gericht tegen het NVM lid Makelaarsland. De Raad van Toezicht heeft vervolgens de klacht uitgebreid naar de drie makelaars die als NVM Aangeslotenen bij Makelaarsland werkzaam zijn. Makelaarsland c.s. maakt tegen deze uitbreiding bezwaar.

6.11 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat op grond van de artikelen 19 en 46 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak zowel de Raden van Toezicht als de Centrale Raad van Toezicht een NVM-lid of een NVM Aangeslotene ook zonder dat een klacht is ingediend ter verantwoording kunnen roepen. Een redelijke uitleg van dit artikel brengt met zich mee dat onder deze bepaling eveneens is begrepen het geval van een tegen een NVM lid ingediende klacht en de Raad van Toezicht en/of de Centrale Raad van Toezicht uit de aard van de klacht en/of aan die klacht gestelde en gebleken feitelijke omstandigheden heeft kunnen afleiden dat bij de verweten handelwijze eveneens betrokken zijn makelaars die bij dit NVM lid werkzaam zijn en bij de NVM zijn aangesloten.

6.12 De Raad van Toezicht heeft aangenomen dat de commercials binnen de onderneming van Makelaarsland als NVM lid breed gedragen worden. De Raad van Toezicht heeft daaruit kennelijk afgeleid dat de NVM Aangeslotenen het er mee eens waren dat deze commercials werden uitgezonden.

6.13 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de enkele omstandigheid dat een mogelijk tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van een NVM-lid in diens onderneming wordt gesteund op zichzelf onvoldoende is om een bij dat NVM-lid betrokken makelaar die bij de NVM als makelaar is aangesloten als beklaagde aan te merken. Daarvoor is ook vereist dat er concrete feiten en omstandigheden zijn waaruit kan worden afgeleid dat de betrokken makelaar bij het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van het NVM lid feitelijk betrokken is geweest of daar zeggenschap over heeft gehad.

6.14 De NVM Aangeslotene is gevolmachtigd bestuurder van Makelaarsland en heeft naar hij ter zitting verklaarde de beslissing genomen tot het uitzenden van de commercials. Daarmee

zijn in beginsel voldoende feiten en omstandigheden gesteld om ook als beklagde aan te merken.

6.15 De NVM Aangeslotenen hebben ontkend dat zij bij de totstandkoming van de commercials betrokken zijn geweest en dat zij met het uitzenden van die commercials hebben ingestemd. Uit het dossier is de Centrale Raad van Toezicht ook geen feitelijke betrokkenheid van deze twee NVM Aangeslotenen gebleken, zodat de Raad van Toezicht naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht hen ten onrechte als beklagde heeft aangemerkt. De Centrale Raad van Toezicht zal de beslissing van de Raad van Toezicht op dit punt vernietigen.

6.16 De Raad van Toezicht heeft derhalve Makelaarsland en NVM Aangeslotene terecht als beklagden aangemerkt. Dit heeft tot gevolg dat de Raad van Toezicht er voor had zorg te dragen dat de procedurevoorschriften ten aanzien van beiden in acht werden genomen. Mede uit de nadien toegezonden stukken leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat beiden zijn uitgenodigd een verweerschrift in te dienen, dat beiden van die gelegenheid ook gebruik hebben gemaakt, beiden voor de zitting bij de Raad van Toezicht zijn uitgenodigd en dat beiden ook ter zitting zijn verschenen. Daarmee heeft de Raad van Toezicht de procedurevoorschriften jegens hen in acht genomen.

#### *gelijktijdige behandeling van principaal en incidenteel hoger beroep*

6.17 Door het principaal en incidenteel hoger beroep ligt de klacht en de daarop gegeven beslissing in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor. De Centrale Raad van Toezicht zal het principaal en incidenteel hoger beroep gelijktijdig behandelen en de klacht mede in het licht van hetgeen partijen hebben aangevoerd zelfstandig beoordelen.

#### *uitgangspunt beoordeling commercials*

6.18 Voor de beoordeling van de klacht stelt de Centrale Raad van Toezicht het navolgende voorop.

6.19 Sedert 2001 is makelaar een vrij beroep. De makelaar kan er voor kiezen, een verplichting daartoe bestaat niet, zich aan te sluiten bij een vereniging van makelaars. Eén van die verenigingen is de sedert 1898 bestaande NVM bij wie thans circa 4100 makelaars zijn aangesloten. De NVM stelt zich blijkens artikel 3 van haar Statuten

*“ten doel om, met inachtneming van het algemeen belang, te behartigen de belangen van de makelaardij en de belangen van haar leden, alsmede het vormen en versterken van de collegialiteit tussen de leden.”*

In artikel 4 van de Statuten staat vermeld dat de NVM dit doel tracht te bereiken door onder meer het bevorderen van en het toezien op een juiste en kwalitatief hoogwaardige uitoefening van de makelaardij en het vormen van gespecialiseerde vakgroepen. In dat kader biedt de NVM onder meer haar leden een opleidingsprogramma aan, stelt zij aan haar leden kwaliteitseisen en kan zij bij schending van die kwaliteitseisen onder meer tot beëindiging van het lidmaatschap overgaan, informeert zij haar leden over actuele ontwikkelingen, stelt zij producten op, waaronder een model-koopovereenkomst en promoot zij de kwaliteit, deskundigheid en betrouwbaarheid van alle bij haar aangesloten makelaars. De kosten van de NVM worden door alle leden en aangeslotenen volgens een vastgestelde verdeelsleutel gedragen.

6.20 De NVM leden en de bij de NVM aangesloten makelaars oefenen niet allen op dezelfde wijze hun makelaarspraktijk uit. Zo zijn er leden die op afstand via internet en telefoon hun diensten

aanbieden, leden die een full service pakket aanbieden waaronder de begeleiding bij bezichtigingen is begrepen, leden die diverse pakketten aanbieden waaronder een full serviceparket en internet diensten en leden die zich profileren met bijzondere kennis van de plaatselijke of regionale ontwikkelingen die voor de beoordeling van de aan-/verkoop of (ver)huur van onroerend goed van belang is. De NVM kent geen (advies)tarieven of richtlijnen voor het berekenen van de kosten van dienstverlening. De makelaar bepaalt zelf zijn tarieven. Dat kan een vast tarief zijn maar ook een percentage afhankelijk van de koopsom of een combinatie van beide.

6.21 De NVM leden en de bij de NVM aangesloten makelaars hebben zakelijk belang bij een vereniging die kwaliteit, deskundigheid en betrouwbaarheid nastreeft, bereikt en handhaaft. Met die kenmerken kunnen zij op de markt voor het verwerven van opdrachten en het uitvoeren van hun werkzaamheden hun voordeel doen. De NVM leden en de bij de NVM aangesloten makelaars zijn onderling ook concurrenten op de plaatselijke, regionale en/of landelijke vastgoedmarkt van elkaar. Teneinde de balans te vinden tussen de vereniging optimaal te laten functioneren, alle leden hun voordeel te laten doen met de kwaliteit, deskundigheid en betrouwbaarheid die de NVM wil uitstralen en de makelaars de ruimte te laten onderling te concurreren, zijn regels opgesteld op welke wijze de NVM leden en de bij de NVM aangesloten makelaars extern optreden en communiceren. Deze regels zijn onder meer neergelegd in de Erecode. Voor zover voor het onderhavige geschil van belang luiden deze regels:

*"1. Het NVM-lid en de NVM-Aangeslotene 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. (...)*

*7. 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. Ontstaat er een geschil met een collega, dan mogen de belangen van opdrachtgevers daardoor niet worden geschaad. Hetzelfde geldt voor de NVM-Aangeslotenen."* In de bij deze Erecode behorende toelichting, die een uitleg geeft van de bedoeling van de regels ten behoeve van de NVM-leden en de interne rechtsprekers, is onder meer opgenomen:

*"(...)*

*Regel 1*

*(...)*

*Hierin komt een kernpunt van het NVM-lid tot uitdrukking – onafhankelijkheid, betrouwbaarheid en deskundigheid – gekoppeld aan de doelstelling van het transformatieproces, kwaliteitsbevordering.*

*Een essentieel punt is het voorkomen van een onjuiste beeldvorming. Verkeerde beeldvorming kan ontstaan door gebrekkige communicatie en worden tegengegaan door een juiste communicatie. Daarbij gaat het om alle communicatie (ook met niet-opdrachtgevers) in allerlei vormen, bijvoorbeeld mondeling, (...), advertentie, internet etc.*

*Misverstanden, teleurstellingen, klachten over makelaars etc. ontstaan vaak doordat het publiek een onjuiste voorstelling van zaken heeft.*

*(...)*

*Regel 7*

*(...)*

*Het onderhouden van goede contacten is van groot belang, maar een geschil met een collega, die immers een concurrent is, zal niet altijd kunnen worden vermeden. (...) Uit het collegialiteitsprincipe vloeit niet voort dat aan het vrije ondernemerschap allerlei beperkingen worden gesteld."*

Uit deze normen en de daarop gegeven toelichting vloeit naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht onder meer voort dat NVM leden en bij NVM aangesloten makelaars ook in reclame uitingen geen onjuiste beeldvorming hebben te geven en zich zonder noodzaak niet

negatief over collega's uit laten. Daarmee is sprake van duidelijk kenbare en heldere in de NVM levende normen.

Voor de uitleg van deze normen neemt de Centrale Raad van Toezicht tot uitgangspunt dat het zelfstandige normen zijn die autonoom dienen te worden uitgelegd. Daarmee wordt de door Makelaarsland c.s. geponeerde stelling dat de reikwijdte van normen voor wat betreft vergelijkende reclame dienen te worden uitgelegd in (onder meer) artikel 6:194a BW verworpen.

- 6.22 Binnen de NVM wordt overwogen de in 2005 vastgestelde tekst van de Erecode, die een modernisering was van de in 1983 vastgestelde Erecode, te actualiseren. Over de nieuwe tekst is nog geen overeenstemming bereikt. In een overgelegde conceptversie gedateerd 2 mei 2016 is onder meer het navolgende opgenomen:

*"2. In onze communicatie waken wij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over onze werkwijze, belangen en positie. Wij laten ons niet onbehoorlijk uit over collega's of hun optreden en zorgen dat geschillen met collega's de belangen van opdrachtgevers in ieder geval niet schaden.*

*7. Wij zorgen ervoor dat het contact tussen ons/onze medewerkers en onze collega's goed is. Wij voorkomen dat verschillen van mening onnodig escaleren. (...)"*

Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht wordt in deze versie van het concept voorstel niet afgeweken van hetgeen in de thans geldende Erecode is opgenomen over onjuiste beeldvorming en zonder noodzaak negatief uitlaten over collega's.

- 6.23 De Centrale Raad van Toezicht overweegt ten aanzien van de vier commercials als volgt. De vier commercials zijn onderling met elkaar verweven en dienen in samenhang te worden beoordeeld.

Zoals Makelaarsland c.s. ook heeft aangevoerd, wordt in de commercials de internet dienstverlening door Makelaarsland afgezet tegen / vergeleken met wat wordt genoemd de traditionele makelaardij. Onder de traditionele makelaar wordt in de commercials de makelaar verstaan die ook bij de bezichtigingen door potentiële kopers is betrokken en voor zijn diensten courtage, een percentage van de hoogte van de verkoopprijs, bedingt.

In de commercials wordt van de traditionele makelaar het beeld neergezet dat die traditionele makelaars "allemaal duur" zijn en uit eigen belang – het in rekening kunnen brengen van hun hoge tarieven - aan hun opdrachtgevers onware mededelingen doen over een verplichting tot betaling van courtage en dat bezichtigingen door potentiële kopers moeilijk zijn, zodat de traditionele makelaar dat buiten aanwezigheid van de opdrachtgever heeft te doen.

Hiertegenover schetst Makelaarsland het beeld dat opdrachtgevers beter dan makelaars in staat zijn hun eigen huis door potentiële kopers te laten bezichtigen. Makelaarsland is niet een makelaar "die alleen je huis op Funda zet" maar is "de grootste NVM makelaar van Nederland". Met dat laatste suggereert Makelaarsland in de commercials dat zij de door een NVM makelaar aangeboden diensten met de door de NVM opgebouwde kenmerken van betrouwbaarheid, kwaliteit en deskundigheid biedt en daarbij "duizenden euro's" goedkoper is. Slimme mensen kiezen volgens de commercials voor Makelaarsland, waarmee in ieder geval wordt gesuggereerd dat mensen die voor de andere vorm van makelaardij kiezen niet slim zijn.

- 6.24 De Centrale Raad van Toezicht overweegt dat Makelaarsland c.s. op zichzelf terecht heeft opgemerkt dat de in opdracht van haar gemaakte vergelijking in de commercials niet specifiek is gericht tegen andere NVM leden en/of bij de NVM aangesloten makelaars, maar tegen alle zogeheten traditionele makelaars. De Centrale Raad van Toezicht is evenwel van oordeel dat nu onder de NVM leden en de tot de NVM aangesloten makelaars ook de zogeheten traditionele

makelaars behoren, Makelaarsland c.s. zich in deze commercials ook heeft afgezet tegen die categorie NVM leden en bij de NVM aangesloten makelaars.

Door te suggereren dat traditionele makelaars uit financieel eigen belang onware mededelingen doen en het enige verschil tussen de traditionele makelaar en Makelaarsland is het al dan niet aanwezig zijn van de makelaar bij bezichtigingen door potentiële kopers waardoor de keuze voor een "duizenden euro's" duurdere traditionele makelaar niet slim is, geven deze commercials in onderlinge samenhang gezien naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht zonder noodzaak een onjuist en negatief beeld van de zogeheten traditionele makelaars en het verschil tussen de zogeheten traditionele makelaars en Makelaarsland. Daarmee heeft Makelaarsland in strijd gehandeld met de regels 1 en 7 van de Erecode. Makelaarsland heeft met deze handelwijze het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnd.

6.25 De Centrale Raad van Toezicht overweegt daarbij dat het NVM leden en bij de NVM aangesloten makelaars op zichzelf is toegestaan vergelijkende reclame te maken. Aan vergelijkende reclame wordt door de NVM de beperking gesteld dat de NVM leden en de bij de NVM aangeslotenen makelaars in die reclame uiting hebben te waken voor onjuiste beeldvorming en zich niet zonder noodzaak over collega's negatief hebben uit te laten. Een dergelijke beperking is gerechtvaardigd omdat daarmee het belang van de vereniging als geheel en alle leden gezamenlijk wordt gediend. Als onjuiste beeldvorming of het zonder noodzaak over collega's negatief uitlaten zou worden toegestaan zouden juist de waarden betrouwbaar en deskundig, die de NVM ten behoeve van alle leden en NVM aangeslotenen bevordert en bewaakt, worden aangetast. Daarbij weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat niet is gesteld en haar ook niet is gebleken dat vergelijkende reclame niet mogelijk is zonder een onjuist beeld over andere makelaars te geven of zich zonder noodzaak negatief over een collega makelaar uit te laten. Evenmin levert deze ten behoeve van het optimaal functioneren van de NVM als vereniging en ter bescherming van al haar leden een strijdigheid met mededingingsregels op. Allereerst is onderlinge concurrentie binnen de door de Erecode gestelde regels, zoals hiervoor toegelicht, toegestaan. Ten tweede is Makelaarsland voor de uitoefening van haar bedrijf niet afhankelijk van de NVM. Nu de makelaardij een vrij beroep is en indien Makelaarsland zich niet kan verenigen met de regels die gelden ter ondersteuning van de waarden van de NVM waarmee alle leden hun voordeel doen kan zij ervoor kiezen haar lidmaatschap van de NVM op te zeggen en haar makelaardij hetzij zelfstandig hetzij als lid van een van de andere makelaarsverenigingen uit te oefenen.

6.26 Het verweer van Makelaarsland c.s. dat zij met deze landelijke commercials (mede) beoogt onterechte verwijten van andere NVM makelaars over haar dienstverlening in de markt te weerleggen, rechtvaardigt deze met de Erecode verwijtbare gedraging niet. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarbij in het bijzonder mee dat Makelaarsland c.s., voor zover individuele (NVM) traditionele makelaars zich negatief over haar dienstverlening hebben uitgelaten, niet heeft toegelicht en onderbouwd waarom niet (eerst) tegen die makelaars minder vergaande maatregelen zijn getroffen, waaronder het indienen van een tuchtklacht, en waarom zeer frequent en landelijk uitgezonden commercials met een onjuist en negatief beeld van alle traditionele makelaars een passende reactie is op uitlatingen die kennelijk een aantal makelaars in individuele gesprekken met derden hebben gedaan.

#### *tijdstip tenuitvoerlegging uitspraak*

6.27 De Raad van Toezicht heeft bepaald dat de maatregel dat Makelaarsland c.s. er voor heeft zorg te dragen dat haar uitspraak op kosten van Makelaarsland c.s. onverwijld op de website van de NVM

wordt geplaatst ten uitvoer dient te worden gelegd, ongeacht een eventueel hoger beroep. Makelaarsland c.s. hebben aangevoerd dat deze tenuitvoerlegging strijdig is met artikel 38 van het Reglement Tuchtrechtspraak.

6.28 De Centrale Raad van Toezicht stelt het navolgende voorop.

In artikel 31 lid 2, 2<sup>e</sup> alinea van het Reglement Tuchtrechtspraak is bepaald dat bij oplegging van een straf of maatregel tevens kan

*"worden beslist tot openbaarmaking van de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak, vanwege en voor rekening van de vereniging, op door de raad te bepalen wijze."*

Voorts luidt artikel 38 van het Reglement Tuchtrechtspraak:

*"Een uitspraak wordt eerst ten uitvoer gelegd nadat de termijn voor hoger beroep is verstreken zonder dat op rechtsgeldige wijze hoger beroep is ingesteld."*

*Een uitspraak houdende beëindiging dan wel ontzetting als bedoeld in artikel 31, lid 1, sub d en lid 2 leidt van rechtswege en met onmiddellijke ingang tot schorsing als lid gedurende de beroepstermijn en hangende een eventueel ingesteld beroep (artikel 35, lid 4, boek 2 BW)."*

6.29 Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht volgt uit artikel 38 van het Reglement Tuchtrechtspraak dat een uitspraak van de Raad van Toezicht, behoudens de in de tweede alinea bedoelde situatie die in het onderhavige geval toepassing mist, eerst ten uitvoer kan worden gelegd nadat de termijn van hoger beroep is verstreken én niet op rechtsgeldige wijze hoger beroep is ingesteld.

6.30 Dit betekent dat het Reglement Tuchtrechtspraak aan de Raden van Toezicht, behoudens het in de tweede alinea bedoelde geval, geen bevoegdheid geeft de tenuitvoerlegging van een straf of maatregel als bedoeld in artikel 31 leden 1 en 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak te gelasten binnen de termijn van hoger beroep en voordat op een tijdig ingesteld hoger beroep is beslist.

Met deze bepaling wordt onder meer beoogd het NVM lid of de aangesloten NVM makelaar voor de duur van de gehele tuchtprocedure rechtsbescherming te bieden. Bovendien is bij een stelsel waarbij de Raad van Toezicht de bevoegdheid zou hebben een straf of maatregel onmiddellijk uitvoerbaar te verklaren passend de mogelijkheid in hoger beroep bij voorziening van hetzij de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht hetzij de Centrale Raad van Toezicht op zeer korte termijn schorsing van de opgelegde straf of maatregel te verkrijgen. Een dergelijke mogelijkheid ontbreekt in het Reglement Tuchtrechtspraak, hetgeen steun biedt aan de hiervoor gegeven uitleg van artikel 38 van het Reglement Tuchtrechtspraak. De Centrale Raad van Toezicht weegt voorts mee dat artikel 38 van het Reglement Tuchtrechtspraak er kennelijk mede toe strekt te voorkomen dat een in hoger beroep gebleken onjuiste uitspraak van de Raad van Toezicht tot (mogelijke) aansprakelijkheid van de NVM leidt voor de schade die een NVM lid of een aangesloten NVM makelaar lijdt en/of heeft geleden door een onmiddellijk na de uitspraak van de Raad van Toezicht opgelegde en ten uitvoer gelegde straf of maatregel.

*datum waarop uitspraak is gewezen*

6.31 Ten overvloede overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. In de bestreden uitspraak is gesteld dat de uitspraak is gewezen op de datum van de mondelinge behandeling op 13 juli 2016. Ingevolge artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft de Raad van Toezicht binnen twee weken nadien een afschrift van de uitspraak aan klager, beklaagde, het Algemeen Bestuur, het bestuur van de afdeling waaronder de beklaagde ressorteert en de secretaris van de Centrale Raad

van Toezicht te zenden. De Raad van Toezicht heeft evenwel bijna tien weken nadien de uitspraak ondertekend en verzonden. Daarmee rijst de vraag of de Raad van Toezicht artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft geschonden en zo ja, welke gevolgen daaraan dienen te worden verbonden.

6.32 De Centrale Raad van Toezicht houdt het ervoor dat de Raad van Toezicht aansluitend aan de mondelinge behandeling geen mondelinge uitspraak heeft gedaan, maar intern over de zaak heeft beraadslaagd. Vervolgens is op grond van de beraadslagingen de tekst van de uitspraak opgesteld en heeft nog overleg over de vaststelling van de tekst van de uitspraak plaatsgevonden. Eerst op of omstreeks 20 september 2016 is daarover kennelijk overeenstemming bereikt, waarna de uitspraak is ondertekend en kort nadien openbaar gemaakt. In een dergelijke situatie wordt naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht aan de feitelijke gang van zaken meer recht gedaan en overeenkomstig het Reglement Tuchtrechtspraak gehandeld indien als datum waarop de uitspraak wordt gewezen, wordt genomen de datum waarop de tekst van de beslissing na overleg over het concept en door de meerderheid van de leden van de Raad van Toezicht is vastgesteld en vervolgens de uitspraak binnen twee weken nadien wordt verzonden.

6.33 Nu niet gesteld of gebleken is dat Makelaarsland c.s. of de Afdeling IJsselstreek door deze gang van zaken op enigerlei wijze in hun belangen zijn geschaad zal de Centrale Raad van Toezicht daaraan geen verdere gevolgen verbinden.

#### *straf of maatregel*

6.34 Voor de aan Makelaarsland op te leggen straf of maatregel voor het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen betreft de Centrale Raad van Toezicht onder meer de navolgende omstandigheden:

- a. het geven van een onjuist beeld over collega makelaars en het zonder noodzaak negatief over die collega's uitlaten is op zichzelf een ernstig verwijt;
- b. Makelaarsland heeft dit onjuiste beeld en negatieve uitlating in landelijke media geuit en zeer frequent herhaald;
- c. Makelaarsland heeft haar commercials gehandhaafd ook nadat zij door collega makelaars daarop werd aangesproken;
- d. ook in hoger beroep heeft Makelaarsland er geen blijk van gegeven dat haar commercials strijdig zijn met de normen die voor een goed functioneren van de NVM voor alle leden en bij de NVM aangesloten makelaars noodzakelijk zijn;
- e. Makelaarsland heeft deze onjuiste beeldvorming en negatieve uitlatingen gedaan ten behoeve van haar eigen commerciële belangen;
- f. Makelaarsland heeft ter zitting niet bestreden dat de commercials hebben geleid tot een vergroting van haar marktaandeel zodat aannemelijk is dat een aantal van de zogeheten traditionele makelaars binnen de NVM daardoor nadeel hebben geleden, welk nadeel niet is vergoed;
- g. Makelaarsland volgens haar eigen stellingen de grootste NVM makelaar is en derhalve met haar handelwijze er naar heeft gestreefd mede ten koste van het marktaandeel van andere kleinere NVM leden en NVM aangesloten makelaars haar aandeel en machtspositie op de markt verder te vergroten;
- h. Makelaarsland betrekkelijk kort na haar oprichting in 2006 door de civiele rechter (Voorzieningenrechter rechtbank Alkmaar van 16 mei 2006,

ECLI:NL:RBALK:2006:AX1924, bevestigd in hoger beroep gerechtshof Amsterdam, 28 december 2006, ECLI:NL:GHAMS:2006:AZ5825) is veroordeeld tot het op straffe van een dwangsom staken van een misleidende commercial op televisie;

- i. Volgens opgave van de NVM aan Makelaarsland niet eerder een tuchtrechtelijk straf of maatregel is opgelegd.

6.35 Deze omstandigheden rechtvaardigen in ieder geval de oplegging van de maximale geldboete van € 50.000,-, welk bedrag aan de vereniging dient te worden betaald. De Centrale Raad van Toezicht acht het voldoende aannemelijk dat het financiële voordeel dat Makelaarsland met haar tuchtrechtelijk verwijtbare handelwijze heeft bereikt, althans heeft willen bereiken, groter is dan dit geldbedrag, zodat mede in dat licht deze maatregel op zichzelf onvoldoende passend is. De Centrale Raad van Toezicht zal daarnaast opleggen een voorwaardelijke schorsing als lid van de NVM voor de duur van zes maanden met een tijdsduur van 4 jaar.

6.36 heeft, naar hij ter zitting heeft verklaard, opdracht tot het maken en uitzenden van de commercials gegeven en heeft eveneens besloten de commercials te handhaven nadat daartegen bezwaren waren gerezen. Uit het overgelegde uittreksel van het Handelsregister blijkt dat al sinds 16 november 2004 gevlmachtigd bestuurder van Makelaarsland is, zodat hij ook bij de civielrechtelijke veroordeling in 2006 betrokken was. De omstandigheden die bij Makelaarsland zijn meegewogen voor het bepalen van de straf of maatregel gelden in zijn geval evenzeer. Daarnaast heeft mee te wegen dat de Raad van Toezicht Haarlem in 2006 heeft geoordeeld dat met het uitzenden van de commercials van Makelaarsland die door de civiele rechter in 2006 misleidend werden geacht tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en hem de straf van waarschuwing heeft opgelegd. Het financiële voordeel dat met de commercials is beoogd is eerst en vooral in de onderneming gevloeid, zodat de Centrale Raad van Toezicht het niet passend acht eveneens aan een boete op te leggen. De Centrale Raad van Toezicht acht het onder deze omstandigheden passend aan een voorwaardelijke schorsing als bij de NVM aangesloten makelaar op te leggen voor de duur van zes maanden met een tijdsduur van 4 jaar.

6.37 Het is de laatste jaren te doen gebruikelijk dat de uitspraken van de Raden van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht (veelal) geanonimiseerd worden gepubliceerd op [www.nvmtuchtrechtspraak.nl](http://www.nvmtuchtrechtspraak.nl). Deze publicatie geschiedt door het algemeen bestuur en is kennelijk (mede) gebaseerd op artikel 57 Reglement Tuchtrechtspraak. De Centrale Raad van Toezicht veronderstelt dat de NVM er voor zorgdraagt dat ook deze uitspraak binnenkort op die website wordt gepubliceerd. Nu Makelaarsland landelijk campagne voert en voor een ieder duidelijk kan zijn of is te achterhalen dat met de hiervoor geciteerde commercials Makelaarsland wordt bedoeld, gaat de Centrale Raad van Toezicht ervan uit dat de NVM zorgdraagt voor anonimiseren van de namen van de bij de NVM aangesloten NVM makelaars, maar niet van de naam Makelaarsland. Volledigheidshalve zal de Centrale Raad van Toezicht op grond van artikel 31 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak de publicatie als hier is bedoeld gelasten.

Voorts is het de Centrale Raad van Toezicht bekend dat de NVM haar leden op van belang zijnde tuchtrechtelijke uitspraken wijst. Gelet op de interne discussie over de Erecode, waarbij onder meer aandacht wordt besteed aan collegialiteit, externe communicatie en trends in reclame, vertrouwt de Centrale Raad van Toezicht erop dat zij van haar leden ook van deze uitspraak op de gebruikelijke wijze aandacht vraagt.



## 7. **Slotsom**

7.1 De Raad van Toezicht heeft ten onrechte de bij de NVM aangesloten makelaars aangemerkt als beklagden. De uitspraak van de Raad van Toezicht wordt in zoverre vernietigd.

7.2 Met de onderhavige vier commercials heeft Makelaarsland in strijd gehandeld met de regels 1 en 7 van de Erecode. Doordat \_\_\_\_\_ als gevolmachtigd bestuurder opdracht tot het maken en uitzenden van deze vier commercials heeft gegeven, heeft hij eveneens tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

7.3 De klachten tegen de aan Makelaarsland en \_\_\_\_\_ opgelegde maatregelen treffen in zoverre doel dat de onvoorwaardelijke schorsing wordt beperkt tot een voorwaardelijke schorsing voor de duur van 6 maanden met een tijdsduur van 4 jaar.

7.4 De klacht tegen de door de Raad van Toezicht opgelegde publicatie van de uitspraak welke onmiddellijk diende te worden uitgevoerd treft eveneens doel. Het daartegen door de Afdeling IJsselstreek ingestelde incidenteel appel faalt. De Centrale Raad van Toezicht zal publicatie van deze uitspraak in het NVM register van tuchtrechtspraak gelasten.

7.5 Nu het hoger beroep van Makelaarsland c.s. gedeeltelijk gegrond is verklaard, zal Makelaarsland c.s. niet worden belast met de kosten die zijn verbonden aan de behandeling van het hoger beroep. Nu op zichzelf terecht is geoordeeld dat Makelaarsland en \_\_\_\_\_ tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld, blijven de kosten van de tuchtprocedure in eerste aanleg voor rekening van Makelaarsland.

7.6 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

## 8. **Beslissing in hoger beroep**

### In principaal appel

8.1 Vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 13 juli 2016;

### **en opnieuw beslissende:**

8.2 Verklaart dat de Raad van Toezicht de NVM Aangeslotenen \_\_\_\_\_ ten onrechte als beklagden heeft aangemerkt;

8.3 Verklaart de klacht tegen Makelaarsland B.V. en \_\_\_\_\_ gegrond;

8.4 Legt aan Makelaarsland B.V. de maximale geldboete op van € 50.000,- en bepaalt dat dit bedrag binnen twaalf weken na ondertekening van deze uitspraak aan de

Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan;

- 8.5 Legt aan Makelaarsland B.V. een voorwaardelijke schorsing van het lidmaatschap van de NVM op voor de duur van 6 maanden met een tijdsduur van 4 jaar na heden, hetgeen betekent dat als Makelaarsland B.V. binnen die termijn tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld de schorsing door de tuchtrechter in een onvoorwaardelijk schorsing kan worden omgezet;
- 8.6 Legt aan \_\_\_\_\_ een voorwaardelijke schorsing van NVM Aangeslotene op voor de duur van 6 maanden met een tijdsduur van 4 jaar na heden, hetgeen betekent dat als binnen die termijn tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld de schorsing door de tuchtrechter in een onvoorwaardelijk schorsing kan worden omgezet;
- 8.7 Gelast dat het algemeen bestuur er voor zorgdraagt dat deze uitspraak binnen een redelijke termijn op de gebruikelijke wijze in het NVM register tuchtrechtspraak wordt gepubliceerd, waarbij de naam van beklagde Makelaarsland niet wordt geanonimiseerd en de namen van de NVM Aangeslotenen bij Makelaarsland wel worden geanonimiseerd.
- 8.8 Bepaalt dat Makelaarsland B.V. ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie van € 2.500,- exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen en bepaalt, voor zover nog geen betaling heeft plaatsgevonden, dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en

Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan;

In incidenteel appel

- 8.9 Wijst het incidenteel beroep van de Afdeling IJsselstreek af.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, mr. A.L.G.R. van Grinsven, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 11 mei 2017.

Witte

D.H. de  
voorzitter

Horrevorts  
secretaris

C.C.