

**DE RAAD VAN TOEZICHT GRONINGEN VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING  
VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM**

---

**Oncollegiaal gedrag – opdrachtgevers van collega/oud-kantoorgenoot benaderd.**

*Beklaagde is werkzaam geweest bij klager. Nadat beklagde een andere werkring in dezelfde regio had gevonden, deed hij een brief uitgaan waarin hij zijn nieuwe kantoor aanpreeft. Die brief kwam ook terecht bij opdrachtgevers van zijn voormalige kantoor. De raad van toezicht meent dat het er alle schijn van heeft dat beklagde gebruik heeft gemaakt van gegevens die hem uit zijn vorige werkring bekend waren.*

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

de heer J.H. O, wonende te O,  
klager, lid van de vereniging,

tegen

de heer M. L., makelaar o.g. te S,

lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en  
vastgoeddeskundigen NVM,  
beklaagde,

1. Verloop van de procedure
  - 1.1. Bij ongedateerde brief met bijlagen, door de Raad ontvangen op 14 september 2009, heeft klager tegen beklagde een klacht ingediend.
  - 1.2. Tegen deze klacht heeft beklagde zich verweerd bij brief van 5 oktober 2009.
  - 1.3. De klacht is door de Raad mondeling behandeld op zijn zitting van 11 februari 2010 waar klager is verschenen. Beklaagde was niet aanwezig en de secretaris heeft, nadat de Raad enige tijd de behandeling had geschorst, telefonisch met beklagde contact opgenomen. Hij bleek op zijn kantoor te S1 werkzaam en had de datum van de mondelinge behandeling niet juist genoteerd. Beklaagde bood zijn excuses aan. De secretaris zegde klager toe hem nader over het verloop van de mondelinge behandeling te informeren.
  - 1.4. Staande de zitting is door de voorzitter een poging gedaan tot bemiddeling, onder meer omdat naar het oordeel van de Raad makelaars die in eenzelfde regio werkzaam zijn, gebaat zijn bij een goede onderlinge verstandhouding. Klager wenste om hem moverende redenen een voorzetting van de behandeling van de zaak en geen aanhouding in verband met een bemiddeling, omdat hij de klacht tuchtrechtelijk

beoordeeld wenste te zien.

Door de secretaris is dit telefonisch aan verweerder meegedeeld na het sluiten van de behandeling.

- 1.5. Vervolgens heeft de Raad later op de middag van 11 februari 2010 per fax (en een dag later per gewone post) bericht ontvangen van beklaagde, in welke brief hij nogmaals zijn excuses maakt en een inhoudelijke toelichting geeft op de ingediende klacht.

Omdat deze brief na het sluiten van de behandeling en na afloop van de zitting bij de Raad is binnengekomen en klager van deze schriftelijke reactie geen kennis heeft genomen en daarop niet heeft kunnen reageren, laat de Raad het door beklaagde gestelde buiten zijn beoordeling

## 2. De feiten

- 2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of niet behoorlijk gemotiveerd betwist, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staan tussen partijen de navolgende feiten vast.

- 2.2. Beklaagde is werkzaam geweest binnen het kantoor van klager en heeft vanwege de economische omstandigheden die de gehele makelaardij treffen door verweerder ontslag aangezegd gekregen.

Klager heeft daarna een nieuwe werkgever gevonden te weten de makelaardij C&D te Y., lid van de vereniging.

- 2.3. Na de overgang van beklaagde naar makelaarskantoor B werd door hem op briefpapier van dit kantoor, gedateerd 25 augustus 2009 een brief gestuurd met de volgende inhoud, die (ook) werd ontvangen door relaties van klager, die klager daarop aanspraken:

*“Betreft: uw woning verkopen?”*

*Geachte heer/mevrouw*

*Wellicht speelt u met de gedachte om uw woning nu, of op korte termijn te verkopen. Of misschien staat uw woning reeds te koop maar bent u ongelukkig met de gang van zaken. Makelaardij B is een gerenommeerd makelaarskantoor dat actief is in [het gebied waar u woont]. Wij zijn niet een doorsnee makelaarskantoor. Dat merkt u pas wanneer u met ons in zee gaat.*

*Wij vinden het hanteren van een reële vraagprijs een basis voor succes. Daarnaast is er een standaard procedure welke wij bij elke woning hanteren. Wij hebben iedere maand contact met u om de voortgang te bespreken en komen regelmatig bij u langs, ook indien er geen bijzonderheden zijn.*

*Wij blijven niet stil zitten nadat wij uw woning in verkoop hebben genomen maar gaan actief de boer op! Indien nodig zullen wij gedurende het verkoopproces zaken aanpassen die tot een beter resultaat leiden.*

*Wij komen graag met u kennis maken. Ook indien uw woning reeds te koop staat kunnen wij graag met u van gedachten wisselen.*

*Met hartelijke groet, ”*

- 2.4. Naar aanleiding van deze brief en de op- en aanmerkingen die hij kreeg van relaties voor wie hij als makelaar optrad meent klager dat beklagde uit zijn database cliëntgegevens heeft meegenomen ten behoeve van een eigen commerciële actie.  
Klager acht dit oncollegiaal en in strijd met de Erecode van de vereniging.

### 3. De klacht

- 3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven houdt de klacht in dat beklagde in strijd met wat een makelaar, lid van de vereniging betaamt, een publiciteitscampagne is gestart gericht op de relaties van klager met het kennelijke doel om deze relaties naar zich toe te trekken.

### 4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde merkt samengevat tot zijn verweer op dat het inderdaad juist is dat in verband met een uitgebreide marketingcampagne (ook) gekozen is voor het versturen van brieven. De mailing was echter niet specifiek gericht op relaties van beklagde.  
De mailing was van algemene aard en er worden in de brief geen persoonlijke toespelingen gemaakt.
- 4.2. De bewuste mailing is slechts in de maand augustus verstuurd en daarna is er van zijn zijde geen soortgelijke publiciteitsactie meer geweest. De zakelijke uitkomst van het versturen van de brieven heeft na intern beraad tot het besluit geleid in de toekomst marketingcampagnes op een andere wijze vorm te geven.
- 4.3. Beklaagde betreurt de gang van zaken en stelt er waarde aan te hechten met klager een goede collegiale relatie te onderhouden.

### 5. De beoordeling van het geschil

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar M. L te S. die lid is van de Vereniging.  
De Raad van Toezicht Groningen is derhalve bevoegd om van deze klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad is van oordeel dat een makelaar in het algemeen een grote mate van vrijheid heeft om zijn eigen dienstverlening onder ogen te brengen van het grote publiek.  
Dit kan door middel van advertentiecampagnes, publiciteitsfolders en ook door middel van mailings.  
De wijze van zoeken van publiciteit en het geven van bekendheid aan de eigen activiteiten heeft echter zijn grenzen. Die grens is naar het oordeel van de Raad door beklagde overschreden.

- 5.3. Afgezien van het feit dat er sterke aanwijzingen zijn dat beklagde, zoals klager stelt, de namen van zijn relaties uit de database van klager heeft meegenomen ten behoeve van eventueel toekomstig te ontwikkelen activiteiten, is de Raad met name van oordeel dat het op naam verzenden van brieven aan personen, waarvan bekend is of bekend kan zijn dat ze tot het relatiebestand van een andere makelaar behoren, met de zinsnede “misschien staat uw woning reeds te koop maar bent u ongelukkig met de gang van zaken” in het onderlinge collegiale contact van makelaars, leden van de vereniging, niet past.

Een dergelijke actie ziet de Raad als een doelbewuste poging tot het losweken van de relatie van een handelend makelaar.

De Raad acht dat in strijd met de welwillendheid die makelaars onderling jegens elkander hebben te betrachten en met goede onderlinge collegiale verhoudingen.

Dit klemmt temeer als de eigen relaties van een makelaar erover klagen dat zij door een andere makelaar worden benaderd in een poging met deze makelaar een zakelijke relatie aan te gaan ten koste van de bestaande relatie, zoals in de onderhavige kwestie het geval is.

- 5.4. De door beklagde verzonden mailing is, omdat de brieven op naam zijn gesteld, niet te beschouwen als een algemene reclamecampagne die er op is gericht om de naam van de makelaar en zijn kunde en vaardigheden bij het grote publiek meer bekendheid te geven.

De Raad zal daarom uitspraak doen als na te melden.

## 6. De beslissing

- 6.1. De Raad verklaart de ingediende klacht gegrond.
- 6.2. De Raad legt aan beklagde de straf op van: berisping.
- 6.3. De Raad bepaalt dat beklagde de kosten vallende op de behandeling van deze klacht tot een bedrag van € 2.450,- aan de Vereniging dient te voldoen binnen zes weken nadat deze beslissing onaantastbaar zal zijn geworden.

ALDUS gewezen te Groningen op 11 februari 2010 door mr. B. van den Bosch, voorzitter, C.A. Voogd, lid en mr. G.J. Niezink, secretaris.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op 26 maart 2010.

mr. B. van den Bosch,  
voorzitter

mr. G.J. Niezink,  
secretaris