

18-80 CRvT

CR 18/2658

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

Arbeidsconflict – civielrecht en/of tuchtrecht? Courtages ten onrechte door makelaar zelf geïncasseerd. Geen toegang tot Fundadesk voor werkgever.

Tussen de makelaar en de werkgever is een conflict ontstaan hetgeen ertoe leidt dat de makelaar voordat de arbeidsrelatie formeel is beëindigd, op non-actief wordt gesteld. De makelaar vraagt daarop de NVM haar op haar privé-adres te registreren en haar nieuwe inloggegevens te verstrekken, hetgeen gebeurt. De makelaar wijzigt in Fundadesk het emailadres van haar werkgever hetgeen tot gevolg heeft dat deze enige tijd geen toegang meer heeft. Verder bericht zij de notarissen die belast zijn met het transport van de panden die zij heeft verkocht, dat de courtagenota's op haar naam gesteld moeten worden en deze worden vervolgens aan haar overgemaakt. De (voormalige) werkgever van de makelaar dient een klacht in. De raad van toezicht acht de klacht gegrond. Net als de raad is de Centrale Raad van oordeel dat, hoewel aan de zaak ook een civielrechtelijke kant zit, het gedrag van de makelaar ook tuchtrechtelijke beoordeeld kan worden. De courtages zijn ontstaan in de tijd dat de makelaar nog voor klager werkzaam was en zij had deze niet zelf mogen innen. Ook de wijziging in de Fundadesk is laakbaar. Hierdoor is klager in zijn belangen geschaad.

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

Mevrouw **M.L.**, aangesloten NVM-Makelaar en kantoorhoudende te A,

appellante/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

de besloten vennootschap **H V INTERNATIONAL B.V.**, tevens handelende onder de naam **E & V**, NVM-Lid en kantoorhoudende te A,

geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij e-mail van 7 september 2016 heeft geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht [...]

1.2 . In de beslissing van 13 juni 2017 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellante/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) ingediende klacht gegrond verklaard. Aan de Makelaar is een boete opgelegd van €5.000,-. De Raad van Toezicht heeft tevens bepaald dat de Makelaar met een bedrag van €2.650,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.

1.2 De Makelaar is bij brief van 4 augustus 2017 (ontvangen op 8 augustus 2017) van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 19 september 2017 heeft de Makelaar de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

1.3 Klaagster heeft bij brief van 13 oktober 2017 haar verweer in hoger beroep uiteen gezet.

1.4 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.

1.5 Ter zitting van 27 maart 2018 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

- de Makelaar in persoon, vergezeld door de heer D;
- namens klaagster: mevrouw G en mevrouw R, vergezeld door de heer mr. R. Goossens.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

1.6 Bij e-mail van 20 april 2018 heeft de gemachtigde van klaagster een e-mail met een nadere productie aan het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht gestuurd. De Centrale Raad van Toezicht heeft de e-mail met productie bij brief van 25 april 2018 aan de Makelaar doorgestuurd en haar verzocht daar op te reageren. Bij brief van 25 mei 2018 heeft de Makelaar haar nadere reactie aan het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht gestuurd.

2. De feiten

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

2.1 Klaagster houdt zich bezig met bemiddeling bij de aankoop en verkoop alsmede de huur en verhuur van onroerende zaken.

2.2 Tussen klaagster en de Makelaar is op 17 maart 2014 een samenwerkingsovereenkomst gesloten (hierna: de Overeenkomst), die inhoudt dat de Makelaar ten behoeve van klaagster opdrachten zou uitvoeren tot (ver)huur en (ver)koop, alsmede taxaties van onroerende zaken. De in verband met bedoelde transacties door opdrachtgevers van klaagster te betalen courtagenota's dienden op naam van klaagster te worden gesteld en aan haar te worden betaald. In Appendix II bij de Overeenkomst zijn de afspraken die gelden per 1 september 2015 weergegeven. Hierin is opgenomen dat de Makelaar bij wijze van tegenprestatie voor haar werkzaamheden een commissie van 60% van de courtagenota's zou ontvangen, nadat klaagster zelf het bedrag van haar nota's had ontvangen.

2.3 De inloggegevens voor de Fundadesk zijn door de NVM verstrekt aan de Makelaar, aangezien zij NVM-Aangeslotene is. Gedurende de periode van het samenwerkingsverband tussen klaagster en de Makelaar hebben de medewerkers van klaagster met behulp van deze gegevens kunnen inloggen op de Fundadesk. Klaagster heeft maandelijks de kosten van het lidmaatschap van Fundadesk voldaan.

2.4 Bij e-mail van 5 juli 2016 heeft de Makelaar de samenwerking met klaagster opgezegd tegen 1 september 2016. In een gesprek tussen partijen op 8 juli 2016 is de Makelaar door klaagster op non-actief gesteld. Feitelijk heeft de Makelaar vanaf die datum geen opdrachten voor klaagster meer uitgevoerd.

2.5 Klaagster heeft bij e-mail van 11 juli 2016 de Makelaar gevraagd om op die dag de klanten van klaagster te berichten dat de Makelaar het kantoor ging verlaten. Daarbij is aan de Makelaar meegedeeld dat die week het e-mailadres van de Makelaar door het hoofdkantoor van klaagster zou worden afgesloten, met een bericht dat de Makelaar niet meer werkzaam was voor klaagster.

2.6 Een e-mail van de Makelaar aan de Ledenservice van de NVM van 12 juli 2016, met als onderwerp "mijn lidmaatschap" luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Vanaf januari 2014 was ik als NVM-makelaar verbonden aan [klaagster] in A. Vorige week heb ik opgezegd per 1 september 2016. Momenteel ben ik afgesloten van alle systemen daar mijn opzegging niet in goede orde is ontvangen. Mijn ‘papieren’ staan nog op vestigingsnummer [...].

Wil bij deze verzoeken om mij als NVM-makelaar per direct van deze vestiging te verwijderen. Het wachtwoord dat ik gebruik bij [M.L.], is gewijzigd. Zou het op prijs stellen dat dit niet aangepast kan worden als daartoe verzoeken worden ingediend door medewerkers van het kantoor.

Zou u voor correspondentie het volgende emailadres willen gebruiken?

(...)

Deze week zal ik de wijziging doorgeven via het formulier “wijziging aansluiting NVM”.

2.7 Met ingang van 14 juli 2016 heeft de Makelaar haar werkzaamheden als makelaar voortgezet vanaf haar privé-adres.

2.8 De Ledenservice van de NVM heeft bij bericht van 13 juli 2016 aan de Makelaar bevestigd dat zij per die datum door de NVM is uitgeschreven op de vestiging van klaagster en vervolgens als NVM-Aangeslotene is geregistreerd op haar privé-adres. Aan de Makelaar is meegedeeld dat zij per e-mail automatisch een inlogcode zou ontvangen.

2.9 Bij e-mail van 18 juli 2016 heeft klaagster aan de Makelaar bericht, voor zover relevant:

“Ik heb jou de klanten (verkopers, verhuurders en zoekers) gegund die van jou waren maar waar wij een contract mee hadden. Naar ik aanneem begrijp je dat dit een gunst is. De nota van de Nieuwe K zullen wij nog opmaken. De nota van E is jouw verantwoordelijkheid want daar hebben wij geen afspraak mee en daar wist ik ook helemaal niets van af. (...)”

2.10 Klaagster heeft een korte periode niet (meer) kunnen inloggen op FundaDesk. Bij e-mail van 26 juli 2016 heeft zij de NVM Ledenservice als volgt bericht:

“Onze directeur [de Makelaar] is per direct gestopt bij ons. Nu wilden wij inloggen bij Funda desk alleen was dit niet mogelijk. [De Makelaar] heeft dit allemaal stop gezet. Nu zijn wij er achter gekomen dat als mensen via Funda een bezichtiging of brochure willen aanvragen wij dit niet ontvangen. Wij zijn er ook achter gekomen dat deze aanvragen naar het privé adres van [de Makelaar] worden verstuurd. Graag wil ik u vragen dit direct te veranderen naar ons eigen email adres (...)”

2.11 Op 29 juli 2016 verkreeg klaagster haar eigen inloggegevens.

2.12 Op 4 augustus heeft de Makelaar voor haar werkzaamheden inzake vier woningen courtagenota's gestuurd naar opdrachtgevers en voor een woning naar de notaris die het transport van de betreffende woning verzorgde, met het verzoek de courtage rechtstreeks aan haar te betalen.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt in dat de Makelaar niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, omdat zij:

- a. na het feitelijk verbreken van de samenwerking met klaagster - in juli 2016 - zonder toestemming en medeweten van klaagster courtagenota's op eigen naam heeft opgesteld met vermelding van haar eigen bankrekeningnummer en deze nota's vervolgens heeft gezonden aan en heeft geïnd bij de verscheidene notarissen die waren belast met de levering van onroerende zaken bij de verkoop waarvan de Makelaar in opdracht van klaagster heeft bemiddeld, zulks ten behoeve van opdrachtgevers van klaagster;
- b. het e-mailadres van de FundaDesk van klaagster heeft gewijzigd in haar eigen e-mailadres als gevolg waarvan klaagster gedurende een periode van twee maanden geen aanvragen voor bezichtigingen heeft ontvangen van potentiële kopers.

3.2 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen gegrond verklaard en aan de Makelaar een boete opgelegd.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

4.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

toepasselijk tuchtreglement

4.2 De klacht is op 7 september 2016 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016, van toepassing is.

niet-ontvankelijkheid klaagster

4.3 In hoger beroep heeft de Makelaar opnieuw aangevoerd dat klaagster niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in haar klacht, nu sprake is van een zuiver civielrechtelijk geschil, aldus de Makelaar.

4.4 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: Reglement Tuchtrechtspraak) kan een ieder die van mening is dat een NVM-makelaar zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen een tuchtklacht indienen. Klaagster heeft onder meer gesteld dat de belangen van haar opdrachtgevers door de handelwijze van de Makelaar zijn geschaad. Daarmee doet klaagster een beroep op regel 7 van de Erecode, waarin - zakelijk weergegeven - is bepaald dat een NVM-lid goede contacten dient te onderhouden met zijn collegae, zich niet schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie en zich zonder noodzaak tegenover derden niet negatief uitlaat over collegae of hun optreden. Ontstaat er een geschil met een collega, dan mogen de belangen van opdrachtgevers daardoor niet worden geschaad. Hieruit volgt dat klaagster belang heeft bij haar klacht. De Raad van Toezicht heeft dan ook op goede gronden geoordeeld dat klaagster ontvankelijk is in haar klacht.

4.5 De Makelaar heeft nog aangevoerd dat het op de weg van de NVM had gelegen om tussen partijen te bemiddelen, ter voorkoming dat het geschil (verder) uit de hand liep. De Raad van Toezicht zou hebben nagelaten toe te lichten waarom dit geschil niet geschikt zou zijn voor mediation. De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat artikel 15 van het Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt dat de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM kennis neemt van de klacht. Zij heeft vervolgens het recht om te trachten in der minne een voor klager bevredigende oplossing te bereiken anders dan middels het ter behandeling van de klacht voorleggen aan de raad. Als zij daartoe geen aanleiding ziet, of de bemiddeling leidt niet tot het door klager gewenste resultaat, dan stelt zij de zaak in handen van de Stichting Tuchtrechtspraak. Anders dan de Makelaar meent, is sprake van een recht van de NVM om via bemiddeling de zaak tot een einde te brengen. Het is echter geen plicht. De Raad van Toezicht dient vervolgens te oordelen over de klacht zoals die aan hem wordt voorgelegd. Het enkele feit dat de NVM, zoals door de Makelaar is aangevoerd, geen bemiddelingspoging heeft ondernomen, maakt niet dat klaagster niet-ontvankelijk zou zijn in haar klacht.

ontbrekende stukken in uitspraak

4.6 Volgens de Makelaar heeft de Raad van Toezicht ten onrechte twee stukken niet genoemd in zijn uitspraak: een brief van de zijde van de Makelaar d.d. 27 oktober 2016 en de reactie van klaagster daarop bij e-mail van 2 november 2016. In haar brief heeft de Makelaar om opheldering gevraagd met betrekking tot de vraag door wie de klacht is ingediend: door klaagster of door haar managing director, mevrouw G, als consument. Voorts heeft de Makelaar zich afgevraagd of, als de klacht zou zijn ingediend door mevrouw G als consument, klaagster dan niet als beklaagde zou moeten worden aangemerkt, nu de verweten gedraging ziet op de periode dat de Makelaar nog werkzaam was onder de vlag van klaagster.

4.7 De Raad van Toezicht heeft beide stukken niet genoemd in zijn opsomming van de gewisselde processtukken. De stukken maakten echter wel deel uit van het procesdossier dat door de Raad van Toezicht aan de Centrale Raad van Toezicht is toegestuurd. Uit de beslissing van 13 juni 2017 blijkt ook dat de Raad van Toezicht een oordeel heeft gegeven omtrent de door de Makelaar opgeworpen vragen. Terecht heeft de Raad van Toezicht de klacht opgevat als zijnde ingediend door klaagster zelf en niet door haar managing director op persoonlijke titel, zoals dit ook onmiskenbaar volgt uit de e-mail van 7 september 2016. Nu de Raad van Toezicht tot uitgangspunt heeft genomen dat de klacht was ingediend door klaagster en niet door een consument, behoefde het tweede punt uit de brief van 27 oktober 2016 geen behandeling.

4.8 Voordat de Centrale Raad van Toezicht toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klachtonderdelen, wordt opgemerkt dat partijen over en weer elkaar verschillende verwijten maken, die geen onderdeel uitmaken van de klacht van klaagster. De verwijten die niet direct verband houden met de voorliggende klachtonderdelen zullen niet door de Centrale Raad van Toezicht worden beoordeeld.

ad klachtonderdeel a: door de Makelaar verzonden courtagenota's

4.9 De Makelaar heeft aangevoerd dat zij gerechtigd was haar verplichtingen onder de met klaagster gesloten overeenkomst op te schorten, omdat klaagster i) in strijd met de contractuele opzegtermijn de overeenkomst per direct had beëindigd, ii) een courtagenota uit het verleden onbetaald had gelaten, iii) commissies en salaris van oud-medewerkers onbetaald liet en iv) niet meewerkte aan een redelijke afwikkeling van de samenwerking. In dat kader was de Makelaar gerechtigd om een aantal courtagenota's op haar naam te (laten) stellen. Het stond de Makelaar vrij om de courtagenota's rechtstreeks aan haar uit te laten betalen. Dat volgt ook uit het feit dat in de overeenkomst geen concurrentiebeding was opgenomen, noch een regeling over de courtage na beëindiging van de overeenkomst. Klaagster heeft voorts nagelaten aan te tonen dat de opdrachtgevers aan wie de Makelaar een

courtagenota heeft gestuurd daadwerkelijk opdrachtgevers van klaagster waren. Tijdens de samenwerking waren de opdrachtgevers over het algemeen afkomstig uit het netwerk van de Makelaar. Tot slot voert de Makelaar aan dat de belangen van de opdrachtgevers van klaagster niet zijn geschaad door het handelen van de Makelaar. Door betaling van het courtagebedrag hebben zij immers voldaan aan hun verplichting. Als de belangen van opdrachtgevers al zouden zijn geschaad, dan dient dat voor rekening te komen van klaagster.

4.10 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt.

De Makelaar heeft bij e-mail van 5 juli 2016 de Overeenkomst met klaagster tegen 1 september 2016 opgezegd. Dat klaagster haar vervolgens op non-actief heeft gesteld, heeft geen gevolgen voor de bepalingen van de Overeenkomst; deze bleven onverkort van toepassing tot 1 september 2016.

De courtagenota's die de Makelaar aan zichzelf heeft laten uitbetalen zagen onder meer op de verkoop van panden aan de K nr 55, de Prinses M-straat 38 en de O-straat 6-4. Van deze panden heeft klaagster de koopovereenkomsten overgelegd. De koopovereenkomsten zijn allemaal opgesteld vóór 1 september 2016 en vallen derhalve onder de werking van de Overeenkomst. In de drie koopovereenkomsten staat klaagster vermeld als makelaar van de koper danwel verkoper. Hieruit volgt dat de contractuele relatie met betrekking tot de bemiddeling tot stand was gekomen tussen klaagster en de verkoper c.q. koper van de betreffende panden. De opdrachtgevers dienden er dan ook vanuit te gaan dat de declaratie met betrekking tot de bemiddeling zou worden verstuurd uit naam van klaagster. Partijen zijn ook overeengekomen dat klaagster de declaraties verstuurde, zo volgt uit de tussen partijen gesloten Overeenkomst. Daarmee staat vast dat de Makelaar declaraties zonder rechtsgrond heeft verstuurd. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Makelaar daarmee niet alleen regel 7, maar ook regel 1 van de Erecode heeft geschonden. Een makelaar dient immers in zijn communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over onder meer rechten, werkwijze, belangen en positie. Het verweer van de Makelaar dat zij door het handelen van klaagster na de opzegging gerechtigd was haar verplichtingen onder de Overeenkomst op te schorten en als gevolg daarvan zelf declaraties te versturen, faalt dan ook. Indien de Makelaar vreesde dat klaagster haar verplichtingen jegens de Makelaar niet zou nakomen, dan had de Makelaar andere (rechts)maatregelen kunnen treffen jegens haar. Ook het verweer dat de Overeenkomst geen non-concurrentiebeding of afspraken omtrent betaling van courtage na de beëindiging van de Overeenkomst kent faalt. Tot 1 september 2016 hadden beide partijen zich dienen te houden aan de bepalingen van de Overeenkomst.

4.11 Anders dan de Makelaar aanvoert, hoeft klaagster niet aan te tonen dat het opdrachtgevers van klaagster waren aan wie de Makelaar courtagenota's heeft

gestuurd. Uit de door klaagster overgelegde koopovereenkomsten blijkt immers dat klaagster daarop staat vermeld als de makelaar die heeft bemiddeld. Uit wiens netwerk de betreffende koper c.q. verkoper afkomstig was, is dan niet relevant. Tot slot treft ook het verweer van de Makelaar dat de opdrachtgevers geen nadeel hebben ondervonden geen doel. Volgens klaagster heeft in ieder geval één opdrachtgever de courtage rechtstreeks aan de Makelaar voldaan, terwijl de overeenkomst tot bemiddeling tot stand was gekomen tussen klaagster en de betreffende opdrachtgever. Dit is niet betwist door de Makelaar. Klaagster zou zich derhalve rechtsgeldig op het standpunt hebben kunnen stellen dat die opdrachtgever niet bevrijdend aan de Makelaar had mogen betalen en de courtagenota alsnog aan klaagster zou moeten voldoen. Daarmee staat vast dat opdrachtgevers wel degelijk nadeel hebben kunnen ondervinden door de handelwijze van de Makelaar.

4.12 Gelet op het voorgaande is klachtonderdeel a dan ook gegrond.

ad klachtonderdeel b: toegang tot Fundadesk

4.13 De Makelaar heeft aangevoerd dat de inlogcodes voor Fundadesk zijn gekoppeld aan een NVM-Makelaar. Met gebruikmaking van de inlogcodes van de Makelaar verkregen klaagster en haar medewerksters toegang tot Fundadesk. Nadat de NVM op 12 juli 2016 de uitschrijving van de Makelaar verwerkte, was de koppeling met Fundadesk niet meer beschikbaar voor klaagster. Op dat moment had klaagster derhalve al bekend kunnen zijn met de verbreking van de koppeling. Dat het tot 28 juli 2016 heeft geduurd voordat klaagster nieuwe inlogcodes verkreeg, kan de Makelaar niet worden verweten. Daarnaast heeft de Makelaar aangevoerd dat zij op 12 juli 2016 zelf abusievelijk in Fundadesk het e-mailadres van klaagster heeft gewijzigd in een niet aan haarzelf gelieerd, niet-bestaand e-mailadres. In aanvulling op dit verweer heeft de Makelaar bij brief aan de Centrale Raad van Toezicht van 23 mei 2018 aangevoerd dat voortschrijdend inzicht haar tot de conclusie heeft gebracht dat zij zelf het e-mailadres van Fundadesk heeft gewijzigd in haar eigen e-mailadres, om zo de belangen van haar eigen cliënten te waarborgen. De Makelaar heeft er daarbij op gewezen dat klaagster in de periode tussen 12 juli 2016 en 28 juli 2016 slechts één bericht van een geïnteresseerde via Fundadesk heeft ontvangen, op 27 juli 2016, en dat dat bericht daarna gewoon was in te zien voor klaagster. De beantwoording van de bericht heeft derhalve slechts anderhalve dag vertraging opgelopen, zodat de belangen van opdrachtgevers niet zijn geschaad door de handelwijze van klaagster, aldus steeds de Makelaar.

4.14 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt.

Niet in geschil is de vraag of de Makelaar gerechtigd was haar eigen, persoonlijke inlogcodes bij de NVM te wijzigen na haar opzegging bij klaagster. Het gaat hier

echter om de vraag of de Makelaar bewust het e-mailadres van klagster bij Fundadesk heeft gewijzigd in een ander e-mailadres, waardoor klagster geen toegang meer had tot Fundadesk.

Waar de Makelaar in eerste instantie nog aanvoerde dat zij niet wist hoe het e-mailadres gewijzigd kon zijn, heeft zij in hoger beroep erkend dat zij zelf het e-mailadres van klagster heeft gewijzigd in een e-mailadres, waarvan zij dacht dat het haar e-mailadres was. Het feit dat dat een verkeerd e-mailadres blijkt te zijn, zoals de Makelaar aanvoert, doet naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht niet ter zake. Dat de Makelaar zich niet heeft gerealiseerd wat daarvan de gevolgen waren, zoals door haar wordt aangevoerd, pleit haar evenmin vrij. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Makelaar zich ervan bewust had moeten zijn dat deze wijziging gevolgen voor klagster had, althans had kunnen hebben. Het wijzigen van het e-mailadres waarmee klagster toegang had tot Fundadesk, zonder klagster daaromtrent te informeren, is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht in strijd met zowel regel 1 als regel 7 van de Erecode en daarmee tuchtrechtelijk verwijtbaar.

4.15 Het verweer van de Makelaar dat de belangen van opdrachtgevers niet zijn geschaad door haar handelen wordt verworpen. Dat dat niet is gebeurd, is immers niet een gevolg van het handelen van de Makelaar. Daar komt bij dat de Centrale Raad van Toezicht heeft geoordeeld dat ook regel 1 van de Erecode is geschonden, zodat het handelen van de Makelaar op zichzelf al tuchtrechtelijk verwijtbaar wordt geacht, ook indien geen opdrachtgevers zouden zijn geschaad in hun belangen.

5. Slotsom

5.1 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat beide klachtonderdelen gegrond zijn. De beslissing van de Raad van Toezicht zal dan ook, onder verbetering van de gronden, worden bekrachtigd.

5.2 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. Beslissing in hoger beroep

6.1 Bekrachtigt, onder verbetering van de gronden, de beslissing van 13 juni 2017 van de Raad van Toezicht Amsterdam;

6.2 Bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie en in hoger beroep een bedrag van €5.637,- exclusief

eventueel verschuldigde BTW zal voldoen en bepaalt 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.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes (voorzitter), mr. C.C. Horrevorts (secretaris) en de leden mr. J.A. van den Berg, W. van Haselen en F.J. van der Sluijs, ondertekend op 6 juli 2018.

P. van der Kolk
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris