

20-102 RvT Amsterdam

RAAD VAN TOEZICHT AMSTERDAM VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM

Deeldienstmakelaar. Onterechte vermelding van makelaar. Ongefundeerde mededeling over tarieven van andere makelaars. Vermelding in KvK.

Een makelaar dient een klacht in tegen een collega over diens werkwijze en mededelingen op diens website. Beklaagde laat een deel van de werkzaamheden bij verkoop door de opdrachtgever zelf uitvoeren. Dat daardoor de indruk wordt gewekt dat de consument zelf via de NVM zijn woning kan verkopen, is de raad van toezicht niet met klager eens. Beklaagde is duidelijk over zijn werkwijze en o.a. het substantiële onderdeel van het verkoopproces nl. de onderhandelingen, loopt via de makelaar.

De vermelding van een medewerker op de website als makelaar is onjuist. Dat dit inmiddels is gecorrigeerd, maakt geen verschil.

Beklaagde zegt niet welk onderzoek gedaan is naar de tarieven van andere makelaars noch laat hij weten waarop zijn mededeling is gebaseerd dat andere makelaars duurder zijn dan hij. Derhalve maakt beklagde een onjuiste vergelijking.

Dat in de Kamer van Koophandel is vermeld dat er geen personen bij de onderneming werkzaam zijn terwijl dit wel het geval is, is van ondergeschikt belang. Op de website van beklagde staan de medewerkers vermeld.

21/20 **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **E. K.**, aangeslotene bij de Vereniging, (hierna te noemen: klager), gericht tegen de besloten vennootschap **Z BV**, lid van de Vereniging (hierna te noemen: beklagde).

De klacht is door klager ingediend bij klachtformulier van 27 mei 2020 met 4 bijlagen, waaronder een uitgebreide omschrijving van de klacht. Namens beklagde is op de klacht gereageerd door de heer M. K., verbonden aan beklagde, bij ongedateerd schrijven met 1 bijlage. Klager heeft zijn standpunt nader uiteen gezet bij ongedateerd schrijven, waarna mr. M. Zwennes, advocaat te Amsterdam, namens beklagde nog heeft gereageerd bij – eveneens – ongedateerd schrijven.

In verband met de coronamaatregelen heeft de aanvankelijk op 22 oktober 2020 geplande hoorzitting van de Raad geen doorgang gevonden. Beide partijen zijn door de Raad in de gelegenheid gesteld nog een korte, schriftelijke

nadere toelichting op hun standpunt te geven, dan wel aan de Raad te laten weten of zij alsnog – op een nader te bepalen datum – een hoorzitting wensen. Geen van beide partijen heeft dit laatste te kennen gegeven. Ook hebben beide partijen geen nadere stukken ingezonden. De Raad zal derhalve uitspraak doen op basis van de schriftelijke stukken in het dossier.

DE FEITEN

Op grond van de stukken is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Beklaagde doet zaak onder de naam ‘Z’. Op haar website geeft beklagde aan dat woningbezitters snel en makkelijk zelf hun huis kunnen verkopen en daarmee duizenden euro’s aan makelaarskosten kunnen besparen. Volgens de informatie op de website worden bij Z de taken verdeeld tussen de makelaar en de verkoper. De makelaar plaatst de woning op Funda, hij maakt professionele foto’s van de woning, hij brengt de juridische aspecten in kaart, stelt de koopakte op en hij verricht nog een aantal andere werkzaamheden in het kader van de verkoop. In dit scenario neemt de verkoper zelf de bezichtigingen van de woning voor zijn rekening, hetgeen volgens de website leidt tot een veel lagere courtage voor de makelaar dan in traditionele gevallen, waarbij de makelaar alle werkzaamheden rond de verkoop van een woning verricht, waaronder de bezichtigingen door potentiële gegadigden.

Op haar website geeft beklagde een rekenvoorbeeld betreffende een woning met een geschatte waarde van € 350.000,--. Volgens beklagde zou de verkoper van die woning bij een ‘traditionele’ makelaar een bedrag van € 6.987,75 aan courtage dienen te betalen, terwijl beklagde haar diensten in het kader van ‘zelfverkopen’ aanbiedt tegen een vaste lage prijs van € 1.098,-. Aldus zou volgens de website de besparing voor de opdrachtgever € 5.889,75 bedragen.

DE KLACHT

De klacht van klager valt in 4 onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet handelt zoals een goed makelaar betaamt doordat zij:

- a. Naar het publiek communiceert dat men zelf zijn woning kan verkopen via een lid van de Vereniging en met gebruikmaking van Funda. Klager is van mening dat ‘zelfverkopen’ het tegenovergestelde is van een makelaar en dat een verkoper die zelf verkoopt geen gebruik maakt van

een makelaar. Naar het oordeel van klager maakt beklaagde zich schuldig aan onjuiste beeldvorming over haar werkwijze, hetgeen een overtreding van artikel 1 van de Erecode van de Vereniging oplevert. Tevens is klager van oordeel dat beklaagde zich schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie door met de naam van haar onderneming te suggereren dat een consument zelf zijn huis kan verkopen als een bij de Vereniging aangesloten makelaar. Dit laatste acht klager in strijd met artikel 7 van de Erecode.

- b. Met betrekking tot haar medewerker C. A. op haar website aangeeft dat deze makelaar zou zijn, terwijl de heer A niet als zodanig in een vastgoedregister staat geregistreerd;
- c. In strijd met de werkelijkheid via de website en andere mediadragers het beeld schetst dat traditionele makelaars bij de verkoop van een woning met een waarde van € 350.000,-- een percentage van 1,99% aan courtage in rekening brengen aan hun opdrachtgevers. Volgens klager suggereert beklaagde daarmee dat traditioneel werkende makelaars te hoge tarieven hanteren. Klager acht deze handelwijze van beklaagde niet zorgvuldig en in strijd met het bepaalde in artikel 1 van de Erecode van de Vereniging.
- d. In het handelsregister van de Kamer van Koophandel heeft doen registreren dat bij de onderneming Z BV geen personen werkzaam zijn, terwijl er volgens haar website wel personen voor deze onderneming werkzaam zijn. Ook dit laatste acht klager een overtreding van artikel 1 van de Erecode.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a ('zelfverkopen' versus 'makelaar')

Beklaagde stelt dat haar bedrijf Z in 2010 is gestart, nadat de Vereniging en de Makelaars Vereniging Amsterdam daartoe toestemming hadden gegeven. Volgens beklaagde is de naam van haar bedrijf destijds voorgelegd aan de leden van de Vereniging en heeft zij sindsdien nimmer een klacht ontvangen over deze naam. Bij een recent door de Vereniging uitgevoerde audit van het bedrijf van beklaagde is er een keurige beoordeling van de Vereniging ontvangen, aldus beklaagde.

Beklaagde omschrijft zichzelf als 'deeldienstenmakelaar'.

Evenals klager is beklagde van mening dat een makelaar iemand is die bemiddelt tussen de verkoper en koper van een zaak. Het is niet de makelaar die het huis van zijn opdrachtgever verkoopt, maar de opdrachtgever zelf. Immers, de makelaar bemiddelt slechts.

Beklaagde betwist dat zij aan het publiek kenbaar maakt dat ‘men zelf kan verkopen via de Vereniging’. Beklaagde wijst erop dat op haar website staat vermeld hoe de taakverdeling tussen haar en de opdrachtgever is. Het verschil met de traditionele makelaarsopdracht is dat het in de werkwijze van beklagde zo is, dat de opdrachtgever zelf de advertentie voor de verkoop verzorgt en zelf potentiële gegadigden begeleidt bij de bezichtigingen. De overige makelaarstaken worden door beklagde zelf gedaan.

Beklaagde wijst voorts op een document, getiteld “Wanneer is er sprake van een volledige opdracht”. Daaruit blijkt dat het begrip bemiddelingsopdracht niet scherp is omlijnd en dat een opdrachtgever allerlei (makelaars)diensten ter beschikking staan.

In het kader van een bemiddelingsopdracht mag volgens de Vereniging het dienstenpakket worden beperkt, doch niet zodanig dat het karakter van een bemiddelingsopdracht verloren gaat. De opdracht moet betrekking hebben op een substantieel gedeelte van het dienstenpakket wil er sprake zijn van een opdracht tot dienstverlening in de zin van de Voorwaarden van de Vereniging. Dit dienstenpakket dient in ieder geval de onderhandelingen te bevatten.

Beklaagde betwist tevens dat zij het bepaalde in artikel 7 van de Erecode zou overtreden en dat zij zich met haar werkwijze schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie.

Klachtonderdeel b (de heer A staat op website als ‘makelaar’ vermeld)

Beklaagde erkent dat de heer A op haar website als makelaar stond vermeld. Volgens beklagde was dit een vergissing. Na ontvangst van de klacht van klager is de vermelding meteen aangepast. De heer A staat thans vermeld als ‘assistent register makelaar taxateur’.

Klacht onderdeel c (onjuiste informatie over tarieven van andere, traditionele makelaars)

Volgens beklagde is het binnen de Vereniging toegestaan om naar het publiek eerlijke vergelijkingen te maken van de tarieven die makelaars hantieren. Beklaagde ontkent dat zij op haar website stelt dat een traditionele makelaar bij de verkoop van een woning van € 350.000,-- een courtage van 1,99% aan zijn opdrachtgever in rekening brengt. Beklaagde is overigens wel uitge-

gaan van een – naar haar zeggen – landelijk gemiddelde van 2% over de verkoopprijs (inclusief BTW).

Klacht onderdeel d (registratie Kamer van Koophandel)

De onderneming van beklagde is in 2010 aangemeld bij de Vereniging en heeft sindsdien een eigen lidmaatschapsnummer. Het gaat hier om een nevenvestiging van K Makelaardij B.V. Beklaagde voldoet volledig aan de regelgeving en richtlijnen van de Vereniging.

DE BEOORDELING

Volgens het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen klachtformulier richt de klacht van klager zich tegen zowel de heer M. K., aangeslotene bij de Vereniging, als tegen de besloten vennootschap Z BV., lid van de Vereniging. Nu uit de toelichting op de klacht blijkt dat de klacht van klager betrekking heeft op het handelen van laatstgenoemde vennootschap, merkt de Raad alleen deze vennootschap als beklagde aan.

Voor het antwoord op de vraag of beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klacht onderdeel a ('zelfverkopen' versus 'makelaar')

Klager verwijt beklagde dat deze een onjuiste beeldvorming aan het publiek verstrekt door te suggereren dat de verkoper van een huis met gebruikmaking van de faciliteiten van de Vereniging zelf zijn huis kan verkopen. Beklaagde betwist dit laatste. Zij stelt dat zij een 'deeldienstenmakelaar' is, die voor haar opdrachtgevers alle werkzaamheden verricht die ook een traditionele makelaar verricht, zulks met uitzondering van het opstellen van de advertentie en het begeleiden van potentiële kopers bij de bezichtigingen. Deze laatste twee werkzaamheden doet de verkoper van het huis zelf.

Op haar website geeft beklagde een omschrijving van haar werkwijze. Op internet worden ook haar Algemene voorwaarden vermeld. In artikel 2 van die Voorwaarden staat een uitgebreide omschrijving van de door beklagde in het kader van een opdracht tot verkoop uit te voeren werkzaamheden. Deze bevatten onder meer het onderhandelen met potentiële gegadigden voor een woning.

De Raad wijst alhier op het bepaalde in artikel 7, sub 3 en 4, van de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij. In genoemd artikel is opgenomen welke werkzaamheden een opdracht tot bemiddeling in ieder geval dient in te houden en welke overige werkzaamheden de opdracht daarnaast bevat, tenzij

uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Op basis van hetgeen in dit artikel staat vermeld is het beklagde toegestaan het opstellen van de verkoopadvertentie en het begeleiden van de bezichtigingen over te laten aan haar opdrachtgever zelf, mits dit uitdrukkelijk schriftelijk met de opdrachtgever is overeengekomen.

De Raad is van oordeel dat met de bovenbedoelde, door beklagde op haar website en op internet verstrekte informatie aan het publiek voldoende duidelijk wordt gemaakt welke werkwijze zij hanteert en wat de omschrijving 'zelfverkopen' inhoudt.

Er is dan ook geen sprake van een onjuiste beeldvorming. De Raad vermag evenmin in te zien in welk opzicht beklagde zou suggereren dat men zelf zijn huis kan verkopen als een bij de Vereniging aangesloten makelaar en in welk opzicht beklagde zich schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel b (de heer A staat op de website als 'makelaar' vermeld)

Nu beklagde heeft erkend dat haar medewerker de heer A aanvankelijk op haar website stond vermeld als makelaar, staat vast dat zij het publiek onjuist heeft geïnformeerd over de hoedanigheid van deze medewerker. Op een lid van de Vereniging rust nu eenmaal de verplichting om duidelijk en transparant te zijn omtrent de hoedanigheid van medewerkers die voor de onderneming werkzaam zijn. De omstandigheid dat thans de juiste hoedanigheid van de heer A wordt vermeld doet daaraan niet af.

Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Klachtonderdeel c (onjuiste informatie over tarieven van andere, traditionele makelaars)

Op haar website stelt beklagde dat een traditioneel werkende makelaar bij een verkoopprijs van € 350.000,- een bedrag van € 6.987,75 als courtage in rekening brengt, hetgeen neerkomt op circa 2% van die verkoopprijs. Beklagde geeft daarbij echter niet aan op welk onderzoek zij deze gegevens heeft gebaseerd. Ook laat zij na hierbij te vermelden uit welke bron zij het door haar gestelde courtagebedrag van traditioneel werkende makelaars heeft geput. Het door beklagde op haar website genoemde courtagebedrag dat door een traditionele makelaar in rekening zou worden gebracht, wordt door beklagde niet als een 'gemiddelde', maar als een vaststaand gegeven gepresenteerd. Dit levert geen eerlijke vergelijking op van de tarieven die door traditioneel werkende makelaars worden gehanteerd. Met haar handelwijze

geeft beklagde aan het publiek een onjuiste voorstelling van zaken, hetgeen in strijd is met het bepaalde in artikel 1 van de Erecode.

Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Klachtonderdeel d (registratie Kamer van Koophandel)

De Raad begrijpt dit klachtonderdeel aldus, dat klager beklagde verwijt dat in het Handelsregister staat vermeld dat bij de onderneming van beklagde geen personen werkzaam zouden zijn, terwijl dit in werkelijkheid wel het geval zou zijn.

Hetgeen al dan niet in het Handelsregister staat vermeld omtrent de bij de onderneming werkzame personen acht de Raad van ondergeschikt belang. De website van beklagde geeft aan wie haar medewerkers zijn. Niet uitgesloten moet worden geacht dat medewerkers van beklagde op een andere dan loondienst-basis voor haar werkzaam zijn.

Dit klachtonderdeel is **ongegron**d.

Ingevolge artikel 31 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.

De Raad is van oordeel dat in dit geval een tuchtrechtelijke maatregel gepast is. De Raad legt aan beklagde dan ook een maatregel op in de vorm van een **berisping** en een **boete van € 2.500,-** (zegge tweeduizend vijfhonderd euro), te betalen aan de Vereniging.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen, zijnde een bedrag van € 2.675,00, te vermeerderen met 21% BTW ad € 561,75, derhalve in totaal **€ 3.236,75**. Beklagde zal na het onherroepelijk worden van deze uitspraak daartoe een factuur ontvangen van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, mr. J.P. van Harseler, B. Zuiderwijk en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 11 december 2020.

J.P. van Harseler, voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 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. Hoger beroep wordt ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290 te 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.