

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

**Tevergeefs beroep tegen opzegging lidmaatschap en aansluiting. Nieuwe rechtsvorm NVM.**

*De NVM enerzijds en een makelaarskantoor en zijn directeur anderzijds voeren geruime tijd correspondentie over het overtreden van de NVM-regels door het kantoor. Zo meldt het kantoor objecten dubbel aan en af, namelijk via de beide handelsnamen die het kantoor hanteert en die elk een eigen aansluiting hebben. De correspondentie en ook besprekingen tussen de makelaar en de NVM leiden er niet toe dat de makelaar en zijn kantoor zich conformeren. Ook verzoeken van de NVM om toezending van schriftelijke opdrachten worden genegeerd. Oplegging van boetes waartegen niet wordt opgekomen, helpen niet. Als de NVM uiteindelijk de drooglegging aankondigt, komen de makelaar en zijn kantoor daartegen op. De voorzitter van de Centrale Raad geeft kantoor en makelaar daarop nog korte tijd om zich alsnog te conformeren. Als daarna de drooglegging wordt geëffectueerd verstrekt de makelaar nog enige stukken waarna de drooglegging wordt opgeheven.*

*Van één opdracht kan bewijs geleverd worden dat de opdrachtgever ermee instemt dat zijn pand tweemaal wordt aangemeld; van de overige opdrachten niet. De makelaar stelt dat de opdrachtgevers daarmee mondeling instemden maar kan dat niet aantonen. Daarop besluit de NVM tot opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting over te gaan. De makelaar en zijn kantoor komen daartegen in beroep. De Centrale Raad gaat eerst na of de wijziging van rechtsvorm van de NVM van vereniging naar coöperatieve vereniging nog gevolgen heeft voor de onderhavige kwestie hetgeen niet het geval is.*

*Het college is met een uitvoerige motivering van oordeel dat de NVM terecht tot opzegging over is gegaan. De makelaar heeft meermalen, ook ten overstaan van de voorzitter van de Raad, een verkeerde voorstelling van zaken gegeven. Het feit dat de makelaar en zijn kantoor inmiddels zijn opgegaan in een andere makelaarsonderneming maakt het oordeel van de Centrale Raad niet anders.*

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

1. **VAN B MAKELAARS B.V.** (hierna: “het Makelaarskantoor”), lid van de coöperatieve vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te V,
2. de heer **D. VAN B.**, (hierna: “de Makelaar”), NVM-Aangeslotene, kantoorhoudende te V, verzoekers,

tegen

**HET ALGEMEEN BESTUUR VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.** (hierna: “het Algemeen Bestuur”),

gevestigd en kantoorhoudende te Nieuwegein,  
verweester.

## 1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 28 mei 2019 heeft het Algemeen Bestuur het NVM-lidmaatschap van het Makelaarskantoor en de aansluiting van de Makelaar als makelaar/taxateur tegen 1 juli 2019 opgezegd. Het Makelaarskantoor en de Makelaar zijn tegen genoemde beslissing in beroep gekomen bij per e-mail verzonden brief van 3 juni 2019, aangevuld bij brieven van 12 juni 2019 en 26 juni 2019.
- 1.2 Het beroep tegen de opzegging heeft tot gevolg dat het lidmaatschap en de aansluiting na 1 juli 2019 wordt voortgezet totdat op het beroep is beslist. De opzegging heeft ook tot gevolg dat hun lidmaatschap en aansluiting gedurende de beroepstermijn zijn geschorst, tenzij het Algemeen Bestuur of de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht anders beslist. Het Makelaarskantoor en de Makelaar hebben de Voorzitter verzocht de schorsing op te heffen totdat definitief op het beroep is beslist. De Voorzitter heeft bij uitspraak van 15 juli 2019 de schorsing als bedoeld in artikel 22 leden 3 en 4 van de Statuten, zoals inwerking getreden per 1 mei 2017, opgeheven.
- 1.3 Bij brieven (met bijlagen) van 26 juni 2019 en 6 augustus 2019 heeft het Algemeen Bestuur verweer gevoerd.
- 1.4 Ter zitting van 12 november 2019 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
  - D van B., mede namens het Makelaarskantoor, bijgestaan door mr. A. Hoekman;
  - namens het Algemeen Bestuur: de heer C.J.M. Cramer, mevrouw mr. J.M. van den Hengel-de Jong en mevrouw mr. M. Linskens.
- 1.5 Na de mondelinge behandeling heeft het Algemeen Bestuur de Centrale Raad van Toezicht desgevraagd geïnformeerd over de verplichting van NVM makelaars de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij in hun overeenkomsten met consumenten van toepassing te verklaren. Het Makelaarskantoor en de Makelaar hebben daarop gereageerd bij brief van 22 november 2019.
- 1.6 Bij e-mail van 27 december 2019 heeft de Centrale Raad van Toezicht aan de Commissie Lidmaatschapszaken (hierna: Cie Lidmaatschapszaken) nadere inlichtingen gevraagd over de per 1 oktober 2019 gewijzigde rechtsvorm van de NVM. De Cie Lidmaatschapszaken heeft bij e-mail van 10 januari 2020 de vragen beantwoord, waarop het Makelaarskantoor en de Makelaar bij per e-mail verzonden brief van 23 maart 2020 hebben gereageerd.

## 2. Feiten

- 2.1 In 2018 exploiteerde het Makelaarskantoor haar kantoor onder twee verschillende handelsnamen met elk een eigen NVM-aansluiting. De handelsnamen waren 'Van B Makelaars' en 'I Makelaars A'.
- 2.2 In april en mei 2018 heeft het loket Datakwaliteit het Makelaarskantoor gewezen op de regels die in acht moeten worden genomen bij het melden van gegevens omtrent opdrachten tot dienstverlening bij verkoop of verhuur en soortgelijke transacties aan het datanetwerk. Zo is het Makelaarskantoor erop geattendeerd dat het niet is toegestaan objecten dubbel aan en af te melden.

- 2.3 In een bespreking eind juni 2018 heeft een afvaardiging van de NVM met het Makelaarskantoor de door de NVM geconstateerde overtredingen van dubbel aan- en afmelden van objecten in het uitwisselingssysteem besproken.
- 2.4 De Cie Lidmaatschapszaken heeft bij brief van 24 juli 2018 het Makelaarskantoor laten weten dat nog steeds in strijd met de NVM regels wordt gehandeld. Zo is het Makelaarskantoor erop gewezen dat zij begin juli 2018 in strijd met artikel 17 lid 3 sub d Reglement Lidmaatschap & Aansluiting (hierna: RLA) via een afbeelding in haar twitteraccount en in een advertentie in een lokaal weekblad met verwijzing naar markt cijfers van de NVM haar kantoor heeft vergeleken met andere NVM-leden en zich profileert als het kantoor “met de snelste doorlooptijden en meeste verkopen”.
- 2.5 Na het verweer van het Makelaarskantoor bij brief van haar advocaat van 22 augustus 2018 heeft de Cie Lidmaatschapszaken bij brief van 4 september 2018 aan het Makelaarskantoor twee boetes opgelegd.  
De Cie Lidmaatschapszaken is bij haar standpunt gebleven dat het Makelaarskantoor met de afbeelding in het twitteraccount en de advertentie in een lokaal weekblad artikel 17 lid 3 sub d RLA heeft overtreden en heeft daarvoor een boete van € 2.500,- opgelegd.  
Voorts heeft de Cie Lidmaatschapszaken in haar brief 10 objecten genoemd waarmee het Makelaarskantoor in strijd met artikel 16 leden 1 en 4 RLA de objecten niet of dubbel heeft aangemeld. Voor deze handelwijze heeft de Cie Lidmaatschapszaken een boete van € 1.000,- opgelegd.  
Het Makelaarskantoor is tegen de opgelegde boetes niet bij de Centrale Raad van Toezicht in beroep gekomen.
- 2.6 De Cie Lidmaatschapszaken heeft het Makelaarskantoor uitgenodigd voor een bespreking op 27 september 2018 om “een toelichting te geven over uw werkwijze en geconstateerde overtredingen bij uw concurrenten binnen de afdeling [...]” Van dat gesprek is een uitgebreid verslag opgesteld.
- 2.7 Bij brief van 1 oktober 2018 heeft de Cie Lidmaatschapszaken het Makelaarskantoor verzocht om uiterlijk op 16 oktober 2018 voor de dubbel aangemelde objecten afschriften van de overeenkomsten van opdracht toe te zenden. Bij e-mail van 26 oktober 2018 heeft de Cie Lidmaatschapszaken dit verzoek herhaald en tevens gemeld dat zij twee nieuwe gevallen van dubbele afmeldingen heeft vastgesteld. Het Makelaarskantoor heeft de gevraagde gegevens en toelichting niet verstrekt.
- 2.8 Bij brief van 21 november 2018 heeft de Cie Lidmaatschapszaken aan het Makelaarskantoor een boete van € 1.500,- opgelegd. De reden van de boete is dat het Makelaarskantoor in strijd met artikel 8 RLA de gevraagde afschriften van overeenkomsten van opdracht niet heeft verstrekt en geen toelichting heeft gegeven op de in de e-mail van 26 oktober 2018 genoemde dubbele afmeldingen van twee objecten. De Cie Lidmaatschapszaken heeft voorts bericht dat zij nog steeds de gevraagde afschriften van de overeenkomsten van opdrachten wenst en aangekondigd dat als die stukken niet uiterlijk op 5 december 2018 zijn ontvangen de maatregel van drooglegging zal worden opgelegd.
- 2.9 Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 22 november 2018 een toelichting op de twee nieuwe gevallen van dubbele afmeldingen gegeven. Voorts heeft het Makelaarskantoor laten weten bereid te zijn om enkele (drie) opdrachten tot dienstverlening aan te leveren, maar niet alle door

de Cie Lidmaatschapszaken gevraagde opdrachten. De Cie Lidmaatschapszaken heeft daags daarna bericht dat de Cie Lidmaatschapszaken blijft bij haar verzoek om toezending van de afschriften van de opdrachten in het jaar 2017/2018, waarbij het Makelaarskantoor objecten dubbel heeft aangemeld (24 objecten). Het Makelaarskantoor heeft daarop geantwoord dat zij geen 48 opdrachten tot dienstverlening gaat aanleveren.

2.10 Bij aangetekende brief van 4 december 2018 heeft de Cie Lidmaatschapszaken de aanzegging tot drooglegging gehandhaafd. Diezelfde dag heeft het Makelaarskantoor bij de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht beroep ingesteld tegen de aangezegde drooglegging.

2.11 Op 16 december 2018 hebben de Makelaar namens het Makelaarskantoor en de heer A. P. namens T Woningmakelaars BV en T Bedrijfsmakelaars B.V. een intentieverklaring ondertekend, waarin is afgesproken dat de woningportefeuille van het Makelaarskantoor door T Woningmakelaars BV wordt aangekocht via een activa transactie. T Woningmakelaars B.V. is lid van de NVM.

2.12 Op 21 december 2018 hebben de heer P en de Makelaar een nieuwe onderneming opgericht, geheten TP Bedrijfsmakelaars B.V. De aanvraag van het ondernemingslidmaatschap van de NVM voor de nieuwe onderneming is hangende deze procedure opgeschort.

2.13 In de beslissing van 18 januari 2019 heeft de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht de schorsing van de beslissing van de Cie Lidmaatschapszaken tot oplegging van de maatregel van drooglegging verlengd tot en met 29 januari 2019 en het Makelaarskantoor veroordeeld in de kosten van de procedure. Ter toelichting heeft de Voorzitter onder meer overwogen:

*“3.17 De [Cie Lidmaatschapszaken] mocht van [het Makelaarskantoor] afschriften van de overeenkomsten van opdracht vragen. Zonder nadere toelichting, die ontbreekt, valt niet in te zien waarom het toezenden van (maximaal) 48 (2 x 24) afschriften van overeenkomsten van opdracht (in het geval [het Makelaarskantoor] over die overeenkomsten beschikt) niet uitvoerbaar is. [Het Makelaarskantoor] heeft ronduit geweigerd die afschriften te verstrekken. Een sanctiemiddel om er voor zorg te dragen dat [het Makelaarskantoor] alsnog aan dat op zichzelf rechtmatige verzoek voldoet is de drooglegging. Dat een lichtere maatregel voorhanden is die tot hetzelfde gevolg zou kunnen leiden is niet gesteld of gebleken. Dit leidt ertoe dat de aangekondigde maatregel van drooglegging niet disproportioneel is.*

*Evenmin is sprake van een dubbele sanctie, nu drooglegging een dwangmiddel is en de boete een straf. De drooglegging wordt ook niet tenuitvoergelegd als [het Makelaarskantoor] (alsnog) aan dat verzoek voldoet.*

*Nu het een rechtmatig verzoek betreft, is evenmin sprake van een stelselmatige pesterij en benadeling van zijn positie als NVM-lid. [Het Makelaarskantoor] heeft zich aan de NVM regels te houden. Op grond van de Statuten en de RLA oefent de [Cie Lidmaatschapszaken] toezicht uit, en tegen aan [het Makelaarskantoor] opgelegde straffen en maatregelen staat beroep bij de tuchtrechter open. Daarmee wordt aan [het Makelaarskantoor] een toereikende bescherming geboden.*

*3.18 De Voorzitter realiseert zich dat een drooglegging voor [het Makelaarskantoor] ernstige gevolgen heeft. [Het Makelaarskantoor] kan die ernstige gevolgen voorkomen door alsnog aan het verzoek van de [Cie Lidmaatschapszaken] te voldoen en voor zover hij die overeenkomsten van opdracht niet heeft daarvan aan de [Cie Lidmaatschapszaken] melding te doen. Ook in dat laatste geval heeft de drooglegging haar functie als dwangmiddel verloren en zal de drooglegging niet langer gerechtvaardigd zijn. De [Cie Lidmaatschapszaken] zal alsdan op*

*basis van de verkregen informatie over de 24 objecten hebben na te gaan of overeenkomstig de NVM regels is gehandeld en voor het geval dat niet zo is of en welke consequenties daaraan dienen te worden verbonden.*

*Teneinde [het Makelaarskantoor] op basis van deze beslissing een redelijke termijn te geven de gevraagde gegevens aan de [Cie Lidmaatschapszaken] te verstrekken, zal de Voorzitter de schorsing met nog een korte termijn verlengen.”*

- 2.14 Medio januari 2019 heeft het Makelaarskantoor de handelsnaam ‘I Makelaars A’ beëindigd.
- 2.15 Bij e-mail van 29 januari 2019 heeft de Makelaar voor 1 opdracht (middels een Whatsappbericht) gegevens toegezonden waaruit blijkt dat door die opdrachtgever toestemming is gegeven voor aanmelding van haar woning op zowel de website van Van B Makelaars als op die van I Makelaars. In de e-mail verklaart de Makelaar dat hij op dat moment wegens verblijf in het buitenland niet in de gelegenheid is de e-mails met de bevestigingen van de overige (23) opdrachten te zenden.
- 2.16 De Cie Lidmaatschapszaken heeft op 30 januari 2019 de drooglegging geëffectueerd. Op 30 en 31 januari 2019 heeft het Makelaarskantoor nog enige stukken overgelegd, waarna de Cie Lidmaatschapszaken op 1 februari 2019 de drooglegging heeft opgeheven.
- 2.17 Bij brief van 1 maart 2019 heeft de Cie Lidmaatschapszaken laten weten dat zij voornemens is het Algemeen Bestuur te verzoeken om het lidmaatschap en de aansluiting op te zeggen. Het Makelaarskantoor en de Makelaar zijn in de gelegenheid gesteld tegen dit voornemen verweer te voeren en zijn op 26 maart 2019 gehoord. Het Makelaarskantoor en de Makelaar hebben bij die gelegenheid bevestigd dat er geen dubbele schriftelijke opdrachten zijn. Volgens het Makelaarskantoor en de Makelaar heeft de opdrachtgever mondeling toestemming gegeven en heeft het Makelaarskantoor de kosten van de tweede aanmelding voor zijn rekening genomen.
- 2.18 De Cie Lidmaatschapszaken heeft het Makelaarskantoor en de Makelaar bij brief van 23 april 2019 laten weten het Algemeen Bestuur te zullen voorstellen om het lidmaatschap en de aansluiting als makelaar bij de NVM op te zeggen. De redenen daarvoor zijn onder meer de volgende:
- “Op basis van het al langer lopende dossier en de vele correspondentie en gesprekken die er tot nu toe zijn gevoerd heeft de [Cie Lidmaatschapszaken] er geen enkel vertrouwen in dat u uw werkwijze alsnog zo vorm zal/wil geven dat het de goedkeuring kan krijgen van de [Cie Lidmaatschapszaken]. Het gesprek heeft de [Cie Lidmaatschapszaken] geen aanleiding gegeven om dit standpunt te wijzigen. Zij is van mening dat er geen reden is om aan te nemen dat dit in de nabije toekomst anders zal zijn. De door u en de heer P inmiddels geëffectueerde samenwerking en gewijzigde ondernemingsstructuur biedt daarvoor volgens de [Cie Lidmaatschapszaken] eveneens onvoldoende waarborgen.*
- Naar aanleiding van het gesprek voelt de [Cie Lidmaatschapszaken] zich gesterkt in haar gevoel dat uw houding en opstelling richting de [Cie Lidmaatschapszaken] en richting derden niet is veranderd. De [Cie Lidmaatschapszaken] ziet haar gevoel onder meer bevestigd door de door u beschreven werkwijze rondom de beëindiging van uw internetlabel. Waar u enerzijds aangeeft over een (mondeline) opdracht tot verkoop via beide labels te beschikken, geeft u anderzijds aan dat u zich vrij achtte om het internetlabel zonder overleg te stoppen en zonder de opdrachtgevers te informeren over dit gegeven en de termijn waarop hun (dubbele) aanmelding van internet zou verdwijnen. Het niet vastleggen van dergelijke afspraken, noch het informeren van opdrachtgevers over een eenzijdige wijziging van de afspraken, is een werkwijze die de [Cie*

*Lidmaatschapszaken] niet vindt passen bij een NVM-makelaar en zijn NVM-kantoor.”*

- 2.19 Het Algemeen Bestuur heeft het lidmaatschap van het Makelaarskantoor en de aansluiting van de Makelaar opgezegd bij brief van 28 mei 2019. In deze brief is dit als volgt gemotiveerd:  
*“Het [Algemeen Bestuur] volgt de [Cie Lidmaatschapszaken] in haar standpunt dat zij continu heeft benadrukt dat het voor NVM-leden en NVM-Makelaars/Taxateurs van het grootste belang is om de regelgeving na te leven. Hierbij is het noodzakelijk om te voldoen aan regel 1 van de Erecode van de NVM, (...). Hierover is uitvoerig met u gecorrespondeerd en er hebben diverse besprekingen plaatsgevonden tussen de NVM en uzelf en later tussen de [Cie Lidmaatschapszaken] en uzelf. Hierbij heeft de [Cie Lidmaatschapszaken] u diverse malen aan moeten schrijven over de binnen de NVM gewenste werkwijze en tevens over welke informatie er aangeleverd diende te worden om de [Cie Lidmaatschapszaken] in staat te stellen te verifiëren of dit gebeurde. De [Cie Lidmaatschapszaken] heeft u bovendien meermaals in de gelegenheid gesteld om de gevraagde informatie alsnog aan te leveren. Pas na diverse boetes en een drooglegging heeft u (deels) aan de verzoeken gehoor gegeven. Uit de beoordeling van de aangeleverde opdrachten is echter niet gebleken dat uw werkwijze passend is binnen de NVM. De samenwerking met TP is in dat kader te laat om de situatie die daarvoor al bestond op te lossen. (...)”*
- 2.20 Eind juli/begin augustus 2019 heeft de Cie Lidmaatschapszaken de Makelaar en de heer P verzocht de naam van de nieuwe onderneming, de SBI-code en de vrije tekstruimte zodanig aan te passen dat er geen sprake meer is van een makelaarsonderneming. Op 18 oktober 2019 heeft de Cie Lidmaatschapszaken aan de Makelaar bevestigd dat alle wijzigingen naar tevredenheid van de Cie Lidmaatschapszaken zijn doorgevoerd. De nieuwe onderneming is daardoor (nog) geen lid van de NVM.

### **3 Beoordeling van het verzoek**

*van vereniging naar coöperatieve vereniging*

- 3.1 Per 1 oktober 2019 is de rechtsvorm van de NVM gewijzigd. De NVM is vanaf die datum geen vereniging meer maar een coöperatieve vereniging. De leden en aangesloten makelaars van de NVM als vereniging zijn met ingang van 1 oktober 2019 automatisch lid van de coöperatieve vereniging geworden. Uit het lidmaatschap van de coöperatieve vereniging vloeit de verplichting voort een ledenovereenkomst aan te gaan. De Makelaar heeft de ledenovereenkomst op 27 november 2019 namens het Makelaarskantoor ondertekend.
- 3.2 Nu het Makelaarskantoor en de Makelaar naar de nieuwe coöperatieve vereniging zijn overgegaan, hebben zowel het Makelaarskantoor en de Makelaar als het Algemeen Bestuur belang behouden bij een beslissing in beroep.

*toetsing in beroep*

- 3.3 Het beroep van de Makelaar en het Makelaarskantoor is gegrond op artikel 22 van de Statuten van de NVM, zoals in werking getreden per 1 mei 2017. Artikel 22 lid 2 van de Statuten bepaalt dat de Centrale Raad van Toezicht het beroep heeft te behandelen als ware sprake van

hoger beroep in een tuchtzaak, waarin het Makelaarskantoor en de Makelaar de beklaagden zijn en het Algemeen Bestuur klager is. Dit betekent onder meer dat de Centrale Raad van Toezicht het beroep van het Makelaarskantoor en de Makelaar 'vol' toetst.

#### *opzeggingsgronden lidmaatschap en aansluiting*

3.4 Het Algemeen Bestuur heeft de opzegging van het lidmaatschap van het Makelaarskantoor gegrond op artikel 20 lid 1 sub j, m, t, u en w van de Statuten. Deze gronden houden kort gezegd in dat:

- j) het lid de statuten, reglementen of bindende besluiten van de NVM op dusdanige wijze overtreedt dat voortdurend van het lidmaatschap in strijd is met de belangen van de NVM;
- m) het lid of zijn (mede) beleidsbepalende personen zich zodanig gedragen, dat van de vereniging redelijkerwijs niet gevegd kan worden het lidmaatschap te laten voortduren;
- t) gerede twijfel bestaat over de integriteit en betrouwbaarheid van het lid of zijn (mede) beleidsbepalende personen;
- u) het lid de NVM regels niet naleeft;
- w) het lid de Erecode niet naleeft.

Deze opzeggingsgronden zijn in de per 1 oktober 2019 geldende Statuten opgenomen onder artikel 26.

3.5 De opzegging van de Makelaar als NVM-Aangeslotene heeft het Algemeen Bestuur gegrond op artikel 39 lid 1 sub d, e, f, g, j en k van de Statuten. Deze gronden houden kort gezegd in dat:

- d) de NVM-Aangeslotene zich niet in het belang van de NVM gedraagt;
- e) de NVM-Aangeslotene de NVM regels niet naleeft;
- f) de NVM-Aangeslotene de Erecode van de NVM niet naleeft;
- g) de NVM-Aangeslotene zich zodanig heeft gedragen dat redelijkerwijs van de NVM niet kan worden gevegd om de aansluiting voort te zetten;
- j) er gerede twijfel bestaat of de NVM Aangeslotene goede contacten onderhoudt met andere NVM-leden en NVM-Aangeslotene;
- k) er gerede twijfel bestaat over de betrouwbaarheid of de deskundigheid van de NVM-Aangeslotene.

Deze opzeggingsgronden zijn in de per 1 oktober 2019 geldende Statuten opgenomen onder artikel 45.

#### *inhoudelijke beoordeling*

3.6 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het Makelaarskantoor in 2018 in ieder geval in drie gevallen in strijd heeft gehandeld met de NVM regels waarvoor boetes zijn opgelegd. Tegen die besluiten is het Makelaarskantoor niet bij de Centrale Raad van Toezicht in beroep gekomen, zodat die besluiten onherroepelijk vaststaan. Dit betekent onder meer dat de Centrale Raad van Toezicht heeft uit te gaan van de juistheid van de in die besluiten verweten gedragingen. Het gaat hierbij om de overtreding van:

- artikel 17 lid 3 sub d RLA door het plaatsen van de afbeelding in het twitteraccount en de advertentie in een lokaal weekblad (€ 2.500,- boete);
- artikel 16 leden 1 en 4 RLA door objecten niet of dubbel af te melden in het datanetwerk (€ 1.000,- boete);
- artikel 8 RLA door het niet verstrekken van afschriften van de overeenkomsten van opdracht en het niet (tijdig) geven van een toelichting op de in de e-mail van 26 oktober 2018 genoemde dubbele afmeldingen van twee objecten (€ 1.500,- boete).



3.7 Het Makelaarskantoor bleef ook na de opgelegde boete van € 1.500,- in strijd handelen met artikel 8 RLA door ondanks de herhaalde verzoeken van de Cie Lidmaatschapszaken geen afschriften van de overeenkomsten van opdracht te verstrekken. De Cie Lidmaatschapszaken heeft vervolgens aan het Makelaarskantoor het dwangmiddel van drooglegging opgelegd. Het daartegen door het Makelaarskantoor ingestelde beroep bij de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht is bij beslissing van 18 januari 2019 afgewezen. Dit betekent dat de Centrale Raad van Toezicht bij de beoordeling van de opzegging ook van de juistheid van die maatregel heeft uit te gaan.

3.8 Het dwangmiddel van drooglegging heeft ertoe geleid dat het Makelaarskantoor van slechts één object heeft kunnen aantonen dat de opdrachtgever toestemming had gegeven voor verkoop van zijn woning via de handelsnaam van zowel 'Van B Makelaars' als 'I Makelaars A. Het Makelaarskantoor voert aan dat zij (voor alle 24 woningen) mondelinge overeenkomsten van opdracht had. Alsdan is het aan het Makelaarskantoor (en de Makelaar) het bestaan van die mondelinge overeenkomsten ten minste aannemelijk te maken. Dit kan bijvoorbeeld door het verstrekken van verklaringen van opdrachtgevers. Het Makelaarskantoor is daarin niet geslaagd. Uitgaande van de 24 objecten waarvoor het Makelaarskantoor de overeenkomsten van opdracht ten minste aannemelijk had moeten maken, betekent dit dat het er voor dient te worden gehouden dat het Makelaarskantoor van 23 objecten van de opdrachtgevers geen opdracht heeft voor de verkoop van de woningen door beide ondernemingen. Het Makelaarskantoor heeft erkend dat zij daarnaast van de eerste 25 objecten voor beide handelsnamen geen overeenkomsten van opdracht heeft. Daardoor gaat het in totaal om 48 objecten (woningen) in de periode 2017/2018 waarvoor de overeenkomsten van opdrachten voor beide ondernemingen ontbreken.

Nu het Makelaarskantoor van die objecten geen schriftelijke overeenkomsten heeft overgelegd en evenmin voor die objecten aannemelijk heeft gemaakt dat er mondeling overeenkomsten zijn aangegaan, behoeft de vraag of die overeenkomsten van opdracht schriftelijk moeten worden vastgelegd, zoals de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij voorschrijven, niet te worden beantwoord.

Terzijde merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat de Cie Lidmaatschapszaken terecht en in overeenstemming met de uitspraak van de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht van 18 januari 2019 de drooglegging op 1 februari 2019 heeft opgeheven toen duidelijk was dat het Makelaarskantoor geen verdere gegevens over de overeenkomsten van opdracht kon geven, zodat het dwangmiddel van drooglegging na 31 januari 2019 geen redelijk doel meer kon dienen.

3.9 Doordat het er voor dient te worden gehouden dat het Makelaarskantoor van de gevraagde 24 objecten voor slechts één object van de opdrachtgever toestemming had zijn woning via beide handelsnamen te koop aan te bieden, heeft het Makelaarskantoor bij monde van de Makelaar in 2018 de Cie Lidmaatschapszaken ten onrechte voorgehouden dat er (schriftelijke) overeenkomsten van opdracht waren. Dit is daarmee een valse voorstelling van zaken geweest. De Makelaar heeft namens het Makelaarskantoor in deze valse voorstelling van zaken volhard door bij de Cie Lidmaatschapszaken er sterk op aan te dringen dat hij slechts voor drie woningen de overeenkomsten van opdracht voor beide handelsnamen zou hoeven aan te tonen. Met deze opstelling heeft de Makelaar geprobeerd aan het zicht van de Cie Lidmaatschapszaken te onttrekken dat hij die overeenkomsten van opdracht voor de overige 21 woningen niet had.

De Makelaar heeft namens het Makelaarskantoor in deze valse voorstelling van zaken verder

volhard door tijdens de zitting op 21 december 2019 bij de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht te suggereren dat hij over de overeenkomsten van opdracht voor beide handelsnamen beschikte, dat in die overeenkomsten persoonsgegevens zijn verwerkt, welke persoonsgegevens hij in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) niet mag verstrekken. Achteraf kan worden vastgesteld dat de Makelaar namens het Makelaarskantoor met dit argument heeft beoogd te voorkomen dat zou komen vast te staan dat hij niet over overeenkomsten van opdracht van zijn opdrachtgevers voor de beide handelsnamen beschikte.

- 3.10 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat gelet op hetgeen hiervoor onder 3.6 t/m 3.9 is overwogen het Makelaarskantoor als lid en de Makelaar als NVM-Aangeslotene en (mede) beleidsbepaler van het Makelaarskantoor de NVM regels niet heeft nageleefd en zij zich zodanig hebben gedragen dat van de NVM redelijkerwijs niet kan worden gevergd het lidmaatschap en de aansluiting te laten voortduren. In ieder geval deze gronden rechtvaardigen de opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting als makelaar.
- 3.11 De omstandigheid dat de Makelaar na de opgelegde drie boetes en de aangezegde drooglegging een samenwerkingsovereenkomst is aangegaan met een ander NVM-lid brengt niet mee dat deze gronden voor opzegging zijn komen te vervallen. De verweten gedragingen van het Makelaarskantoor zijn door of op instructie van de Makelaar verricht en de enkele samenwerking met een derde brengt niet mee dat daarmee is verzekerd dat de Makelaar zich in de toekomst zal onthouden van (volhardend) gedrag in strijd met de NVM regels en als hij daarop door een toezichthoudende instantie binnen de NVM wordt aangesproken geen valse voorstelling van zaken zal geven.
- 3.12 De Makelaar heeft aangevoerd dat naar zijn indruk zijn vernieuwde aanpak met een zeer persoonlijke marktbenadering tot weerstand bij gevestigde NVM kantoren in de regio heeft geleid waardoor ten onrechte over hem is geklaagd. Dit verweer faalt. De Cie Lidmaatschapszaken en de Centrale Raad van Toezicht hebben zelfstandig de aan de Makelaar en zijn kantoor verweten gedragingen beoordeeld en daarbij betrokken en afgewogen de standpunten die de Makelaar heeft ingenomen.
- 3.13 Voorts heeft de Makelaar aangevoerd dat vroegtijdig in zijn werkgebied bekend was dat de Cie Lidmaatschapszaken en de Centrale Raad van Toezicht klachten over hem in behandeling hadden en wat daarvan de uitkomst was of zou zijn. Hiervan heeft hij nadeel ondervonden. De Centrale Raad van Toezicht heeft niet de indruk dat de (leden van de) Cie Lidmaatschapszaken, behoudens de volgens de NVM statuten en reglementen in acht te nemen voorschriften, informatie over onderhanden zijnde klachtzaken aan derden verstrekt. De Centrale Raad van Toezicht kan zich echter niet aan de indruk onttrekken dat de laatste jaren steeds vaker aan een NVM afdeling toegezonden informatie onder derden wordt verspreid voordat een eindbeslissing is gevallen en zonder dat met die informatie door de afdeling zorgvuldig wordt omgegaan. Het is daardoor denkbaar dat binnen de afdeling [,,,] niet op zorgvuldige wijze met de informatie over de Makelaar en het Makelaarskantoor is omgegaan. Als dat het geval is geweest, brengt dat in dit geval echter niet met zich mee dat daarmee de grond voor opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting komt te ontvallen.
- 3.14 Op zichzelf hebben de Makelaar en het Makelaarskantoor terecht aangevoerd dat de opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting, gelet op de gedane investeringen en de samenwerking met TP, voor hen vóórstellende gevolgen heeft. De opzegging heeft echter niet tot gevolg dat de Makelaar en het Makelaarskantoor de werkzaamheden in de makelaardij niet kunnen

voortzetten. De opzegging betekent enkel dat dit niet meer als NVM-makelaar en NVM-makelaarskantoor kan. Het staat de Makelaar en het Makelaarskantoor echter vrij zich al dan niet tot een andere beroepsorganisatie te wenden en de makelaardij buiten NVM verband te blijven uitoefenen.

#### **4 Slotsom**

- 4.1 Het beroep van het Makelaarskantoor en de Makelaar tegen de besluiten van het Algemeen Bestuur tot opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting slaagt niet.
- 4.2 Nu de termijn waartegen de opzegging is gegeven is verstreken, zal de Centrale Raad van Toezicht een nieuwe termijn bepalen. De Centrale Raad van Toezicht veronderstelt dat een termijn tot 1 mei 2020 op zichzelf voldoende is om in goede samenspraak tot een voor beide partijen bevredigende afwikkelingen van het lidmaatschap en de aansluiting te komen. De Centrale Raad van Toezicht vertrouwt erop dat voor zover door de perikelen rond het coronavirus, waardoor bijvoorbeeld instanties beperkt toegankelijk kunnen zijn, een korte aanvullende termijn noodzakelijk is, partijen daarover in goed overleg afspraken kunnen maken.
- 4.3 Het Makelaarskantoor en de Makelaar zullen als de in het ongelijk gestelde partijen de kosten van het hoger beroep hoofdelijk hebben te dragen.
- 4.4 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

#### **5 Beslissing op het verzoek**

- 5.1 wijst af het beroep van het Makelaarskantoor en de Makelaar tegen de besluiten van het Algemeen Bestuur tot opzegging van het NVM-lidmaatschap en NVM-aansluitingsovereenkomst.
- 5.2 verstaat de termijn waartegen is opgezegd aldus dat deze wordt bepaald op 1 mei 2020;
- 5.3 bepaalt dat het Makelaarskantoor en de Makelaar hoofdelijk, zijnde dat de een betaalt de ander van betaling zal zijn bevrijd, ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bedrag van € 2.987,- exclusief eventueel verschuldigde BTW zullen voldoen, te voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J. van den Berg, F. van der Sluijs, W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 25 maart 2020.

D.H. de Witte  
voorzitter

C.C. Horrevorts  
secretaris