

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

Opheffing automatische schorsing na opzegging lidmaatschap en aansluiting.

De NVM is tot opzegging van het lidmaatschap van een makelaarskantoor en van de aansluiting van de directeur-makelaar overgegaan vanwege stelselmatige overtreding van NVM-regels en het niet voldoen aan verzoeken van de NVM. De NVM heeft daarbij meegedeeld dat zij geen aanleiding ziet om de automatische schorsing die onmiddellijk na kennisgeving van de opzegging intreedt, achterwege te laten. Tegen deze laatste beslissing staat beroep open bij de voorzitter van de Centrale Raad die die beslissing marginaal toetst.

De voorzitter honoreert het verzoek van de makelaar en diens kantoor. Daarbij neemt zij in aanmerking dat de NVM eerder dat jaar de drooglegging van het kantoor ophief hoewel niet alle gevraagde informatie was verstrekt.

Het feit dat de makelaar eerder onjuiste informatie verschaftte betekent dat de NVM wier beslissing wordt vernietigd, niet de gehele kosten van behandeling hoeft te voldoen, maar dat de makelaar c .q. diens kantoor de helft daarvan moet betalen.

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

VAN B MAKELAARS B.V., lid van de vereniging,
(hierna: Van B Makelaars),
gevestigd te V,
en
D. VAN B., aangeslotene
zaakdoende te V,
verzoekers,

tegen

HET ALGEMEEN BESTUUR VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM,
gevestigd en kantoorhoudende te Nieuwegein,
verweerster.

Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 28 mei 2019 heeft het Algemeen Bestuur van de NVM (hierna ‘het AB’) het NVM-lidmaatschap van Van B Makelaars en de aansluiting van Van B als makelaar/taxateur per 1 juli 2019 opgezegd, en geen reden gezien om de automatische schorsing als bedoeld in art. 22 lid 3 en 40 lid 3 Statuten NVM achterwege te laten. In

genoemde de brief is gewezen op de mogelijkheid om beroep bij de Centrale Raad van Toezicht in te stellen tegen de beslissing en om de Voorzitter van de Centrale Raad te verzoeken de schorsing op te heffen.

- 1.2 Tegen genoemde beslissing zijn Van B Makelaars en Van B bij de Voorzitter in beroep gekomen bij e-mail van 3 juni 2019, aangevuld bij brief (met bijlagen) van 12 juni 2019, waarin tevens wordt verzocht om de schorsing achterwege te laten totdat definitief is beslist op het in te stellen beroep. Een datum voor de behandeling van het beroep door de voltallige Centrale Raad (terzake van de opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting) is nog niet vastgesteld.
- 1.3 Bij brief (met bijlagen) van 26 juni 2019 heeft de NVM verweer gevoerd. Voordien, op 12 juni 2019, heeft het AB diverse correspondentie aan de Voorzitter gezonden, die bij e-mail van 13 juni 2019 aan mr. Hoekman is doorgezonden,
- 1.4 Ter zitting van 3 juli 2019 zijn verschenen:
 - D. van B., mede namens Van B Makelaars, bijgestaan door mevrouw mr. A. Hoekman;
 - namens het Algemeen Bestuur van de NVM: de heer C.J.M. Cramer, mevrouw mr. M. Linskens en mevrouw K. Wijkamp.Op de zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht - mr. Hoekman mede aan de hand van een pleitnota - waarna partijen de vragen van de Voorzitter hebben beantwoord.
- 1.5 In de brief van de NVM van 28 mei 2019 heeft het AB aan Van B Makelaars laten weten dat zij - indien Van B Makelaars en Van B tijdig bij de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht een verzoek indienen om de schorsing op te heffen - de uitspraak van de Voorzitter zal worden afgewacht. Ter zitting heeft de NVM voorts bevestigd dat ook de opzegging van het lidmaatschap en van de aansluiting per 1 juli 2019 niet is geëffectueerd in afwachting van de uitspraak van de voltallige Centrale Raad van Toezicht op het beroep tegen de opzegging.

2. Feiten

- 2.1 Van B Makelaars exploiteert haar makelaarskantoor onder twee verschillende handelsnamen met elk een eigen NVM-aansluiting (Van B Makelaars en I Makelaars A).
- 2.2 In 2018 heeft de NVM er bij Van B Makelaars en Van B op gewezen dat het niet is toegestaan objecten zonder daartoe verkregen opdracht dubbel (via beide NVM-aansluitingen) aan te melden, alsmede dat het niet is toegestaan objecten dubbel af te melden. Voorts is Van B Makelaars aangesproken over een afbeelding in haar twitteraccount en in een advertentie in een lokaal weekblad waarin Van B Makelaars haar kantoor heeft vergeleken met andere NVM-leden en zich profileert als het kantoor “*met de snelste doorlooptijden en meeste verkopen*”. In beide gevallen ziet de NVM een overtreding van de NVM-regels.
- 2.3 Nadat over de kwestie meerdere gesprekken met Van B Makelaars en Van B zijn gevoerd, heeft de NVM aan Van B Makelaars gevraagd afschriften te verstrekken van de opdrachten tot dienstverlening waaruit blijkt dat opdrachtgevers toestemming/opdracht

hebben gegeven voor het aanmelden van hun object op beide websites.

- 2.4 Omdat Van B Makelaars weigerde om naar aanleiding van een daarop gericht verzoek van de NVM schriftelijke opdrachten te verstrekken en om een nadere toelichting te geven op twee nieuwe gevallen waarin een object dubbel is afgemeld, is aan Van B Makelaars een drietal boetes van resp. € 2.500,-, € 1.000,- en € 1.500,- opgelegd, waartegen Van B Makelaars geen beroep heeft ingesteld, en een drooglegging als bedoeld in art. 25 RLA aangezegd. Nadat Van B Makelaars liet weten slechts bereid te zijn om van enkele objecten de opdracht van dienstverlening te verstrekken is de drooglegging opgelegd bij brief van 4 december 2018.
- 2.5 Van B Makelaars heeft daartegen beroep ingesteld bij de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht, en ter zitting een nieuw verweer aangevoerd, inhoudende dat privacyregelgeving er aan in de weg staat dat afschriften van de opdrachtverlening aan de NVM worden verstrekt. In zijn uitspraak van 18 januari 2019 (CR18/2680) heeft de Voorzitter dat verweer niet gehonoreerd en de drooglegging (nader) geschorst tot en met 29 januari 2019 teneinde Van B Makelaars in de gelegenheid te stellen alsnog de door de NVM gevraagde afschriften te verstrekken.
- 2.6 Omdat Van B Makelaars op 29 januari 2019 slechts ten aanzien van 1 opdracht (middels een Whatsapp-bericht) heeft kunnen aantonen dat door de opdrachtgever toestemming is gegeven voor aanmelding van haar woning op zowel de website van Van B Makelaars als op die van I Makelaars, is op 30 januari 2019 de drooglegging geëffectueerd. Een dag later - op 31 januari 2019 - heeft Van B Makelaars aanvullende stukken overgelegd maar die laten niet zien dat opdrachtgevers hebben ingestemd met het dubbel aanmelden van hun woning. De NVM heeft op 1 februari 2019 de drooglegging opgeheven.
- 2.7 Bij brief van 1 maart 2019 heeft de Commissie Lidmaatschapszaken (CL) van de NVM laten weten dat zij voornemens is het AB te verzoeken om het lidmaatschap en de aansluiting op te zeggen. Na een bespreking met Van B Makelaars en Van B op 26 maart 2019 heeft de NVM het lidmaatschap en de aansluiting opgezegd bij genoemde brief van 28 mei 2019 en kenbaar gemaakt dat zij geen reden ziet voor het achterwege laten van de automatische schorsing als bedoeld in art. 22 lid 3 en 40 lid 3 Statuten NVM.

3. De beoordeling van het beroep

Ontvankelijkheid

- 3.1 Tegen de schorsing staat beroep open bij de Voorzitter mits tijdig beroep is ingesteld tegen de opzegging. De termijn daartoe bedraagt 14 dagen na de datum van verzending van de brief, waarbij het beroepschrift binnen die termijn door de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht moet zijn ontvangen.
- 3.2 De Voorzitter stelt vast dat bij het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht binnen de gestelde termijn het beroepschrift is ontvangen, hetgeen door de NVM ook niet is betwist, en dat opheffing van de schorsing is gevraagd, zodat Van B Makelaars en Van B ontvankelijk zijn in hun verzoek ex art. 25 lid 5 RLA.

Toetsingsmaatstaf

- 3.3 De door de Voorzitter te hanteren toetsingsmaatstaf is neergelegd in artikel 25 lid 5 Reglement lidmaatschap en aansluiting (RLA). Het betreft een zogeheten marginale toetsing. De Voorzitter heeft na te gaan of de NVM in redelijkheid heeft kunnen beslissen om, in afwachting van de behandeling van het beroep tegen de opzegging, de automatische schorsing (als bedoeld in art. 22 lid 3 en 40 lid 3 Statuten NVM) niet achterwege te laten.
- 3.4 Bij de beantwoording van de vraag of de NVM in redelijkheid heeft kunnen komen tot het besluit om de schorsing niet achterwege te laten, dient niet alleen te worden vastgesteld of het NVM-lid één van de regels van de vereniging heeft geschonden maar ook of gelet op de aard en omvang van de geschonden regel(s) de NVM in redelijkheid heeft kunnen oordelen dat dit haar besluit rechtvaardigt.

Inlichtingenverplichting en schriftelijke vastlegging

- 3.5 Ingevolge artikel 16 en 19 RLA rust op een NVM-lid een meldingsplicht aan de NVM van de aan hem verstrekte gegevens met betrekking tot in Nederland gelegen objecten die dat NVM-lid in het kader van opdrachten tot dienstverlening bij verkoop of verhuur en soortgelijke transacties heeft verkregen. Deze gegevens worden verwerkt in het uitwisselingssysteem van de NVM.
- 3.6 Artikel 8 lid 3 RLA verplicht een NVM-lid op verzoek van de CL aan te tonen dat hij aan zijn uit het lidmaatschap voortvloeiende verplichtingen heeft voldaan en hij heeft desgevraagd alle inlichtingen te verstrekken die voor het lidmaatschap van belang zijn.
- 3.7 De NVM stelt dat uit de verplichting (ex art. 8 lid 3 RLA) om inlichtingen te verstrekken afgeleid zou kunnen worden dat de verplichting tot schriftelijke vastlegging van de opdracht tot dienstverlening daaruit voortvloeit. Daar komt bij - aldus de NVM- dat in de praktijk elke makelaar de aan hem verstrekte opdracht schriftelijk vastlegt. De Voorzitter volgt de NVM daarin niet. In de NVM-regelgeving is geen expliciete verplichting vastgelegd om de aan de makelaar te verstrekken opdracht tot dienstverlening schriftelijk vast te leggen. Maar als de makelaar - of dat nu gebruikelijk is of niet - ervoor kiest om zijn opdracht niet schriftelijk vast te leggen en daardoor niet aan zijn informatieverplichting kan voldoen, kan de makelaar het ontbreken van de verplichting om opdrachten schriftelijk vast te leggen, niet aan de NVM tegenwerpen. Hij zal dan op andere wijze aan zijn inlichtingenverplichting moeten voldoen, zoals bijvoorbeeld door middel van het overleggen van e-mails, whatsapp-berichten en/of later afgelegde verklaringen van opdrachtgevers. Het is vervolgens aan de NVM om te beoordelen of de makelaar daarmee aan zijn informatieverplichting heeft voldaan.

Verweten gedraging

- 3.8 Tussen partijen is niet in geschil dat voor een aantal objecten Van B Makelaars onder beide handelsnamen in 2017/2018 gegevens aan het uitwisselingssysteem van de NVM heeft aangemeld. Op zichzelf is dat toegestaan indien beide ondernemingen een daarop gerichte opdracht van de opdrachtgever hebben. Van B Makelaars heeft steeds gesteld

dat zij voor de betreffende objecten voor beide handelsnamen een schriftelijke opdracht tot dienstverlening van haar opdrachtgevers heeft.

- 3.9 In 2018 heeft de NVM aan Van B Makelaars gevraagd de betreffende opdrachten voor de dubbele aanmelding van die objecten te verstrekken. Van B Makelaars heeft echter herhaaldelijk geweigerd aan dat verzoek te voldoen, waarna de NVM heeft aangekondigd de maatregel van drooglegging op te leggen. Deze maatregel is bedoeld om Van B Makelaars er toe te bewegen de gevraagde afschriften alsnog te verstrekken. In beginsel zal die maatregel ook eerst eindigen nadat Van B Makelaars de gevraagde gegevens heeft verstrekt.
- 3.10 Tegen de door de NVM aangezegde drooglegging heeft Van B Makelaars eind 2018 een verzoek bij de Voorzitter ingediend om de drooglegging op te heffen, onder meer met de (eerst op de zitting aangevoerde) stelling dat privacyregels er aan in de weg staan dat de afschriften aan de NVM worden verstrekt. Van B Makelaars heeft toen dus niet aangevoerd dat de opdrachten in de regel niet schriftelijk worden vastgelegd.
- 3.11 Nadat de Voorzitter de schorsing van de drooglegging tot 29 januari 2019 heeft verlengd, diende de NVM op basis van de dan verkregen informatie over de betreffende objecten na te gaan of alsnog overeenkomstig de NVM regels is gehandeld en voor het geval dat niet zo is, zou zij de drooglegging alsnog kunnen effectueren. Uit de eigen stellingen van de NVM volgt dat zij van oordeel is dat Van B Makelaars ook op of na 29 januari niet heeft voldaan aan haar verplichting om de gevraagde afschriften te verstrekken; desondanks heeft zij op 1 februari 2019 de drooglegging opgeheven, terwijl de NVM - de stellingen van NVM volgend - ervoor had kunnen kiezen om de drooglegging wel te effectueren omdat ondanks herhaalde verzoeken - en onder bedreiging van de (uitgestelde) drooglegging - de gevraagde gegevens niet zijn verstrekt.
- 3.12 Naar het oordeel van de Voorzitter is de opheffing van de drooglegging op 1 februari 2019 bezwaarlijk te verenigen met de stelling van de NVM dat zij in de aanloop naar de behandeling van het beroep tegen de opzegging geen redenen ziet om de automatische schorsing achterwege te laten. Van nieuwe overtredingen na die datum is niet gebleken, terwijl de mogelijke gevolgen van een drooglegging (thans de schorsing als bedoeld in artikel 33 lid 3 RLA) aanzienlijk zijn. Op een vraag van de Voorzitter wat de onmiddellijke consequenties voor Van B Makelaars zijn, hebben Van B Makelaars en Van B immers onweersproken gesteld dat dit zal leiden tot grote problemen in de recent gestarte samenwerking tussen Van B Makelaars en TP Makelaars, die blijkens een kennelijk door TP Makelaars aan Van B Makelaars verzonden e-mail de voortzetting van de samenwerking mede afhankelijk maakt van de uitkomst van het verzoek tot opheffing van de schorsing. Mede gelet op de opheffing van de drooglegging op 1 februari 2019 had het in de rede gelegen die omstandigheden te betrekken bij de afweging om de schorsing wel of niet achterwege te laten, hetgeen de NVM heeft nagelaten. In haar brief van 28 mei 2019 heeft de NVM immers volstaan met de mededeling dat zij geen reden ziet om de automatische schorsing achterwege te laten.
- 3.13 Anderzijds kan de NVM worden toegegeven dat Van B Makelaars en Van B na herhaaldelijke verzoeken van de NVM - en ook na de eerder door de Voorzitter uitgestelde schorsing van de drooglegging - heeft nagelaten om afschriften van de door de NVM gevraagde opdrachten te verstrekken, en dat Van B Makelaars daarmee niet

voldoet aan haar verplichting om inlichtingen te verschaffen. Haar (nieuwe) stelling dat zij van haar opdrachtgevers geen schriftelijke opdrachten tot dienstverlening heeft en dat de NVM-regels ook geen schriftelijke vastlegging van een opdracht tot dienstverlening voorschrijven, doet niet af aan haar verplichting om inlichtingen te verschaffen. Van B Makelaars heeft bovendien verklaard dat opdrachten doorgaans worden verstrekt per e-mail of Whatsapp terwijl uit niets is gebleken dat Van B Makelaars voldoende mails en whatsapp-berichten heeft overgelegd om toch aan haar informatieverplichting te kunnen voldoen. Sterker nog; de stelling van Van B Makelaars dat de aan haar verstrekte opdrachten niet schriftelijk zijn vastgelegd is niet goed te verenigen met haar eerdere stelling dat zij (behoudens de eerste 25 proefgevallen) wel schriftelijke opdrachten heeft, maar die op grond van privacyregels niet zou mogen verstrekken. Van B Makelaars heeft onder meer in haar aan de CL gerichte e-mail van 28 januari 2019 (21:30 uur) erkend dat haar klanten twee opdrachten tekenen en ook twee keer betalen, en dat slechts van de eerste 25 proefgevallen geen opdrachten verstrekt kunnen worden. De Voorzitter maakt hieruit op dat Van B Makelaars in ieder geval bij één gelegenheid niet de waarheid heeft verklaard (zie het verslag van de bespreking van 27 september 2018, pagina 4) en de Voorzitter rekent dat Van B Makelaars en Van B zwaar aan. Het past een NVM-lid niet om in het kader van toezicht door de NVM onjuiste informatie te verstrekken. Daarmee hebben Van B Makelaars en Van B naar het voorlopig oordeel van de Voorzitter in deze schorsingszaak in ernstige mate hun informatieverplichting ex art. 8 lid 3 RLA geschonden.

- 3.14 Gelet echter op de eerdere opheffing van de drooglegging door de NVM, en ervan uitgaande dat de behandeling van het beroep tegen de opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting uiterlijk in september of oktober 2019 zal worden behandeld door de voltallige Centrale Raad van Toezicht, is de Voorzitter toch van oordeel dat de NVM in redelijkheid niet heeft kunnen komen tot het besluit om zonder nadere motivering - die ontbreekt - de automatische schorsing als bedoeld in art. 22 lid 3 RLA in stand te laten. Op die grond heft de voorzitter de schorsing op totdat door de voltallige Centrale Raad van Toezicht is beslist op de opzegging van het lidmaatschap en de aansluiting.
- 3.15 De Voorzitter stelt vast dat Van B Makelaars en Van B tegenover de NVM onverenigbare en telkens wisselende standpunten heeft ingenomen en daardoor tegenover de NVM die tot taak heeft toezicht te houden en in dat verband moet kunnen vertrouwen op de juistheid van de mededelingen van haar leden en van de aangesloten makelaars, zich niet hebben gedragen op een wijze die de NVM van hen mocht verwachten. De Voorzitter ziet hierin aanleiding om de kosten voor de behandeling niet volledige ten laste van de NVM te brengen (als de in het ongelijk gestelde partij), maar gedeeltelijk ook ten laste van Van B Makelaars en Van B, die de helft van de kosten voor de behandeling van hun verzoek dienen te dragen.

4. **Beslissing op het verzoek**

- 4.1 De Voorzitter verklaart Van B Makelaars en Van B ontvankelijk in hun beroep;
- 4.2 heft de schorsing als bedoeld in artikel 22 lid 3 RLA op;
- 4.3 bepaalt dat Van B Makelaars ter zake van de kosten van de behandeling van het verzoek

een bijdrage van € 1.334,- exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen 6 weken na de datum waarop deze uitspraak is gewezen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan;

- 4.4 en bepaalt dat de NVM ter zake van de kosten van de behandeling van het verzoek eveneens een bijdrage van € 1.334,- exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen 6 weken na de datum waarop deze uitspraak is gewezen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan;

Aldus gewezen te Haarlem door mevrouw mr. P. van der Kolk-Nunes, vice-voorzitter en mr. P.F.P. Nabben, plv. secretaris en ondertekend op 15 juli 2019.

P. Van der Kolk
Vice-voorzitter

P.F.P. Nabben
plv. secretaris