

**Zaaknummer:** 21-092  
Datum uitspraak: 1 februari 2022

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**VBO**  
gevestigd te Nootdorp,  
Klager,

tegen

**X**  
h.o.d.n. xxxx Makelaardij,  
gevestigd te R.,  
Beklaagde, hierna ook: de Makelaar

## **1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure**

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:
- de klacht van 16 november 2021;
  - de e-mails van beklagde d.d. 6 december 2021, 23 december 2021, 29 december 2021, en 21 januari 2022.
- 1.2. Gelet op de overheidsmaatregelen in verband met het Covid 19 virus alsmede de aard en omvang van de zaak en de gewisselde stukken, heeft de voorzitter toepassing gegeven aan artikel 5.6. van het Reglement. Dit brengt mee dat geen mondelinge behandeling van de klacht zal plaats vinden en dat de zaak wordt afgedaan op de stukken. De schriftelijke uitspraak is bepaald op heden.

## **2. De feiten**

- 2.1. VBO heeft op 16 november 2021 met betrekking tot het makelaarskantoor xxxx Makelaardij een klacht ontvangen van Funda. VBO heeft deze klacht met toepassing van artikel 4.9 sub V van het Reglement overgenomen. VBO wordt daarom in het navolgende aangeduid als Klager.
- 2.2. Beklaagde is als makelaar verbonden aan xxxx Makelaardij. Beklaagde althans zijn kantoor is lid van de VBO. Hierna zal xxxx Makelaardij worden aangeduid als het Makelaarskantoor en Beklaagde als de Makelaar.
- 2.3. Via het Funda-account met e-mailadres xx@xx zijn vijfenveertig beoordelingen geschreven voor het Makelaarskantoor. De eerste beoordeling is geschreven in 2019.

## **3. De klacht en het verweer**

- 3.1. Klager verwijt het Makelaarskantoor dat het frauduleus heeft gehandeld. Meer specifiek, Klager verwijt het Makelaarskantoor dat door (medewerkers van) het Makelaarskantoor op Funda valselijk beoordelingen zijn geschreven. Klager verwijst ook ter onderbouwing naar de melding of klacht die op 16 november van Funda is ontvangen.
- 3.2. Deze melding of klacht luidt als volgt:  
*Hierbij moeten wij u helaas berichten dat wij frauduleus handelen hebben geconstateerd door een van de bij u aangesloten kantoren. Het betreft kantoor xxxx Makelaardij te R. met aansluitnummer xxxx.  
De fraude betreft misbruik van de beoordelingsmodule. Vanuit het funda account met e-mailadres xx@xx zijn voor dit kantoor 45 beoordelingen geschreven. De eerste beoordeling dateert van 2019. Betreffende één van deze beoordelingen hebben wij een klacht ontvangen. De koper van het object heeft in deze klacht aangegeven de beoordeling weergegeven bij het object niet zelf geschreven te hebben. Deze beoordeling is geschreven door account xx@xx  
Nader onderzoek heeft uitgewezen dat dit account wordt ingesteld bij verkochte en aangekochte objecten van enkel dit kantoor. Het account wordt ingesteld wanneer het object al een aantal maanden is afgemeld. Het account wordt bij meerdere objecten op één dag ingesteld. Het instellen van het account in de funda desk, het accorderen van de koppeling en het schrijven van*

---

*de beoordeling wordt gedaan vanaf hetzelfde IP-adres binnen een tijdsbestek van een paar minuten.*

*Gezien bovenstaande constatering, de omvang van de situatie en de kans op herhaling hebben wij besloten om de beoordelingen geschreven met dit account te verwijderen en de beoordelingsmodule voor dit kantoor te deactiveren. Funda acht zich vrij om nadere maatregelen te nemen, waaronder het verwijderen van het betreffende account.*

*Wij verzoeken u vriendelijk bovengenoemde kwestie met urgentie op te pakken en af te handelen en ontvangen graag binnen twee weken na heden een schriftelijke reactie van u. Alvast dank voor uw voortvarende optreden.*

3.3. De Makelaar heeft te kennen gegeven op de hoogte te zijn van het schrijven van de valse (en dus misleidende) recensies en geeft aan er spijt van te hebben.

#### **4. De beoordeling**

##### ***Ontvankelijkheid van de klacht***

4.1. Beklaagde is lid VBO<sup>1</sup> en VBO is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. De klacht is tijdig ingediend en ziet op de gedragingen van Beklaagde en/of werknemers van het Makelaarskantoor in verband met woningbemiddeling (het makelen). Dit zijn gedragingen onder de vlag van het Makelaarskantoor dat door het lidmaatschap van Beklaagde als een VBO kantoor mag worden aangemerkt. De (eventuele) gedragingen van werknemers van het Makelaarskantoor vallen hierdoor onder de aan het VBO lidmaatschap verbonden tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid van Beklaagde. Gelet op de begripsbepalingen die deel uitmaken van het tuchtreglement is de klacht ontvankelijk.

##### ***Verdere beoordeling van de klacht***

4.2. Het tuchtcollege begrijpt de klacht als volgt. Klager verwijt het Makelaarskantoor dat het niet als een goed en eerlijk makelaarskantoor heeft gehandeld, omdat door Beklaagde en/of werknemers van het Makelaarskantoor zelf op Funda beoordelingen zijn geschreven over de verkoop en aankoop van onroerend goederen uit hun eigen portefeuille.

4.3. VBO en het tuchtcollege hebben bij de Makelaar meerdere malen aangedrongen op een inhoudelijke reactie. Die bleef geheel achterwege of was niet ter zake doend.

4.4. Na verder aandringen bericht de Makelaar op 29 december 2021 het volgende:

*Goedendag,*

*Ten aanzien van de klacht moet ik helaas mededelen dat ik op de hoogte was van het schrijven van de foutieve recensies. Ik heb daar enorm spijt van maar*

---

<sup>1</sup> Per 1 januari 2022 is er bij VBO niet meer sprake van een persoonlijk lidmaatschap maar van een kantoorlidmaatschap. In deze zaak richt de klacht zich tegen het Makelaarskantoor onder verwijzing naar gedragingen van de Makelaar. Omdat in het tuchtrecht sprake is van een persoonlijke aansprakelijkheid zal in deze uitspraak – zoals voorheen gebruikelijk – de persoon, in dit geval de Makelaar, als Beklaagde worden aangemerkt.

---

*dat neemt niet weg dat het verkeerd was en zal mijn verantwoordelijkheid daarvoor nemen.*

*Het is ook een leermoment geweest maar dat is denk ik meer voor mij van toepassing op persoonlijk vlak.*

4.5. Namens het tuchtcollege is op 5 januari 2022 aan Beklaagde het volgende bericht:

*Geachte xxxxx,*

*Inzake bovengenoemde klachtzaak kan ik u namens het tuchtcollege als volgt berichten.*

*VBO acht uw reactie per mail d.d. 29 december jl., zoals blijkt uit onderstaand mailbericht, onbevredigend en heeft aangegeven het oordeel van het tuchtcollege in deze af te zullen wachten.*

*Het tuchtcollege stelt u in de gelegenheid uw verweer nader te onderbouwen tot uiterlijk 18 januari 2022, belangrijk is om daarbij te noemen dat deze termijn niet meer zal worden uitgesteld.*

*Graag wordt het tuchtcollege in uw reactie geïnformeerd over de contacten die tussen u en Funda hebben plaatsgevonden, dat wil zeggen de informatie/berichtgeving die u van Funda heeft ontvangen, uw eigen antwoorden op deze berichten van Funda, maar ook berichten van u aan Funda op eigen initiatief. Het tuchtcollege wil u derhalve vragen alle correspondentie te onderbouwen door deze te overleggen, per post of elektronisch.*

*Het tuchtcollege leest in uw mailbericht van 29 december jl. wel een vorm van excuses richting VBO, maar vraagt zich af in hoeverre u uw excuses ook heeft aangeboden aan Funda. Heeft u Funda ook een vorm van genoegdoening aangeboden?*

4.6. Op 18 januari 2022 is geen nader verweer ontvangen. Funda en de Makelaar zijn daarop bericht dat het onderzoek is gesloten en dat op 2 februari 2022 uitspraak zal worden gedaan.

4.7. De reactie daarop van de Makelaar van vrijdag 21 januari 2022 luidde als volgt:

*Goedendag,*

*Ik zit momenteel thuis met corona klachten.*

*dat zal ik richting Funda doen als dit is afgerond. Zij hebben al aangegeven mijn account te hebben bevroren voor onbepaalde tijd*

4.8. Bij deze stand van zaken moet het tuchtcollege vaststellen dat de Makelaar de feitelijke gedraging die hem dan wel zijn kantoor wordt verweten heeft erkend.

4.9. Ook het verwijt dat de Makelaar dan wel zijn kantoor niet als een goed en eerlijk makelaar heeft gehandeld wordt niet weersproken. Het tuchtcollege wijst in dit verband op navolgende regel van de gedragscode:

*Leden van VBO Makelaar handelen in de uitoefening van hun beroep en als privépersoon eerlijk en integer. Ze houden zich aan de gangbare normen van fatsoen en waarden die het vak kenmerken. Ze vermijden oneerlijke concurrentie.*

4.10. De Makelaar heeft naar oordeel van het tuchtcollege onmiskenbaar dit voorschrift niet in acht genomen. Bij die stand van zaken is de klacht gegrond.

## **5. De op te leggen maatregel**

5.1. De Makelaar heeft zich kort gezegd schuldig gemaakt aan oneerlijke concurrentiepraktijken door valse reviews betreffende het functioneren van hemzelf dan wel het Makelaarskantoor te plaatsen op de site van een organisatie waarmee hij wil samenwerken.

5.2. Dit is een gedraging waarmee het vertrouwen van het publiek in reviews wordt geschaad en ook het vertrouwen van het publiek in de makelaardij in het algemeen. Ten opzichte van zijn collega's, binnen en buiten de VBO, heeft Beklaagde zich een oneerlijk voordeel verschaft.

5.3. Over de persoonlijke instelling van Beklaagde maakt het tuchtcollege zich zorgen. Beklaagde lijkt niet de ernst van zijn handelen in te zien. Op vragen van zijn beroepsorganisatie en nadien op vragen van het tuchtcollege geeft hij geen reactie of een reactie buiten de gestelde termijn. Waar hij wel reageert schiet zijn reactie inhoudelijk te kort. Als het tuchtcollege hem uitdrukkelijk vraagt of hij ook denkt aan een vorm van excuses of genoegdoening richting Funda, reageert hij niet. Pas na sluiting van het onderzoek en de mededeling daarvan stuurt hij een kort bericht dat hij contact op zal nemen met Funda en dat zijn account is bevroren voor onbepaalde termijn.

5.4. Gelet op de ernst van de gedraging en de houding van Beklaagde past slechts een maatregel van gewicht. Het tuchtcollege laat die bestaan uit een berisping en een geldboete.

5.5. Het tuchtcollege herinnert eraan dat zijn taakstelling is beperkt tot een tuchtrechtelijke beoordeling van gedragingen van aangesloten makelaars. Het tuchtcollege is niet bevoegd te veroordelen tot betaling van schadevergoeding of een andere wijze van genoegdoening. Het is aannemelijk dat Funda door de gedraging van Beklaagde reputatieschade heeft geleden, zij zal voor herstel van die schade eigen maatregelen kunnen treffen.

5.6. Als in het ongelijk gesteld zal Beklaagde worden veroordeeld in de kosten van de procedure.

5.7. Een en ander leidt tot de beslissing als hieronder verwoord.

## **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt Beklaagde op de voert van het bepaalde in artikel 6.2, onder b en c, van het Reglement op de tuchtrechtspraak de maatregel op van:
  - een berisping, en:
  - een boete ten bedrage van € 3.000;

- 
- bepaalt met toepassing van artikel 6.6 van het Regelement op de tucht-rechtspraak dat Beklaagde dient te betalen een bedrag van € 1.800, als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak;
  - bepaalt dat voornoemd bedragen uiterlijk 31 maart 2022 dienen te zijn betaald.

Deze beslissing is genomen op 2 februari 2022 door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. A. Helmig en A. Hoevens-Peeters en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

A handwritten signature in blue ink that reads "Kimberley". The signature is written in a cursive style with a large, sweeping initial 'K'.

mr. K. Muijsert  
secretaris

A long, horizontal handwritten signature in blue ink, appearing to be "Chr.A.J.F.M. Hensen". The signature is very fluid and spans most of the width of the page.

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen  
voorzitter