



## 20-111 RvT Oost

*Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Klagers hebben beklagde een opdracht tot verkoop van een woning gegeven. Klagers verwijten beklagde dat hij op verschillende punten in de uitvoering van zijn opdracht tekort is geschoten. Klagers verwijten beklagde onder andere dat hij hen onvoldoende op de hoogte heeft gehouden van het verkoopproces, dat hij hen onvoldoende geïnformeerd heeft over juridische aspecten omtrent de verkoop en dat hij zijn dossier niet op orde had. De Raad verklaart 8 van de 10 klachten van klagers gegrond en legt beklagde als straf een berisping en een boete op.*

Beslissing van 7 september 2020

Inzake de klacht van

- 1. de heer [naam klager],**
- 2. mevrouw [naam klaagster],**  
wonende te [woonplaats],  
klagers,  
gemachtigde: mr. B.M.B. Gruppen,  
advocaat te Groningen,

tegen

- 1. de heer [beklaagde],**  
wonende te [woonplaats],
- 2. [kantoor beklagde],**  
gevestigd te [woonplaats],  
beklaagden,  
gemachtigde: mr. M.B. Esseling, advocaat  
te Rotterdam.

In deze beslissing zullen klagers gezamenlijk [klagers] worden genoemd, klager sub 1 [klager] en klaagster sub 2 [klaagster]. Beklaagden zullen [beklaagden] worden genoemd, beklagde sub 1 [beklaagde] en beklagde sub 2 [kantoor beklagde]. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal de Raad worden genoemd.

### **1. Het verloop van de klachtprocedure**

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier d.d. 3 februari 2020 met bijlagen;

- het verweerschrift d.d. 15 april 2020 met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 15 juni 2020. Verschenen zijn: [klagers] bijgestaan door hun gemachtigde mr. Gruppen en [beklaagden] bijgestaan door hun gemachtigde mr. Esseling. Mr. Gruppen heeft de zaak bepleit aan de hand van pleitnotities, die zijn overgelegd.

## 2. De feiten

2.1 [beklaagde] heeft [klagers] in het voorjaar van 2018 benaderd met het verzoek om vrijblijvend een taxatie te mogen uitvoeren inzake de mogelijke waarde van hun woning c.a. staande en gelegen aan de [adres] te [plaats] (hierna: de woning).

2.2 Op 5 juni 2018 hebben [klagers] een opdracht tot bemiddeling aan [kantoor beklagde] verstrekt voor de verkoop van hun woning. De vraagprijs is bepaald op € 1.315.000,00 k.k. Kort nadat de woning onder andere via Funda te koop werd aangeboden, hebben meerdere gegadigden zich gemeld voor een bezichtiging.

2.3 Op 20 juli 2018 heeft de heer [naam geïnteresseerde I] de woning bezichtigd.

2.4 Op 25 juli 2018 om 9:17 uur heeft de heer [naam medewerker I], medewerker bij [kantoor beklagde], aan [klagers] onder meer het volgende meegedeeld:

*"[...] Namens [beklaagde] laat ik u weten dat de partij die afgelopen vrijdag kwam bezichtigen ([naam geïnteresseerde I]) het huis erg leuk vindt, alleen voor het geld toch een beetje klein en de omgeving wat druk. [naam geïnteresseerde I] gaat niet verder met de woning en zoekt verder.[...]"*

2.5 Bij e-mail van 26 juli 2018 om 8:40 uur heeft de heer [naam medewerker I] aan [klagers] onder meer het volgende bericht:

*"[...]Er is wat verwarring geweest over welk object en welke partij verder gaat kijken naar een andere woning. Het is dus (lees: niet, de Raad) de heer [naam geïnteresseerde I] die niet verder gaat met jullie woning, het betreft een andere partij die niet doorgaat met een andere woning in [plaats]. Wij hebben dus nog geen reactie van [naam geïnteresseerde I] vernomen.*

*Onze excuses voor de verwarring! [...]"*

2.6 Op 25 juli 2018 heeft mevrouw [naam geïnteresseerde II] tezamen met haar echtgenoot de woning voor het eerst bezichtigd, samen met [beklaagde]. [klagers] waren niet aanwezig bij deze bezichtiging.

- 2.7 Op zaterdag 28 juli 2018 heeft [naam geïnteresseerde II] de woning een tweede keer bezichtigd. [beklaagde] was bij deze bezichting niet aanwezig. Wel waren [naam geïnteresseerde II], haar echtgenoot, haar ouders en schoonouders en [klagers] aanwezig.
- 2.8 [klaagster] heeft in de ochtend van maandag 30 juli 2018 contact gehad met [beklaagde] over het verloop van de tweede bezichting. [beklaagde] heeft daarna meermalen telefonisch overleg gevoerd met [naam geïnteresseerde II].
- 2.9 [naam geïnteresseerde II] heeft maandag 30 juli 2018 rond 16:00 uur telefonisch aan [beklaagde] meegedeeld, dat zij akkoord ging met de door [klagers] tijdens de bezichting op zaterdag 28 juli 2018 aangegeven bodemprijs van € 1.250.000,00 k.k. Over de eventuele overname van roerende zaken diende volgens haar nog nader gesproken te worden. [beklaagde] heeft [naam geïnteresseerde II] daarop vanwege de bereikte overeenstemming over de koopprijs voor de woning gefeliciteerd.
- 2.10 [beklaagde] heeft deze overeenstemming doorgegeven aan [klagers]. Zij hebben [beklaagde] daarop verzocht om contact te leggen met [naam geïnteresseerde I] en hem mee te delen dat er een bod op de woning is gedaan en hem in de gelegenheid te stellen een beter bod te formuleren. [naam geïnteresseerde I] heeft op maandag 30 juli 2018 rond 20:00 uur de woning bezichtigd. [beklaagde] was daarvan niet op de hoogte.
- 2.11 Op maandag 30 juli 2018 om 23:57 uur heeft [naam geïnteresseerde I] aan [beklaagde] onder meer het volgende bericht:

*"[...] Vandaag heb ik nog even met verkoper gesproken. Dit om duidelijkheid te krijgen over een aantal zaken. Internet snelheden en opties, uitbreidingsopties etc.*

*Het geeft mij aanleiding om je morgenochtend per telefoon een bieding te doen. Ik neem aan dat we nog steeds de eerste optie hebben.*

*Uitgangspunt is wel dat wij graag een tweede bezichting doen. Dat kan wat ons op zeer korte termijn. (in de avond is ook prima)*

*[...]*

*Onze **bieding** kent **geen voorbehoud** van financiering of verkoop bestaande eigen woning. Moment van overdracht kan wel een rol spelen.*

*Mochten we een (voorlopig) koopcontract tekenen dan moet de aanbieding direct van Funda af. Dus ook niet aanwezig onder verkocht! Al het digitale fotomateriaal wordt ons aangeleverd.*

*Ik bel je dinsdag rond 08:30. [...]"*

[naam geïnteresseerde I] heeft in de ochtend van dinsdag 31 juli 2018 aan [beklaagde] een bod uitgebracht van € 1.250.000,00.

2.12 In overleg met [klager] heeft [beklaagde] [naam geïnteresseerde I] en [naam geïnteresseerde II] in de ochtend van dinsdag 31 juli 2018 gebeld dat zij in de gelegenheid worden gesteld om voor woensdag 1 augustus 2018 een uiterste bod per mail te doen.

2.13 Op dinsdag 31 juli 2018 om 12:19 uur heeft [beklaagde] aan [klagers] een e-mail toegezonden met onder meer de volgende inhoud:

*"[...] Vanmorgen heb ik gebeld met [naam geïnteresseerde II] en doorgegeven dat er een andere kaper op de kust is en de verkopers allebei de gegadigden een eerlijke kans wil geven door ze uiterlijk morgenmiddag om 12 uur de uiterste bieding en voorwaarden te laten mailen.*

*Ze was erg teleurgesteld en zei dat we gisteren een deal hadden inzake de leverdatum, geen ontbindende voorwaarde en de koopsom van het huis. De roerende zaken waren nog een punt maar dat staat los van de koopsom van het huis.*

*Ik heb haar uitgelegd dat bij een consumentenkoop volgens artikel 18.1 van de NVM-koopovereenkomst er pas een deal wanneer beide partijen de schriftelijke koopovereenkomst getekend hebben (schriftelijkheidsvereiste).*

*[naam geïnteresseerde II] kon het zich niet voorstellen en heeft gebeld met haar niet die notaris is.*

*Ze belde terug om aan te geven dat mijn verhaal klopte en gaf daarnaast aan dat ze het niet als consument wil kopen maar als bedrijf.*

*Ik heb aangegeven dat het een particulier object is en geen bedrijfsbestemming of Hinderwetvergunning heeft.*

*Ik heb dit even kortgesloten met [naam notaris], notaris in [plaats]. Hij gaf aan dat dit heel slim bedacht is (vanmorgen) maar dat het een beetje dubieus is dat ze daar nu pas mee komt.*

*Ik zet dit even op de mail omdat het van belang is i.v.m. eventuele risico's dat [naam geïnteresseerde II] het er niet bij laat zitten en dat je uiteindelijk niet weet tot wat voor ellende dit kan leiden.*

*Laten we even overleggen [...]"*

2.14 Op dinsdag 31 juli 2018 antwoordt [klager] om 12:36 uur per Whatsappbericht:

*"Heb net je email gelezen. Sta nu in de OK en kan dus niet bellen."*

2.15 Daarna hebben [beklaagde] en [klager] telefonisch contact gehad, waarin [klager] akkoord is gegaan met de verkoop van de woning aan [naam geïnteresseerde II]. [klager] heeft daar nog de volgende Whatsappberichten gestuurd:

Om 12:44 uur:

*"de aanbieding met betrekking tot de inboedel moet je maar even intrekken.*

*Anders zitten we daar ook aan vast."*

en om 16:22 uur:

*"heb je ook nog een sticker met verkocht voor over het bord?"*

2.16 Op dinsdag 31 juli 2018 om 13:01 uur heeft [naam geïnteresseerde II] aan [beklaagde] het volgende geschreven:

*"[...]*

*Zoals zojuist besproken is er geen sprake van een schriftelijkheidsvereiste, want mijn Stoeterij koopt voor zich of nader te noemen meester. Vandaar dat jouw felicitaties gisteren dat wij [adres] te [plaats] gekocht hebben terecht waren.*

*Het pand zal uiteraard worden gebruikt conform de bestemming.*

*Ter duidelijkheid en om enige verwarring te voorkomen, hebben we het volgende met elkaar afgestemd:*

- Er is overeenstemming bereikt met een koopprijs van EUR 1.250.000,-.*
- Er is geen financieel voorbehoud.*
- Overdracht is per 31 - 12 - 2018 of eerder indien mogelijk.*
- Wij mogen de (extra) verbouwing afronden per direct en huidig bewoners zullen erop toezien dat de uitvoer perfect zal verlopen. Verbouwing is niet op kosten van huidige bewoners.*

*Natuurlijk zal het huis goed worden overgedragen zonder beschadigingen etc.*

*Morgen willen wij graag het koopcontact komen tekenen. [...]"*

[beklaagde] heeft [naam geïnteresseerde II] daarop gebeld met de mededeling dat (enkel) het bod van € 1.250.000,00 alsnog akkoord was.

2.17 Op dinsdag 31 juli 2018 om 15:32 uur heeft [naam geïnteresseerde II] aan [beklaagde] het volgende sms-bericht toegezonden:

"[...]

*Dank voor jouw moeite!*

*[M.] en ik vinden het erg verdrietig hoe het verkoopproces voor de [adres] nu uiteindelijk is gegaan en betreuren de werkwijze van de fam. [klager] en dat we niet mogen beginnen met verbouwen + overnemen van hun spullen. Maar dat is dan maar zo en wij hopen oprecht dat ze emotioneel 'bijtrekken'. Aan jou de vraag of jij ajb per mail aan ons wilt bevestigen dat de andere punten geaccepteerd zijn en dat we het huis hebben gekocht met de door [klager] bijgestelde voorwaarden."*

2.18 Op dinsdag 31 juli 2018 om 16:07 uur heeft een medewerker van [kantoor beklagde] aan [naam geïnteresseerde II] een formulier toegezonden voor het opmaken van de concept-koopovereenkomst.

2.19 Op woensdag 1 augustus 2018 om 8:26 uur heeft [beklagde] aan [naam geïnteresseerde II] per e-mail onder meer het volgende bericht:

*"[...] Het vierde aandachtstreepje inzake de verbouwing wil de verkoper niet meer zoals gisteren aan jou doorgeven.*

*Als het goed is heeft [naam medewerker II] al geïnformeerd naar jullie gegevens inzake het opstellen van de koopovereenkomst.*

*Deze zullen we zo spoedig mogelijk op papier zetten. [...]*

2.20 Op donderdag 2 augustus 2018 om 20:18 uur heeft [klager] per e-mail aan [beklagde] onder meer het volgende geschreven:

*"[...] Graag zou ik een overzicht willen ontvangen van alle communicatie met [naam geïnteresseerde II] en [naam geïnteresseerde I]. Wij hebben geen goed gevoel bij de huidige gang van zaken en gaan daarom juridisch advies inwinnen. Ik voorzie straks namelijk problemen met beide partijen en dat wij daar de dupe van worden. [naam geïnteresseerde II] vertelde bij ons aan de keukentafel dat ze tot max 1.200.000 zou kunnen gaan en dat de ouders eventueel financieel zouden bijspringen. Nu koopt ze het ineens zakelijk. Daar waren wij totaal niet van op de hoogte. Wij gingen er van uit dat dit een particuliere aankoop zou zijn. Ons is namelijk nooit anders verteld. Ook wisten wij niet dat jij al een deal met [naam geïnteresseerde II] had. Wij waren in de veronderstelling dat deze er niet was aangezien we nog over de inboedel aan het onderhandelen waren.*

*Anders hadden we [naam geïnteresseerde I] natuurlijk ook niet uitgenodigd voor een tweede bezichtiging.*

*Daarnaast heeft [R.] ook nooit enig akkoord op mijn uitgebrachte bod gegeven. Wij hebben in deze dan ook het idee dat we niet goed voorgelicht zijn.*

*Zolang wij geen uitsluitsel hebben over de juridische en financiële gevolgen gaan wij dus niet tekenen. [...]"*

2.21 [beklaagde] heeft op vrijdag 3 augustus 2018 om 12:16 uur de e-mail van dinsdag 31 juli 2018 om 13:01 uur (2.16) doorgestuurd aan [klagers] en daarbij het volgende vermeld:

*"[...] Bijgaand de e-mail van [naam geïnteresseerde II].  
Let wel: het is haar inhoud.  
Ik probeer je vandaag nog te bellen [...]"*

2.22 [klagers] hebben op vrijdag 3 augustus 2018 om 13:05 uur per e-mail aan [beklaagde] als volgt geantwoord:

*"[...] Hoe kan het dat je [naam geïnteresseerde II] gefeliciteerd hebt, terwijl wij als eigenaar niet wisten dat het huis verkocht zou zijn. Wij zouden nooit akkoord gegaan zijn met het bod en de aanvullende eisen van mevrouw, zeker niet op de manier waarop ze geformuleerd zijn.  
Dit had dan ook altijd met ons overlegd moeten worden.  
Kort samengevat je hebt ons huis verkocht zonder met ons over de voorwaarden te verleggen en zonder ons in kennis te stellen[...]"*

2.23 [naam geïnteresseerde II] heeft geen concept-koopovereenkomst ontvangen.

2.24 Op maandag 6 augustus 2018 heeft de advocaat van [vennootschap X], (de vennootschap waarvan [naam geïnteresseerde II] bestuurder was, [klagers] bij aangetekende brief aangeschreven en gesommeerd om uiterlijk dinsdag 7 augustus 2018 vóór 15:00 uur te bevestigen dat zij de verplichtingen uit hoofde van de koopovereenkomst na zouden komen.

2.25 Op woensdag 8 augustus 2018 heeft [vennootschap X] verlof gevraagd aan de voorzieningenrechter van de rechtbank Gelderland tot het leggen van conservatoir beslag tot levering van de woning.

2.26 Bij beschikking van donderdag 9 augustus 2018 is dit verlof verleend.

2.27 Op donderdag 9 augustus heeft de gemachtigde van [klagers] aan de advocaat van [vennootschap X] bericht dat [klagers] betwisten dat er een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen en meegedeeld dat zij geen gevolg zullen geven aan de sommatie van maandag 6 augustus 2018.

2.28 Op vrijdag 10 augustus 2018 heeft [vennootschap X] conservatoir beslag tot levering gelegd op de woning. Bij deurwaardersexploot van 4 januari 2019 zijn [klagers] gesommeerd om binnen acht dagen tot levering van de onroerende zaak aan [vennootschap X] over te gaan en aangezegd dat indien zij hiermee in gebreke blijven een boete van 3 promille van de koopprijs per dag verschuldigd zullen zijn.

2.29 De rechtbank Gelderland heeft bij vonnis van 28 mei 2019 in de zaak van [vennootschap X] tegen [klagers] en [beklaagden] (hierna: het vonnis) - kort samengevat en voor zover in deze zaak van belang - geoordeeld en beslist:

- dat tussen [vennootschap X] als koper en [klagers] als verkopers een koopovereenkomst tot stand is gekomen met betrekking tot de woning op dinsdag 31 juli 2018;
- dat het vonnis in de plaats zal treden van de volmacht die vereist is om alle voor levering vereiste rechtshandelingen te verrichten nadat de koopsom door de notaris is ontvangen;
- dat [klagers] een boete van € 125.000,00 dienen te betalen, alsmede de beslagkosten ad € 1.454,12 en de proceskosten ad € 8.001,05;
- dat [klagers] hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de schade die [vennootschap X] als gevolg van de niet tijdige levering heeft geleden voor zover deze hoger is dan de boete.

2.30 [klagers] en [naam geïnteresseerde II] hebben vervolgens schikkingsonderhandelingen gevoerd, waarbij de boete is teruggebracht tot € 40.000,00 onder de voorwaarde dat [klagers] geen hoger beroep tegen het vonnis zouden instellen.

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

3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende in:

- [beklaagden] hebben de identiteit van de koper (privé of zakelijk) niet gecontroleerd (onderdeel 1);
- [beklaagden] hebben niet met gegadigden gecommuniceerd dat de makelaar alleen bemiddelt bij de verkoop en niet bevoegd is bindende afspraken te maken (onderdeel 2);
- [beklaagden] hebben niet schriftelijk gecommuniceerd met [klagers] over de biedingen van de gegadigden en met de gegadigden omtrent hun standpunt inzake de essentialia van een koopovereenkomst (onderdeel 3);
- [beklaagden] hebben het onderhandelingsproces met meerdere gedaagden onvoldoende begeleid (onderdeel 4);
- [beklaagden] hebben ten onrechte [naam geïnteresseerde I] buiten spel gezet als niet geïnteresseerd (onderdeel 5);
- [beklaagden] hebben ten onrechte geen deskundig juridisch advies ingewonnen met betrekking tot het standpunt van [naam geïnteresseerde II] (onderdeel 6);
- [beklaagden] hebben [klagers] niet geadviseerd deskundig juridisch advies in te winnen omtrent hun rechtspositie (onderdeel 7);



- [beklaagden] hebben ten onrechte druk uitgeoefend op [klagers] om een beslissing te nemen (onderdeel 8);
- [beklaagden] hebben geen dossier aangelegd met betrekking tot de verkooponderhandelingen (onderdeel 9);
- [beklaagde] heeft het dossier rondom de verkoop van de woning van [klagers] tijdens de vakantie van [beklaagde] onzorgvuldig overgedragen (onderdeel 10).

3.2 [beklaagden] voeren - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. [beklaagden] hadden geen aanleiding om te veronderstellen dat [naam geïnteresseerde II] de woning bedrijfsmatig wilde kopen. Het ging om een particulier object en tijdens de bezichtiging waarbij [beklaagde] aanwezig was, is niet meegedeeld door [naam geïnteresseerde II] dat zij de woning ook bedrijfsmatig wilde gebruiken. Pas in het tweede telefoongesprek met [naam geïnteresseerde II] op 31 juli 2018 heeft [naam geïnteresseerde II] [beklaagde] meegedeeld, dat zij niet kocht als particulier maar als bedrijf. [beklaagden] mochten gerechtvaardigd aannemen dat [naam geïnteresseerde II] de woning van [klagers] als particulier wilde kopen. De opdracht aan een makelaar tot bemiddeling houdt volgens vaste jurisprudentie geen volmacht in aan die makelaar tot het sluiten van een koopovereenkomst. Er is niet komen vast te staan dat [beklaagden] namens [klagers] bindende afspraken hebben gemaakt met gegadigden. Over alle voorwaarden heeft overleg plaatsgevonden. Het is dus niet juist dat over de essentialia van de koopovereenkomst niet goed is gecommuniceerd. Er is geen algemene regel dat een makelaar biedingen schriftelijk moet communiceren. De felicitaties aan [naam geïnteresseerde II] waren terecht. Er was overeenstemming bereikt, zij het slechts mondeling over de essentialia van de koopovereenkomst. Er is op zorgvuldige wijze omgegaan met de biedingen, zowel ten opzichte van [klagers] als ten opzichte van [naam geïnteresseerde II] en [naam geïnteresseerde I]. Het is niet juist dat [beklaagden] [naam geïnteresseerde I] "buiten spel hebben gezet". Dit is een vergissing, die kort daarna is gecorrigeerd. [beklaagde] heeft direct juridisch advies ingewonnen bij een hem bekende notaris. [klaagster] was het achteraf niet eens met [klager] en gunde [naam geïnteresseerde II] de woning niet langer. [beklaagden] hebben geen druk op [klagers] uitgeoefend. Het verwijt dat [beklaagde] [klagers] niet heeft geadviseerd om zelf deskundig juridisch advies in te winnen, is onterecht. [beklaagde] had immers al advies ingewonnen. Ook het verwijt dat geen correct en volledig dossier is aangelegd, is onterecht. Vanwege de complexiteit van het dossier heeft [beklaagde] het dossier niet overgedragen tijdens zijn vakantie, maar dit zelf opgepakt en afgehandeld. De vakantie van [beklaagde] duurde maar een week en [beklaagde] was steeds volledig bereikbaar.

#### **4. De beoordeling van de klacht**

- 4.1 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.
- 4.2 Artikel 2 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. Een NVM-lid komt naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die zijn opdrachtgevers van NVM-leden mogen hebben. Hij beschermt en bevordert hun belangen.
- 4.3 Artikel 4 van de Erecode NVM houdt onder meer in dat een NVM-lid die met meer dan één kandidaat in onderhandeling raakt voor een bepaald object dit aan betrokkenen kenbaar maakt.
- 4.4 Artikel 5 van de Erecode NVM houdt in dat een NVM-lid over voldoende kennis van de aangelegenheden waarmee hij zich bezighoudt beschikt. Indien zijn kennis ten aanzien van bepaalde aspecten tekortschiet, adviseert hij een ter zake deskundige te raadplegen of doet hijzelf een beroep op zo'n deskundige.
- 4.5 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [beklaagden] tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld, doordat zij artikel 1, 2, 4 en 5 van de Erecode hebben overtreden.
- 4.6 Het is de Raad gebleken, dat de klacht zich feitelijk - met uitzondering van onderdeel 5 dat zich kennelijk ook richt op [kantoor beklagde] als organisatie - richt tegen [beklaagde] als NVM-makelaar en niet tegen [kantoor beklagde]. De klacht tegen [kantoor beklagde] is naar het oordeel van de Raad in alle onderdelen wel ontvankelijk, gezien art. 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, maar jegens haar ongegrond. De klacht, op klachtonderdeel 5 na, ziet namelijk niet op haar handelen of nalaten en klachtonderdeel 5 gaat niet op, zoals hierna zal blijken.

*Onderdeel*

*1*

- 4.7 De Raad acht het begrijpelijk dat [beklaagde] werd overvallen door de mededeling van [naam geïnteresseerde II] dat niet zij, maar haar vennootschap [vennootschap X] als koper van de woning diende te worden aangemerkt. Juist nu het ging om een woning die geen bedrijfsbestemming heeft, ligt het niet voor de hand dat een dergelijke woning door een zakelijke koper gekocht wordt. Gelet hierop heeft [beklaagde] niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door niet de identiteit van iedere gegadigde te

controleren, zoals [klagers] betogen, waarmee kennelijk bedoeld wordt op de hoedanigheid waarin deze optreedt (privé of zakelijk). Dit onderdeel van de klacht is naar het oordeel van de Raad ongegrond.

#### *Onderdelen 2, 3 en 4*

- 4.8 Deze onderdelen lenen zich voor een gezamenlijke behandeling. [beklaagde] heeft [naam geïnteresseerde II] op maandag 30 juli 2018 gefeliciteerd met de aankoop van de woning, nadat zij [beklaagde] had meegedeeld de door [klagers] genoemde bodemprijs te bieden. De Raad is van oordeel dat [beklaagde] daarbij voorbarig heeft gehandeld. Na de mededeling van [naam geïnteresseerde II] dat er overeenstemming was bereikt tussen haar en [klagers] over de koopprijs, had [beklaagde] aan [naam geïnteresseerde II] moeten medelen dat hij hierover contact op zou nemen met zijn opdrachtgevers en dat hij haar daarna zou berichten. Aldus zou [beklaagde] als makelaar hebben gehandeld zoals past bij zijn functie, te weten als bode van [klagers] als zijn opdrachtgevers. [klagers] waren ook niet op de hoogte van hetgeen [beklaagde] [naam geïnteresseerde II] had meegedeeld en evenmin van het bod van [naam geïnteresseerde I] dat hij op de ochtend van dinsdag 31 juli 2019 had uitgebracht. Bovendien heeft [beklaagde] niet op eigen initiatief contact onderhouden met [naam geïnteresseerde I], hoewel hij nog steeds een van de gegadigden voor de woning was (zie 2.5 en 2.10). Gelet op een en ander heeft [beklaagde] het verkoopproces onvoldoende begeleid. Deze onderdelen van de klacht zijn naar het oordeel van de Raad dan ook gegrond.

#### *Onderdeel 5*

- 4.9 Aannemelijk is dat de mededeling van de heer [naam medewerker I] per e-mail van 25 juli 2018 dat [naam geïnteresseerde I] afzag van de aankoop van de woning omdat die te klein zou zijn en de omgeving te druk, berustte op een vergissing. Die vergissing is reeds per e-mail op 26 juli 2018 gecorrigeerd. Van deze vergissing, die tijdig is gecorrigeerd, kan [beklaagden] geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. De Raad acht dit onderdeel van de klacht ongegrond.

#### *Onderdelen 6, 7 en 8*

- 4.10 Ook deze onderdelen lenen zich voor een gezamenlijke behandeling. In de kern komt de klacht erop neer dat [beklaagde] onvoldoende juridisch advies heeft ingewonnen bij de beoordeling van de rechtspositie van [klagers] en hun niet hebben geadviseerd zelf juridisch advies in te winnen. De Raad acht deze onderdelen gegrond.

4.11 [beklaagde] heeft zoals blijkt uit de stukken en hetgeen hij ter zitting heeft aangevoerd nadat hij van [naam geïnteresseerde II] had vernomen dat zij niet als consument wilde kopen en dat er dus geen sprake was van het schriftelijkheidsvereiste als bedoeld in artikel 7:2 lid 1 BW contact gehad met een hem bekende notaris. Diens reactie dat dit *"heel slim bedacht was, maar dat het een beetje dubieus was dat zij daar nu pas mee kwam"* heeft [beklaagde] overgebracht aan [klagers](zie 2.13). Juist omdat hij zich, zoals ook blijkt uit zijn e-mail van dinsdag 31 juli 2018 aan [klagers], bewust was van de risico's had hij het hierbij niet moeten laten, maar zoals artikel 5 van de Erecode NVM voorschrijft ofwel [klagers] moeten adviseren een ter zake deskundige te raadplegen ofwel zelf een beroep moeten doen op zo'n deskundige. Het contact met de hem bekende notaris is in dit geval te vrijblijvend geweest. Niet gebleken is dat [beklaagde] de notaris de stukken in deze zaak heeft toegezonden en hem om een schriftelijk advies heeft gevraagd. Evenmin is gebleken dat [beklaagde] [klagers] heeft geadviseerd een advocaat in te schakelen om hem te adviseren over de ontstane situatie.

#### *Onderdelen 9 en 10*

4.12 Ook deze onderdelen lenen zich voor een gezamenlijke behandeling. [beklaagde] heeft ter zitting meegedeeld, dat hij ook tijdens zijn één week durende vakantie bereikbaar was om het verkoopproces te begeleiden, maar dat hij het dossier in deze zaak niet bij zich had. Dit dossier bleek tijdens de zitting te bestaan uit slechts een groen schriftje, waarin [beklaagde] aantekeningen maakte. Aldus zou overname van de zaak door een collega, indien [beklaagde] tijdens het verkooptraject onvoorzien langere tijd afwezig en onbereikbaar zou zijn geweest, niet (goed) mogelijk zijn geweest. Dit is geen dossiervoering zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam makelaar mag worden verwacht. Deze onderdelen zijn dus gegrond.

#### *Conclusie*

4.13 Uit het voorgaande volgt dat klachtonderdeel 5 niet gegrond is en dat de klachtonderdelen 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9 en 10 gegrond zijn. [beklaagde] heeft de artikelen 1, 2, 4 en 5 van de Erecode NVM aldus overtreden. Hij is tekortgeschoten in de kern van zijn professioneel handelen zoals [klagers] van hem mochten verwachten. Van een bekwame en zorgvuldige begeleiding van [klagers] tijdens het verkooptraject van hun woning en de juridische problemen die daarbij met [naam geïnteresseerde II] zijn ontstaan als gevolg van de onverwachte wending dat niet zij privé maar [vennootschap X] de woning zou kopen, is geen sprake geweest. [beklaagde] is hierin ernstig tekortgeschoten. Gelet op de hoogte van de courtage ad € 22.687,50 had naar het oordeel van de Raad van [beklaagde] bij het uitvoeren van zijn bemiddelingsopdracht bovendien een bovenmatige inspanning en begeleiding mogen

worden verwacht. Uit hetgeen in de stukken naar voren is gebracht en ter zitting over en weer is verklaard, is niet gebleken dat [beklaagde] zich hiervan bewust is geweest. In de strafmaat is hiermee rekening gehouden.

4.14 Gelet op het klachtwaardig handelen van [beklaagde] acht de Raad een berisping en een boete van € 2.500,00 gepast. De op de behandeling van de zaak vallende kosten worden ten laste van [beklaagde] gebracht.

## **5. De beslissing**

De Raad:

verklaart de klacht in de onderdelen 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10 jegens [beklaagde] gegrond en de klachtonderdelen 1 en 5 jegens hem ongegrond.

legt aan [beklaagde] de straf op van berisping;

legt aan [beklaagde] de straf op van een geldboete van € 2.500,00, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden;

bepaalt dat [beklaagde] een bedrag van € 2.650,00 te vermeerderen met btw zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden;

verklaart de klacht tegen [kantoor beklagde] ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 7 september 2020.