



**20-58 RvT Oost**

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

*200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER Belangenverstremgeling. In deze zaak hebben klagers beklagde en diens kantoor ingeschakeld voor de verkoop van hun woning. Het kantoor van beklagde treedt tevens op als verkoopmakelaar voor de kopers van de woning van klagers. Voor de financiering van de woning maken de kopers gebruik van een aan het kantoor van beklagde gelieerde advieskantoor. Uiteindelijk komt de financiering niet rond, en ontbinden de kopers de koopovereenkomst. Klagers stellen dat beklagde hun belangen onvoldoende heeft behartigd, en dat er sprake was van belangenverstremgeling nu ook gewerkt werd in opdracht van de kopers. De drie klachten worden gegrond verklaard. Beklagde krijgt een berisping en een boete opgelegd door de Raad.*

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

Inzake de klacht van

**(Klager) en (Klaagster),**  
wonende te (plaats),  
klagers,

tegen

**1. (Beklaagde),**  
kantoorhoudende te (plaats),  
beklaagde sub 1,

en

**2. (Kantoor Beklaagde)**  
gevestigd te (plaats),  
beklaagde sub 2.

In deze beslissing zullen klagers gezamenlijk worden aangeduid als '(Klagers)' en afzonderlijk als respectievelijk '(Klager)' en '(Klaagster)'. Beklaagde sub 1 zal worden aangeduid als '(Beklaagde)' en beklagde sub 2 zal '(Kantoor Beklaagde)' worden genoemd. Beklaagden zullen gezamenlijk worden aangeduid als (Beklaagden). 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:

- de klacht van 18 november 2019 met bijlagen;
- het verweer van 30 januari 2020 met bijlage;
- de e-mail van 2 april 2020 van (Klaagster);
- de reactie van (Beklaagde) per e-mail van 14 april 2020.

De geplande mondelinge behandeling op 20 april 2020 is in verband met de door de overheid genomen Corona-maatregelen geannuleerd. In plaats daarvan is aan zowel klagers als beklagden de gelegenheid geboden om schriftelijk op elkaars stellingen te reageren.

## **2. De feiten**

- 2.1 (Klagers) hebben een opdracht tot dienstverlening verstrekt aan (Kantoor Beklaagde) met betrekking tot de verkoop van hun woning c.a., staande en gelegen aan de (adres) te (plaats) (hierna: 'de woning'). (Beklaagde) is opgetreden als verkopend makelaar.
- 2.2 Op 8 mei 2019 heeft een medewerkster van (Kantoor Beklaagde) (hierna: (Medewerkster 1) aan (Klagers) een door beide partijen ondertekende koopovereenkomst toegezonden. In die koopovereenkomst was ten behoeve van de kopers een financieringsvoorbehoud opgenomen.
- 2.3 Op 28 mei 2019, 12:41 uur heeft een medewerkster van D. Hypotheken en Assurantiën, aan (Beklaagde) namens de kopers verzocht om verlenging van de termijn voor het financieringsvoorbehoud tot en met 14 juni 2019 en voor het stellen van de bankgarantie tot en met 21 juni 2019. Als reden voor het uitstel is vermeld dat het taxatierapport van de eigen woning van de kopers werd afgekeurd vanwege belangenverstremgeling.
- 2.4 (Beklaagde) heeft dit verzoek per e-mail op 28 mei 2019 om 13:25 uur aan (Klagers) toegezonden met onder meer de volgende toelichting:

*"We hebben het verzoek van de hypotheekafdeling om het voorbehoud fin en de (garantie te verlengen. Ik heb ze net gesproken [...]"*

*Wel fijn dat ze de hypotheek bij ons doen en er dus ook van uit kan gaan dat het wel goed komt als ze dit aangeven."*

- 2.5 (Medewerkster 1) heeft op 28 mei 2019, 16:59 uur (Klagers) onder meer het volgende meegedeeld:

*"Bijgaand ontvangen jullie van mij een overzicht van de gewijzigde data wat betreft de (adres) te (plaats).*

- *Ontbindende voorwaarden gewijzigd naar 7-06-2019.*
- *Bankgarantie gewijzigd naar 14-06-2019.*
- *Transport blijft staan op 23 oktober 2019."*

- 2.6 (Beklaagde) heeft bij e-mail van 6 juni 2019, 15:26 uur van een medewerker bij D. Hypotheken en Assurantiën (hierna: '(Medewerker D)') het verzoek voor een tweede verlenging van zowel de termijn voor het financieringsvoorbehoud als de bankgarantie ontvangen. Als oorzaak werd vermeld dat de hypotheekverstrekker aanvullende vragen heeft omdat de kopers een eigen onderneming hebben. Dit verzoek is door (Beklaagde) doorgezonden aan (Klagers) op 6 juni 2019 om 15:31 uur met onder meer de volgende mededeling:

*"Zouden jullie samen kunnen overleggen of dit voor elkaar te krijgen is i.v.m. jullie vervolgstappen. Ik weet en begrijp dat dit wel heel slecht uitkomt....."*

- 2.7 Dit verzoek is op 7 juni 2019 door (Klagers) met (Beklaagde) besproken. (Medewerkster 1) deelt op 11 juni 2019, 14:43 uur per e-mail aan (Klagers) mee dat de termijnen voor het financieringsvoorbehoud en de bankgarantie zijn gewijzigd en wel tot en met respectievelijk 19 juni 2019 en 26 juni 2019.

- 2.8 (Klaagster) heeft op die e-mail diezelfde dag nog gereageerd met de mededeling dat zij met (Beklaagde) ook besproken hadden dat de kopers de kosten voor het verlengen van de reservering van de bouwkael dienen te dragen indien de kopers wederom om uitstel vragen.

- 2.9 (Medewerker D) heeft namens de kopers per e-mail op 17 juni 2019, 14:47 uur opnieuw om een verlenging van de termijnen gevraagd nu respectievelijk tot en met 5 juli 2019 en tot en met 10 juli 2019. Oorzaak was volgens (Medewerker D) het verzoek om aanvullende stukken van de bank. (Beklaagde) heeft dit verzoek diezelfde dag om 15:04 uur doorgezonden aan (Klagers) met onder meer de volgende toelichting:

*"Natuurlijk heb ik gevraagd hoe kan dit en had dit niet eerder voorzien kunnen worden. De adviseur geeft aan dat ze dit vooraf gecheckt hadden en toen was gezegd van niet en de acceptant nu denkt anders.*

*Ik heb hem reeds aangegeven dat verlengen, als het al kan, niet meer kosteloos kan. Kunnen jullie naar de datum kijken en berekenen of het kan en wat het jullie gaat kosten. Gaat het alleen geld kosten als er nu*

*verlengd wordt en straks ontbonden of gaat het sowieso geld kosten bij verlengen. Graag ontvang ik toelichting, bedrag en berekening en dan ga ik het bij koper neerleggen."*

2.10 (Klagers) hebben onder meer als volgt geantwoord per e-mail van 17 juni 2019, 21:37 uur:

*"Wij gaan akkoord met verlenging van ontbindende voorwaarde + bankgarantie nadat;*

- De kopers instemmen dat zij de kosten+/\_ €442,-+eventueel BTW kosten op zich nemen*
- De gemeente akkoord heeft gegeven voor verlenging van een maand"*

2.11 Op vrijdag 21 juni 2019, 13:40 uur hebben (Klagers) meegedeeld akkoord te kunnen gaan met verlenging van de ontbindende voorwaarden tot en met vrijdag 21 juni 2019, maar dat de termijn voor de bankgarantie blijft staan op 26 juni 2019. (Beklaagde) heeft daarop om 14:50 uur geantwoord dat hij een uur geleden nog met (Medewerker D) had gesproken en dat deze diezelfde dag hoopte op "goed nieuws" van de (Bank).

2.12 (Medewerker D) heeft (Beklaagde) per e-mail op 21 juni 2019, 16:46 uur onder meer het volgende bericht:

*"Graag tot 5 juli verlengen [...]. Wij geven akkoord op onderstaande kosten."*

Dit bericht heeft (Beklaagde) op 21 juni 2019, 17:23 uur doorgestuurd aan (Klagers). (Medewerker 1) heeft op 24 juni 2019 aan (Klagers) een nieuw overzicht gestuurd met daarin opgenomen: een verlenging van de ontbindende voorwaarden "naar 5 juli 2019" en van de bankgarantie "naar 10 juli 2019".

2.13 (Medewerker D) heeft (Beklaagde) per e-mail op 3 juli 2019, 13:26 uur opnieuw om verlenging van de termijnen gevraagd, nu respectievelijk tot en met 26 juli 2019 en tot en met 31 juli 2019. Dit verzoek is door (Beklaagde) op 3 juli 2019, 13:58 uur doorgestuurd aan (Klagers)

2.14 Op 5 juli 2019, 14:03 uur hebben (Klagers) in hun e-mail hun ongenoegen geuit over de gang van zaken en onder meer het volgende gesteld:

*"Het is zéér ongebruikelijk dat er nu inmiddels 4 keer om een verlenging wordt gevraagd, waarvan 3 keer verlenging vanwege aanvullende stukken die de bank nodig heeft.*

*Ik ben geen financiële adviseur, maar om iedere keer verlenging aan te vragen vanwege aanvullende stukken...roept bij mij een grote vraagteken op of jullie-jullie huiswerk wel goed doen en of jullie daadwerkelijk proactief/veel actiever achter stukken zitten.*

*Wij gaan akkoord voor het verlengen van de ontbindende voorwaarde tot met 26 juli 2019 en de bankgarantie toe met 31 juli 2019 als de kopers en jullie (Kantoor Beklaagde) akkoord gaan met onderstaande punten. [...]*

*Indien de verkoop aan de huidige kopers niet doorgaat vanwege het niet doorgaan van de financiering, zijn wij geen enkele kosten aan (Kantoor Beklaagde) verschuldigd voor hun bemiddeling in de verkoop van ons*

*huis en kunnen wij terstond, zonder enige kosten en of voorwaarden, een andere makelaar inschakelen voor de verkoop van ons pand.”*

- 2.15 (Beklaagde) heeft hierop in een e-mail gericht tot (Klaagster) op 5 juli 2019, 15:42 uur gereageerd en onder meer het volgende meegedeeld:

*“In jouw mail gaan een paar onderwerpen door elkaar heen. Je spreekt over de koper, de financiering en het verlengen, vergoeden kosten maar ook het intrekken van de opdracht bij de makelaar en de kosten die daar mee gemoeid gaan. [...]*

*Indien wij/ik een wanprestatie lever en je wil de opdracht beëindigen en over de kosten praten dan begrijp ik dat. Dit is nu niet het geval, sterker nog voor ons is het ook erg als de verkoop nu niet door gaat en kost dat ook geld. Ik ben niet akkoord met jouw voorstel om kosteloos te stoppen als het niet door gaat. [...]*

*Graag verneem ik van je of je akkoord gaat met de verlenging en welke datum het transport dan moet worden en welke vergoeding er betaald moet worden.*

*Je kan ook geen akkoord geven op de verlenging natuurlijk, dat is niet mijn advies. [...]*”

- 2.16 Op 6 juli 2019, 11:46 uur heeft (Beklaagde) per e-mail aan de kopers onder meer het volgende meegedeeld (met een kopie aan (Medewerker D) en (Klaagster)):

*“Gister hebben wij elkaar gesproken en heb ik aangegeven dat verkopers toch instemmen met een kosteloze verlenging van het voorbehoud t/m 31-07-2019.*

*Wel kunnen zij pas volgende stappen ondernemen zodra de kop definitief is. De tijd die ze hadden tussen het voorbehoud en het transport wort steeds krappert door de verlengingen. Ons voorstel is om een transportdatum aan te houden van 5 maanden na afloop voorbehoud financiering. Mocht er straks toch weer verlengd worden dan schuift het transport mee.*

*Kunnen jullie hiermee akkoord gaan?”*

- 2.17 Bij brief van 15 juli 2019 heeft de notaris kopers verzocht om betaling van de waarborgsom van € 41.000,00 dan wel het stellen van een bankgarantie. Een kopie van die brief is verzonden aan de verkopers en (Kantoor Beklaagde). Op 22 juli 2019 heeft de notaris (Klagers) in kennis gesteld van een e-mail van (Medewerkster 1) van 15 juli 2019 waarbij de termijnen voor het financieringsvoorbehoud en voor de bankgarantie waren verlengd tot en met 31 juli 2019.

- 2.18 (Beklaagde) heeft (Klager) per e-mail van 23 juli 2019 een e-mail gezonden met onder meer de volgende inhoud:

*“Vanochtend heb ik (R1) een bericht gestuurd dat ik het vandaag zou oppakken. Tussen de afspraken door probeer ik (R2) te spreken, we hebben 2 maken met 2 agenda's en (R2) moest vandaag ook de koper nog spreken. Zodoende dat ik niet eerder gebeld heb ik heb Roald net pas gesproken.*

*(R2) geeft aan:*

*Koper heeft nu alle cijfers van de onderliggende BV's paraat. Deze moeten door de boekhouder worden bevestigd[...]*

*Zodra de cijfers er zijn kan alles naar de Rabo [...] Ook geeft (R2) aan dat als ze de stukken hebben ze het ook bij een andere bank in gaan schieten om niet alleen op de Rabo te wachten.*

*Zodra ik nieuws heb zal ik mij melden.*

*Graag heb ik contact via de mail. Je zegt net dat je het gevoel hebt dat er spelletjes worden gespeeld en je komt wantrouwend over. Er worden geen spelletjes gespeeld en ik ben hartstikke druk om ervoor te zorgen dat dit goed afloopt. Steek hier veel tijd en energie in, dat is niet erg dat is mijn werk, maar wel frustrerend als onze telefoon gesprekken dit gevoel geven.*

*Op 5 juli is het bijna misgegaan, koper wilde ontbinden en toen ben ik erg druk geweest om koper en verkoper bij elkaar te houden. Jullie hebben mij die dag toen gemaaild dat als het niet lukt jullie kosteloos weg willen gaan. Uiteindelijk zijn we doorgesamen en krijg ik wel s avonds om 20:30 appjes en zat ochtend om 11:00 van (R). Ik heb nooit moeite om flexibel te zijn en savonds te werken maar toen wel. Voor jouw info ik had die zaterdagochtend zelf als (K) gemaaild om de afspraken te bevestigen, nog voordat (R1) mij appte om 11.00 zodoende komt het gevoeld wat jij mij geeft en de opmerking dat wij spelletjes spelen heel verkeerd over."*

2.19 (Medewerker D) heeft per e-mail op 29 juli 2019, 14:28 uur opnieuw om verlenging van de termijnen gevraagd tot en met respectievelijk 30 augustus 2019 en 6 september 2019. In zijn reactie aan (Medewerker D) heeft (Beklaagde) per e-mail om 14:56 uur een aantal aanvullende vragen gesteld:

*"Welke cijfers zijn er opgevraagd en waarom? Wie heeft ze gevraagd, je gaf aan in het begin bij de Rabo te zitten, ik had afgelopen vrijdag het idee dat je nog steeds bij de Rabo zat en aangaf het bij een 2<sup>e</sup> partij te doen zodra de stukken boekhouder binnen waren en het rekeninkomen was bepaald. Net gaf je telefonisch aan niet meer bij de Rabo te zitten sinds de ontbinding. Als ik bovenstaande lees vraagt nu de bank waar je al langer mee bezig was extra stukken. Ik volg het niet meer.*

*Bij welke 2 is nu aangevraagd? Je noemde net telefonisch ING en Overviewz maar is Overviewz nu een bank of bedrijf die het rekeninkomen bepaald?*

*Waar is de maand verlenging op gebaseerd, heb je een tijdlijn?"*

Die e-mail heeft (Beklaagde) om 14:58 uur doorgezonden aan (Klagers).

2.20 Aanvullend heeft (Beklaagde) om 15:26 uur aan (Medewerker D) een e-mail gezonden waarin hij heeft meegedeeld dat de verkopers telefonisch met hem contact hebben opgenomen, waarna hij aanvullend nog de volgende vragen heeft gesteld:

*" wie heeft er cijfers opgevraagd nu? Zoals ik je mail lees mail je steeds Rabo dat zei je vrijdag ook maar je zegt ook dat je daar al sinds de ontbinding weg bent. De verhalen/communicatie lopen door elkaar heen en ik heb dus ook steeds wisselende verhalen naar verkoper.*

*Ik heb net haar aan de lijn en ze geeft nu aan graag samen te willen zitten met jou, haar hypotheekadviseur en vraagt ook of er geen leidinggevende van ons bij kan zitten. We zitten er nu zover in als dit misgaat is het echt slechte reclame voor ons in (plaats). Volgens mij hebben we te maken met privacy vanuit kopers en agenda(J) en ik ben met vakantie. Kan jij met (J) en kopers zitten na de vakantie van (J)[...]"*

2.21 (Medewerker D) heeft bij e-mail van 29 juli 2019, 16:12 uur op de vragen van (Beklaagde) onder meer het volgende geantwoord:

*"Rabo was geen optie meer omdat cijfers moeten komen van Q1 en Q2 (deze waren er niet, zeker niet op zo'n korte termijn). [...]"*

*Net voor mijn vakantie heb ik de hypotheek bij Rabo ontbonden (ging er toen van uit dat de koop ontbonden werd). De stukken die zij daar toen opvraagden zijn afgelopen week aangeleverd. Deze stukken zijn ook sowieso nodig voor andere hypotheekverstrekkers. Rabo was echter op dat moment geen optie meer, waardoor wij snel moesten schakelen naar andere verstrekkers. [...]"*

Op de vragen van (Beklaagde) over een eventuele bespreking met '(J)' en over de tijdslijn heeft (Medewerker D) als volgt geantwoord:

*"Zal ik dit als (J) terug is met hem bespreken? Dan kan het op korte termijn. [...]"*

*(K) levert de cijfers aan in augustus. Inkomensverklaring wordt afgegeven dan naar hypotheekverstrekker. Beoordeling is dan om en nabij de 2 dagen. [...]"*

2.22 (Beklaagde) heeft hierop aan (Medewerker D) laten weten dat hij diezelfde avond een belafsprake heeft met de vader van (Klaagster) en gevraagd wat er concreet moet worden aangeleverd, of de koper dat niet eerder kan en of (Medewerker D) nog iets kan betekenen. (Medewerker D) heeft (Beklaagde) per e-mail op 29 juli 2019 om 16:42 uur geantwoord dat de koper afhankelijk is van zijn boekhouder, dat de vragen van de hypotheekverstrekker zich vooral richten op de Stamrecht B.V. van koper en de daarin opgenomen deelnemingen en dat hij op 31 juli 2019 een terugkoppeling krijgt van ING "als (hij) ze moet geloven".

2.23 De vader van (Klager) (hierna te noemen: '(Vader Klager)') heeft op 29 juli 2019 telefonisch contact gehad met (Beklaagde). (Beklaagde) heeft vervolgens op 30 juli 2019, 9:48 uur aan (Medewerker D) per e-mail onder meer het volgende meegedeeld:

*"Dat afgelopen vrijdag er een goed nieuws telefoontje kwam en er gister wel een maand uitstel is gevraagd kwam hard aan.*

*Verkoper gaat nadenken of ze nog 1 keer een periode willen verlengen. Als ze dat doen hebben ze 2 condities:*

- 1. reële onderbouwde tijdslijn [...]"*
- 2. extra hypotheekadviseur*

*Verkoper zijn zorg uit dat een directe collega van mij de hypotheek doet. Hij vraagt af kan ik jou wel 'onder druk zetten'. Ik heb hem uitgelegd dat het een voordeel is want ik weet dat ik kwalitatief goede collega's heb en ik krijg alle info direct door en kan er op vertrouwen. Verkoper zou graag willen dat (J) meekijkt in het traject en jullie het met zijn 2 oppakken. [...]"*

2.24 (Beklaagde) heeft (Vader Klager) op 31 juli 2019, 13:27 uur de antwoorden van (Medewerker D) toegestuurd, hem gevraagd of hij nog vragen had en of de verkopers akkoord gingen de aangevraagde verlenging.

2.25 (Klaagster) heeft (Beklaagde) per e-mail op 31 juli 2019, 19:00 uur bericht dat het verzoek om verlenging niet gehonoreerd wordt en (Beklaagde) gevraagd om de kopers hiervan in kennis te stellen. Daarnaast heeft zij hem meegedeeld dat (Klagers) ervan uitgaan dat de kopers aan hun verplichting tot het storten waarborgsom/afgifte van bankgarantie van € 41.000,00 hebben voldaan.

2.26 (Medewerker D) heeft (Beklaagde) bij e-mail van 31 juli 2019, 20:35 uur bericht namens de kopers de koopovereenkomst te willen ontbinden. Als bijlage bij die e-mail is een brief gevoegd van de (Bank) van 5 juli 2019 met onder meer de volgende inhoud:

*"Op 22 mei 2019 hebben we een financieringsaanvraag ontvangen voor (de heer koper) en (mevrouw koper). Het betreft hier de financiering van het onderpand gelegen aan de (adres) te (plaats).*

*Op basis van de bij ons bekende gegevens kunnen we deze aanvraag helaas niet accepteren."*

2.27 (Beklaagde) heeft (Klagers) per e-mail op 1 augustus 2019, 9:59 uur bericht dat de koper de koop heeft ontbonden en gevraagd welke stappen hij nu moet ondernemen.

2.28 (Klagers) hebben de kopers per e-mail van 2 augustus 2019, 9:52 uur (met kopie aan (Beklaagde)) bericht dat de brief van de (Bank) die zij van de hypotheekadviseur van kopers niet voldoet aan artikel 15.3 van de koopovereenkomst en dat de koopovereenkomst onvoorwaardelijk is geworden.

2.29 Op 2 augustus 2019, 9:58 uur hebben (Klagers) (Beklaagde) onder meer het volgende geschreven:

*"Heb jij nog met een jurist contact gehad over de opzeggingsbrief?"*

*Uit onze reactie kun je opmaken dat de (kopers) nu zo snel mogelijk hun financiering rond moet zien te krijgen omdat ze moeten afnemen.*

*Dus je andere vragen zijn nu niet relevant."*

2.30 (Beklaagde) heeft hierop per e-mail op 2 augustus 2019, 10:36 uur onder meer als volgt geantwoord:

*"Contact met een jurist heb ik hier niet over gehad, de mail is tijdig binnengekomen en voorzien van een afwijzingsbrief. Mijn inziens heeft koper rechtsgeldig ontbonden, ik zie dat jullie net zelf, zonder mij te overleggen, een mail naar hem hebben gestuurd en dit dus anders zien."*



2.31 De kopers hebben (Klagers) per e-mail op 2 augustus 2019, 11:39 uur bericht dat zij van mening zijn de koopovereenkomst op rechtmatige wijze ontbonden te hebben.

2.32 (Klagers) hebben de kopers per e-mail van 6 augustus 2019, 12:46 uur in gebreke gesteld en hen onder meer het volgende meegedeeld:

*"Zoals eerder gemeld, is de ontbinding van de koopovereenkomst niet conform artikel 15.3 gedaan.*

*In eerste instantie hebt u niet "al het redelijk mogelijke gedaan teneinde de financiering rond te krijgen".*

*Aan het verzoek van de (Bank) om cijfers van een of meer BV's aan te leveren hebt u niet voldaan.*

*De (Bank) heeft uw aanvraag niet afgewezen maar de aanvraag niet geaccepteerd omdat er nog aanvullende gegevens aangeleverd diende te worden.*

*Tevens is er geen enkele concrete onderbouwing door de (Bank) gegeven.*

*Uit de e-mails van uw hypotheekadviseur blijkt dat de (Bank) meer cijfermatig inzicht wilde.*

*Derhalve diende de afwijzing van de (Bank) goed onderbouwd te zijn, conform artikel 15.3 van de koopovereenkomst.*

*En dat heeft de (Bank) niet gedaan.*

*De koopovereenkomst is nu onvoorwaardelijk geworden. [...]*

*Wij stellen u hierbij in gebreke en sommen u alsnog binnen 8 dagen aan uw verplichtingen te voldoen"*

2.33 Op 20 augustus 2019 heeft (Beklaagde) per e-mail aan (Klagers) gevraagd om hem te berichten over de verdere gang van zaken.

2.34 (Klagers) hebben daarop per e-mail van 21 augustus 2019, 12:36 uur het volgende geantwoord:

*"We hebben uiteraard nauw contact met een advocaat gehad. Jou reactie op de vermeende ontbinding door de kopers was uiterst zwak, je gaf direct toe in plaats van onze belangen te behartigen. Je collega en kopers hebben slecht gehandeld ter zake van het verkrijgen van een financiering terwijl jullie diverse malen hebben aangegeven dat de financiering geen probleem is. Je ziet nu de belangenverstremming ten voeten uit. Je moet je relatie met je collega goed houden maar ook met de kopers want jullie verkopen ook hun huis. Zoals je (naar we hopen) zelf wel begrijpt dat je in deze zaak onze belangen niet goed meer kan behartigen. Wij gaan er nog steeds vanuit dat de overeenkomst nu onvoorwaardelijk is en dat we verdere stappen gaan nemen. Jij kunt de schade voor de kopers beperken door hun te overtuigen dat de koopovereenkomst onvoorwaardelijk is en de financiering per omgaande te regelen"*

2.35 (Beklaagde) heeft daarop gereageerd per e-mail van 22 augustus 2019, 11:56 uur:

*"Ik herken mij niet in jullie uitspraken. Zoals eerder aangegeven zag ik het eerder als een voordeel dat de koper de hypotheek via D. hypotheken heeft aangevraagd. Bij verlengingen vraag ik om extra informatie en de ervaring leert dat ik bij externe hypotheekadviseurs dit niet altijd krijg.*

*Wij hebben samen elke keer bij de verlenging de afweging gemaakt of het interessanter is om te verlengen of om nee te zeggen met dan de kans op ontbinding en dat we de woning weer op de markt zouden aanbieden en op zoek moeten naar een nieuwe koper. Hierbij maken we altijd de afweging wat voor verkopers het beste is en welke kans op succes wij het grootst inschatten. Uiteindelijk bepalen jullie.*

*Op het moment dat er ontbonden wordt binnen de termijn en er ook een afwijzingsbrief wordt overgelegd dan stuur ik die naar jullie door zoals gedaan.*

*Jullie mailen dat ik jullie belangen niet meer kan behartigen. Betekend dit het einde van onze samenwerking en de intrekking van de opdracht? [...]"*

2.36 Kopers hebben vervolgens een advocaat ingeschakeld. (Klagers) hebben eveneens een advocaat ingeschakeld. Deze advocaten hebben met elkaar gecorrespondeerd.

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

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:
- Er is sprake van belangenverstrengeling, nu (Beklaagden) zowel (Klagers) als kopers hebben geadviseerd (onderdeel 1);
  - (Beklaagde) heeft onvoldoende rekening gehouden met de belangen van (Klagers) door de afwijzingsbrief van de (Bank) van 5 juli 2019 zonder overleg te accepteren als reden voor ontbinding van de koopovereenkomst (onderdeel 2);
  - (Beklaagden) hebben zich onvoldoende ingezet om ervoor te zorgen dat de waarborgsom werd betaald dan wel dat een bankgarantie werd gesteld en dat de overige kosten verband houdende met de verlenging werden betaald (onderdeel 3).
- 3.2 (Beklaagden) voeren - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. (Beklaagden) achten het juist in het voordeel van (Klagers) dat de kopers bij hun financieringsaanvraag worden begeleid door een collega van D. Hypotheken en Assurantiën. In de koopovereenkomst is een financieringsvoorbehoud opgenomen dat enkele malen is verlengd tot en met 31 juli 2019 met instemming van (Klagers). De koper heeft een beroep op het financieringsvoorbehoud gedaan. De mededeling en de afwijzing van de bank is aan (Klagers) toegezonden. De ingeroepen ontbinding voldoet aan de daaraan te stellen voorwaarden. Een beroep op een financieringsvoorbehoud is, als de mededeling schriftelijk en goed gedocumenteerd is gedaan, rechtsgeldig. De stelling van (Klagers) dat kopers hebben nagelaten alle vereiste financiële informatie aan te leveren is op geen enkele wijze onderbouwd. Deze grondslag heeft nog niet eerder tot een veroordelend vonnis tot nakoming geleid. (Beklaagden) betwisten dat (Klagers) de door hen gestelde schade hebben geleden. (Beklaagden) zijn niet in de

gelegenheid gesteld de schade te beperken. Het intrekken van de opdracht ontslaat (Klagers) niet van de in de opdrachtovereenkomst vastgelegde betalingsverplichtingen.

- 3.3 Op de stellingen van klager en beklagde, voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

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

- 4.1 De Raad zal in het onderstaande elk onderdeel van de klacht afzonderlijk bespreken.
- 4.2 Regel 1 van de NVM Erecode 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.
- 4.3 Regel 2 van de NVM Erecode 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.
- 4.4 Regel 3 van de NVM Erecode houdt onder meer het volgende in. In het geval het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van een andere opdrachtgever, treedt een NVM-lid slechts in het belang van een van die opdrachtgevers op.
- 4.5 De klacht komt er, zakelijk weergegeven op neer, dat (Beklaagden) tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld doordat zij artikel 1, 2 en 3 van de Erecode hebben overtreden.

##### *Klachtonderdeel I*

- 4.6 (Klagers) hebben gesteld dat (Beklaagde) dan wel (Kantoor Beklaagde) zijn opgetreden als verkopend makelaar voor zowel (Klagers) als voor kopers. Dit is door (Beklaagden) niet weersproken, zodat de Raad van de juistheid van dit feit uitgaat. Vaststaat dat de kopers aan een aan (Kantoor Beklaagde) gelieerde onderneming een opdracht hebben verstrekt voor het verkrijgen van de financiering met betrekking tot de koop van de woning van (Klagers). (Beklaagde) dan wel (Beklaagden) zijn zich er blijkens de stukken onvoldoende van bewust geweest dat dit tot een belangenverstremming kan leiden en dat in ieder geval de schijn van

belangenverstremgeling wordt gewekt. Indien - zoals in de onderhavige zaak is gebeurd - er problemen ontstaan met betrekking tot het verkrijgen van financiering, waarbij de belangen van koper, verkoper en de eigen onderneming door elkaar heen lopen is de belangenverstremgeling althans de schijn daarvan evident. Dit heeft zich in dit geval voorgedaan. De advisering met betrekking tot het verstrekken van hypotheek is weliswaar ondergebracht in een afzonderlijke vennootschap, maar uit de uitlatingen van (Beklaagde) in diens e-mails blijkt dat dit slechts een 'juridisch jasje' is. (Beklaagde) stelt zich immers op het standpunt dat (Medewerker D) een "directe" en "goede" collega is en vindt het ook een voordeel dat de hypotheek "bij ons" kan worden geregeld. Uit de e-mail van (Beklaagde) aan (Klager) van 23 juli 2019 blijkt, dat (Beklaagde) al op of omstreeks 5 juli 2019 op de hoogte was van het feit dat de koper de koopovereenkomst wilde ontbinden. Uit de e-mail van (Medewerker D) op diezelfde datum aan (Beklaagde) blijkt dat (Medewerker D) meende dat zulks al gebeurd was. (Beklaagde) heeft niet onmiddellijk (Klagers) op de hoogte gesteld van het feit dat de koper op 5 juli 2019 de koopovereenkomst wilde ontbinden omdat hij de financiering niet rond kreeg en heeft zich uitsluitend gericht op het in stand houden van die koopovereenkomst. (Beklaagde) heeft daarbij onvoldoende oog gehad voor de belangen van (Klager) en te veel oog voor de eigen belangen en de belangen van de kopers. (Beklaagde) heeft (Klagers) niet althans onvoldoende actief geadviseerd over de mogelijkheid om de koopovereenkomst te ontbinden, nadat kopers steeds opnieuw verzochten om een verlenging van de termijnen. (Beklaagde) heeft steeds geprobeerd deze verzoeken te faciliteren. Naar het oordeel van de Raad is er in deze zaak sprake van belangenverstremgeling, althans de schijn daarvan. Dit is in strijd met artikel 3 van de Erecode. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

#### *Klachtonderdeel II*

- 4.7 Noch (Klagers), noch (Beklaagden) hebben de tussen (Klagers) en de kopers gesloten koopovereenkomst overgelegd. Blijkens de stellingen van (Klagers) luidt artikel 15 lid 3 van de koopovereenkomst aldus:

*"Partijen verplichten zich over en weer al het redelijk mogelijke te doen teneinde de hierboven bedoelde financiering en/of Nationale Hypotheekgarantie en/of toezegging(en) en/of andere zaken te verkrijgen".*

De Raad gaat uit van de juistheid van dit citaat nu (Beklaagden) zulks niet heeft weersproken.

(Beklaagde) heeft (Klagers) per e-mail van 1 augustus 2019 meegedeeld dat de koper de koopovereenkomst heeft ontbonden. (Klagers) hebben daarop gereageerd door te

stellen dat de afwijzingsbrief van de (Bank) van 5 juli 2019 geen grond voor ontbinding van de koopovereenkomst is en hem gevraagd of hij om juridisch advies heeft verzocht. (Beklaagde) heeft daarop gereageerd met de stelling dat hij dit niet heeft gedaan en dat naar zijn mening de koper de koopovereenkomst rechtsgeldig heeft ontbonden. In zijn e-mail van 6 april 2020 aan de Raad heeft (Beklaagde) dit standpunt herhaald.

- 4.8 Naar het oordeel van de Raad heeft (Beklaagde) dusdoende niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend NVM-makelaar mag worden verwacht. (Beklaagde) had na ontvangst van de brief van de (Bank) d.d. 5 juli 2019 aan (Medewerker D) moeten vragen om nadere informatie over de reden van de afwijzing en naar het door de kopers ingediende aanvraagformulier. De brief van de (Bank) biedt anders dan (Beklaagde) kennelijk meent, onvoldoende informatie over de reden van de afwijzing. Op basis van de verkregen informatie kon (Beklaagde) niet zonder meer tot de conclusie komen dat de koper de koopovereenkomst "goed gedocumenteerd" ontbonden had en evenmin dat de koper al het redelijke had gedaan om de financiering te verkrijgen. (Beklaagde) had zich dan ook niet en zeker niet zonder meer en zonder overleg met (Klagers), onmiddellijk mogen neerleggen bij de ontbinding door kopers. Het standpunt van (Beklaagde) dat deze grondslag nog nimmer tot een veroordelend vonnis tot nakoming heeft geleid is onjuist. Ook deze handelwijze van (Beklaagde) wekt de indruk dat er op z'n minst sprake is van de schijn van belangenverstrengeling. Bovendien heeft (Beklaagde) onjuist geadviseerd. De Raad acht ook dit onderdeel van de klacht gegrond.

### *Klachtonderdeel III*

- 4.9 (Beklaagde) heeft nadat de koper de koopovereenkomst had ontbonden geen aanspraak gemaakt op de kosten van verlenging. (Beklaagde) heeft evenmin de kopers verzocht om betaling van de bankgarantie dan wel het stellen van een waarborgsom. Ingevolge de termijnen voor laatste verlenging had dit dienen te gebeuren op 31 juli 2019. (Beklaagde) heeft hiervoor geen verklaring gegeven. Dusdoende heeft (Beklaagde) de belangen van (Klagers) onvoldoende behartigd. Naar het oordeel van de Raad is ook dit onderdeel van de klacht gegrond.
- 4.10 Gezien de ernst van het klachtwaardig handelen van (Beklaagden) acht de Raad, naast grondverklaring van de klacht, een berisping en veroordeling in de kosten, ook een boete van € 10.000,00 gepast.

## **5. De beslissing**

De Raad:

verklaart de klacht in al haar onderdelen gegrond;

legt aan beklaagden de straf op van berisping;

legt aan beklaagden een boete op van € 10.000,00, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden, des dat de een betalende de andere zal zijn bevrijd;

bepaalt dat beklaagden € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zullen 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, des dat de een betalende de andere zal zijn bevrijd.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en drs. J. Berger, lid, op 29 mei 2020.