



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Zaaknummer: [RvTZ 20200076](#))

Totstandkoming koopovereenkomst. Informatie aan niet-opdrachtgever.

Beklaagde is samen met een collega van zijn kantoor als verkopend makelaar betrokken bij de verkoop van een bedrijfspand. Klager is een geïnteresseerd koper. Uiteindelijk komt geen koopovereenkomst tot stand. De eigenaar besluit het bedrijfspand aan een ander te verkopen. Klager verwijt beklaagden dat hem tijdens het verkoopproces gebrekkige, althans onvolledige en/of misleidende informatie is verstrekt en dat beklaagden hebben meegewerkt aan "dubbele verkoop van het object". Tot slot beklaagt klager zich in algemene zin over het over het handelen van beklaagden. De eerste twee klachten worden ongegrond verklaard door De Raad. Naar het oordeel van De Raad is niet gebleken dat onjuiste en/of misleidende informatie is verstrekt. Ten aanzien van de verkoop aan een ander oordeelt De Raad dat dit iets is tussen klager en de verkoper en dat in dit geval beklaagden niets kan worden verweten. De klacht over het handelen in algemene zin slaagt wel. Beklaagden hebben volgens De Raad kennelijk onvoldoende gedaan om aan het "eigengereid" handelen van hun opdrachtgever een eind te maken. Hiermee hebben beklaagden niet helemaal gehandeld zoals van een zorgvuldig handelend NVM-makelaar mag worden verwacht. De Raad legt echter geen straf op aan beklaagden.

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN [NVM](#) U.A.**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer **[naam klager]**

[adres en woonplaats]

klager,

gemachtigde:

Tegen:

1. de heer **[naam beklaagde]**, NVM-makelaar

en

2. **[naam kantoor beklaagde]**, NVM-lid

beiden gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[adres en woonplaats]

beklaagden,

gemachtigde: mr. W.D. ter Weele verbonden aan “de Vereende” N.V. te Rijswijk

1. Verloop van de procedure

1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden klachtmail van 20 november 2020 en daarop volgend “klachtformulier” d.d. 3 december 2020 heeft de heer [naam klager] - hierna verder: “klager” - een klacht ingediend tegen makelaar [naam beklaagde] - hierna verder: “de makelaar” - en tegen makelaarskantoor [naam kantoor beklaagde] - hierna verder: “het makelaarskantoor”. De makelaar en het makelaarskantoor worden hierna gezamenlijk “beklaagden” genoemd.

1.2. Conform bij “klachtformulier” door klager gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 16 december 2020 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.

1.3. Beklaagden hebben op 20 januari 2021 een verweerschrift ingediend.

1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 9 februari 2021 mondeling behandeld. Op die zitting zijn beide partijen verschenen en heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.

1.5. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de mondelinge behandeling en de navolgende stukken:

1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de afdeling NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder het klachtformulier d.d. 3 december 2020 met bijlagen 0, 1 en 2
2. Verweerschrift d.d. 20 januari 2021 met 11 doorgenummerde producties
3. Proces verbaal van zitting d.d. 9 februari 2021

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende betwist c.q. weersproken en/of op grond van de overgelegde, zowel op zich als in hun onderling verband beoordeelde stukken, staan naar het oordeel van de Raad de hierna onder 2.2 t/m 2.5. omschreven feiten/omstandigheden vast.
- 2.2. Het makelaarskantoor was in opdracht van de heer [G.] betrokken bij de verkoop van het bedrijfsobject aan [adres] te [woonplaats]
- 2.3. Ter uitvoering van die opdracht trad in eerste instantie de aan het makelaarskantoor verbonden kandidaat makelaar [naam collega beklagde] en later makelaar [naam beklagde] op als verkopend makelaar.
- 2.4. Het in 2.2. genoemde bedrijfsobject bestond uit twee verschillende, achter elkaar gelegen en plaatselijk als [adres 1] en [adres 2] bekende gedeelten. Verkoop in delen was mogelijk, maar uitgangspunt voor de eigenaar was verkoop van het object in zijn geheel.
- 2.5. Klager bleek geïnteresseerd in aankoop van het voorste, als [adres 1] bekende gedeelte van het object en na bezichtiging van het object op 16 juli 2020, heeft klager tot medio oktober 2020 rechtstreeks met de eigenaar over aankoop daarvan onderhandeld.
- 2.6. Door bemiddeling van het makelaarskantoor eind oktober 2020 door de eigenaar [G.] in zijn geheel verkocht en medio november 2020 geleverd en in eigendom overgedragen aan [C. B.V.].

3. De klacht

- 3.1. Klager heeft in het klachtformulier concreet samengevat de volgende klacht geformuleerd:

"Klager beklagt zich over het handelen van [naam beklaagde] en [naam collega beklaagde] in het verkoopproces tussen klager en verkoper [G.], opdrachtgever van [naam beklaagde] en [naam collega beklaagde], van het pand [adres 1].

Met name ten aanzien van:

- gebrek aan communicatie tijdens het verkoopproces*
- onvolledige en misleidende informatie over de status van het proces en de afspraken, die klager met verkoper had gemaakt.*
- onjuiste interpretatie van het verbintenissenrecht, waardoor beklaagde heeft meegewerkt aan dubbele verkoop van het object."*

- 3.2. Tijdens de zitting op 9 februari 2021 heeft klager als toelichting op zijn klacht nog opgemerkt dat hem met name heeft bevreemd dat de makelaar van meet af aan niet in beeld is geweest en een contract met een andere koper heeft opgesteld.

4. Het verweer

- 4.1. In het verweerschrift heeft de gemachtigde van beklaagden na uitgebreide weergave van de volgens beklaagden relevante feiten en omstandigheden gemotiveerd betwist dat er gebrekkig zou zijn gecommuniceerd en/of onvolledige c.q. misleidende informatie zou zijn verstrekt.
- 4.2. In het verweerschrift heeft de gemachtigde van beklaagden zich namens beklaagden voorts op het standpunt gesteld dat de Raad niet bevoegd zou zijn om een oordeel te geven over het in 3.1 onder het derde gedachtestreepje geciteerde klachtonderdeel.
- 4.3. Tijdens de zitting op 9 februari 2021 hebben beklaagden zelf als toelichting op hun verweer nog benadrukt, kort en zakelijk gezegd, dat hun opdrachtgever, ondanks herhaalde waarschuwing hunnerzijds, teveel buiten hen om met klager heeft besproken, waardoor misverstand en onduidelijkheid is ontstaan.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht is initieel bij e-mail van 20 november 2020 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019 van toepassing is.

- 5.2. De Raad stelt allereerst vast dat de klacht blijktens het klachtformulier is gericht tegen makelaar [naam beklagde], die sinds 3 februari 2015 staat ingeschreven als NVM-makelaar, èn tegen het makelaarskantoor dat sinds 4 september 2019 staat ingeschreven als NVM-lid. Derhalve kan er op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zowel tegen de makelaar als het makelaarskantoor een klacht worden ingediend.
- 5.3. Ter zitting heeft de Raad echter geconstateerd dat de klacht feitelijk ook betrekking heeft op de aan het makelaarskantoor verbonden NVM-Kandidaat Makelaar [naam collega beklagde]. Omdat de heer [naam collega beklagde] niet staat ingeschreven als NVM-makelaar of als NVM-lid, kan tegen hem persoonlijk op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM géén klacht worden ingediend. Er kan over hem echter wél een klacht worden ingediend tegen het makelaarskantoor waar hij bij werkt.
- 5.4. Beklaagden hebben in hun verweerschrift gesteld dat de Raad niet bevoegd zou zijn om van de klacht, althans van het in 3.1 onder het derde gedachtestreepje geciteerde klachtonderdeel kennis te nemen, omdat *“..het niet aan uw Raad is om te bepalen of tussen klager en verkoper een koopovereenkomst tot stand is gekomen”*. Het geciteerde standpunt is op zichzelf juist, maar laat onverlet dat de Raad zonder meer bevoegd is om de klacht (zuiver) tuchtrechtelijk te beoordelen.
- 5.5. Derhalve en gelet op het bepaalde in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM is de onderhavige klacht ontvankelijk en is de Raad ook bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.6. Blijkens het klachtformulier, de daarbij overgelegde stukken en de daarop door klager gegeven toelichting beklagt klager zich er heel concreet/specifiek over dat:
- a.) beklagden hem tijdens het verkoopproces gebrekkige, althans onvolledige en/of misleidende informatie hebben verstrekt;
 - b.) beklagden hebben meegewerkt aan *“...dubbele verkoop van het object.”*.
- Bovendien beklagt klager zich in algemene zin over het over het handelen van beklagden.
- 5.7. De Raad stelt ten aanzien van het in 5.6. onder a. omschreven klachtonderdeel vast:
- i.) dat beklagden blijkens de overgelegde stukken (bijlage 1 bij klacht en bijlagen 2, 3 en 4 bij verweer) correcte verkoopbrochures hebben gehanteerd;

- ii.) dat beklaagden, zoals klager in bijlage 0 bij zijn klacht zelf stelt “...*uitgezonderd bij het regelen van de eerste bezichtiging op 16 juli 2020, nooit contact (hebben) gehad of gezocht met klager, noch mondeling, noch schriftelijk of digitaal. Het daadwerkelijk eerste contact met de heer [naam beklagde] betreft een e-mail van 22 oktober 2020...*”
- iii.) dat blijkt de overgelegde stukken (bijlagen 2.4 en 2.6 t/m 2.9 bij klachtformulier en bijlagen 5 t/m 9 bij verweer) en de toelichting van partijen daarop enige onderhandeling c.q. mail-/appwisseling c.q. ander contact over (ver)koop van het object [adres 1], in elk geval tot 22 oktober 2020 steeds rechtstreeks en uitsluitend tussen klager en de eigenaren van dat object, zijnde de opdrachtgevers van beklaagden, heeft plaatsgevonden.

5.8. Reeds op grond van die vaststellingen kan naar het oordeel van de Raad dan ook niet met recht worden geconcludeerd dat er door (een van) beklaagden tijdens het verkoopproces aan klager inderdaad gebrekkige, althans onvolledige en/of misleidende informatie zou zijn verstrekt. Dat dat wel zo zou zijn, kan, anders dan klager in bijlage 0 (1e alinea, onder 2.) bij het klachtformulier stelt, naar het oordeel van de Raad ook niet worden geconcludeerd op grond van de door de makelaar aan klager gezonden e-mail van 28 oktober 2020 (bijlage 2.2 bij klachtformulier); zoals uit die e-mail blijkt werd daarin immers door de makelaar namens zijn opdrachtgever als eigenaar/verkoper van het object [adres 1] diens standpunt weergegeven over de volgens klager met hem gesloten koopovereenkomst. Dat de makelaar dat standpunt innam was uiteraard - de eigenaar was immers opdrachtgever van de makelaar - heel begrijpelijk c.q. zelfs zijn taak. Dat valt de makelaar naar het oordeel van de Raad tuchtrechtelijk dan ook niet te verwijten. Derhalve faalt het eerste, in 5.6. onder a. omschreven klachtonderdeel.

5.9. Ten aanzien van het tweede, in 5.6. onder b. omschreven klachtonderdeel, stelt de Raad voorop dat - nog afgezien van de vraag óf er in casu sprake was van een “...*dubbele verkoop van het object.*” - in het algemeen de beslissing om een object te (ver)kopen c.q. een schriftelijke overeenkomst daartoe te sluiten nooit door de makelaar, maar altijd door de opdrachtgever wordt genomen. Gesteld noch gebleken is dat dat algemeen uitgangspunt in casu niet zou gelden. Indien en voorzover er dus, zoals klager stelt, tussen klager en de eigenaar inderdaad al een (ver)koopovereenkomst over het object [adres 1] tot stand was gekomen - zoals gesteld in 5.4 is het niet aan de Raad om dat te beoordelen/ te bepalen - en de eigenaar daarna besloot om het gehele object [adres 1 en adres 2] te verkopen aan een ander, valt alleen de eigenaar/verkoper, in casu de opdrachtgever van beklaagden, daarop aan te spreken. Dus valt dat de makelaar

tuchtrechtelijk niet te verwijten. Derhalve faalt ook het tweede, in 5.6. onder b. omschreven klachtonderdeel.

5.10. Blijkens de door klager overgelegde stukken en zijn toelichting daarop heeft de algemene klacht over het handelen van beklaagden, vooral betrekking op het feit dat de makelaar, zoals klager ter zitting verwoordde: "eigenlijk van meet af aan niet in beeld is geweest". Deze algemene klacht is naar het oordeel van de Raad niet onbegrijpelijk. De omstandigheid dat de opdrachtgever van een makelaar, zoals in dit geval de opdrachtgever van beklaagden, geheel zelfstandig bezichtiging(en) van het te verkopen object begeleidt en daarover vervolgens ook zélf met een (potentiële) koper onderhandelt, correspondeert of anderszins contact heeft, doet immers géén afbreuk aan de eigen verantwoordelijkheid van de opdrachtnemend makelaar. Die eigen verantwoordelijkheid geldt steeds en, gegeven de functie van de makelaar in het maatschappelijk verkeer, jegens eenieder, dus óók een niet-opdrachtgever, zoals in casu klager. Dit impliceert dat van een zorgvuldig handelend makelaar mag worden verwacht dat hij indien hem blijkt dat een opdrachtgever, zoals in dit geval, té(veel) eigengereid en buiten de makelaar om te werk gaat, behoort te bewaken en ook afdoende behoort te waarborgen dat dat niet, althans niet meer c.q. langer gebeurt en in uiterst geval zijn opdracht mogelijk zelfs behoort terug te geven.

5.11. In het onderhavige geval staat op grond van de overgelegde stukken en de toelichting ter zitting naar het oordeel van de Raad genoegzaam vast dat beklaagden in elk geval vanaf 22 oktober 2020 en hoogstwaarschijnlijk al (veel) eerder duidelijk was, althans kon/moest zijn dat hun opdrachtgever té eigengereid en buiten beklaagden om over mogelijke (ver)koop van het Object [adres 1] rechtstreeks met klager contact had/hield. Dit wordt ook bevestigd door het op een vraag van de Voorzitter tijdens de zitting op 9 februari 2021 door de kandidaat-makelaar gegeven antwoord:

"...er zijn dingen door onze opdrachtgever veel te veel bilateraal doorgesproken. Dat is door mij ook herhaald aangegeven en ik heb ook herhaald aan opdrachtgever gevraagd om de zaak via ons te laten lopen..... en voorts

"...Met de kennis van nu zeg ik dat ik in ieder geval een volgende keer veel strakker/fermer zal optreden."

Dat antwoord bevestigt tevens dat beklaagden kennelijk onvoldoende hebben gedaan om aan het "eigengereid" handelen van hun opdrachtgever een eind te maken. Wat dat aspect betreft, en onverminderd hetgeen de Raad in de overwegingen 5.7 t/m 5.9 heeft gesteld c.q. geconcludeerd, heeft de (kandidaat-)makelaar naar het oordeel van de Raad dan ook niet helemaal gehandeld

zoals, gelet ook op de regels 1 en 2 van de Erecode NVM van een zorgvuldig handelend NVM-makelaar mag worden verwacht. Dit handelen c.q. nalaten van de (kandidaat-)makelaar valt tuchtrechtelijk óók het makelaarskantoor aan te rekenen, omdat het NVM-lid(kantoor) er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor heeft te zorgen dat “ ...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.”.

5.12. Derhalve komt de Raad tot de slotsom dat de klacht op grond van de overwegingen 5.10 jo 5.11. gedeeltelijk gegrond, doch overigens ongegrond behoort te worden verklaard.

5.13. In de regel volgt bij gegrondbevinding van een klacht een straf en proceskostenveroordeling. De Raad heeft echter op grond van de artikelen 31 lid 1 en 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM de bevoegdheid een straf en/of een proceskostenveroordeling achterwege laten. In het onderhavige geval ziet de Raad daar ook reden toe. Enerzijds omdat slechts één (algemeen) klachtonderdeel gegrond zal worden bevonden. Anderzijds omdat de Raad uit de laatste zin van het in overweging 5.11 geciteerde antwoord van de kandidaat-makelaar en de houding van hem en de makelaar ter zitting voldoende is gebleken en aannemelijk geworden dat beklaagden zich er al van bewust zijn dat en waarom door hen niet geheel juist werd gehandeld.

5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk**.
- 6.2. Verklaart de klacht gedeeltelijk **gegrond**, doch overigens **ongegrond**.
- 6.3. Ziet af van het opleggen van een straf, maar verstaat dat beklaagden het gestelde in de overwegingen 5.10. en 5.11. van deze uitspraak dienen op te vatten als een waarschuwing.
- 6.4. Ziet af van kostenveroordeling en bepaalt dat de op de behandeling van deze klachtzaak vallende kosten geheel voor de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. komen.

6.5. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klager betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan haar zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, drs. M.J. Faasse, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op dinsdag 9 maart 2021.