

21-4 CRvT

CR 20/2708

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

Klaagster en haar echtgenoot willen hun huis verkopen. Zij schakelen hiervoor beklagde sub 1 als makelaar in. Op enig moment wordt mondeling overeenstemming bereikt met een koper. Deze koper wordt bijgestaan door een aankoopmakelaar. Voordat de koopovereenkomst is getekend meldt zich een andere geïnteresseerde voor de woning bij de verkopend makelaar met het verzoek de woning te willen bezichtigen. Hierover wordt klaagster als verkoper niet geïnformeerd. Pas nadat de koopovereenkomst is getekend raakt zij hiermee bekend. Klaagster is van mening dat zij hiermee in haar belangen is geschaad, nu de geïnteresseerde mogelijk een hogere prijs wilde betalen voor de woning. Klaagster dient een klacht in tegen zowel haar eigen makelaar als de aankoopmakelaar van de koper. Ook wordt er een procedure gevoerd bij de Geschillencommissie Makelaardij. De vraag waarover de Centrale Raad zich in deze procedure moet buigen is of de makelaar van Klaagster verwijtbaar heeft gehandeld door klaagster niet te informeren over de belangstelling van de geïnteresseerde partij. De Centrale Raad oordeelt dat er geen sprake is van verwijtbaar handelen. Het stond de makelaar volgens de Centrale Raad op zichzelf vrij klaagster over de belangstelling van de geïnteresseerde partij te informeren en met haar af te stemmen op welke wijze hij met die belangstelling zou omgaan. De makelaar heeft dat niet gedaan. Dat op zichzelf brengt volgens de Centrale Raad niet met zich mee dat de makelaar niet het belang van klaagster heeft behartigd. De klacht wordt ongegrond verklaard.

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **[naam klaagster]**,
wonende te [woonplaats],
appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

1. de heer **[beklaagde sub 1]**, Aangesloten NVM-Makelaar,
2. mevrouw **[beklaagde sub 2]**, Aangesloten NVM-Makelaar,
beiden kantoorhoudende te [woonplaats],
geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 15 april 2019 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 11 oktober 2019, verzonden bij brief van 14 oktober 2019, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klaagster is bij e-mail van 20 oktober 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 1 december 2019 heeft klaagster de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.3 Bij brief van 23 januari 2020 hebben geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna: afzonderlijk de Verkopend Makelaar en de Makelaar, danwel gezamenlijk de Makelaars) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft op 17 november 2020 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - klaagster in persoon;
 - de Makelaars in persoon, bijgestaan door mr. M. Stokdijk.Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht, klaagster aan de hand van door haar overgelegde pleitaantekeningen, en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. **De feiten**

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster en haar echtgenoot waren de eigenaren van de woning, gelegen aan de [adres] te [woonplaats] (hierna: de Woning). Klaagster en haar echtgenoot hadden een woning in [woonplaats] in eigendom gekregen. Zij hebben besloten naar de woning in [woonplaats] te verhuizen en de Woning te verkopen.
- 2.2 Op 12/19 april 2017 hebben klaagster en haar echtgenoot aan het makelaarskantoor waar de Makelaars werkzaam zijn (hierna: het Makelaarskantoor) de schriftelijke opdracht tot dienstverlening voor de verkoop van de Woning getekend.
- 2.3 Ter zitting heeft klaagster verklaard dat zij vanwege twee hypothecaire leningen de wens hadden de Woning snel maar tegen een reële verkoopprijs te willen verkopen. In overleg is de Woning op Funda te koop aangeboden voor een vraagprijs van € 425.000,-.
- 2.4 Vanaf mei 2017 hebben geïnteresseerden de Woning bezichtigd. Op 31 mei 2017 is de Woning bezichtigd door mevrouw [naam koper] (hierna: de Koper) met haar makelaar (hierna: de Aankopend Makelaar). Koper is werkzaam op het kantoor van de Aankopend Makelaar. De Koper heeft de Woning op 12 juni 2017 opnieuw bezichtigd.
- 2.5 Tussen klaagster en de Koper is op of omstreeks 13 juni 2017 mondelinge overeenstemming bereikt over een koopsom van € 415.000,- met financieringsvoorbehoud.

- 2.6 Op 15 juni 2017 heeft een geïnteresseerde gegadigde voor de Woning (hierna: de Geïnteresseerde) telefonisch contact opgenomen met het Makelaarskantoor en aangegeven de Woning te willen bezichtigen. Een medewerker van het Makelaarskantoor heeft hem meegedeeld dat de Woning reeds onder voorbehoud van financiering was verkocht.
- 2.7 Na ontvangst van de gegevens van de Koper op 15 juni 2017 heeft het Makelaarskantoor de koopovereenkomst opgesteld. Bij e-mail van 21 juni 2017 heeft een medewerkster van het Makelaarskantoor aan klaagster een concept-koopakte toegestuurd met het verzoek de concept-koopakte te controleren. Ook is meegedeeld dat de Verkopend Makelaar met klaagster contact zal opnemen voor het plannen van de tekenafpraak. Op 23 juni 2017 is er een afspraak gemaakt voor het gezamenlijk met de Koper ondertekenen van de koopovereenkomst op 27 juni 2017.
- 2.8 Op 23 juni 2017 is de Geïnteresseerde op het kantoor van het Makelaarskantoor geweest om navraag te doen naar de Woning. Hierop is hem wederom meegedeeld dat de Woning was verkocht onder voorbehoud.
- 2.9 Op de geplande datum 27 juni 2017 hebben klaagster, haar echtgenoot en de Koper de koopovereenkomst van de Woning getekend.
- 2.10 Op 5 juli 2017 heeft klaagster een handgeschreven brief ontvangen van de Geïnteresseerde. De brief luidt, voor zover relevant, als volgt:
"Op 15 juni hadden wij tel. contact met uw makelaar ivm uw woning. Echter 10 minuten later hoorden we dat de woning, tot onze spijt, onder voorbehoud verkocht is.
(...)
Mocht de verkoop van uw woning, door welke reden dan ook, niet doorgaan wilt U ons aub contacteren!? Wij zijn zeer geïnteresseerd en ook bereid vraagprijs te betalen (uiteraard na een bezichtiging)
(...)
P.S. Dit hebben we ook bij uw makelaar aangegeven!"
- 2.11 Bij e-mail van 6 juli 2017 heeft klaagster een e-mail gestuurd aan zowel de Verkopend Makelaar als het Makelaarskantoor. In die e-mail heeft klaagster melding gemaakt van het contact dat zij met de Geïnteresseerde heeft gehad en gevraagd waarom vanaf 15 juni 2017 geen bezichtiging meer mogelijk was en waarom aan de Geïnteresseerde toen is aangegeven dat de woning onder financieringsvoorbehoud was verkocht.
- 2.12 Naar aanleiding van de e-mail van klaagster heeft de Verkopend Makelaar op 11 juli 2017 telefonisch contact gezocht met klaagster. Hierna heeft klaagster op diezelfde dag per e-mail aan de Verkopend Makelaar laten weten dat in dat telefoongesprek niet is opgehelderd waarom vanaf 15 juni 2017 geen bezichtigingen voor verkoop zijn gemaakt. In ieder geval zijn daarover met klaagster geen afspraken gemaakt en klaagster acht de gang van zaken niet in haar belang als verkoper.
- 2.13 In de avond van 11 juli 2017 heeft de Geïnteresseerde zich bij e-mail tot de Makelaar gewend. In die e-mail worden de contacten met het Makelaarskantoor op 15, 17, 23 en 28 juni 2017 genoemd en wat toen volgens de Geïnteresseerde is besproken. Volgens de Geïnteresseerde heeft het Makelaarskantoor onjuiste informatie aan hen gegeven en is klaagster door het Makelaarskantoor over de door de Geïnteresseerde geuite wens van een bezichtiging met de

bereidheid de vraagprijs voor de Woning te betalen niet geïnformeerd.

- 2.14 De Verkopend Makelaar heeft bij e-mail van 13 juli 2017 gereageerd op de e-mail van klager van twee dagen eerder en daarbij onder meer de volgende toelichting gegeven:

“Nadat er een mondelinge overeenstemming was bereikt tussen jullie en [de Koper] zijn wij benaderd door een belangstellende die mogelijk interesse had in jullie woning. Aangezien we op dat moment hebben ingeschat dat deze belangstellende enkel de woning wilde bezichtigen, hebben wij deze belangstellende kenbaar gemaakt dat er inmiddels mondeling overeenstemming was bereikt met een kandidaat. Op geen enkel moment hebben wij de indruk gehad dat deze belangstellende concreet wilde bieden op jullie woning, laat staan dat er voor jullie een betere deal uit zou komen. Wij hebben de gegevens van deze belangstellende genoteerd en aangegeven dat wij contact op zouden nemen indien de mondelinge overeenkomst niet tot een schriftelijke overeenkomst zou leiden. Wij hadden op dat moment ook het volste vertrouwen dat [de Koper] haar handtekening zou zetten onder de koopovereenkomst, wat ook is gebeurd. Jullie waren vanaf het eerste moment ook erg blij met het onderhandelingsresultaat. Dit mooie onderhandelingsresultaat op het spel zetten voor een belangstellende die enkel heeft aangegeven te willen kijken is ons inziens zeker niet in jullie belang. Je hebt absoluut gelijk als je stelt dat het correct zou zijn geweest als wij jullie geïnformeerd hadden over de belangstellende. Neemt niet weg dat wij nog steeds van mening zijn dat met de informatie op dat moment, wij jullie belang goed hebben behartigd door de mondelinge overeenkomst met een goed eindresultaat niet in gevaar te brengen door te gaan kijken met een belangstellende waarvan de uitkomst van de belangstelling ongewis is.

Ik hoop dat ik met deze uiteenzetting jullie gevoel van onbehagen heb kunnen wegnemen en dat ik jullie heb kunnen overtuigen dat wij ten allen tijde in jullie belang hebben gehandeld.”

- 2.15 Klaagster heeft de Verkopend Makelaar bij e-mail van 14 juli 2017 laten weten dat haar gevoel van onbehagen door zijn uiteenzetting niet is weggenomen. Bij de e-mail is een uitvoerige reactie van klager toegevoegd. In die bijlage is onder meer opgenomen dat klager en haar echtgenoot steeds hebben benadrukt dat het hun niet te doen is om een snelle verkoop. Zij vinden zekerheid wel belangrijk. Verder is in de bijlage opgenomen dat als de Verkopend Makelaar met hen zou hebben overlegd, zij na de mondelinge afspraken met de Koper de bezichtigingen te alle tijden door hadden laten gaan om hun kansen op verkoop en een goede prijs te maximaliseren. Aan het slot van de bijlage laat klager weten dat er drie mogelijkheden zijn over hoe het nu verder moet. Die mogelijkheden zijn een klachtprocedure over de handelwijze van het Makelaarskantoor, een klachtprocedure over de factuur en een juridische procedure over het onzorgvuldig handelen van het Makelaarskantoor.

- 2.16 Bij e-mail van 25 juli 2017 heeft de Verkopend Makelaar op de e-mail van klager van 14 juli 2017 met bijlage gereageerd. In die e-mail heeft de Verkopend Makelaar onder meer opgenomen:

“Kort gezegd, komt de kwestie erop neer of wij jullie hadden moeten informeren over de wens van [de Geïnteresseerde] om de woning te bezichtigen. Zoals ik al eerder heb aangegeven in mijn vorige e-mail, was dat zeker beter geweest. Dat neemt echter niet weg dat [de Geïnteresseerde] vóór het ondertekenen van de overeenkomst slechts de wens had om de woning te bezichtigen. Er lag geen bod. Er was dus ook geen sprake van het in onderhandeling zijn met [de Geïnteresseerde], van welke onderhandeling volgens de Erecode NVM-makelaars (artikel 4) alle betrokkenen op de hoogte moeten worden gesteld. Formeel achten wij ons dan ook jegens jullie niet aansprakelijk.”

- 2.17 Klaagster heeft de Verkopend Makelaar bij e-mail van 25 juli 2017 laten weten dat zij van

mening blijven dat aan hen informatie over de belangstelling van (in ieder geval) de Geïnteresseerde is achter gehouden en dat zij daardoor schade hebben geleden. Die schade bestaat volgens klaagster uit een lagere verkoopprijs en een langere periode van onzekerheid. Als de koopovereenkomst met de Koper niet kan worden ontbonden, houdt klaagster het Makelaarskantoor aansprakelijk voor de geleden schade. Op 30 juli 2017 heeft klaagster in een e-mail aan de Verkopend Makelaar met c.c. aan de Makelaar laten weten dat het geschil onoverbrugbaar is geworden.

- 2.18 Klaagster heeft de Aankopend Makelaar bij e-mail van 31 juli 2017 geïnformeerd over het meningsverschil met de Verkopend Makelaar en heeft aan de Aankopend Makelaar gevraagd de koper hierover te informeren. De Aankopend Makelaar heeft in een e-mail van 1 augustus 2017 aan klaagster bericht:

"Alhoewel ik betreur dat een dergelijke situatie is ontstaan, is dit alleen een zaak tussen u en uw makelaar c.q. makelaarskantoor. Noch [de Koper] noch ondergetekende zijn hier partij in. Graag wil ik benadrukken dat er tussen u en [de Koper] een rechtsgeldige overeenkomst is gesloten, welke slechts ontbonden kan worden op het moment dat de financiering van [de Koper] niet rondkomt. (...) Ik zal [de Koper] van de ontstane situatie op de hoogte brengen (...)."

- 2.19 Op de e-mails van klaagster van 25 en 30 juli 2017 heeft de Verkopend Makelaar bij e-mail van 1 augustus 2017 gereageerd. In die reactie staat onder meer:

"Dat wij jullie niet hebben geïnformeerd over de wens van [de Geïnteresseerde] om de woning te bezichtigen, staat niet ter discussie. Daarentegen is niet juist dat wij daarmee willens en wetens hebben willen voorkomen dat er meerdere onderhandelingen tegelijk zouden gaan lopen. Door [de Geïnteresseerde] was enkel de wens geuit om de woning te bezichtigen op een moment dat er mondelinge overeenstemming was met koper. Voor ons was er toen geen aanleiding om te moeten veronderstellen dat er ook een bod zou worden gedaan door [de Geïnteresseerde].

(...)

Ontbinding van de koopovereenkomst en/of vergoeding van vermeende schade is wat ons betreft niet aan de orde. Desalniettemin en ondanks het door ons behaalde resultaat zijn wij bereid om een korting te geven van € 2000,- op onze courtage zodat we deze kwestie zonder procedures of klachten achter ons kunnen laten. Dit voorstel is wel tegen finale kwijting. Mocht dit voorstel voor jullie niet acceptabel zijn, dan moeten jullie doen wat jullie gerade achten."

Klaagster heeft diezelfde dag bij e-mail het voorstel afgewezen en laten weten de uitkomst van de procedures met vertrouwen tegemoet te zien.

- 2.20 De notaris die het transport van de Woning zou verzorgen heeft bij e-mail van 15 september 2017 aan klaagster bericht dat de door de Koper verschuldigde waarborgsom was ontvangen.

- 2.21 Klaagster heeft in een e-mail van 25 september 2017 de notaris verzocht om met de nota van afrekening er rekening te houden dat zij geen toestemming geeft om de courtage via de afrekening bij de notaris aan het Makelaarskantoor te voldoen.

- 2.22 Na een e-mail van klaagster heeft de Makelaar in de e-mail van 25 september 2017 aan klaagster bericht, voor zover relevant:

"Dat er een geschil van mening is is overduidelijk. Op zeer korte termijn zal onze rechtsbijstandverzekeraar met uw verzekeraar hier overleg over plegen. Hopelijk komt er uiteindelijk een uitspraak waarin wij ons beiden kunnen vinden. (...)

Via de notaris heb ik vernomen dat u onze nota niet zult voldoen."

2.23 Een medewerkster van het Makelaarskantoor heeft op 25 september 2017 bij e-mail een kopie van de courtagenota aan klaagster gestuurd, met daarbij de mededeling dat het origineel naar de notaris is gestuurd met het verzoek om de nota bij het transport te verrekenen. Daarbij is opgemerkt dat de notaris het Makelaarskantoor al heeft laten weten dat de courtagenota door klaagster wordt betwist en dat deze bij de notariële overdracht niet aan het Makelaarskantoor zal worden betaald.

2.24 De levering van de Woning heeft conform de koopovereenkomst op 2 oktober 2017 plaatsgevonden tegen betaling van de overeengekomen koopprijs van € 415.000,--. De door het Makelaarskantoor aan klaagster in rekening gebrachte courtage is toen niet aan het Makelaarskantoor betaald.

2.25 Op 2 november 2017 heeft klaagster het geschil tussen haar en het Makelaarskantoor aanhangig gemaakt bij de Geschillencommissie Makelaardij (hierna: de Geschillencommissie). Het bedrag van de courtage van € 6.225,- is bij de Geschillencommissie gedeponereerd. Na de mondelinge behandeling heeft de Geschillencommissie het standpunt van klaagster bij bindend advies van 26 februari 2018 (verzonden op 8 mei 2018) afgewezen. In de beslissing is, voor zover relevant, overwogen:

“Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is de commissie van oordeel dat [het Makelaarskantoor] in dit geval niet onjuist heeft gehandeld door niet in te gaan op het verzoek om een bezichtiging van de belangstellende. De stelling van [klaagster] dat de koopovereenkomst nog niet perfect was, omdat ondertekening niet had plaatsgevonden, verwerpt de commissie, omdat de ondertekening door [klaagster] zelf is opgehouden. Wellicht zou een en ander anders hebben gelegen wanneer de belanghebbende onvoorwaardelijk de vraagprijs had geboden zonder bezichtiging, in welk geval het op de weg van [het Makelaarskantoor] had gelegen om dit aan [klaagster] te melden, maar dan nog is niet gezegd dat [klaagster] onder de mondeling gesloten overeenkomst uit had kunnen komen. Bovendien is ter zitting onweersproken aan de orde gekomen dat voor [klaagster] niet zozeer de prijs, maar de zekerheid van doorslaggevende betekenis was en die zekerheid bestond op het moment dat gevraagd werd om een bezichtiging.”

Na de uitspraak heeft de Geschillencommissie het gedeponereerde bedrag aan courtage aan het Makelaarskantoor betaald.

2.26 Klaagster heeft bij dagvaarding van 6 juli 2018 het Makelaarskantoor gedagvaard in een procedure voor de kantonrechter in de rechtbank Gelderland, zittingsplaats Arnhem en onder meer vernietiging van het bindend advies van de Geschillencommissie gevorderd. Volgens klaagster bevat het bindend advies van de Geschillencommissie ernstige gebreken, bestaande uit onjuistheden alsmede onvoldoende en onvolledige motivering. Daarnaast heeft klaagster gesteld dat zij twijfels heeft over de onafhankelijkheid van de Geschillencommissie, omdat zij per toeval erachter is gekomen dat de Makelaar lid is van de Geschillencommissie. Bij vonnis van 27 februari 2019 heeft de kantonrechter de vordering van klaagster afgewezen. Van dit vonnis is klaagster niet in hoger beroep gekomen.

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat de Makelaars tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld. Klaagster maakt de Makelaars de volgende verwijten:

a. de Verkopend Makelaar wordt verweten dat hij heeft nagelaten klaagster te informeren

over de wens van belangstellenden, waaronder de Geïnteresseerde, de Woning te willen bezichtigen. Hierdoor is deze Geïnteresseerde weggehouden van de onderhandelingen, terwijl de Woning op dat moment nog niet definitief was verkocht;

- b. de Makelaars wordt verweten dat zij de courtagenota hebben willen verrekenen met de verkoopprijs;
- c. de Makelaar heeft (mede) de hand gehad in het bindend advies dat door de Geschillencommissie is uitgebracht en daarmee niet onpartijdig.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

4. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

toepasselijk tuchtreglement

4.1 De klacht is op 15 april 2019 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

tegen wie is tuchtklacht gericht

4.2 Klaagster heeft in het klachtformulier opgegeven dat haar klacht is gericht tegen de Verkopend Makelaar, de Makelaar en het Makelaarskantoor.

4.3 In de uitspraak van de Raad van Toezicht is opgenomen dat de klacht zich richt tegen de Verkopend Makelaar en de Makelaar. In de uitspraak van de Raad van Toezicht is niet gemotiveerd waarom in afwijking van het klachtformulier het Makelaarskantoor niet als beklagde is aangemerkt. Zowel klaagster als de Makelaars hebben hierover in hoger beroep niet geklaagd. In dit geval ziet de Centrale Raad van Toezicht geen aanleiding ambtshalve het Makelaarskantoor in hoger beroep als partij in de tuchtprocedure te betrekken.

beroepsgeld

4.4 Klaagster heeft hoger beroep ingesteld, zodat klaagster op grond van artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak een bedrag van € 200,-- aan beroepsgeld verschuldigd is. Volgens mededeling van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft klaagster dit bedrag tijdig voldaan.

omvang beroep

- 4.5 In hoger beroep spitst de verwijten van klaagster zich toe op de volgende punten:
- a. het bindend advies van de Geschillencommissie en het vonnis van de rechtbank vertonen gebreken. Zo wordt aan relevante feiten en omstandigheden voorbij gegaan, wordt geen enkele kanttekening geplaatst bij de handelwijze van de Verkopend Makelaar en de Makelaar en is de onderbouwing van het oordeel gebrekkig. In de bijlage bij het beroepschrift heeft klaagster haar stelling dat het bindend advies incompleet, onzorgvuldig en dubieus is verder toegelicht;
 - b. de Makelaar is lid van de Geschillencommissie en het bindend advies heeft er alle schijn van dat het bindend advies geschreven is door de Makelaar of in ieder geval in samenspraak met haar is opgesteld;

- c. de Verkopend Makelaar heeft nagelaten klaagster te informeren over de wens van belangstellenden, waaronder de Geïnteresseerde, de Woning te bezichtigen. Hierdoor is in ieder geval de Geïnteresseerde weggehouden van onderhandelingen met klaagster op een moment dat de Woning nog niet definitief was verkocht.

ad a. bindend advies Geschillencommissie en vonnis van de rechtbank

- 4.6 Klaagster heeft kritiek op het bindend advies van de Geschillencommissie en het vonnis van de rechtbank. Ook heeft klaagster in het beroepschrift vragen over de Geschillencommissie en de rechtbank opgenomen en de Centrale Raad van Toezicht gevraagd die vragen te beantwoorden.

- 4.7 Klaagster heeft een geschil met de Verkopend Makelaar, de Makelaar en het Makelaarskantoor over de kwaliteit van de dienstverlening waardoor klaagster de notaris uitdrukkelijk heeft geïnstrueerd de courtagenota van het Makelaarskantoor niet te voldoen. De notaris heeft aan die instructie uitvoering gegeven.

De Geschillencommissie Makelaardij kan geschillen tussen een consument en een makelaar/makelaarskantoor behandelen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze makelaar/makelaarskantoor te leveren diensten. Indien het een geschil betreft over aansprakelijkheid voor schade geldt een maximaal financieel belang van € 10.000,--. Van deze mogelijkheid tot geschil beslechting is gebruik gemaakt. Het geschil is door klaagster en het Makelaarskantoor voorgelegd aan de Geschillencommissie Makelaardij. De Geschillencommissie heeft bij bindend advies uitspraak gedaan. Kennelijk was het bedrag van de courtagenota door of namens klaagster bij de Geschillencommissie in depot gestort en heeft de Geschillencommissie dat bedrag na afwijzing van de klacht van klaagster naar het Makelaarskantoor overgemaakt.

Indien een partij het niet eens is met een bindend advies - waaronder ook een bindend advies van een Geschillencommissie -, kan op grond van artikel 7:904 BW de rechtbank (de kantonrechter) worden verzocht het bindend advies te vernietigen. De kantonrechter kan een bindend advies alleen vernietigen indien de gebondenheid aan het bindend advies in verband met de inhoud of de wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Klaagster heeft dat verzoek aan de kantonrechter gedaan. De kantonrechter heeft de vorderingen van klaagster in het vonnis van 27 februari 2019 verworpen. Klaagster heeft tegen deze beslissing geen hoger beroep ingesteld. Dat maakt dat het oordeel van de Kantonrechter onherroepelijk is geworden.

- 4.8 Anders dan klaagster kennelijk veronderstelt staat een bindend advies van de Geschillencommissie en een daarop volgend vonnis van de kantonrechter niet ter beoordeling van de (Centrale) Raad van Toezicht. Dat is een zelfstandige procedure met eigen (proces)regels. De Centrale Raad van Toezicht is ook niet bevoegd en gehouden vragen over het bindend advies en het daarop volgend vonnis te beantwoorden.

De taak en bevoegdheid van de (Centrale) Raad van Toezicht is samengevat zelfstandig het feitelijk handelen of nalaten van de Verkopend Makelaar en de Makelaar aan het NVM tuchtrecht te toetsen. In hoger beroep gaat het daarbij om de hiervoor onder 4.5 sub b en c gemaakte verwijten.

- 4.9 Het voorgaande betekent dat klaagster voor het onderdeel sub a niet-ontvankelijk wordt verklaard.

ad b. de Makelaar is lid van de Geschillencommissie en heeft met de inhoud van het bindend advies bemoeienis gehad

- 4.10 Niet in geschil is dat de Makelaar lid is van de Geschillencommissie. Evenmin is in geschil dat het bindend advies is gegeven door de leden mr. D.J. Buijs, drs W. Nienhuis en J.B. Boerman, zodat de Makelaar geen lid is geweest van de combinatie van de Geschillencommissie die partijen over het geschil tussen hen heeft gehoord en het bindend advies heeft gegeven.
- 4.11 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat zij veel waarde hecht aan de betrokkenheid van makelaars bij tuchtrechtelijke colleges en commissies. Naast bijvoorbeeld juristen, die hun kennis en ervaring van toepasselijke wet- en regelgeving kunnen inbrengen, is het van belang dat ook makelaars met hun kennis en praktijkervaring deel uitmaken van tuchtcolleges en commissies. Uiteraard hebben ook de makelaarsleden daarbij in onafhankelijkheid te opereren en geen enkele bemoeienis te hebben met een zaak die op hen zelf of hun kantoor betrekking heeft.
- 4.12 Klaagster verwijt de Makelaar dat de Makelaar in strijd met het NVM tuchtrecht inhoudelijke bemoeienis met het bindend advies heeft gehad. De Makelaar heeft dit betwist. Het is dan aan klaagster concrete feiten en omstandigheden te noemen waaruit die bemoeienis blijkt. De enkele omstandigheid dat de Makelaar lid is van de Geschillencommissie is op zichzelf onvoldoende. Die enkele omstandigheid brengt immers op zichzelf niet mee dat de Makelaar ook met de zaak van klaagster inhoudelijke bemoeienis heeft gehad. Voorts heeft klaagster aangevoerd dat zij uit de motivering van het bindend advies afleidt dat de Makelaar via haar lidmaatschap van de Geschillencommissie betrokken is geweest bij het gegeven bindend advies. Dat is een vermoeden van klaagster maar geen concreet feit dat kan worden getoetst. Ook die omstandigheid is daarmee onvoldoende voor het door klaagster gemaakte verwijt.
- 4.13 Dit betekent dat klachtonderdeel 4.5 sub b terecht door de Raad van Toezicht ongegrond is verklaard.

Ad c. de Verkopend Makelaar heeft nagelaten klaagster te informeren over andere gegadigden/potentiële kopers

- 4.14 Klaagster verwijt de Verkopend Makelaar dat zij niet is geïnformeerd over andere gegadigden/potentiële kopers voor de Woning in de periode dat zij met de Koper in onderhandeling was en rechtens nog niet gebonden was aan een schriftelijke koopovereenkomst. Dit verwijt spitst zich in het bijzonder toe op de interesse van de Geïnteresseerde.
- 4.15 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht het navolgende voorop.
Artikel 7:2 lid 1 BW bepaalt dat een overeenkomst met betrekking tot de verkoop van een tot woning bestemd onroerend goed die met een consument koper wordt aangegaan schriftelijk moet worden vastgelegd. Dit betekent onder meer dat een consument koper niet aan een mondelinge koopovereenkomst is gebonden zolang de mondelinge koopovereenkomst niet schriftelijk is vastgelegd en ondertekend. De Hoge Raad heeft in het arrest van 9 december 2011 (ECLI:NL:HR:2011:BU7412) beslist dat met betrekking tot een overeenkomst voor de verkoop van een woonhuis tussen een particuliere koper en een particuliere verkoper ook de

particuliere verkoper zich op artikel 7:2 lid 1 BW mag beroepen. Dit betekent volgens de Hoge Raad dat de particuliere verkoper door de particuliere koper niet tot nakoming van de mondelinge koopovereenkomst kan worden verplicht en dat ook geen ruimte is voor een vordering tot schadevergoeding. De Hoge Raad heeft hieraan toegevoegd dat onder bijzondere omstandigheden het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat bij verkoop van een woonhuis tussen particulieren de verkoper of de koper een beroep doet op het ontbreken van het geschrift vereiste. Die bijzondere omstandigheden zijn volgens de Hoge Raad in ieder geval niet:

- de verkoper een hoger bod ontvangt van een derde;
- of de koper de voorkeur geeft aan een ander woonhuis.

Als die bijzondere omstandigheid zich voordoet is slechts plaats voor een vordering tot schadevergoeding.

De Centrale Raad van Toezicht heeft in 2015 in een tussenbeslissing en een einduitspraak (14-2543) aangegeven welke gevolgen deze uitspraak heeft in het geval een NVM-makelaar optreedt voor een particuliere verkoper voor de verkoop van een woonhuis aan een particuliere koper. De Centrale Raad van Toezicht heeft geoordeeld dat de NVM-makelaar de particuliere opdrachtgever onder meer heeft te informeren over de bij de NVM geldende regels met betrekking tot onderhandelingen en biedingen en dat de NVM-makelaar gehouden is aan die regels uitvoering te geven. Als met een particuliere koper mondeling overeenstemming over de verkoop van een woonhuis wordt bereikt en ná die mondelinge koopovereenkomst en vóór de schriftelijke koopovereenkomst een bod van een nieuwe gegadigde komt, heeft de Centrale Raad van Toezicht aangegeven op welke wijze de NVM-makelaar die optreedt voor de particuliere verkoper heeft te handelen.

- 4.16 De Centrale Raad van Toezicht zal eerst de vraag beantwoorden of de Geïnteresseerde vóór het tekenen van de schriftelijke koopovereenkomst op 27 juni 2017 een bod heeft uitgebracht. Als dat het geval is geweest, had de Verkopend Makelaar te handelen als in de uitspraken van 14-2543 is aangegeven.

De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat hij weliswaar getuigen kan horen, maar dat die getuigen niet onder ede kunnen worden gehoord. In dit geval is het standpunt van de Geïnteresseerde kenbaar uit de brieven en e-mails die zij aan klagster en het Makelaarskantoor heeft gestuurd. De Centrale Raad van Toezicht betreft die correspondentie in zijn oordeel.

- 4.17 In ieder geval staat vast dat vóór dat klagster en de Koper de koopovereenkomst tekenden de Geïnteresseerde geen schriftelijk of elektronisch (per e-mail) bod op de Woning heeft uitgebracht.

In de e-mail van 11 juli 2017 aan het Makelaarskantoor heeft (kennelijk) Geïnteresseerde verklaard dat op vrijdagmiddag 23 juni 2017 mondeling een bod aan een medewerkster van het Makelaarskantoor is uitgebracht. In die e-mail staat niet wat dat bod inhield en ook niet of dat bod is gedaan zonder dat de Woning door de Geïnteresseerde is bezichtigd. In de handgeschreven brief van de Geïnteresseerde die op 5 juli 2017 door klagster is ontvangen staat niet dat een bod is uitgebracht. Dat zou wel voor de hand hebben gelegen omdat die brief kennelijk na 23 juni 2017 is geschreven. In die handgeschreven brief staat dat de Geïnteresseerde zeer geïnteresseerd is, eerst de Woning wil bezichtigen en na de bezichtiging - kennelijk als de bezichtiging overeenkomstig de verwachtingen op basis van de informatie op Funda is - bereid is de vraagprijs te betalen. De Centrale Raad van Toezicht verstaat de opmerking over het bod in de e-mail van 11 juli 2017 zoals de Geïnteresseerde het in de

handgeschreven brief die op 5 juli 2017 is ontvangen heeft geschreven. Een dergelijke handelwijze is echter geen bod, maar een voornemen een bod uit te brengen als de bezichtiging heeft plaatsgevonden en de bezichtiging tenminste aan de verwachtingen van de Geïnteresseerde voldoet, zodat het voor de Geïnteresseerde gerechtvaardigd is aan het voornemen uitvoering te geven en daadwerkelijk een bod uit te brengen waaraan zij in juridische zin ook door klaagster mag worden gehouden. Een dergelijke handelwijze levert geen bod op. Dit betekent dat de Centrale Raad van Toezicht niet toekomt aan de maatstaven neergelegd in zijn uitspraak van 14-2543 in het geval na een mondelinge overeenkomst maar voor het tekenen van de koopovereenkomst een ander bod wordt uitgebracht.

- 4.18 Vervolgens rijst de vraag of de Verkopend Makelaar in tuchtrechtelijke zin gehouden was klaagster over de interesse van de Geïnteresseerde te informeren en met haar te overleggen of een bezichtiging zou moeten worden toegestaan teneinde af te wachten of de Geïnteresseerde na de bezichtiging een bod overeenkomstig de vraagprijs zou uitbrengen.
- 4.19 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat er geen specifieke tuchtrechtelijke regels zijn over hoe een NVM makelaar heeft te handelen nadat mondelinge overeenstemming met een koper is bereikt en voordat de koopovereenkomst door beide partijen wordt getekend een derde belangstelling voor de te verkopen woning toont zonder dat die derde een bod uitbrengt. Een algemeen tuchtrechtelijk gezichtspunt blijft het behartigen van het belang van de opdrachtgever. De vraag is of de handelwijze van de Verkopend Makelaar in redelijkheid aan de eisen van dat algemeen tuchtrechtelijk gezichtspunt voldoet.
- 4.20 De Verkopend Makelaar heeft verklaard dat zijn indruk was dat klaagster tevreden was met het met de Koper bereikte resultaat. Verder had klaagster aan hem verklaard zekerheid te wensen, zodat hij dat verkoopresultaat niet in gevaar wilde brengen. Daarnaast was zijn inschatting dat de Koper de benodigde financiering voor de betaling van de koopsom zou krijgen, zodat het financieringsvoorbehoud niet zou worden ingeroepen. Die inschatting is achteraf ook juist gebleken. Verder heeft de Verkopend Makelaar verklaard dat het praktisch is dat na een mondelinge koopovereenkomst de namen van belangstellenden, waaronder in dit geval ook de Geïnteresseerde, door het Makelaarskantoor worden genoteerd. Die belangstellenden worden eerst benaderd op het moment dat aan de koopovereenkomst geen uitvoering wordt gegeven. Die situatie heeft zich in dit geval niet voorgedaan.
- 4.21 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat geen specifieke afspraken zijn gemaakt over de handelwijze van de Verkopend Makelaar in geval klaagster mondelinge overeenstemming over de verkoop van de Woning en de verkoopprijs heeft gemaakt en vóór het tekenen van de koopovereenkomst met daarin de verdere afspraken een derde interesse in de Woning toont. De Verkopend Makelaar is daartoe tuchtrechtelijk ook niet gehouden, maar mede ter voorkoming van misverstanden is het aan te bevelen dat dergelijke afspraken worden gemaakt.
- Het stond de Verkopend Makelaar op zichzelf vrij klaagster over de belangstelling van de Geïnteresseerde te informeren en met haar af te stemmen op welke wijze hij met die belangstelling zou omgaan. De Verkopend Makelaar heeft dat niet gedaan. Dat op zichzelf brengt niet met zich mee dat de Verkopend Makelaar niet het belang van klaagster heeft behartigd. Onbekend is of de Geïnteresseerde na bezichtiging daadwerkelijk een hoger bod dan Koper zou hebben uitgebracht en of met de Geïnteresseerde - of de Koper op voor klaagster betere voorwaarden - overeenstemming was bereikt. Uit de door de Verkopend

Makelaar gegeven toelichting blijkt dat hij met het oog op het belang van klagster - zekerheid bij een transactie op basis van een verkoopprijs die naar haar tevredenheid was - met zijn kennis en ervaring een inschatting van de uitvoering van de mondelinge overeenstemming heeft gemaakt niet is ingegaan op de vraag van de Geïnteresseerde de Woning te bezichtigen. Vanuit tuchtrechtelijk oogpunt kon in dit geval de Verkopend Makelaar in redelijkheid dat standpunt innemen.

4.10 Uit het voorgaande volgt dat klachtonderdeel a ongegrond is.

5. **Slotsom**

- 5.1 In de uitspraak van de Raad van Toezicht is ervan uit gegaan dat de klacht zich richt tegen de Verkopend Makelaar en de Makelaar, terwijl uit het klachtformulier van klagster blijkt dat de klacht zich ook richt tegen het Makelaarskantoor. Klagster heeft in hoger beroep de Raad van Toezicht daarvan geen verwijt gemaakt. De Centrale Raad van Toezicht ziet in dit geval geen aanleiding het Makelaarskantoor in hoger beroep als partij in de tuchtprocedure te betrekken.
- 5.2 De Centrale Raad van Toezicht is niet bevoegd en gehouden vragen over een bindend advies van de Geschillencommissie en het daarop volgend vonnis te beantwoorden. De taak en bevoegdheid van de (Centrale) Raad van Toezicht is samengevat zelfstandig het feitelijk handelen of nalaten van de Verkopend Makelaar en de Makelaar aan het NVM tuchtrecht te toetsen. Klagster is daardoor niet ontvankelijk in haar klachtonderdeel onder 4.5 sub a.
- 5.3 Het staat de Makelaar vrij lid te zijn van de Geschillencommissie. De Makelaar heeft niet met concrete feiten en omstandigheden aannemelijk gemaakt dat de Makelaar inhoudelijke bemoeienis met het bindend advies van de Geschillencommissie heeft gehad. Een vermoeden of een (theoretische) mogelijkheid is onvoldoende om een dergelijk op zichzelf ernstig verwijt tuchtrechtelijk aannemelijk te achten. Klachtonderdeel onder 4.5 sub b is ongegrond.
- 5.4 Uit de overgelegde stukken, waaronder de e-mails en de handgeschreven brief van de Geïnteresseerde, is niet aannemelijk geworden dat de Geïnteresseerde voor het tekenen van de koopovereenkomst op 27 juni 2017 een bod op de Woning bij de Makelaar en/of het Makelaarskantoor heeft uitgebracht. Dit betekent dat geen sprake is van een situatie waarin na een mondelinge overeenkomst maar voor het tekenen van de koopovereenkomst een ander bod is uitgebracht, zodat de Centrale Raad van Toezicht het handelen van de Verkopend Makelaar niet heeft te toetsen aan de maatstaven neergelegd in zijn uitspraak van 14-2543.
- 5.5 Er zijn geen specifieke tuchtrechtelijke regels over hoe een NVM makelaar heeft te handelen nadat mondelinge overeenstemming met een koper is bereikt en voordat de koopovereenkomst door beide partijen wordt getekend een derde belangstelling voor de te verkopen woning toont zonder dat die derde een bod uitbrengt. Dit heeft tot gevolg dat het handelen van een NVM makelaar wordt getoetst aan het algemeen tuchtrechtelijk gezichtspunt of de NVM makelaar met zijn handelwijze in redelijkheid het belang van de opdrachtgever heeft behartigd.
In dit geval zijn geen specifieke afspraken gemaakt over de handelwijze van de Verkopend Makelaar in geval klagster mondelinge overeenstemming met een koper over de verkoop van de Woning en de verkoopprijs heeft gemaakt en vóór het tekenen van de koopovereenkomst met daarin de verdere afspraken een derde interesse in de Woning toont.

De Verkopend Makelaar is daartoe tuchtrechtelijk ook niet gehouden, maar mede ter voorkoming van misverstanden is het aan te bevelen dat dergelijke afspraken worden gemaakt.

Het stond de Verkopend Makelaar op zichzelf vrij klaagster over de belangstelling van de Geïnteresseerde te informeren en met haar af te stemmen op welke wijze hij met die belangstelling zou omgaan. De Verkopend Makelaar heeft dat niet gedaan. Dat op zichzelf brengt niet met zich mee dat de Verkopend Makelaar niet het belang van klaagster heeft behartigd.

Uit de door de Verkopend Makelaar gegeven toelichting blijkt dat hij met het oog op het belang van klaagster - zekerheid bij een transactie op basis van een verkoopprijs die naar haar tevredenheid was - met zijn kennis en ervaring een inschatting van de uitvoering van de mondelinge overeenstemming heeft gemaakt en vervolgens niet is ingegaan op de vraag van de Geïnteresseerde de Woning te bezichtigen. Vanuit tuchtrechtelijk oogpunt kan in dit geval de Verkopend Makelaar in redelijkheid dat standpunt innemen.

Klachtonderdeel onder 4.5 sub c is daarmee ongegrond.

6. **Beslissing in hoger beroep**

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

- 6.1 verklaart klaagster niet ontvankelijk in het klachtonderdeel onder 4.5 sub a;
- 6.2 bekrachtigt, met verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 11 oktober 2019.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 29 januari 2021.