



Stichting
Tuchtrechtspraak NVM
Raad van Toezicht Zuid

21-58 RvT Zuid

Voorlichting/belangen niet-opdrachtgever. Verkoop aan derde.

Beklaagde treedt op als verkopend makelaar. Met klagers bereikt hij mondeling overeenstemming over de verkoop van de woning. Er wordt door beklagde een conceptkoopovereenkomst aan klagers toegezonden. Over de inhoud van deze conceptkoopovereenkomst wordt nog onderhandeld. Daarna bericht beklagde dat zijn opdrachtgever (de verkoper) even pas op de plaats wil maken. Beklaagde geeft aan na zijn vakantie weer contact met klagers op te nemen. Na de vakantie van beklagde deelt hij aan klagers mee dat de woning aan iemand anders verkocht is. Klagers dienen een klacht in over deze gang van zaken. De Raad oordeelt dat er civielrechtelijk geen overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen, maar dat de handelswijze van beklagde in deze niet correct is geweest. Hij had kunnen weten dat zijn opdrachtgever bezig was de woning aan een ander te verkopen en had klagers hierover moeten informeren. De Raad legt aan beklagde een berisping op.

Zaaknummer: RvTZ 20210078

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 klachtzaak van:

de heer **[naam klager]**

en mevrouw **[naam klaagster]**

klagers,

gemachtigde: mr. R. Teerink, advocaat te Tilburg

Tegen

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

en

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

Beklaagden

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij per e-mail aan de NVM Klachtencoördinator gezonden klachtbrief d.d. 20 januari 2021 en klachtformulier d.d. 1 februari 2021 hebben de heer en mevrouw [naam klagers] (hierna: klagers) een klacht ingediend tegen de aan [naam makelaarskantoor] te [plaats] (hierna: het makelaarskantoor) verbonden makelaar [naam makelaar] (hierna: de makelaar). De makelaar en het makelaarskantoor worden hierna gezamenlijk beklagden genoemd.
- 1.2. De NVM Klachtencoördinator heeft het klachtdossier doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het dossier bij e-mail van 26 februari 2021 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben bij e-mail van 2 april 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 13 april 2021 mondeling behandeld. Klagers zijn met hun gemachtigde in persoon ter zitting verschenen. De makelaar is eveneens, tevens als vertegenwoordiger van het makelaarskantoor, in persoon ter zitting verschenen.
- 1.5. Bij de mondelinge behandeling heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 01 februari 2021 met stuk "A" en 8 doorgenummerde bijlagen
 2. Verweerschrift d.d. 30 maart 2021 met bijlagen 1 t/m 5
 3. Procesverbaal van zitting d.d. 13 april 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 onder 2.2. t/m 2.4. gestelde feiten/omstandigheden vast.
- 2.2. Het makelaarskantoor was in opdracht van de vorige eigenaar van het perceel grond met woning en verdere aanhorigheden aan [adres] te [plaats] (hierna: het object) betrokken bij de verkoop

van dat object, kadastraal bekend gemeente [H.], sectie [..] nummer [..]. De makelaar trad daarbij op als verkopend makelaar.

- 2.3. Klagers hebben na bezichtiging van het object een bod uitgebracht dat, na enige bijstelling door klagers, op of omstreeks 8 juli 2020 door de makelaar namens de verkopers -zijn opdrachtgevers- werd geaccepteerd.
- 2.4. De opdrachtgevers van beklaagden hebben het object op 24 juli 2020 niet aan klagers, maar aan een ander verkocht en op 16 november 2020 ook aan die ander geleverd.

3. De klacht

- 3.1. In de klachtbrief van 20 januari 2021 wordt door de gemachtigde van klagers na weergave van volgens klagers relevante feiten en citaat van de regels 1 en 4 van de Erecode NVM concreet als klacht geformuleerd:

“.....dat de heer [beklaagde] niet heeft gehandeld zoals van een deskundig NVM-makelaar mag worden verwacht door deze bepalingen van de Erecode NVM te overtreden. In de eerste plaats heeft de heer [beklaagde] nagelaten om cliënten meteen in kennis te stellen van de reactie van verkopers op de wijzigingen in de koopovereenkomst die cliënten voor ogen hadden, zodat cliënten daarop hadden kunnen reageren en anticiperen. Pas nadat cliënten op 20 juli 2020 hadden gevraagd om een reactie, heeft de heer [beklaagde] de reactie kenbaar gemaakt, zulks terwijl de verkopers reeds op 16 juli 2020 de heer [beklaagde] hadden bericht. In de tweede plaats heeft de heer [beklaagde] bij cliënten de indruk gewekt dat in de week van 3 augustus 2020 nader overleg zou plaatsvinden omtrent de tekst van de koopovereenkomst en dat de onderhandelingen derhalve nog steeds liepen. De heer [beklaagde] heeft hierbij - en overigens ook niet op eerder moment - op geen enkele wijze kenbaar gemaakt dat er nog andere geïnteresseerden waren en dat er derhalve met meerdere partijen werd onderhandeld.”

- 3.2. Tijdens de zitting op 13 april 2021 is die klacht gehandhaafd en hebben klagers nog benadrukt dat zij vinden dat wat er gebeurd is “écht niet door de beugel kan”.

4. Het verweer

- 4.1. In hun verweerschrift voeren beklaagden onder vermelding van de volgens hen relevante feiten als verweer tegen de klacht aan, kort en zakelijk samengevat, dat hun opdrachtgever van verkoop aan klagers afzag en tijdens de vakantie van de makelaar zelf zijn woning aan andere gegadigden

heeft verkocht. De opdrachtgever van beklaagden heeft dit verweer door medeondertekening van het verweerschrift bevestigd.

4.2. Tijdens de zitting op 13 april 2021 is dit verweer onverkort gehandhaafd.

5. De beoordeling

5.1. De klacht is op 20 januari 2021 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 16 december 2020 van toepassing is.

5.2. De klacht is ingediend tegen de makelaar, maar heeft betrekking op de in overweging 2.2 reeds genoemde bemiddeling bij verkoop. Het makelaarskantoor én de makelaar zijn daarvoor beiden tuchtrechtelijk verantwoordelijk en dus heeft de Raad hen beiden als beklaagden aangemerkt.

5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar sinds 1 maart 2000 staat ingeschreven als NVM-makelaar, dat het makelaarskantoor sinds 22 juli 2013 staat ingeschreven als NVM-lid en dat beiden vallen onder de afdeling 14 Zuidoost Brabant. Op grond van artikel 14 Reglement Tucht-rechtspraak NVM is de klacht dan ook ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.

5.4. De klacht heeft betrekking op de verkoop van het eerdergenoemd object, welke verkoop blijkens de overgelegde stukken en de toelichting van partijen sinds medio juni 2020 als volgt is verlopen:

- Klagers bezichtigden het object op 22 juni en deden op 25 juni een bod op het object;
- Op 7 juli kwam de makelaar mondeling (ver)koop van het object met klagers overeen;
- Op 8 juli zond de makelaar per e-mail een concept-koopovereenkomst aan klagers;
- Op 14 juli gaven klagers de makelaar per e-mail hun reactie op dat concept;
- Op 20 juli gaf de makelaar klagers via Whats-app door dat zijn opdrachtgevers: “...voorlopig afzien van de koop. Verder willen ze mij na mijn vakantie persoonlijk spreken over de gang van zaken. We maken nu dus een pas op de plaats, helaas!”;
- Op 21 juli berichtte de makelaar vervolgens via Whats-app aan klagers: “...net verkoper aan de lijn gehad. Ze willen in de wk van 3 aug met mij om de tafel om over de ovk te praten. Tot die tijd maken ze een pas op de plaats. Mijn verzoek aan jullie is om alvast na te denken over andere condities mbt voorbehoud verkoop eigen woning. Fijne vakantie nog en we spreken elkaar in de wk van 3 aug.”

- Op 3 augustus heeft de makelaar in een gesprek op zijn kantoor aan klagers meegedeeld dat zijn opdrachtgevers het object op of omstreeks 24 juli aan een ander hadden verkocht.

5.5. Wat die verkoop van het object betreft, stelt de Raad voor alle duidelijkheid voorop, dat vaststaat dat er toen het object door de opdrachtgevers van beklaagden werd verkocht, door die opdrachtgevers nog géén schriftelijke (ver)koopovereenkomst met klagers was gesloten. Derhalve waren de opdrachtgevers van beklaagden op dat moment civielrechtelijk geheel vrij om het object aan een ander te verkopen (vgl. HR 09-12-2011; ECLI:NL:HR:2011:BU7412); de verkoop “sec” van het object valt beklaagden tuchtrechtelijk dan ook niet te verwijten.

5.6. Dat impliceert echter niet dat de makelaar in dit geval dús ook correct heeft gehandeld. Integendeel, de Raad is van oordeel dat de makelaar dat niet heeft gedaan. Enerzijds door zijn in overweging 5.4 geciteerde Whatsapp-berichten, die immers niet klip en klaar aangaven dat de opdrachtgevers van beklaagden absoluut niet meer aan klagers wilden verkopen en iedere onderhandeling met hen daarover dus ook definitief was/werd afgesloten. Anderzijds omdat de makelaar klagers pas op 3 augustus 2020 heeft geïnformeerd over de op of omstreeks 24 juli 2020 tot stand gekomen verkoop van het object aan een ander. Bij dat laatste neemt de Raad nog in aanmerking dat de makelaar in zijn verweerschrift schrijft: *“Op zijn dringende verzoek heeft verkoper in overleg met mijn binnendienst de kijkers de woning zelf laten zien en verkocht”* en de makelaar bovendien desgevraagd ter zitting heeft gezegd dat hij de koopovereenkomst die zijn opdrachtgever zelf op of omstreeks 24 juli sloot, op de 23^e of de 24^e heeft “gezien en geaccordeerd”. De Raad acht het dan ook niet, althans weinig aannemelijk dat de makelaar, zoals hij stelt, totaal niet(s) wist, van de mogelijke verkoop aan een ander. Afgezien daarvan volgt in elk geval uit de stukken en toelichting dat een of meer medewerkers van het makelaarskantoor daarvan wist(en) en dús hadden klagers daarover eerder dan op 3 augustus al kúnnen en ook al behóren te worden geïnformeerd.

5.7. Derhalve concludeert de Raad dat de makelaar, zoals klagers terecht stellen, niet zoals van een deskundig NVM-makelaar mag worden verwacht en meer specifiek in strijd met de regels 1 jo 2 en 4 van de Ecode NVM heeft gehandeld. Ditzelfde geldt voor het makelaarskantoor, dat er bovendien volgens regel 10 van de Ecode NVM ook voor heeft te zorgen dat aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.

- 5.8. Derhalve zal de klacht gegrond worden bevonden en de Raad aan beklaagden de straf van berisping opleggen.
- 5.9. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagden komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1 , tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken, maar ziet in het onderhavige geval geen reden/aanleiding om dat te doen. De Raad ziet op grond van de overwegingen 5.2. jo 5.7.echter wel aanleiding om de kostenveroordeling ten laste van het makelaarskantoor te brengen.
- 5.10. 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** en **gegrond**.
- 6.2. Legt beklaagden de straf op van berisping.
- 6.3. Veroordeelt het makelaarskantoor om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,= exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan het makelaarskantoor, nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.
- 6.4. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klagers betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan hen 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 29 juni 2021.