



Stichting Tuchtrect-
spraak NVM **Raad van**
Toezicht Zuid

21-64 RvT Zuid

Zaaknummer: RvTZ 20210081

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VER-
ENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

**Beweerdelijk onvoldoende belangenbehartiging en belangenverstremgeling (lijst van gega-
didigden). Te lage vraagprijs en opbrengst?**

Klaagster schakelt een makelaarskantoor in om haar woning te verkopen. Daarin slaagt dit vlot. Achteraf voelt klaagster zich door beklagden (zowel het kantoor als de makelaar) onder druk gezet. Ook is zij achteraf van mening dat de vraagprijs en daardoor de opbrengst te laag is. Zij vindt verder dat van belangenverstremgeling sprake is nu de kopers van haar woning op een lijst van gegadigden van beklagde voorkwamen.

De raad van toezicht is van oordeel dat de klacht in al de onderdelen ongegrond is. Het bestaan van een lijst van zoekers is niet ongebruikelijk en niet is komen vast te staan dat beklagde een opdracht tot aankoop had. Klaagster heeft ingestemd met de vraagprijs die zelfs nog verhoogd is en met de uiteindelijke koopsom. Klaagster verklaart zelf dat de opbrengst ligt binnen de marges die diverse andere makelaars aangaven.

De Raad van Toezicht Zuid geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

Mevrouw **P.J.L. van H.**, wonende te R
klaagster,
gemachtigde:

Tegen:

1. de heren **B. B.**, en **H. K.**, NVM-makelaars
en
2. **R Makelaars B.V.**, NVM-lid
allen gevestigd en kantoorhoudende te R
beklaagden

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden klachtmail d.d. 2 en klachtformulier d.d. 22 april 2021 heeft mevrouw P.J.L. van H. (hierna: klaagster) een klacht ingediend tegen de aan R Makelaars (hierna: het makelaarskantoor) te R verbonden makelaars B en K (hierna: “de makelaars”). Het makelaarskantoor en de makelaars worden hierna gezamenlijk “beklaagden” genoemd.
- 1.2. De NVM Klachtencoördinator heeft het klachtdossier doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 19 mei 2021 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben op 11 juni 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 29 juni 2021 mondeling behandeld. Klaagster is in persoon met haar partner ter zitting verschenen. De makelaars zijn eveneens in persoon en tevens als vertegenwoordigers van R Makelaars B.V. ter zitting verschenen.
- 1.5. Bij de mondelinge behandeling van de klacht 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. Het door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder de klachtmail d.d. 2 en het klachtformulier d.d. 22 april 2021 met 10 doorgenummerde bijlagen
 2. Verweerschrift d.d. 8 juni 2021 met bijlagen 1 t/m 3
 3. Proces-verbaal van zitting d.d. 29 juni 2021 met aangehecht (ter zitting overgelegde) kopie van de door partijen getekende Opdracht tot dienstverlening

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende betwist c.q. weersproken en/of op grond van de overgelegde stukken, staan naar het oordeel van de Raad de in 2.2. t/m 2.4. omschreven feiten/omstandigheden vast.
- 2.2. Het makelaarskantoor was ingevolge op 16 april 2020 door partijen ondertekende schriftelijke Opdracht tot dienstverlening (hierna: “OTD”) betrokken bij de verkoop van het voorheen aan klaagster in eigendom toebehorende perceel grond met woning en verdere aanhoorigheden aan de B nr 20 te H, kadastraal bekend Gem. [...] sectie [...] nr. [...].
- 2.3. Bij de (bemiddeling tot) verkoop is makelaar B feitelijk als verkopend makelaar voor klaagster opgetreden. Makelaar K was daar als zodanig niet bij betrokken.
- 2.4. Het eerdergenoemd perceel/pand is na c.q. door bemiddeling van beklagden op 8 mei 2020 door klaagster verkocht voor € 553.000,- k.k. en op 1 oktober 2020 door haar aan

haar kopers in eigendom overgedragen.

- 2.5. Blijkens een nadere, respectievelijk door klaagster op 8 juli 2020 en door de makelaars op 10 juli 2020 ondertekende Opdracht tot dienstverlening (OTD2) zijn partijen een partiële wijziging van de oorspronkelijke OTD overeengekomen.

3. De klacht

- 3.1. Klaagster formuleert in het klachtformulier concreet als klacht:
“Makelaarskantoor R en met name B hebben naar mijn mening mij niet goed bijgestaan bij de verkoop van mijn huis. Maar juist tegengewerkt/gemanipuleerd.”
- 3.2. Tijdens de zitting op 29 juni 2021 heeft klaagster die klacht in wezen gehandhaafd en nog heeft toegelicht dat het vanwege de Coronaproblematiek *“...allemaal erg snel ging”*, waarbij haar partner heeft opgemerkt: *“ik heb ervaren dat er door B té veel druk op de transactie is gezet”*

4. Het verweer

- 4.1. In hun verweerschrift hebben beklagden allereerst, kort en zakelijk samengevat, aangevoerd dat de vraagprijs in overleg met klaagster tot stand is gekomen en dat de woning van klaagster ruim boven die vraagprijs en zelfs tegen een iets hoger dan marktconforme prijs werd verkocht. Voorts hebben beklagden betwist dat er sprake is geweest van enige belangenverstrengeling en/of manipulatief handelen hunnerzijds en als verweer concreet geconcludeerd:
“Wij zijn van mening dat wij te allen tijde integer en transparant hebben gehandeld in het belang van onze opdrachtgever. Wij hebben er alles aan gedaan om mevrouw van H tevreden te stellen. Zelfs door het inleveren van een gedeelte van de courtage, terwijl daar eigenlijk totaal geen aanleiding toe was.”

- 4.2. Tijdens de zitting op 29 juni 2021 hebben beklagden dit verweer gehandhaafd.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht is op 2 respectievelijk 22 april 2021 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 16 december 2020 van toepassing is.
- 5.2. Klaagster heeft haar klacht expliciet gericht tegen de makelaars, in het bijzonder makelaar B. De klacht houdt echter direct de (uitvoering van de) door klaagster aan het makelaarskantoor verleende OTD. Dus heeft de Raad óók het makelaarskantoor als beklagde aangemerkt.
- 5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaars staan ingeschreven als NVM-makelaar, dat het makelaarskantoor staat ingeschreven als NVM-lid en dat de makelaars én het makelaarskantoor vallen onder de afdeling [...]. Op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrecht-

spraak NVM is de klacht dus ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.

- 5.4. De Raad constateert dat klaagster in haar klacht stelt schade te hebben geleden. De Raad stelt daarom voorop dat de Raad als Tuchtrecter niet bevoegd is om een oordeel over schade en/of schade(vergoeding) te geven. Die bevoegdheid heeft op grond van de wet uitsluitend de gewone rechter.
- 5.5. De Raad is daarentegen wel bevoegd om te beoordelen of beklagden tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld en overweegt daartoe het navolgende.
- 5.6. Klaagster stelt dat makelaar B “...*mij niet goed (heeft) bijgestaan bij de verkoop van mijn huis. Maar juist tegengewerkt/gemanipuleerd.*” en motiveert dat met de volgende argumenten:
 - i.) het feit dat de makelaar een zoekopdracht voor haar kopers had;
 - ii.) het feit dat de makelaar de kwaliteit/staat van haar woning “omlaag haalde”;
 - iii.) het feit dat door makelaar B een (te lage) vraagprijs werd gehanteerd;
 - iv.) de uiteindelijk behaalde, volgens klaagster té lage koopsom.
- 5.7. Beklagden hebben uitdrukkelijk betwist dat zij van de koper van klaagster een formele Opdracht tot dienstverlening bij aankoop (zoekopdracht) hadden, maar hebben wel erkend/toegelicht dat de koper van klaagster op een door hen gehanteerde lijst van potentiële kopers stond. De Raad stelt te dier zake voorop dat het bestaan c.q. hanteren van een dergelijke lijst niet is verboden en ook niet ongebruikelijk is, terwijl zo’n lijst met potentiële (ver)kopers zelfs in het belang van enig koper of verkoper - zoals in dit geval klaagster - kán zijn. Naar het oordeel van de Raad is het hanteren van zo’n lijst op zichzelf dan ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.
- 5.8. Dat laat naar het oordeel van de Raad echter onverlet dat in het geval zich een gegadigde die op zo’n lijst staat aandient en/of benaderd wordt, van een zorgvuldig handelend makelaar mag worden verwacht dat hij/zij om iedere schijn van belangenverstremgeling en/of misverstand te voorkómen, de opdrachtgever daarover tijdig en afdoende informeert.
- 5.9. Beklagden stellen dat zij dat altijd doen en ook in dit geval in algemene zin hebben gedaan. De Raad kan op grond van de stukken en de toelichting van partijen niet vaststellen dat die stelling onjuist is, terwijl klaagster dat ook niet op basis van objectieve feiten heeft aangetoond. Derhalve en omdat klaagster evenmin op basis van objectieve feiten heeft aangetoond en ook overigens naar het oordeel van de Raad niet objectief bezien is komen vast te staan dat makelaar B, zoals klaagster stelt, inderdaad “...*twee petten op had*”, ziet de Raad in het eerste, in 5.6. onder i.) door klaagster genoemd argument géén reden om de klacht gegrond te bevinden.
- 5.10. De Raad ziet daarvoor ook géén reden in het tweede, in 5.6. onder ii.) door klaagster genoemd argument. Een deskundig en zorgvuldig handelend makelaar behoort immers zichtbare gebreken die later tot een geschil tussen verkoper/koper zouden kúnnen leiden, te onderkennen en daarop te wijzen. Dat makelaar B dat in dit geval deed is dan ook niet onjuist c.q. tuchtrechtelijk verwijtbaar. Datzelfde geldt voor het in de koopovereenkomst door makelaar B opgenomen artikel 20.1., temeer daar dit artikel niet anders dan in het belang van

verkoper - in casu klaagster - kan worden uitgelegd.

5.11. De Raad ziet evenmin in het derde, in 5.6. onder iii.) genoemd argument van klaagster reden om de klacht gegrond te bevinden en wel om de volgende redenen:

- a. blijktens de door partijen getekende OTD werd door partijen oorspronkelijk een vraagprijs van € 529.500,= overeengekomen;
- b. in afwijking daarvan werd vervolgens, zoals klaagster ter zitting heeft toegelicht, in overleg met makelaar B afgesproken om de verkoop van de woning c.a. van klaagster voor een vraagprijs van € 539.500,= in te zetten.

Makelaar B handelde dus met instemming van klaagster en reeds daarom niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Afgezien daarvan heeft klaagster bovendien ook niet op basis van objectieve feiten en/of gegevens aannemelijk gemaakt, laat staan bewezen dat door makelaar B een absoluut onjuiste c.q. té lage vraagprijs zou zijn geadviseerd/gehanteerd.

5.12. Ook ten aanzien van het vierde, in 5.6. onder iv.) genoemd argument staat naar het oordeel van de Raad voorop dat klaagster blijktens de overgelegde stukken en toelichting daarop heeft ingestemd met verkoop van haar woning c.a. voor een (ver)koopsom van € 553.000,= k.k.; makelaar B handelde dus ook wat dit betreft met instemming van klaagster en reeds daarom niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

Daar doet de klacht dat de koopsom voor haar woning (veel) hoger had moeten zijn, welke klacht klaagster, zoals zij ter zitting mondeling heeft toegelicht, louter baseert op “...*haar gevoel en de marktontwikkelingen*” niet(s) aan af. Hoewel immers wel begrijpelijk is dat de klacht wordt gebaseerd op klaagsters’ “gevoel”, levert dat per definitie slechts een subjectief, maar géén objectief argument, laat staan een objectieve basis voor tuchtrechtelijke beoordeling van de klacht. De marktontwikkelingen leveren zo’n objectieve basis ook niet, *tenzij* de marktontwikkelingen ten tijde van het beklagde handelen - dat wil in dit geval dus zeggen in de periode sluiten OTD medio april 2020 en sluiten (ver)koopovereenkomst in mei 2020 - volstrekt duidelijk c.q. voorzienbaar waren. Dat was op het moment dat de (ver)koopovereenkomst werd gesloten (mei 2020) echter niet het geval; integendeel, op grond van de toen aanzwellende Corona-crisis hadden de marktontwikkelingen ook een heel andere kant op kunnen zijn gegaan! Het tegendeel heeft klaagster niet objectief aannemelijk gemaakt, laat staan bewezen. Daarbij en onverminderd het hiervoor gestelde neemt de Raad dan overigens nog in aanmerking dat:

- a. beklagden middels een bijlage (2) bij verweerschrift de juist-/redelijkheid van de (ver)-koopsom hebben onderbouwd, terwijl klaagster de onjuist-/onredelijkheid daarvan niet op objectieve wijze - bijv. door een onafhankelijke taxatie - heeft weerlegd, laat staan bewezen;
- b. klaagster op een vraag van de voorzitter ter zitting zelf aangaf: “...*alle makelaars die ik sprak noemden een opbrengst tussen € 500.000 en € 530.000,=.*”

Aldus faalt naar het oordeel van de Raad ook het vierde, in 5.6. onder iv.) genoemd argument

5.13. Kortom, de Raad is van oordeel dat de klacht ongegrond is. Derhalve, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad in deze klachtzaak tot de navolgende uitspraak:

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk** en in al zijn onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, de heer T.W. Zijlstra, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en aldaar ook getekend op 10 augustus 2021.

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Een door de secretaris gewaarmerkt eensluitend afschrift van deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **woensdag 11 augustus 2021**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklagde tegen deze uitspraak Hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend.