



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22-1 RvT Zuid

Onvoldoende voorlichting door makelaar-verkoper. Communicatie.

Klagers waren geïnteresseerd in een monumentale boerderij. Beklaagde was betrokken als verkopend makelaar. Klagers waren geïnformeerd dat er drie kijkdagen zouden zijn en dat de verkoop vervolgens per inschrijving zou geschieden. De woning is echter door de verkoper al voor de beoogde einddatum van de inschrijving verkocht. De verkoper had een goed bod ontvangen en ervoor gekozen dit te accepteren. Klagers dienen tegen beklaagde een tweetal klachten in. Volgens klagers had de woning niet verkocht mogen worden zonder klagers en andere geïnteresseerden te informeren. Voorts wordt een klacht ingediend over de communicatie met klagers over de situatie die is ontstaan. De Raad oordeelt dat beklaagde ten aanzien van de verkoop geen verwijt valt te maken. Het staat een verkoper in beginsel vrij om een woning ook eerder dan de uiterste datum van de inschrijving te verkopen. Er zijn geen bijzondere omstandigheden die dit in dit geval anders maken. De klacht omtrent de communicatie achteraf wordt wel gegrond verklaard. Beklaagde had volgens de Raad sneller op de klachten van klagers moeten reageren. Er wordt echter geen straf opgelegd.

Zaaknummer: RvTZ 20210084

**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 [M.]
en mevrouw drs. [S.]
[adres]
klagers,

Tegen:

Makelaardij [C.], NVM-lid

gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

beklaagde,

gemachtigde: mw. mr. A.A.M. van Hoorn, advocaat te Eindhoven

Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden e-mail van 29 maart 2021 (bijlagen 4 jo 3 bij klacht) hebben de heer en mevrouw [M.] (hierna: klagers) een klacht ingediend tegen makelaardij [C.] (hierna: het makelaarskantoor).
- 1.2. Conform door klagers bij klachtformulier van 1 juni 2021 aan de Klachtencoördinator NVM gedaan verzoek, heeft de Klachtencoördinator NVM de klacht doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 30 juli 2021 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Het makelaarskantoor heeft bij e-mail van 23 augustus een -ongedateerd- verweerschrift ingediend. Naar aanleiding daarvan heeft de secretaris van de Raad aan het makelaarskantoor informatie opgevraagd, die het makelaarskantoor bij e-mail van 30 september 2021 heeft verstrekt.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 12 oktober 2021 mondeling behandeld. Klagers zijn in persoon ter zitting verschenen. Namens het makelaarskantoor zijn de heer [J.] en mr. J. Hovener, kantoorgenoot van beklaagdes' gemachtigde, 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. Kort na de mondelinge behandeling hebben klagers de secretaris van de Raad nog een e-mail gestuurd, die de Raad als aanvulling op het Proces-verbaal van zitting d.d. 12 oktober 2021 heeft beschouwd en aan het procesdossier heeft toegevoegd.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 1 juni 2021 met 10 doorgenummerde bijlagen
 2. Verweerschrift

3. E-mail d.d. 30-09-2021 van secretaris RvTZ aan het makelaarskantoor en die dag daarop van het makelaarskantoor ontvangen reactie met bijlagen "A" en "B"
4. Proces-verbaal van zitting d.d. 12 oktober 2021
5. E-mail d.d. 12 oktober 2021 van klagers aan secretaris van de Raad.
6. E-mailwisseling van 29-03 t/m 19-07-21 tussen klagers en NVM Klachtencoördinator.

2. De feiten

- 2.1. Het makelaarskantoor was betrokken bij de verkoop van een monumentale langgevel-/dijkboerderij met vrijstaande schuur staande op een perceel gelegen aan [adres] (hierna: "het object").
- 2.2. Het makelaarskantoor heeft het object op 3 maart 2021 aangemeld c.q. te koop aangeboden op Funda. In de verkoopbrochure werd bij de verkoop een richtprijs van € 300.000,-- k.k. genoemd en gesteld "Verkoop bij inschrijving" met 29 april 2021 als deadline voor biedingen.
- 2.3. Voor het object meldde zich een aantal gegadigden, die de mogelijkheid is geboden om het object op 12,13 en 19 maart 2021 te bezichtigen.
- 2.4. Klagers hebben op 27 maart 2021 via Funda een bezichtiging van het object aangevraagd.
- 2.5. Het object is op 29 maart 2021 verkocht aan een gegadigde die het object op 19 maart 2021 bezichtigde en op 27 maart 2021 een concreet bod op het object heeft gedaan.

3. De klacht

- 3.1. Blijkens door hen ingevuld klachtformulier en overgelegde stukken, houdt de klacht van klagers, kort en zakelijk samengevat, in dat het makelaarskantoor volgens klagers:
 - a. onjuist en niet integer heeft gehandeld door, terwijl de verkoop bij inschrijving zou geschieden en een biedingen-deadline van 29 april 2021 gold, het object al op 29 maart 2021 en zónder gegadigden - waaronder klagers - daarover vooraf op enigerlei wijze te informeren, te verkopen;
 - b. in strijd heeft gehandeld met regel 8 van de Erecode NVM door niet, althans niet tijdig te reageren op hun aan het makelaarskantoor gezonden klachtmail van 29 maart

2021.

- 3.2. Bij de mondelinge behandeling hebben klagers hun klacht gehandhaafd. Bovendien hebben zij er tijdens de mondelinge behandeling en in een vrijwel aanstonds daarna aan de Raad gezonden e-mail nogmaals en zelfs op enigszins verwijtende toon, hun verbazing over uitgesproken dat de Klachtencoördinator NVM hun klacht doorzond aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

4. Het verweer

- 4.1. Bij verweerschrift heeft het makelaarskantoor erkend dat klagers op 27 maart 2021 via Funda een bezichtiging voor het object aanvroegen die op diezelfde datum aan klagers is bevestigd, maar uitdrukkelijk ontkend/betwist dat er die dag ook een concrete afspraak voor een bezichtiging met klagers zou zijn gemaakt. Bij verweerschrift heeft het makelaarskantoor voorts erkend dat het object op basis van een in het weekend van 27/28 maart 2021 uitgebracht, exceptioneel hoog bod - onder de voorwaarde van acceptatie op korte termijn - in opdracht van de verkoper op 29 maart 2021 is verkocht. Daarbij heeft het makelaarskantoor nog aangevoerd dat er louter op basis van genoemd bod en zonder verder onderhandeling is verkocht en op 29 maart 2021 alle bekende gegadigden en ook klagers over die verkoop per e-mail of telefonisch zijn geïnformeerd.
- 4.2. Bij de mondelinge behandeling van de klacht heeft het makelaarskantoor dat verweer gehandhaafd en nog expliciet benadrukt correct te hebben gehandeld en betwist dat er sprake is geweest van enig opzettelijk traag handelen of reageren van/door het makelaarskantoor.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht is bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden e-mails van respectievelijk 29 maart en 3 juni 2021 ingediend, zodat het door de Ledenraad op 16 december 2020 vastgesteld en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM van toepassing is.
- 5.2. De Raad hecht eraan om allereerst in te gaan op de door klagers bij de mondelinge behandeling van de klacht expliciet uitgesproken verbazing over de (wijze van) klachtafhandeling door de klachtencoördinator NVM (hierna: KC-NVM) en stelt daartoe op basis van de in overweging 1.6. onder 6. genoemde e-mailwisseling vast:

- dat klagers bij e-mail van 29 maart 2021 een klacht indienden bij de KC-NVM en ter motivering daarvan afschrift overlegden van hun mail van diezelfde datum aan klagers;
- dat de KC-NVM bij e-mail van 8 april 2021 de ontvangst van die klacht bevestigde met een korte toelichting op de verdere afhandeling daarvan;
- dat klagers de KC-NVM bij e-mail van 12 april 2021 doorgaven van het makelaarskantoor nog geen reactie op hun e-mail van 29 maart 2021 te hebben gekregen;
- dat de KC-NVM het makelaarskantoor daarop bij e-mail van 13 april 2021 heeft verzocht om een inhoudelijke reactie op de mail d.d. 29 maart 2021 van klagers;
- dat het makelaarskantoor die reactie bij e-mail van 24 april 2021 (met cc aan de KC-NVM) aan klagers heeft gegeven;
- dat klagers bij e-mail van 26 april 2021 (met cc aan de KC-NVM) aan het makelaarskantoor hebben meegedeeld hun klacht “..via de klachtencoördinator voor (te leggen) aan de RvT/CRvT van de NVM”;
- dat klagers de KC-NVM bij e-mail van 3 juni 2021 met bijbehorend klachtformulier d.d. 1 juni 2021 hebben verzocht om het klachtdossier door te zenden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- dat de KC-NVM het klachtdossier -na vervulling van formaliteiten- op 28 juli 2021 ter afhandeling heeft doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

5.3. Op grond van die feiten kan naar het oordeel van de Raad niets anders worden geconcludeerd dan dat de klacht op de in artikel 15 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM voorgeschreven wijze door de KC-NVM is afgehandeld. Dat de KC-NVM klagers, zoals zij kortgezegd stellen, daarbij níet heeft gewezen op een voor beoordeling van de klacht mógelijk relevant inhoudelijk aspect, is volkomen juist; tot inhoudelijke beoordeling van een klacht is immers níet de KC-NVM, maar zijn - uit oogpunt van onafhankelijke toetsing/beoordeling van een klacht - slechts de Raden van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht bevoegd. Kortom, de klacht werd door de KC-NVM volstrekt correct be-/afgehandeld; verbazing, laat staan een verwijt daarover was/is dan ook misplaatst.

5.4. De Raad stelt vast dat de klacht betrekking heeft op het handelen/nalaten van het makelaarskantoor bij de uitvoering van een aan het makelaarskantoor verleende verkoopopdracht. De Raad is voorts ambtshalve bekend dat het makelaarskantoor staat ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling 11 Brabant Noord Oost. Daaruit volgt dat de klacht op grond van het

bepaalde in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM ontvankelijk is en dat de Raad bevoegd is om daarvan kennis te nemen.

5.5. Aldus toekomstend aan inhoudelijke beoordeling van de klacht stelt de Raad op grond van de door partijen overgelegde stukken en hun beider toelichting daarop vast:

- dat het object door het makelaarskantoor op 3 maart 2021 te koop is aangemeld op Funda;
- dat zich daarna circa 40 gegadigden meldden die door het makelaarskantoor op 12, 13 en 19 maart 2021 de mogelijkheid is geboden om het object te bezichtigen;
- dat klagers níet tot die groep gegadigden behoorden, maar dat klagers op 27 maart 2021 via Funda wel een aanvraag hebben gedaan voor een bezichtiging van het object op *“Zaterdag, ’s ochtends”*;
- dat die aanvraag nog diezelfde dag via Funda aan klagers is bevestigd, maar uit die bevestiging niet blijkt dat er - ánders dan klagers stellen - naar aanleiding van die aanvraag door het makelaarskantoor met klagers een concrete afspraak voor een bezichtiging werd gemaakt;
- dat op zaterdag 27 maart 2021 door een gegadigde die het object op 19 maart 2021 bezichtigde een bod onder voorwaarden werd gedaan, welk bod door het makelaarskantoor aanstonds is overgebracht aan haar opdrachtgever, de verkoper van het object;
- dat de verkoper van het object het bod op 29 maart 2021 zonder verdere onderhandeling heeft geaccepteerd en het makelaarskantoor opdracht heeft gegeven om het object aan de bieder te verkopen;
- dat het makelaarskantoor alle gegadigden die inschreven op het object en/of dat bezichtigden over die verkoop op 29 maart 2021 aanstonds telefonisch of per e-mail heeft geïnformeerd;
- dat ook klagers daarover bij op 29 maart 2021 omstreeks 11.30 uur door het makelaarskantoor aan hen gezonden e-mail werden geïnformeerd.

5.6. Naar het oordeel van de Raad wettigt géén van de in 5.5. vastgestelde feiten - zowel op zich als in onderling verband bezien - de conclusie dat er sprake is geweest van, zoals klagers stellen, *“onjuist en niet integer handelen inzake de verkoop”* van/door het makelaarskantoor.

- 5.7. Het feit dat, zoals klagers stellen, het object volgens de door het makelaarskantoor gehanteerde verkoopbrochure te koop werd aangeboden bij inschrijving met een uiterste datum voor biedingen, wettigt die conclusie ook niet; een geïnteresseerd koper staat het immers altijd, dus óók als er sprake is van verkoop bij inschrijving met een uiterste datum voor biedingen, vrij om een concreet, al dan niet aan enige voorwaarden en/of termijn gebonden bod te doen. Dus zal, indien zo'n bod wordt gedaan, een verkopend makelaar dat bod in het belang van zijn (verkopende) opdrachtgever ook tijdig aan zijn opdrachtgever móeten overbrengen. Echter, de beslissing om dat bod vervolgens, óók als er sprake is van verkoop bij inschrijving met een uiterste datum voor biedingen, te accepteren c.q. het object te verkopen is steeds en uitsluitend aan de verkoper zelf. Dus komen die beslissing en de eventuele consequenties daarvan ook steeds voor rekening en risico van de verkoper zelf en kan reeds daarom het makelaarskantoor niet worden verweten tuchtrechtelijk verwijtbaar te hebben gehandeld.
- 5.8. Dat laatste zou anders kúnnen zijn, indien er sprake is (geweest) van bijzondere feiten of omstandigheden. Dat zou bijvoorbeeld het geval (geweest) kunnen zijn indien er, zoals klagers overigens eerst bij de mondelinge behandeling hebben gesteld/gesuggereerd, sprake zou zijn (geweest) van een dubieuze (ver)kooptransactie. De stelling/suggestie dat er van dit laatste in casu inderdaad sprake was, hebben klagers evenwel niet met concrete, objectief verifieerbare feiten en/of omstandigheden onderbouwd, noch aannemelijk gemaakt, laat staan dat zij dat hebben bewezen, terwijl de Raad overigens ook niet van andere bijzondere feiten en/of omstandigheden is gebleken.
- 5.9. Uit de overwegingen 5.5. tot en met 5.8. volgt dan ook dat het eerste, in 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel geen doel treft en ongegrond zal worden verklaard.
- 5.10. Ten aanzien van het tweede, in 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel stelt de Raad vast
- i.) dat klagers vrijwel onmiddellijk nadat zij op 29 maart 2021 van het makelaarskantoor vernamen dat het object verkocht was, bij e-mail aan het makelaarskantoor hebben laten weten het, kortgezegd, niet eens te zijn met de gang van zaken en dus voornemens te zijn een klacht in te dienen en gerechtelijke stappen te ondernemen;
 - ii.) dat op die mail van klagers door het makelaarskantoor bij e-mail van 24 april 2021 is gereageerd.
- 5.11. Dat het makelaarskantoor niet aanstonds op de mail van 29 maart 2021 reageerde, omdat, zoals de vertegenwoordiger van makelaarskantoor mondeling heeft toegelicht “..wij een ge-

fundeerd antwoord wilden geven”, acht de Raad op zichzelf, gelet op de aansprakelijkstelling in de mail d.d. 29 maart 2021 van klagers, niet onbegrijpelijk.

Dit neemt echter niet weg dat het makelaarskantoor op de mail van klagers hoe dan ook eerder dan pas op 24 april 2021 had kúnnen en naar het oordeel van de Raad ook móeten reageren , bijvoorbeeld door - op zijn minst - een bericht van ontvangst en de (vermoedelijke) termijn van een inhoudelijke reactie aan klagers te geven. Daargelaten dat een dergelijk bericht immers sowieso getuigt van professioneel handelen, had daardoor - in de mail spraken klagers immers nog over een “voornemen” voor een klacht - mogelijk ook de onderhavige klacht kunnen worden voorkomen.

- 5.12. De Raad is dan ook van oordeel dat het makelaarskantoor door pas - en nota bene nádat door de KC-NVM bij het makelaarskantoor op een reactie werd aangedrongen!! - op 24 april 2021 aan klagers enige reactie op de mail van 29 maart 2021 te geven, niet heeft gehandeld zoals van een deskundig en zorgvuldig handelend NVM makelaar(skantoor) mag worden verwacht, althans onvoldoende zorgvuldig en ook niet, althans onvoldoende de-escalerend en dus in strijd met de regels 1 jo 2 jo 8 van de Erecode NVM heeft gehandeld. In zoverre acht de Raad het tweede klachtonderdeel dan ook niet onbegrijpelijk en in zoverre zal de Raad de klacht dus ook gegrond bevinden.
- 5.13. De Raad ziet evenwel aanleiding om in dit specifieke geval geen straf op te leggen. Enerzijds omdat slechts een onderdeel van de klacht gegrond wordt bevonden. Anderzijds omdat het makelaarskantoor tijdens de mondelinge behandeling eigener beweging al heeft laten blijken het verwijt van klagers over hun gebrekkige, althans trage communicatie te begrijpen c.q te onderkennen.
- 5.14. De Raad ziet echter gegeven de tweede alinea van overweging 5.11, géén aanleiding om de kosten van de behandeling van de klachtzaak, die ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van het makelaarskantoor komen, met toepassing van artikel 32 lid 1, tweede volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM achterwege te laten of te mitigeren.
- 5.15. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de hierna geformuleerde beslissing op de klacht.

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk**
- 6.2. Verklaart het tweede, in 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel **gegrond**, maar de klacht voor het overige **ongegrond**.
- 6.3. Ziet af van het opleggen van een straf, maar verstaat dat het makelaarskantoor goede nota moet nemen van overweging 5.11. en die overweging als waarschuwing dient op te vatten;
- 6.4. Veroordeelt [C.] om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,= exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan [C.] 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.
- 6.5. 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 van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en aldaar ook getekend op 11 januari 2022.