



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22-2 RvT Zuid

Informatie aan niet opdrachtgever. Koopoptie. Verkoop voor hogere prijs.

Klager is geïnteresseerd in een nieuwbouw appartement. Hij schrijft zich in via de website van het project, maar krijgt in eerste instantie geen bouwnummer toegewezen. Maanden later neemt hij contact op met beklaagde als verkopend makelaar. Uit dit contact blijkt dat er nog twee bouwnummers vrij zijn gekomen. Klager is geïnteresseerd en beklaagde biedt hem een optie op een bouwnummer aan. Dit aanbod wordt echter snel weer ingetrokken. Later wordt het bouwnummer opnieuw aan klager aangeboden, maar wel voor een hogere prijs. Klager is van oordeel dat deze handelwijze niet door de beugel kan en dient een klacht in. De Raad oordeelt dat de klacht gegrond is. De Raad neemt het beklaagde kwalijk dat hij niet duidelijk is geweest in de communicatie over het intrekken van de optie. Aan beklaagde wordt als straf een berisping opgelegd.

Zaaknummer: RvTZ 20210086

**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 [J].

[adres]

klager,

Tegen:

1. de heer [X.], NVM-makelaar

2. [makelaarskantoor X]., statutair gevestigd te Oosterhout, NVM-lid

beiden kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

beklaagden

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden klachtformulier d.d. 11 augustus 2021 heeft de heer [J.] (hierna: klager) een klacht ingediend tegen makelaar [X.] (hierna: de makelaar) en tegen [makelaarskantoor X.] (hierna: het makelaarskantoor). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklaagden genoemd.
- 1.2 De Klachtencoördinator NVM heeft het klachtdossier doorgezonden aan de Stichting Tucht-rechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 1 september 2021 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3 Beklaagden hebben op 5 oktober 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4 De Raad heeft de klacht op dinsdag 9 november 2021 mondeling behandeld. Klager is in persoon ter zitting verschenen evenals de makelaar, die ook het makelaarskantoor vertegenwoordigde.
- 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:
 - A. Klachtformulier d.d. 11 augustus 2021 met 9 doorgenummerde bijlagen
 - B. Verweerschrift d.d. 5 oktober 2021 met bijlagen A,B en C
 - C. Proces - verbaal van zitting d.d. 9 november 2021 met bijlage A.

2. De feiten

- 2.1 Beklaagden zijn sinds medio 2020 in opdracht van een projectontwikkelaar betrokken bij de verkoop van een aantal onder de projectnaam “[Project]” aan [adres] te realiseren Appartementen, Atelierwoningen en Herenhuizen.
- 2.2 Klager heeft op 28 juni 2021 door bemiddeling van beklaagden een onder bouwnummer C08 in het bouwproject te realiseren appartement gekocht.

3 De klacht

3.1 Klager heeft in het klachtformulier samenvattend concreet de navolgende klacht geformuleerd:

“De klacht betreft het verstrekken van een optierecht door [makelaarskantoor X.] voor de aankoop van een nieuwbouwappartement, welke enkele dagen daarna wordt geblokkeerd. Ondanks mijn acceptatie van het optierecht wordt dit niet geaccepteerd en wordt 2 maanden later het betreffende appartement €25/k duurder aangeboden. Naast een volgens mijn advocaat juridisch onrechtmatig handelen van [makelaarskantoor X.], vind ik het handelen ook ethisch zeer stuitend.”

3.2 Bij de mondelinge behandeling heeft klager nog toegelicht dat de kern van zijn klacht is dat hij het niet chique vindt dat een recente afspraak wordt afgezegd vanwege ‘nader informatie van de opdrachtgever’, maar volgens hem de makelaar daarvan toen hem het appartement opnieuw werd aangeboden al heel goed op de hoogte was.

3.3 Desgevraagd heeft klager voorts tijdens de mondelinge behandeling nog aangegeven dat de klacht feitelijk niet zozeer tegen de makelaar, maar tegen het makelaarskantoor is gericht.

4. Het verweer

4.1 Beklaagden hebben in hun verweerschrift het formele verweer gevoerd dat klager zijn “...rechten (heeft) verwerkt” omdat hij in zijn e-mail van 27 juni 2021 aangaf: “Wij hebben besloten om onze bezwaren tegen de procesgang te stoppen en appartement C08 te kopen voor € 400/k v.o.n. zoals op 17 juni jl. besproken.”

4.2 Voorts hebben beklagden in hun verweerschrift, na uitgebreide weergave van volgens hen relevante feiten en omstandigheden, expliciet betwist dat door hen aan klager een optierecht is verleend en concluderend tot hun verweer gesteld:

“.....Wij zijn van mening dat wij bij de uitvoering van deze opdracht (de verkoop van het nieuwbouwproject “[Project]”; RvT) naar eer en geweten hebben gehandeld. Bij het correct uitvoeren van deze opdracht en het behartigen van de belangen van onze opdrachtgever hebben wij altijd helder en transparant gecommuniceerd naar potentiële

kopers. Wij herkennen ons niet in de door de heer [J.] ingediende klacht.”

4.3. De makelaar heeft bij de mondelinge behandeling van de klacht nog benadrukt dat het bij de verkoop van een project altijd “balanceren” is tussen de belangen van opdrachtgever en gegadigden, maar dat beklagden in elk geval potentiële kopers, dus ook klager nooit bewust op het verkeerde been hebben willen zetten.

5. De beoordeling

5.1 De klacht dateert van 11 augustus 2021; dus is het op 16 december 2020 vastgesteld en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM op de klacht van toepassing.

5.2 De klacht heeft betrekking op een aan het makelaarskantoor verleende opdracht tot bemiddeling bij de verkoop van het nieuwbouwproject “[Project]”. Ter uitvoering van die opdracht is onder meer de makelaar feitelijk namens het makelaarskantoor opgetreden. Beklaagden zijn voor dat handelen beiden tuchtrechtelijk verantwoordelijk en de Raad heeft hen daarom dus ook beiden als beklagden aangemerkt.

5.3 De Raad passeert het in 4.1 omschreven formele verweer tot niet ontvankelijkheid van klager; uit de tekst van de mail d.d. 27 juni 2021 van klager aan beklagden blijkt immers níet onmiskenbaar dat klager van zijn klachtrecht heeft afgezien, terwijl ook anderszins niet is gebleken dat de makelaar bewust de bedoeling heeft gehad om klagers daarvan af te laten zien.

5.4 Derhalve en omdat - zo is de Raad ambtshalve bekend - de makelaar staat ingeschreven als NVM-makelaar, het makelaarskantoor staat ingeschreven als NVM-lid en beiden vallen onder afdeling 19 West-Brabant, is de klacht op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.

5.5 Aldus toekomend aan inhoudelijke beoordeling van de klacht, stelt de Raad op basis van de overgelegde stukken en de toelichting van partijen daarop allereerst vast:

- dat beklagden in opdracht van de oorspronkelijke projectontwikkelaar als verkopend makelaar(skantoor) voor het project “[Project]” fungeerden;
- dat beklagden de feitelijke verkoop van dat project in augustus 2020 startten;

- dat beklaagden als verkoopinformatie onder meer prijslijsten (Bijlage A bij verweerschrift) en een projectbeschrijving (bijlage B bij verweerschrift) hanteerden/verstrekten, terwijl voorts informatie beschikbaar was op de website van [Project];
- dat klager zich op 3 september 2020 via de website inschreef als gegadigde voor de bouwnummers C15 en B12, maar geen van die bouwnummers aan klager werd toegewezen;
- dat klager uit door hem gelegd telefonisch contact met het makelaarskantoor op 24 maart 2021 bleek dat de bouwnummers B01 en C08 alsnog beschikbaar zouden kunnen komen en klager zich diezelfde dag nog meldde als gegadigde voor bouwnummer C08;
- dat klager op 25 maart 2021 door het makelaarskantoor zowel telefonisch als per e-mail werd bevestigd dat bouwnummer C08 alsnog aan hem was toegewezen en tevens met hem een afspraak werd gemaakt voor een (aankoop-)gesprek op 1 april 2021;
- dat in die laatste contacten een koopsom van € 380.000,= v.o.n., voor het appartement C08 aan de orde kwam, welke koopsom de website op dat moment óók meldde;
- dat de makelaar op 30 maart 2021 in opdracht van de projectontwikkelaar telefonisch het aanbod c.q. de toewijzing van bouwnummer C08 aan klager heeft ingetrokken en tevens de afspraak voor het gesprek op 1 april 2021 heeft afgezegd;
- dat klager desondanks de eerste kandidaat-koper voor bouwnummer C08 bleef;
- dat de makelaar bij e-mail van 2 juni 2021 aan klager heeft meegedeeld “..door (te) kunnen met [Project]” en “...graag in gesprek (te gaan) over de aankoop van appartement C08”, onder gelijktijdige mededeling “De koop-/aanneemsom bedraagt € 405.000,-“

5.6 Naar het oordeel van de Raad bevestigen de in 5.5. vastgestelde feiten - zowel op zich als in hun onderling verband bezien - het verweer van beklaagden dat zij in opdracht van hun opdrachtgever hebben gehandeld. Dat is ook de taak van een makelaar en daarom op zichzelf niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Voorts is de uiteindelijke beslissing tot verkoop c.q. enig daarmee samenhangende beslissing (zoals bijvoorbeeld de intrekking van een aanbod), steeds en uitsluitend aan de verkoper. Dus komt die beslissing c.q. komen de eventuele consequenties daarvan ook geheel voor rekening en risico van de verkoper en kan reeds daarom de intrekking van het op 25 maart 2021 aan klager gedaan aanbod en daarmee samenhangend het afzeggen van een afspraak voor (aankoop)overleg, op zichzelf niet aan beklaagden worden verweten. Ditzelfde geldt voor het hernieuwd, tegen een hoger koopsom door beklaagden aan klager

gedaan aanbod.

- 5.7 Vorenstaande conclusie impliceert naar het oordeel van de Raad echter nog niet dat beklaagden in casu dús tuchtrechtelijk (geheel) juist hebben gehandeld. De vraag of dát zo is, hangt immers, en met name af van de tuchtrechtelijk relevante feiten. Anders gezegd: ook al handelt een makelaar in opdracht van zijn opdrachtgever en civielrechtelijk juist, kán dat handelen tuchtrechtelijk bezien toch ónjuist en klachtwaardig zijn.
- 5.8 De onderhavige klacht aldus toetsend stelt de Raad voorop dat de Raad er door beklaagden niet van overtuigd is, dat zij op of omstreeks de 24^e maart 2021 nog niet wisten of konden weten dat er sprake was van een wisseling van aannemer(s), die consequenties voor de verkoop van “[Project]” zou kunnen hebben; integendeel, uit de overgelegde stukken en uit de door de makelaar bij de mondelinge behandeling van de klacht gegeven antwoorden - op zich en in hun verband beoordeeld - leidt de Raad af dat beklaagden dat toen al wel degelijk wisten of konden weten.
- 5.9 Derhalve en omdat beklaagden zich, ondanks mogelijke instructies van hun opdrachtgever, ingevolge regel 1 bewust dienen te zijn van hun functie in het maatschappelijk verkeer - NB: regel 1 Erecode geldt steeds en ten aanzien van eenieder! - en die functie naar eer en geweten, betrouwbaar en deskundig behoren uit te oefenen, hadden beklaagden de motivering die zij gebruikt hebben voor afzegging van het op 1 april 2021 gepland (aankoop)gesprek uiteraard niet moeten en ook niet mogen gebruiken.
- 5.10 Afgezien daarvan hadden beklaagden naar het oordeel van de Raad bij het hernieuwd contact met klager in maart 2021 hem bovendien, ofwel transparant over de wisseling van de oorspronkelijk beoogde aannemer en de eventuele consequenties daarvan voor de verkoop moeten informeren, danwel hem het aanbod voor bouwnummer C08 onder volstrekt duidelijk en ondubbelzinnig (prijs)voorbehoud moeten doen. Het laatste heeft de makelaar op de vraag van de Voorzitter: *“Maar u wist wel dat de oorspronkelijke aannemer afhaakte, was er dan niet reden te meer voor enige waarschuwing, althans voorbehoud aan potentiële kopers?”* met zijn antwoord: *“Met de kennis van nu zie ik en erken ik dat dat wellicht beter zou zijn geweest.* bij de mondelinge behandeling in feite ook ruitelijk toegegeven. Afgezien daarvan heeft de makelaar bij de mondelinge behandeling

desgevraagd ook nog toegegeven dat het (algemene) voorbehoud op de prijslijst enkel een heel klein geursiveerd zinnetje betrof en de disclaimer geen enkel voorbehoud meldde.

- 5.11 De Raad komt dan ook tot de conclusie dat er door de makelaar c.q. (medewerkers van) het makelaarskantoor in het hernieuwd contact in maart 2021 met klager niet, althans onvoldoende zorgvuldig c.q. niet zoals van een deskundig en betrouwbaar handelend NVM-makelaar(skantoor) verwacht mag worden en dus in strijd met de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM is gehandeld. Daaruit volgt dat het makelaarskantoor, dat er volgens regel 10 van de Erecode NVM voor heeft te zorgen dat aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM ook in strijd met laatstgenoemde regel heeft gehandeld. De klacht treft in zoverre dus doel.
- 5.12 De klacht zal daarom gegrond worden verklaard. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan beklaagden niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad aan beklaagden de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.13 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 echter op grond van de overwegingen 5.11, laatste volzin wel aanleiding om de kostenveroordeling geheel ten laste van het makelaarskantoor te brengen.
- 5.14 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. De 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 [makelaarskantoor X.] om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,- exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan [makelaarskantoor X.] 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 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.