

22-27 CRvT

Beweerdelijke onvoldoende belangenbehartiging bij verkoop. Informatie aan niet-opdrachtgever. Verlenging termijn financieringsvoorbehoud.

Klaagster in eerste aanleg is een Stichting. Zij had een pand in de verkoop bij beklagde in eerste aanleg. Op enig moment waren er twee gegadigden. Het Makelaarskantoor heeft de Stichting geadviseerd het bod van de eerste gegadigde te accepteren. De verwachting was dat de overdracht aan deze gegadigde sneller kon plaatsvinden. Uiteindelijk wordt een koopovereenkomst gesloten. Op enig moment wordt de termijn van het financieringsvoorbehoud verlengd. Ondertussen blijft bij de Stichting ook de tweede gegadigde in beeld. Omdat de verkoop aan de eerste gegadigde langer duurt vindt de Stichting dat onderzocht had moeten worden op de tweede gegadigde niet alsnog het pand kan kopen. Volgens de Stichting heeft de tweede gegadigde ook contact gezocht met het Makelaarskantoor. Het Makelaarskantoor ontkent dit. In dit hoger beroep komt de Centrale Raad tot het oordeel dat het Makelaarskantoor niet verwijtbaar heeft gehandeld. De Stichting is voldoende geïnformeerd over de keuzes die gemaakt zijn in het verkoopproces. De klacht wordt ongegrond verklaard.

CR 22/2754

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:

[X. MAKELAARS B.V.], NVM-Lid,
kantoorhoudende te [plaatsnaam],
appellante/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

[STICHTING L.],
gevestigd te [plaatsnaam],
geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 13 april 2021 en het hierop volgende klachtformulier van 31 mei 2021 heeft geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) via tussenkomst van de NVM klachtencoördinator een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 1 december 2021, verzonden bij brief van diezelfde datum, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en aan appellante/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) de maatregel van berisping opgelegd met veroordeling van het Makelaarskantoor in de kosten van de klachtprocedure.
- 1.2 Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 11 januari 2022 hoger beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht. Bij (aanvullend) beroepschrift van 16 februari 2022 heeft zij de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klaagster heeft bij e-mail van 18 maart 2022 haar verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft op 5 april 2022 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - namens het Makelaarskantoor: de heer [D.] en de heer [H.];
 - namens klaagster: de heer [L.] en de heer [B.].

Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

- 1.5 Ter uitvoering van de op de zitting gemaakte afspraken heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 6 april 2022 aanvullende stukken toegestuurd. Klaagster heeft bij e-mail van 15 april 2022 op deze stukken gereageerd.

2. De feiten

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

- 2.1 Op 4 april 2018 is het Makelaarskantoor met klaagster een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening aangegaan met betrekking tot een kantoorpand met erf, ondergrond en verdere aanhorigheden, gelegen aan [adres] (hierna: het Pand). Het Pand zal zowel te koop als te huur worden aangeboden. In de overeenkomst is over de verkoop onder meer opgenomen:
"Wij zullen [het Pand] tevens 'te koop' aanbieden. In verband met de staat van [het Pand] menen wij dat de waarde rond de € 450.000,-- zal liggen. Gezien het opportunisme in de markt op dit moment hanteren wij dan een vraagprijs van € 525.000,-- k.k. Wij bespraken dat voor u € 500.000,-- de minimale verkoopopbrengst moet zijn. (...)"
- 2.2 Bij e-mail van 1 december 2020 heeft het Makelaarskantoor aan klaagster bericht dat zij van twee partijen een voorstel heeft ontvangen, te weten van de heer [G.] (hierna: de Eerste gegadigde) en van mevrouw [C.] (hierna: de Tweede gegadigde). Het voorstel van de Eerste gegadigde hield in betaling van een koopsom van € 450.000,-

onder voorbehoud van financiering en afname een aantal weken na het vervallen van het financieringsvoorbehoud ("z.s.m.").

Het voorstel van de Tweede gegadigde hield in betaling van eveneens een koopsom van € 450.000,-, onder voorbehoud van financiering en een afname van het Pand per 1 april 2021. Het Makelaarskantoor verwacht dat het bod van de Eerste gegadigde "de hoogste haalbaarheid" geeft. In de e-mail wordt erop gewezen dat de Eerste gegadigde gevraagd heeft hem een termijn van twee weken te gunnen om te bezien of zijn financiering voor de aankoop van het Pand haalbaar is. Als de financiering haalbaar is, wordt geadviseerd met de Eerste gegadigde een koopovereenkomst aan te gaan. Mocht de financiering niet haalbaar zijn, dan kan met de Tweede gegadigde verder worden onderhandeld. De desbetreffende passage in de e-mail luidt:

"Zoals gister besproken verwachten wij de hoogste haalbaarheid bij [de Eerste gegadigde], hij heeft ons verzocht om twee weken de tijd te krijgen om te onderzoeken of zijn financiering haalbaar is (quick scan).

Wanneer hij verwacht dat het niet haalbaar is, kunnen wij verder met de andere kandidaat. Wanneer het wel haalbaar lijkt (en binnen welke termijn) maken wij de koopovereenkomst op met daarin het voorbehoud financiering."

- 2.3 Klaagster stemt in met het verzoek van de Eerste gegadigde hem nog een termijn van twee weken te gunnen voor verder onderzoek naar de financiële haalbaarheid van de aankoop van het Pand maar vraagt het Makelaarskantoor beide gegadigden te laten weten dat er twee gegadigden met gelijke biedingen zijn. Volgens klaagster leidt dit mogelijk tot een hogere verkoopprijs. In de e-mail van klaagster van 2 december 2020 is dit aldus verwoord:

"In overeenstemming met het bestuur, stel ik voor dat we [de Eerste gegadigde] aangeven dat wij hem graag de twee weken de tijd geven om te onderzoeken of de financiering haalbaar is, zeker daar jij verwacht dat in zijn bezit het pand er beter uit gaat zien. Jij informeerde mij, dat hij de villa een goede uitstraling wil geven, vanwege de toonzaal die gaat komen op de begane grond en hij kantoren wil gaan verhuren in een iets hoger segment.

Daarnaast verzoeken wij je, [de Eerste gegadigde] en [de Tweede gegadigde] aan te geven dat er nu twee gelijke biedingen zijn, wie weet kan dat de opbrengst nog verhogen. Zoals je aangaf zal de eventuele overdracht aan [de Eerste gegadigde] niet eerder plaats vinden dan in begin 2021 en dan is April ook niet meer zo ver weg."

- 2.4 Op 12 januari 2021 is tussen klaagster en de Eerste gegadigde een koopovereenkomst gesloten. Het Pand wordt tegen een koopsom van € 450.000,- aan de Eerste gegadigde verkocht. De datum voor de eigendomsoverdracht is bepaald op 15 april 2021 "(of zoveel eerder als later als partijen tezamen nader overeenkomen)" (artikel 4.1). De koopovereenkomst bevat een financieringsvoorbehoud. Indien de Eerste gegadigde geen hypothecaire geldlening verkrijgt voor een bedrag van € 315.000,- kan hij de koopovereenkomst uiterlijk op 26 februari 2021 ontbinden (artikel 16). De contractuele bestemming van het Pand is "kantooruimte met kelder en archief/opslagruimte conform het vigerende bestemmingsplan" (artikel 6).

- 2.5 Eind februari 2021 blijkt dat de Eerste gegadigde meer tijd voor de financiering nodig heeft. Besloten wordt aan de Eerste gegadigde daarvoor die tijd te gunnen en daarvoor ter vervanging van de eerdere koopovereenkomst een nieuwe koopovereenkomst aan te gaan. Deze nieuwe koopovereenkomst wordt op 5 maart 2021 getekend. Ook in de nieuwe koopovereenkomst is een financieringsvoorbehoud opgenomen, inhoudende dat de

koopovereenkomst door de Eerste gegadigde kan worden ontbonden indien hij voor 26 maart 2021 geen financiering kan verkrijgen (artikel 16). Uiterlijk op 5 april 2021 moet door de Eerste gegadigde voor een bedrag van € 45.000,- zekerheid (bankgarantie of waarborgsom) worden gesteld (artikel 5). De datum voor de eigendomsoverdracht blijft 15 april 2021 (artikel 4).

- 2.6 De Eerste gegadigde heeft tijdig voor 26 maart 2021 opnieuw om verlenging gevraagd van de termijnen voor het financieringsvoorbehoud en het stellen van zekerheid. Ook die verlenging is gegeven en is in een allonge bij de koopovereenkomst d.d. 26/27 maart 2021 vastgelegd. De termijn van het financieringsvoorbehoud is verlengd tot 12 april 2021. Uiterlijk op 16 april 2021 moet de Eerste gegadigde de zekerheid van € 45.000,- stellen. De datum van de eigendomsoverdracht is met een week verschoven naar 22 april 2021.
- 2.7 De verlengde termijn van het financieringsvoorbehoud is op 12 april 2021 verstreken zonder dat de Eerste gegadigde de koopovereenkomst heeft ontbonden. Klaagster heeft kort daarna de koopovereenkomst naar de notaris gezonden in verband met de contractuele overdrachtsdatum van 22 april 2021.
- 2.8 Klaagster heeft bij e-mail van 13 april 2021 aan de NVM klachtencoördinator een klacht tegen het Makelaarskantoor ingediend. In deze e-mail meldt klagster dat zij zich door het Makelaarskantoor misleid voelt doordat het Makelaarskantoor klagster niet heeft gemeld dat de Tweede gegadigde nog steeds geïnteresseerd is in de aankoop van het Pand en het Makelaarskantoor aan terugbelverzoeken van de Tweede gegadigde geen gehoor heeft gegeven. Klaagster verzoekt de NVM om te bemiddelen in het kosteloos beëindigen van de overeenkomst met het Makelaarskantoor.
- 2.9 De NVM klachtencoördinator heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 20 april 2021 verzocht om te reageren op de klacht van klagster. Hierop heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 22 april 2021 als volgt naar klagster gereageerd:
- "Wij begrepen via de NVM dat u een klacht over ons heeft ingediend. Wij begrijpen echter niet waarom. Tijdens ons laatste telefoongesprek heeft u aangegeven dat u de koper aan de koopovereenkomst houdt. U heeft vervolgens de koopovereenkomst doorgestuurd naar de notaris ter voorbereiding van de akte van levering. De koper heeft zich vervolgens neergelegd bij uw standpunt en daarmee is de koopovereenkomst onvoorwaardelijk.*
- De koper heeft ons bevestigd de waarborgsom morgen te zullen voldoen aan de notaris. Pas vandaag ontving hij van de notaris de benodigde gegevens daarvoor.*
- De eigendomsoverdracht zal op uw verzoek plaatsvinden op 17 mei, om 9.30 uur vanwege het feit dat uw financier een opzegtermijn hanteert voor het doorhalen van de hypotheek.*
- (...)"*
- 2.10 Buiten medeweten van het Makelaarskantoor is klagster met de Tweede gegadigde in onderhandeling getreden. Bij e-mail van 14 mei 2021 heeft de Tweede gegadigde aan klagster bericht, voor zover relevant:
- *Ik ben bereid de overeengekomen koopprijs van € 450.000,- te voldoen.*
 - *Daartoe dient [klagster] eerst de koopovereenkomst met [de Eerste gegadigde] te ontbinden.*
 - *In geval van ontbinding kan [de Eerste gegadigde] een boete eisen van [klagster] met een maximum van 10% berekend over de koopsom van € 450.000,-- (...)*
 - *Ik, [de Tweede gegadigde], ben bereid, in geval van de opeising van de boete zoals hierboven genoemd, dit bedrag te voldoen c.q. voor mijn rekening te nemen namens [klagster].*

- Daartoe maak ik rechtstreeks op de rekening van [klaagster] dit bedrag ad € 45.000 over (...)
- [Klaagster] heeft mij verzekerd dit bedrag uitsluitend te zullen gebruiken ter voldoening van de (mogelijke) boete van maximaal 10%. [Klaagster] kan de (mogelijke) boete die door [de Eerste gegadigde] opgeëist kan worden, hiermee verrekenen. In geval [klaagster] alsnog levert aan [de Eerste gegadigde], krijg ik, [de Tweede gegadigde] het volledige bedrag van € 45.000 teruggestort.
- Mocht de werkelijke boete zoals gevorderd door [de Eerste gegadigde] lager zijn dan dit bedrag, dan wordt terstond het restant aan mij geretourneerd of verrekend met de koopprijs die ik nog zal moeten betalen. (...)
- Binnen 8 dagen vanaf maandag 17 mei zullen wij, [klaagster] en ik, [de Tweede gegadigde], de koopovereenkomst tekenen ten behoeve van de koop van [het Pand]. Daarbij neem ik geen financiering voorbehouden op.
- De overdracht (transport) zal kort daarna, in onderling overleg, doch z.s.m., geschieden."

2.11 De NVM klachtencoördinator heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 12 mei 2021 opnieuw verzocht om te reageren op de klacht van klaagster. In reactie hierop heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 14 mei 2021 geantwoord, voor zover relevant:

"1. Op 22 april hebben wij [de bestuurder van klaagster] een mail gestuurd. Wij hebben hem aansluitend hierop gebeld, echter wilde hij toen niet op de zaak in gaan.

2. In aansluiting op de onvoorwaardelijke koopovereenkomst heeft een mede-bestuurslid van [klaagster] vervolgens, zonder ons medeweten, rechtstreeks contact gezocht met [de Eerste gegadigde]. Hij heeft getracht [de Eerste gegadigde] te bewegen alsnog van de koop af te zien om het pand aan een andere partij te kunnen verkopen.

3. Inmiddels heeft [de bestuurder van klaagster], ook zonder ons medeweten, afspraken gemaakt met [de Eerste gegadigde] over de overname van roerende zaken. (...)

Voor aanstaande week maandag hebben wij een afspraak met partijen voor de oplevering en zal die dag ook de eigendomsoverdracht plaatsvinden. Wij hopen dat [klaagster] dan ook zijn verplichtingen jegens ons zal nakomen. (...)"

In aanvulling op de e-mail van 14 mei 2021 heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 17 mei 2021 aan de NVM klachtencoördinator laten weten dat klaagster niet wil medewerken aan de eigendomsoverdracht aan de Eerste gegadigde, de Eerste gegadigde klaagster in verzuim zal stellen en dat klaagster van de koop met de Eerste gegadigde af wil en daarvoor een schadevergoeding wil betalen. De desbetreffende e-mail luidt:

"Voor uw informatie en in vervolg op onze mail van afgelopen vrijdag nog het volgende:

- *[Klaagster] heeft gisteravond (16 mei) [de Eerste gegadigde] en ons laten weten vandaag niet te willen/kunnen overdragen. Er is hierover geen overleg mogelijk, ondanks ons verzoek;*
- *[De Eerste gegadigde] zal [klaagster] in verzuim stellen;*
- *[Klaagster] heeft wederom getracht [de Eerste gegadigde] van de koop af te laten zien en zelfs aangeboden daarvoor een schadevergoeding te willen betalen."*

2.12 Klaagster heeft op 16 mei 2021 met de Tweede gegadigde een voorwaardelijke koopovereenkomst gesloten, waarbij het Pand is verkocht tegen de koopprijs van € 450.000,- en de datum van eigendomsoverdracht is bepaald op 25 mei 2021 (artikel 4). De Tweede gegadigde heeft op uiterlijk 21 mei 2021 een onvoorwaardelijke bankgarantie af te geven van € 45.000,- (artikel 5 lid 1). In de aanhef van de koopovereenkomst is een (opschortende) voorwaarde opgenomen, luidende:

"Deze koopovereenkomst komt eerst tot stand onder de (opschortende) voorwaarde dat de koopovereenkomst tussen [klaagster] en [de Eerste gegadigde], gedateerd op 5 maart 2021, zal zijn

ontbonden. Van ontbinding zal eerst sprake kunnen zijn in het geval [klaagster] aan [de Eerste gegadigde] per aangetekend schrijven heeft laten weten dat zij afzien van de levering."

2.13 Klaagster heeft de eigendom van het Pand op 27 mei 2021 aan de Eerste gegadigde overgedragen.

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

3.1 In het klachtformulier heeft klaagster de klacht samengevat. Volgens klaagster heeft het Makelaarskantoor haar belangen onvoldoende goed behartigd door een andere potentiële koper 'buiten de deur' te houden waardoor zij niet de maximale opbrengst heeft verkregen. Bovendien is volgens klaagster de verkoop maandenlang vertraagd. Klaagster heeft daaraan toegevoegd dat de oorspronkelijke koopovereenkomst in een (eerdere) overdrachtsdatum voorzag en het Makelaarskantoor na de tweede verlengde koopovereenkomst ondanks een gedane toezegging de koopovereenkomst niet aan de notaris heeft verstrekt.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht van klager als volgt opgevat. Het Makelaarskantoor heeft klaagster niet volledig over haar positie geïnformeerd. Mede uit de ter zitting bij de Raad van Toezicht gegeven toelichting verwijt klaagster dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat:

- a. Het Makelaarskantoor klaagster niet heeft geadviseerd over haar mogelijkheden, op de momenten dat bleek dat de Eerste gegadigde niet binnen de overeengekomen termijnen de financiering van de coopsom rond kreeg;
- b. Het Makelaarskantoor heeft nagelaten klaagster erop te wijzen dat de Tweede gegadigde nog steeds geïnteresseerd was in de koop van het Pand toen de termijn voor het financieringsvoorbehoud van de Eerste gegadigde afliep;
- c. klaagster van de Tweede gegadigde heeft begrepen dat zij geen contact kon krijgen met het Makelaarskantoor om aan te geven dat zij interesse had in de koop van het Pand.
- d. de Eerste gegadigde het Pand gebruikt voor een andere bestemming dan dat hij heeft aangegeven ten tijde van het tot stand komen van de koopovereenkomst.

3.3 De Raad van Toezicht gaat ervanuit dat het Makelaarskantoor in maart 2021 wist dat de Tweede gegadigde nog steeds belangstelling voor de aankoop van het Pand had en dat klaagster daarover door het Makelaarskantoor niet is geïnformeerd:

"De Raad is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat [het Makelaarskantoor] op of omstreeks 5 en 26 maart 2021 wist dat er een tweede gegadigde was voor de koop van het pand en dat [klaagster] aannemelijk heeft gemaakt dat zij ten tijde van het nemen van de besluiten over het verlengen van de datum van het financieringsvoorbehoud niet bekend was met het feit dat [de Tweede gegadigde] nog steeds geïnteresseerd was in de koop van het pand. [Het Makelaarskantoor] heeft deze stellingen van klaagster onvoldoende gemotiveerd betwist. Het had op de weg van [het Makelaarskantoor] gelegen om [klaagster] (al dan niet schriftelijk) te adviseren met betrekking tot de mogelijkheden die [klaagster] had en [klaagster] (wederom) schriftelijk te wijzen op de mogelijke interesse van de tweede koper (...)".

De Raad van Toezicht heeft de klacht - kennelijk in het bijzonder onderdelen a en b - gegrond verklaard, aan het Makelaarskantoor de straf van berisping opgelegd en bepaald dat het Makelaarskantoor de kosten van de tuchtklachtprocedure heeft te dragen.

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

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 13 april 2021 ingediend, zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM, zoals gewijzigd door de Ledenraad op 16 december 2020, van toepassing is.

herformuleren klacht

- 4.2 In hoger beroep heeft het Makelaarskantoor aangevoerd dat de Raad van Toezicht de formulering van de door klaagster ingediende klacht heeft gewijzigd, hetgeen volgens het Makelaarskantoor door het Reglement Tuchtrechtspraak niet wordt toegestaan. Dit bezwaar faalt.
- 4.3 Het staat de (Centrale) Raad van Toezicht vrij om een klacht aan de hand van hetgeen een klager stelt te herformuleren. Uiteraard moet het de beklagde duidelijk zijn tegen welke concrete gedragingen hij zich dient te verweren en moet hij voor het verweer voldoende tijd hebben gekregen.
Indien tijdens de mondelinge behandeling blijkt dat een klacht in het klachtformulier te beperkt of onjuist is weergegeven en de (Centrale) Raad van Toezicht de klacht wil herformuleren, heeft de (Centrale) Raad van Toezicht dit punt met beide partijen te bespreken. Wanneer een makelaar/makelaarskantoor dan op goede gronden aanvoert dat hij/zij zich niet voldoende heeft kunnen verweren tegen de gewijzigde, althans geherformuleerde, klacht, dan zal aan de makelaar/het makelaarskantoor nog een nadere redelijke termijn voor verweer worden gegeven.
- 4.4 Ook in hoger beroep zal worden uitgegaan van de door de Raad van Toezicht geformuleerde klacht. Het Makelaarskantoor heeft in hoger beroep voldoende gelegenheid gehad zich tegen die klacht te verweren.

advisering

- 4.5 Klaagster had belang bij een zo hoog mogelijke verkoopprijs voor het Pand en ter beperking van haar kosten aan het Pand een verkoop met eigendomsoverdracht op zo kort mogelijke termijn.
Toen er begin december 2020 twee gegadigden voor het Pand waren, stond het Pand bij het Makelaarskantoor al 2,5 jaar te koop. Het Makelaarskantoor schatte op basis van haar kennis en ervaring van de lokale markt in dat de Eerste gegadigde 'de hoogste haalbaarheid' had. Klaagster heeft het Makelaarskantoor hierin gevolgd door - na de door de Eerste gegadigde gevraagde termijn voor een financiële quick scan - met de Eerste gegadigde op 12 januari 2021 een koopovereenkomst aan te gaan.
In de koopovereenkomst zijn termijnen afgesproken die gericht waren op een spoedige eigendomsoverdracht. De Eerste gegadigde kon tot uiterlijk 26 februari 2021 het financieringsvoorbehoud inroepen in welk geval de koopovereenkomst eindigde en klaagster het Pand opnieuw op de markt had aan te bieden. In geval het financieringsvoorbehoud niet werd in geroepen, zou het Pand op 15 april 2021 in eigendom worden overgedragen.
- 4.6 Kennelijk heeft de Eerste gegadigde kort voor 26 februari 2021 het Makelaarskantoor laten

weten dat hij – ondanks de in december 2020 uitgevoerde financiële quick scan – meer tijd nodig had om zekerheid over de financiering voor een belangrijk deel van de koopsom te verkrijgen.

Klaagster kon er voor kiezen die nadere termijn niet aan de Eerste gegadigde te gunnen, waarna de Eerste gegadigde moest besluiten of al dan niet het financieringsvoorbehoud werd ingeroepen. In het geval de Eerste gegadigde het financieringsvoorbehoud zou inroepen, zou klaagster in een situatie komen die zij niet wilde doordat vanaf dat moment de koopovereenkomst met de Eerste gegadigde was vervallen en klaagster het Pand opnieuw op de markt te koop moest aanbieden en dan maar moest af wachten of, op welke termijn en tegen welke koopsom een koper het Pand wilde kopen.

Klaagster kon er ook voor kiezen die nadere termijn aan de Eerste gegadigde te geven, waarbij de koopovereenkomst bleef gelden en nog steeds de kans bestond dat de Eerste gegadigde op betrekkelijk korte termijn zekerheid zou hebben over de financiering en bij voldoende financiering het Pand voor de overeengekomen koopprijs op de overeengekomen transportdatum zou afnemen.

Het Makelaarskantoor schatte in – welke inschatting achteraf ook is bewaarheid – dat de Eerste gegadigde de benodigde financiering zou krijgen en heeft geadviseerd met het gevraagde uitstel in te stemmen. Klaagster is het Makelaarskantoor hierin gevolgd, maar heeft kennelijk een nieuwe koopovereenkomst ter vervanging van de eerste koopovereenkomst gevraagd. Vandaar dat op 5 maart 2021 een nieuwe koopovereenkomst tussen klaagster en de Eerste gegadigde werd gesloten, waarbij de termijn van het financieringsvoorbehoud met een maand werd verlengd naar 26 maart 2021. In de nieuwe koopovereenkomst werd vastgehouden aan de eigendomsoverdracht op 15 april 2021 wat ter vermindering van extra eigenaarslasten in het belang van klaagster was. Op deze wijze was het belang van klaagster - zoveel mogelijk zekerheid over verkoop op zo kort mogelijke termijn - op toereikende wijze verzekerd en is in dit opzicht het advies tuchtrechtelijk niet laakbaar.

- 4.7 Klaagster voert aan dat in die tijd - februari en in ieder geval in maart 2021 - het Makelaarskantoor wist dat de Tweede gegadigde nog steeds belangstelling voor de aankoop van het Pand had, dat de Tweede gegadigde in die tijd ook contact met het Makelaarskantoor zocht, maar dat het Makelaarskantoor ieder contact met de Tweede gegadigde uit de weg ging en zich voor deze Tweede gegadigde onbereikbaar hield. Klaagster verwijt het Makelaarskantoor dat klaagster over de belangstelling van de Tweede gegadigde in die periode niet is geïnformeerd en dat het Makelaarskantoor deze Tweede gegadigde niet in het advies over het al dan niet verlengen van het financieringsvoorbehoud met de Eerste gegadigde heeft betrokken.

Het Makelaarskantoor heeft in hoger beroep gemotiveerd betwist dat de Tweede gegadigde in 2021 met haar telefonisch contact heeft gezocht. Verder wijst het Makelaarskantoor erop dat het beroep van de Tweede gegadigde advocaat is en als de Tweede gegadigde daadwerkelijk contact met haar zou willen en telefonisch contact niet lukte die Tweede gegadigde over voldoende vaardigheden beschikt om met een mail of aangetekende brief met het Makelaarskantoor contact te zoeken. Maar ook mails en brieven van die Tweede gegadigde heeft het Makelaarskantoor in die periode niet ontvangen.

Gelet op deze gemotiveerde betwisting, is het aan klaagster concrete feiten en omstandigheden te stellen en zo mogelijk met bewijsstukken te onderbouwen – bijvoorbeeld met een verklaring van de Tweede gegadigde of met telefoonspecificaties waaruit blijkt dat en op welke data de Tweede gegadigde met het Makelaarskantoor heeft gebeld of afschriften van verzonden mails en/of brieven – dat de Tweede gegadigde in die tijd met het

Makelaarskantoor contact heeft gezocht. Die nadere concrete feiten en omstandigheden ondersteund met bewijsstukken heeft klaagster ook in hoger beroep niet gegeven. Onder deze omstandigheden heeft de Centrale Raad van Toezicht, anders dan de Raad van Toezicht heeft geoordeeld, het er voor te houden dat in die periode (februari/maart 2021) de Tweede gegadigde geen contact met het Makelaarskantoor heeft gezocht.

Daarmee vervalt ook het verwijt dat het Makelaarskantoor ten onrechte in haar advies de belangstelling van de Tweede gegadigde niet heeft betrokken. Het was op zichzelf in het belang van klaagster dat de koopovereenkomst met de Eerste gegadigde, gelet op de overeengekomen koopprijs en de naderende datum van de eigendomsoverdracht, in stand zou blijven in de verwachting – die zoals eerder opgemerkt achteraf ook juist is gebleken – dat de Eerste gegadigde de benodigde financiering zou krijgen en de koop door zou gaan.

- 4.8 Tijdig voor 26 maart 2021 heeft de Eerste gegadigde voor de tweede maal om uitstel van het financieringsvoorbehoud gevraagd. Toen is het uitstel gegeven tot 12 april 2021 en daarmee een extra termijn van circa 2,5 week gegund. Eerst toen is ook de datum voor de eigendomsoverdracht verschoven maar beperkt tot een week. De nieuwe datum voor de eigendomsoverdracht is 22 april 2021 geworden. Dat is een week later dan de oorspronkelijke datum van 15 april 2021 in zowel de eerste als de tweede koopovereenkomst met de Eerste gegadigde. Deze afspraken zijn vastgelegd in een allonge bij de (tweede) koopovereenkomst. Op zichzelf werd met dit tweede korte uitstel het belang van klaagster gediend als de Eerste gegadigde daadwerkelijk de benodigde financiering voor de aankoop van het Pand zou verkrijgen.

De tijd tussen het verstrijken van het financieringsvoorbehoud (12 april 2021) en de geplande eigendomsoverdracht (22 april 2021) is vrij kort. Op zichzelf was het dienstig geweest als het Makelaarskantoor klaagster had voorgehouden – en ter vermijding van misverstanden schriftelijk of per e-mail had vastgelegd – dat het in de rechtsverhouding tot de Eerste gegadigde verstandig is vast te houden aan de geplande datum voor eigendomsoverdracht van 22 april 2021 maar dat het kan zijn dat de notaris meer tijd nodig heeft om alle documenten voor de eigendomsoverdracht en de financiering in gereedheid te brengen en de medewerking van alle betrokkenen, waaronder de financier van klaagster, te verkrijgen. Dit om bij klaagster reële verwachtingen te wekken over de voortgang van de transactie, waarvan het Makelaarskantoor wist, althans kon weten dat klaagster zo spoedig mogelijk de eigendomsoverdracht wilde laten plaatsvinden. Dat het Makelaarskantoor kennelijk dit heeft nagelaten is gelet op de aard van dit verwijt in de omstandigheden van het onderhavige geval op zichzelf onvoldoende om tuchtrechtelijk verwijtbaar te zijn.

- 4.9 De nadere termijn voor het financieringsvoorbehoud tot uiterlijk 12 april 2021 is toereikend geweest. De Eerste gegadigde heeft geen nieuw uitstel van de termijn gevraagd en heeft evenmin een beroep op het financieringsvoorbehoud gedaan. Daarmee was de koopovereenkomst met de Eerste gegadigde definitief.

- 4.10 De geplande datum voor de eigendomsoverdracht was 10 dagen na het verstrijken van het financieringsvoorbehoud op 22 april 2021. Zoals hiervoor opgemerkt is een termijn van 10 dagen betrekkelijk kort voor de werkzaamheden die de notaris heeft te doen en de medewerking die derden, zoals de hypotheekverstrekker van klaagster voor het opmaken van de eindnota en het doorhalen van de hypotheek en de hypotheekverstrekker van de Eerste gegadigde voor het storten van de hypotheecaire som onder de notaris en het vestigen van de hypotheek, hebben te geven.

In de koopovereenkomst staat onder artikel 4.1 de notaris (of diens plaatsvervanger) genoemd ten overstaan van wie de akte van levering zal worden gepasseerd.

Op zichzelf had het Makelaarskantoor tijdig voor 12 april 2021 bij de notaris navraag kunnen doen of de notaris bereid was al enige voorbereidende werkzaamheden te doen om de eigendomsoverdracht zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden en of daaraan voor klaagster kosten waren verbonden in het geval de Eerste gegadigde het financieringsvoorbehoud zou inroepen en de transactie niet door zou gaan. Dat het Makelaarskantoor deze mogelijkheid onbenut heeft gelaten – waarvan ook de uitkomst onzeker is - brengt op zichzelf niet mee dat het Makelaarskantoor in dit opzicht tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

Klaagster zelf heeft daags na het verstrijken van het financieringsvoorbehoud op eigen initiatief de koopovereenkomst al naar de notaris gezonden, zodat het Makelaarskantoor dat op die dag niet meer hoefde te doen. Er is op zichzelf geen tuchtrechtelijke regel die meebrengt dat een makelaar op dezelfde dag dat het financieringsvoorbehoud verstrijkt de koopovereenkomst naar de notaris zendt. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is dan ook geen sprake.

Vervolgens heeft het geruime tijd - bijna 1,5 maand - geduurd voordat het Pand aan de Eerste gegadigde in eigendom is overgedragen. Klaagster heeft niet met concrete feiten en omstandigheden ondersteund met bewijsstukken - bijvoorbeeld een verklaring of brieven van de notaris over de oorzaken van de vertraging - aangetoond dat die op zichzelf lange termijn het gevolg is van verwijtbaar handelen van het Makelaarskantoor. Bovendien heeft klaagster juist in die periode haar eigen afwegingen en beslissingen gemaakt zonder het Makelaarskantoor daarin te betrekken.

gebruik

- 4.11 Klaagster heeft aan het Makelaarskantoor nog het verwijt gemaakt dat de Eerste gegadigde het Pand gebruikt voor een andere bestemming dan dat hij heeft aangegeven ten tijde van het sluiten van de koopovereenkomst. Ten eerste is ook in hoger beroep niet met concrete feiten en omstandigheden onderbouwd dat het huidige gebruik van het Pand door de Eerste gegadigde strijdig is met de contractuele bestemming in de koopovereenkomst. De Raad van Toezicht heeft dit klachtonderdeel ook niet gegrond verklaard, zodat het op de weg van klaagster lag om nadere concrete feiten en omstandigheden te stellen, hetgeen zij heeft nagelaten. Ten tweede heeft te gelden dat als de Eerste gegadigde een met de contractuele bestemming strijdig gebruik maakt van het Pand dit een gedraging van een derde is die niet aan het Makelaarskantoor kan worden toegerekend. Van een tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van het Makelaarskantoor is dan ook niet sprake.

5. **Slotsom**

- 5.1 Het staat de (Centrale) Raad van Toezicht vrij om de formulering van een klacht aan te passen aan de hand van hetgeen een klager stelt. Uiteraard moet het de beklagde duidelijk zijn tegen welke klacht hij zich dient te verweren en moet hij daarvoor voldoende tijd hebben gekregen. Indien tijdens de mondelinge behandeling blijkt dat een klacht in het klachtformulier te beperkt of onjuist is weergegeven, zal de (Centrale) Raad van Toezicht dit punt met beide partijen hebben te bespreken. Wanneer een makelaar/makelaarskantoor dan op goede gronden aanvoert dat hij/zij zich niet voldoende heeft kunnen verweren tegen de geherformuleerde klacht, dan zal hem/haar daartoe nog een redelijke termijn voor verweer worden gegeven.

- 5.2 Niet is komen vast te staan dat de Tweede gegadigde na december 2020 aan het Makelaarskantoor heeft laten weten dat hij nog steeds geïnteresseerd was in de aankoop van het Pand. Evenmin is gebleken dat het Makelaarskantoor zich (telefonisch) voor de Tweede gegadigde (telefonisch) onbereikbaar hield.
- 5.3 Nu het Makelaarskantoor in februari/maart 2021 niet op de hoogte was van de nog bestaande interesse van de Tweede gegadigde in het pand, het Makelaarskantoor op basis van de verkregen informatie voldoende vertrouwen had – welke inschatting achteraf ook juist is gebleken – dat de Eerste gegadigde de financiering voor de aankoop van het Pand rond zou krijgen en klaagster belang had bij verkoop van het Pand op of nabij de overeengekomen transportdatum van 15 april 2021, heeft het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk niet verwijtbaar gehandeld door klaagster te adviseren om akkoord te gaan met verlenging van het financieringsvoorbehoud.
- 5.4 Teneinde te verzekeren dat klaagster een reële verwachting had over de datum van eigendomsoverdracht was het dienstig geweest als het Makelaarskantoor bij de verlenging van het financieringsvoorbehoud en het uiteindelijk kort opschuiven van een week van de eigendomsoverdracht klaagster – zo mogelijk schriftelijk of per e-mail – er op had gewezen dat tegenover de Eerste gegadigde het verstandig was vast te houden aan een eigendomsoverdracht op zo kort mogelijke termijn maar dat denkbaar was dat de termijn tussen het verstrijken van het financieringsvoorbehoud en de transportdatum voor de notaris te kort zou zijn om alle noodzakelijke werkzaamheden te doen en van iedere betrokkene de medewerking te krijgen. Dat het Makelaarskantoor dit heeft nagelaten is gelet op de aard van het verwijt en de concrete feiten en omstandigheden van dit geval niet tuchtrechtelijk laakbaar.
- 5.5 Niet is komen vast te staan dat de Eerste gegadigde een ander gebruik heeft dan het gebruik waarvoor klaagster aan de Eerste gegadigde het Pand heeft verkocht. Bovendien is het Makelaarskantoor niet verantwoordelijk voor de gedragingen van de Eerste gegadigde.
- 5.6 Gelet op het voorgaande, de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de conclusie dat het Makelaarskantoor niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De Centrale Raad van Toezicht zal daarom de uitspraak van de Raad van Toezicht vernietigen.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 Vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Oost van 1 december 2021;

en opnieuw recht doende:

- 6.2 Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 28 juni 2022.