

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Onvoldoende begeleiding bij verkoopproces. Onvoldoende juridisch advies ingewonnen. Onvoldoende dossiervorming.

Een makelaar krijgt van klagers de verkoopopdracht van een woning met een vraagprijs van € 1.315.000. Er is dadelijk veel belangstelling. Eén gegadigde bezichtigt maar laat niets meer horen. Een tweede gegadigde komt tweemaal kijken. Bij die tweede bezichtiging kan de makelaar noch iemand van zijn kantoor niet aanwezig zijn. Tijdens die bezichtiging laten klagers weten dat hun bodemprijs € 1.250.000 is. Twee dagen later deelt de tweede gegadigde de makelaar mee dat zij accoord gaat met dat bedrag. Als de makelaar dit aan de verkopers doorgeeft, verzoeken deze de makelaar om contact op te nemen met de eerste gegadigde. Die komt wederom kijken en biedt de volgende dag € 1.250.000. Daarop laat de makelaar beide partijen weten dat zij eenmalig een uiterste bod mogen doen. De tweede gegadigde is erg teleurgesteld en accepteert de mededeling van de makelaar niet dat er nog geen perfecte koopovereenkomst was omdat er nog geen getekende koopakte is. Zij wint juridisch advies in en komt vervolgens met de mededeling dat niet zij in persoon koopt maar haar BV en dan geldt het schriftelijkheidsvereiste niet. De makelaar raadpleegt vervolgens een notaris die dit slim vindt maar zich wel afvraagt of dit in dit stadium nog wel te berde kan komen.

Klagers hebben geen prettig gevoel bij de gang van zaken en weigeren een koopakte te tekenen. Uiteindelijk spant de tweede gegadigde een procedure aan. De rechter bepaalt dat tussen klagers en de tweede gegadigde een koopovereenkomst tot stand is gekomen. Klagers worden veroordeeld tot boete en kosten.

De Centrale Raad is van oordeel dat de makelaar te kort is geschoten in zijn begeleiding bij de verkoop. Hij had de mededeling dat de bodemprijs werd geaccepteerd moeten terugkoppelen met de verkopers, Ook won hij onvoldoende juridisch advies in. Hij raadpleegde weliswaar een notaris over het schriftelijkheidsvereiste, maar ging er daarbij van uit dat reeds een onaantastbare koopovereenkomst tot stand was gekomen terwijl daarover nog wel discussie mogelijk was.

Weliswaar heeft de makelaar een dossier aangelegd van e-mailwisselingen maar heeft hij geen telefoonnotities gemaakt, althans die niet overgelegd, terwijl juist deze een goed beeld hadden kunnen geven wat er precies tussen betrokkenen besproken is.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de van:

de heer **B. L.**, NVM-Makelaar, wonende te H, kantoorhoudende te N,
appellant/beklaagde sub 1 in eerste aanleg,

tegen

1. de heer **A.J.C. VAN DE R.**,

2. mevrouw **R. S.**,
wonende te H,
geïntimeerden/klagers in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 3 februari 2020 heeft de gemachtigde van geïntimeerden/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is met het klachtformulier van 3 februari 2020 doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 7 september 2020, verzonden op 7 september 2020, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht grotendeels gegrond verklaard met betrekking tot beklagde 1 (hierna: de Makelaar). De Raad van Toezicht heeft de klacht tegen beklagde sub 2 D B.V. (hierna: het Makelaarskantoor) ongegrond verklaard.
- 1.2 De Makelaar is bij e-mail van 28 oktober 2020 tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In het beroepschrift van 10 december 2020 heeft de Makelaar de gronden van zijn beroep uiteengezet.
- 1.3 Klagers hebben op 21 januari 2021 hun verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 23 november 2021. Verschenen zijn:
- klagers in persoon, bijgestaan door de heer mr. B.M.B. Gruppen;
 - de Makelaar in persoon, bijgestaan door mr. M.B. Esseling.
- Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht, mr. Esseling aan de hand van pleitaantekeningen, en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

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

- 2.1 In het voorjaar van 2018 heeft de Makelaar klagers benaderd met het verzoek om vrijblijvend een taxatie te mogen uitvoeren om de waarde van de woning van klagers aan de H-weg 4a te H (hierna: de woning) te bepalen.
- 2.2 Op 5 juni 2018 hebben klagers een opdracht tot bemiddeling aan het Makelaarskantoor en de Makelaar verstrekt voor de verkoop van de woning. De vraagprijs was bepaald op € 1.315.000,- k.k.
- 2.3 Kort nadat de woning op Funda was geplaatst, hebben zich meerdere gegadigden voor de woning gemeld. Op 20 juli 2018 heeft de heer R.H. E. (hierna: E) de woning voor het eerst bezichtigd.
- 2.4 Op 25 juli 2018 heeft mevrouw G.H. D-K (hierna: K) tezamen met haar echtgenoot de woning voor het eerst bezichtigd, samen met de Makelaar. Klagers waren niet aanwezig bij deze bezichtiging.
- 2.5 Op 25 juli 2018 heeft een medewerker bij het Makelaarskantoor, aan klagers meegedeeld, voor

zover relevant:

“Namens [de Makelaar] laat ik u weten dat de partij die afgelopen vrijdag kwam bezichtigen ([E]) het huis erg leuk vindt, alleen voor het geld toch een beetje klein en de omgeving wat druk. [E] gaat niet verder met de woning en zoekt verder (...)”

- 2.6 Aansluitend op dit bericht heeft de medewerker bij e-mail van 26 juli 2018 aan klagers bericht:
“Er is wat verwarring geweest over welk object en welke partij verder gaat kijken naar een andere woning. Het is dus [E] die niet verder gaat met jullie woning, het betreft een andere partij die niet doorgaat met een andere woning in H. Wij hebben dus nog geen reactie van [E] ontvangen.” (CrvT: bedoeld zal zijn dat het niet E is die niet verder gaat).
- 2.7 Op zaterdag 28 juli 2018 heeft K de woning een tweede keer bezichtigd. De Makelaar kon bij deze bezichtiging niet aanwezig zijn en heeft klagers gevraagd of zij het aandurfd en deze zelf te doen. Naast K waren haar echtgenoot, ouders en schoonouders aanwezig. Bij die bezichtiging hebben klagers aangegeven dat hun bodemprijs € 1.250.000,00 was.
- 2.8 Klager sub 2 heeft in de ochtend van maandag 30 juli 2018 telefonisch contact gehad met de Makelaar over het verloop van de tweede bezichtiging. De Makelaar heeft daarna meermalen telefonisch overleg gevoerd met K.
- 2.9 K heeft maandag 30 juli 2018 telefonisch aan de Makelaar meegedeeld, dat zij akkoord ging met de door klagers op zaterdag 28 juli 2018 aangegeven bodemprijs van € 1.250.000 k.k. Over de eventuele overname van roerende zaken diende volgens haar nog nader gesproken te worden. De Makelaar heeft K daarop vanwege de bereikte overeenstemming over de koopprijs gefeliciteerd.
- 2.10 De Makelaar heeft deze overeenstemming doorgegeven aan klagers. Zij hebben de Makelaar daarop verzocht om contact te leggen met E en hem mee te delen dat er een bod op de woning is gedaan en hem in de gelegenheid te stellen nog een bod uit te brengen.
- 2.11 E heeft maandagavond 30 juli 2018 de woning nogmaals bezichtigd. De Makelaar was daarvan niet op de hoogte. Na deze bezichtiging heeft E bij e-mail van 23.57 uur aan de Makelaar geschreven:
*“Vandaag heb ik nog even met verkoper gesproken. Dit om duidelijkheid te krijgen over een aantal zaken.
Internet snelheden en opties, uitbreidingsopties etc.
Het geeft mij aanleiding om je morgenochtend per telefoon een bieding te doen. Ik neem aan dat we nog steeds de eerste optie hebben.
Uitgangspunt is wel dat wij graag een tweede bezichtiging doen. Dat kan wat ons op zeer korte termijn. (in de avond is ook prima)*
- (...)*
*Onze bieding kent geen voorbehoud van financiering of verkoop bestaande eigen woning. Moment van overdracht kan wel een rol spelen.
Mochten we een (voorlopig) koopcontract tekenen dan moet de aanbidding direct van Funda af. Dus ook niet aanwezig onder verkocht! Al het digitale fotomateriaal wordt ons aangeleverd.
Ik bel je dinsdag rond 08:30.”*

2.12 E heeft dinsdag 31 juli 2018 om 8.30 uur telefonisch aan de Makelaar een bod uitgebracht van € 1.250.000,00.

2.13 In overleg met klager sub 1 heeft de Makelaar E en K. in de ochtend van dinsdag 31 juli 2018 gebeld en meegedeeld dat zij in de gelegenheid werden gesteld om vóór woensdag 1 augustus 2018 een uiterste bod per e-mail te doen.

2.14 Bij e-mail van dinsdag 31 juli 2018 om 12:19 uur heeft de Makelaar aan klagers geschreven, voor zover relevant:

“Vanmorgen heb ik gebeld met K en doorgegeven dat er een andere kaper op de kust is en de verkopers allebei de gegadigden een eerlijke kans wil geven door ze uiterlijk morgenmiddag om 12 uur de uiterste bieding en voorwaarden te laten mailen.

Ze was erg teleurgesteld en zei dat we gisteren een deal hadden inzake de leverdatum, geen ontbindende voorwaarde en de koopsom van het huis.

De roerende zaken waren nog een punt maar dat staat los van de koopsom van het huis.

Ik heb haar uitgelegd dat bij een consumentenkoop volgens artikel 18.1 van de NVM-koopovereenkomst er pas een deal is wanneer beide partijen de schriftelijke koopovereenkomst getekend hebben (schriftelijkheidsvereiste).

K kon het zich niet voorstellen en heeft gebeld met haar nicht die notaris is.

Ze belde terug om aan te geven dat mijn verhaal klopte en gaf daarnaast aan dat ze het niet als consument wil kopen maar als bedrijf.

Ik heb aangegeven dat het een particulier object is en geen bedrijfsbestemming of Hinderwetvergunning heeft.

Ik heb dit even kortgesloten met [...], notaris in V. Hij gaf aan dat dit heel slim bedacht is (vanmorgen) maar dat het een beetje dubieus is dat ze daar nu pas mee komt.

Ik zet dit even op de mail omdat het van belang is i.v.m. eventuele risico's dat K het er niet bij laat zitten en dat je uiteindelijk niet weet tot wat voor ellende dit kan leiden.

Laten we even overleggen (...)”

2.15 Klager sub 1 heeft hierop bij whatsappbericht van 31 juli 2018, 12.36 uur geantwoord:

“Heb net je email gelezen. Sta nu in de OK en kan dus niet bellen.”

2.16 Vervolgens hebben de Makelaar en klager sub 1 telefonisch contact gehad. In dit gesprek heeft klager sub 1 aangegeven akkoord te gaan met de verkoop van de woning voor € 1.250.000,- aan Ks. Klager sub 1 heeft daarna nog de volgende Whatsappberichten gestuurd:

Om 12.44 uur:

“de aanbieding met betrekking tot de inboedel moet je maar even intrekken.

Anders zitten we daar ook aan vast.”

en om 16.22 uur:

“heb je ook nog een sticker met verkocht voor over het bord?”

2.17 Bij e-mail van 31 juli 2018 om 13.01 uur heeft K aan de Makelaar het volgende geschreven:

“Zoals zojuist besproken is er geen sprake van een schriftelijkheidsvereiste, want mijn Stoeterij koopt voor zich of nader te noemen meester. Vandaar dat jouw felicitaties gisteren dat wij [de woning] gekocht hebben terecht waren.

Het pand zal uiteraard worden gebruikt conform de bestemming.

Ter duidelijkheid en om enige verwarring te voorkomen, hebben we het volgende met elkaar afgestemd:

- *Er is overeenstemming bereikt met een koopprijs van EUR 1.250.000,-.*
- *Er is geen financieel voorbehoud.*
- *Overdracht is per 31 – 12 – 2018 of eerder indien mogelijk.*
- *Wij mogen de (extra) verbouwing afronden per direct en huidige bewoners zullen erop toezien dat de uitvoer perfect zal verlopen. (...).*

Morgen willen wij graag het koopcontact komen tekenen (...)

2.18 Op dinsdag 31 juli 2018 om 15.32 uur heeft K aan de Makelaar het volgende sms-bericht gestuurd:

“(...)

Michael en ik vinden het erg verdrietig hoe het verkoopproces voor [de Woning] nu uiteindelijk is gegaan en betreuren de werkwijze van [klagers] en dat we niet mogen beginnen met verbouwen + overnemen van hun spullen. Maar dat is dan maar zo en wij hopen oprecht dat ze emotioneel ‘bijtrekken’. Aan jou de vraag of jij ajb per mail aan ons wilt bevestigen dat de andere punten geaccepteerd zijn en dat we het huis hebben gekocht met de door [klagers] bijgestelde voorwaarden”.

2.19 Een medewerker van het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van dinsdag 31 juli 2018 om 16.07 uur aan K een formulier toegezonden voor het opmaken van de concept-overeenkomst.

2.20 Bij e-mail van woensdag 1 augustus 2018, 8.26 uur, heeft de Makelaar aan K geschreven:

“(...) Het vierde aandachtstreepje inzake de verbouwing wil de verkoper niet meer zoals gisteren aan jou doorgegeven.

Als het goed is heeft [een medewerkster van het Makelaarskantoor] al geïnformeerd naar jullie gegevens inzake het opstellen van de koopovereenkomst.

Deze zullen we zo spoedig mogelijk op papier zetten. (...)

2.21 Op donderdag 2 augustus 2018 heeft klager sub 1 per e-mail aan de Makelaar geschreven, voor zover relevant:

Graag zou ik een overzicht willen ontvangen van alle communicatie met K en E. Wij hebben geen goed gevoel bij de huidige gang van zaken en gaan daarom juridisch advies inwinnen. Ik voorzie straks namelijk problemen met beide partijen en dat wij daar de dupe van worden.

K vertelde bij ons aan de keukentafel dat ze tot max 1.200.000 zou kunnen gaan en dat de ouders eventueel financieel zouden bijspringen. Nu koopt ze het ineens zakelijk.

Daar waren wij totaal niet van op de hoogte. Wij gingen er van uit dat dit een particuliere aankoop zou zijn. Ons is namelijk nooit anders verteld. Ook wisten wij niet dat jij al een deal met K had. Wij waren in de veronderstelling dat deze er niet was aangezien we nog over de inboedel aan het onderhandelen waren.

Anders hadden we E natuurlijk ook niet uitgenodigd voor een tweede bezichtiging.

Daarnaast heeft [klaagster sub 2] ook nooit enig akkoord op mijn uitgebrachte bod gegeven.

Wij hebben in deze dan ook het idee dat we niet goed voorgelicht zijn.

Zolang wij geen uitsluitel hebben over de juridische en financiële gevolgen gaan wij dus niet tekenen.”

2.22 De Makelaar heeft op vrijdag 3 augustus 2018 om 12.16 uur de e-mail van dinsdag 31 juli 2018 (hiervoor geciteerd onder r.o. 2.17) om doorgestuurd aan klagers en daarbij het volgende vermeld:

*“Bijgaand de e-mail van K.
Let wel: het is haar inhoud.
Ik probeer je vandaag nog te bellen.”*

2.23 Klagers hebben op vrijdag 3 augustus 2018 om 13.05 uur per e-mail aan de Makelaar als volgt geantwoord:

*“Hoe kan het dat je K gefeliciteerd hebt, terwijl wij als eigenaar niet wisten dat het huis verkocht zou zijn. Wij zouden nooit akkoord gegaan zijn met het bod en de aanvullende eisen van mevrouw, zeker niet op de manier waarop ze geformuleerd zijn.
Dit had dan ook altijd met ons overlegd moeten worden.
Kort samengevat je hebt ons huis verkocht zonder met ons de voorwaarden te overleggen en zonder ons in kennis te stellen (...)”*

2.24 Het Makelaarskantoor heeft geen concept-koopovereenkomst aan K toegestuurd.

2.25 Bij aangetekende brief van 6 augustus 2018 heeft de advocaat van M Holding B.V. (de vennootschap waarvan K bestuurder was, hierna te noemen: M Holding) klagers gesommeerd om uiterlijk dinsdag 7 augustus 2018 voor 15.00 uur te bevestigen dat zij de verplichtingen uit hoofde van de koopovereenkomst na zouden komen.

2.26 Klager sub 1 heeft bij e-mail van 6 augustus 2018 om 8.31 aan een collega van de Makelaar laten weten:

*“...
Ik wil graag weten welke voorwaarden/afspraken er nu precies besproken/gemaakt zijn.
We zijn nu bijna een week verder en ik weet als enige niet onder welke voorwaarden het huis mogelijk verkocht is door B(CRvT lees: L).
...”*

2.27 De Makelaar heeft bij e-mail van 6 augustus, 17.01 uur, aan klagers bericht:

“De voorwaarden waaronder K gekocht heeft zijn zoals besproken:

- *koopprijs €1.250.000,-kk met inbegrip van de roerende zaken die volgens de roerende zakenlijst onder kolom ‘Blijft achter’ staan.*
- *geen ontbindende voorwaarden*
- *aanvaarding (uiterlijk) 31 december 2018*

Wat K in haar mail stelt heb ik direct na het ontvangen van de mail mondeling aangegeven dat dit niet (meer) bespreekbaar is voor jullie.

Dus: geen overname verdere roerende zaken en niet eerder aan het werk in het huis of gastenverblijf.

Ik mail dit vanaf mijn vakantieverblijf en heb het dossier niet bij me zoals je zult begrijpen.

Ik betreur het dat ik ivm het bovenstaande niet in Nederland ben en jullie aansluitend op vakantie gaan. Het liefst ga ik met jullie om tafel.”

- 2.28 Bij verzoekschrift van 8 augustus 2018 heeft M Holding verlof gevraagd aan de voorzieningenrechter van de rechtbank [...] tot het leggen van conservatoir beslag tot levering op de woning. Bij beschikking van donderdag 9 augustus 2018 is dit verlof verleend.
- 2.29 In een e-mail van 9 augustus 2018 heeft de gemachtigde van klagers aan de advocaat van M Holding bericht dat klagers betwisten dat een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen en meegedeeld dat zij geen gevolg zullen geven aan de sommatie van 6 augustus 2018.
- 2.30 Op vrijdag 10 augustus 2018 heeft M Holding conservatoir beslag tot levering gelegd op de woning.
- 2.31 Bij deurwaardersexploot van 4 januari 2019 zijn klagers gesommeerd om binnen acht dagen tot levering van de onroerende zaak aan MKO Holding over te gaan en aangezegd dat indien zij hiermee in gebreke blijven een boete van 3 promille van de koopprijs per dag verschuldigd zouden zijn.
- 2.32 Een verklaring van E, gedateerd 25 januari 2018 (CRvT: bedoeld zal zijn: 2019), luidt, voor zover relevant, als volgt:
- “31-jul 15.24 Makelaar belt mij de dat bezichtiging niet door gaat. En ook het opbieden niet. [De Makelaar] verklaart; de andere partij accepteert het opbieden niet en dreigt met een rechtszaak. Er is dan wel een bod gedaan, al dan niet geaccepteerd, maar de makelaar weet dat hij vrijheid heeft van handelen. Er staat immers nog niets op papier. Schriftelijkheidsvereiste! Met die constatering neemt K geen genoegen. Zij heeft navraag gedaan bij een notaris. Die bevestigt dat de vereisten alleen van toepassing zijn tussen particulieren, maar als je zakelijke biedt niet. Nu verklaart kopende partij ineens het laatste. [De Makelaar] geeft aan dat hij, in overleg met zijn mededirecteur, geen zin heeft in rechtszaken. Zij hebben [klagers] geadviseerd om in zee te gaan met K dan wel met M Holding. E wordt bedankt voor de belangstelling. Tot het opbieden, door twee partijen, uiterlijk 1 augustus 12:00 per mail, is er niet meer gekomen.”*
- 2.33 De rechtbank [...] heeft bij vonnis van 28 mei 2019 in de zaak van M Holding tegen klagers, de Makelaar en het Makelaarskantoor (hierna: het vonnis) – kort samengevat en voor zover in deze zaak van belang – geoordeeld en beslist:
- dat tussen M Holding als koper en klagers als verkopers een koopovereenkomst tot stand is gekomen met betrekking tot de woning op dinsdag 31 juli 2018;
 - dat het vonnis in de plaats zal treden van de volmacht die vereist is om alle voor levering vereiste rechtshandelingen te verrichten nadat de koopsom door de notaris is ontvangen;
 - dat klagers een boete van € 125.000,00 dienen te betalen, alsmede de beslagkosten ad € 1.454,12 en de proceskosten ad € 8.001,05;
 - dat klagers hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de schade die M Holding als gevolg van niet tijdige levering heeft geleden voor zover deze hoger is dan de boete.
- 2.34 Klagers en K hebben vervolgens schikkingsonderhandelingen gevoerd, waarbij de boete is teruggebracht tot € 40.000,00 onder de voorwaarde dat klagers geen hoger beroep tegen het

vonnis zouden instellen.

2.35 Klagers hebben bij brief van 3 februari 2020 een klacht tegen het Makelaarskantoor en de Makelaar ingediend.

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

3.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht samengevat en zakelijk als volgt weergegeven:

- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben de identiteit van de koper (privé of zakelijk) niet gecontroleerd (onderdeel 1);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben niet met gegadigden gecommuniceerd dat de Makelaar alleen bemiddelt bij de verkoop en niet bevoegd is bindende afspraken te maken (onderdeel 2);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben niet schriftelijk gecommuniceerd met klagers over de biedingen van de gegadigden en met de gegadigden omtrent hun standpunt inzake de essentialia van een koopovereenkomst (onderdeel 3);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben het onderhandelingsproces met meerdere gedaagden (CrvT: bedoeld zal zijn gegadigden) onvoldoende begeleid (onderdeel 4);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben ten onrechte E. buiten spel gezet als niet geïnteresseerd (onderdeel 5);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben ten onrechte geen deskundig juridisch advies ingewonnen met betrekking tot het standpunt van K (onderdeel 6);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben klagers niet geadviseerd deskundig juridisch advies in te winnen omtrent hun rechtspositie (onderdeel 7);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben ten onrechte druk uitgeoefend op klagers om een beslissing te nemen (onderdeel 8);
- De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben geen dossier aangelegd met betrekking tot de verkooponderhandelingen (onderdeel 9);
- De Makelaar heeft het dossier rondom de verkoop van de woning van klagers tijdens de vakantie van de Makelaar onzorgvuldig overgedragen (onderdeel 10).

3.2 Met betrekking tot de Makelaar heeft de Raad van Toezicht de klachtonderdelen 2 tot en met 4 en 6 tot en met 10 gegrond en de klachtonderdelen 1 en 5 ongegrond verklaard. Aan de Makelaar is de straf van berisping opgelegd. Voorts is bepaald dat de Makelaar een geldboete ad € 2.500,00 en de kosten van de behandeling van de zaak ad € 2.650,00 exclusief btw aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM dient te voldoen. De klacht tegen het Makelaarskantoor is ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

4.1 De klacht is op 3 februari 2020 ingediend, zodat het per 1 oktober 2019 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019, van toepassing is.

omvang van het hoger beroep

- 4.2 De Makelaar komt in beroep tegen het oordeel van de Raad van Toezicht met betrekking tot de gegrond verklaarde klachtonderdelen. Door klagers is geen incidenteel beroep ingesteld. De klachtonderdelen 1 en 5, die door de Raad van Toezicht ongegrond zijn verklaard, maken daarmee geen onderdeel uit van het hoger beroep.

klachtonderdelen 2, 3 en 4

- 4.3 De Raad van Toezicht heeft deze klachtonderdelen gezamenlijk behandeld en geoordeeld dat de Makelaar het verkoopproces onvoldoende heeft begeleid.

De Makelaar heeft dit in hoger beroep betwist. Volgens de Makelaar had klaagster sub 2 in het telefoongesprek met hem herhaald dat hun bodemprijs € 1.250.000,- was. Dit heeft hij aan K overgebracht en zij heeft dat aanbod aanvaard. Van de Makelaar kon niet worden verwacht dat hij toch eerst weer contact zou opnemen met klagers over het voorstel van K ad € 1.200.000,-: hij wist immers al dat klagers daarmee niet akkoord zouden gaan en dat hun bodemprijs en dus ook voorstel € 1.250.000,- was. Overeenkomstig zijn taak als bode en als redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar heeft de Makelaar die verklaring aan K overgebracht, waarna hij als bode de verklaring van K in ontvangst heeft genomen dat zij dit aanbod aanvaardde. Het enkele feit dat deze bevestiging nog aan klagers moest worden overgebracht, maakt niet dat de Makelaar voorbarig heeft gehandeld door K te feliciteren. Op basis van de verklaringen van K en klagers kon immers worden geconcludeerd dat sprake was van mondelinge overeenstemming over de koopprijs van de woning.

Daarnaast heeft de Makelaar aangevoerd dat de Raad van Toezicht ten onrechte heeft aangevoerd dat hij het verkoopproces onvoldoende heeft begeleid door niet op eigen initiatief contact te onderhouden met E. E had immers na 20 juli 2018 niets meer van zich laten horen, terwijl de Makelaar hem al had verteld dat er veel belangstelling was voor de woning. Er vonden ook al vérgaande onderhandelingen plaats met K over zowel de woning, de leveringsdatum en de inboedel. Er bestond voor de Makelaar dan ook geen aanleiding om E te benaderen.

- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel zijn in het bijzonder de regels 1 en 2 van de Erecode van belang. Op grond van regel 1 van de Erecode is de makelaar zich bewust van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Hij oefent deze functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft naar kwaliteit in de dienstverlening. In de communicatie waakt de makelaar onder meer voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten. Op grond van regel 2 van de Erecode komt de makelaar naar zijn beste vermogen tegemoet aan de reële verwachtingen die een klager als zijn opdrachtgever mag hebben. Volgens regel 2 van de Erecode heeft de makelaar de belangen van klager te beschermen en te bevorderen. Welke handelwijze van de makelaar op grond van deze regels van de Erecode mag worden verwacht is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval [CR20-2717].

- 4.5 In de onderhavige zaak betrof het de verkoop van een woning in een hogere prijsklasse. Er hadden zich al meerdere geïnteresseerden voor de woning gemeld. K was de woning voor een tweede keer gaan bezichtigen, waaruit kon worden afgeleid dat zij serieus geïnteresseerd was in de woning. De Makelaar kon niet aanwezig zijn op de dag dat K de woning opnieuw wenste te bezichtigen. In beginsel is het toegestaan dat een makelaar zijn opdrachtgever vraagt om een bezichtiging te begeleiden, wanneer de makelaar zelf verhinderd is en een andere datum voor bezichtiging niet

direct valt te realiseren. Echter door verkopers een bezichtiging te laten begeleiden en daar zelf - of een andere makelaar - niet bij aanwezig te zijn, neemt een makelaar het risico dat een geïnteresseerde de verkopers in meer of mindere mate onder druk zal gaan zetten om informatie te verkrijgen. Dat risico heeft zich in dit geval ook verwezenlijkt: klagers hebben tijdens de tweede bezichtiging aan K genoemd wat hun bodemprijs was en onder welke voorwaarden zij de woning wensten te verkopen. De Makelaar wist al van klagers dat zij aan K hadden meegedeeld de woning in ieder geval niet voor minder dan € 1.250.000,- te willen verkopen. Toen K telefonisch op 30 juli 2018 aangaf dat zij het bod van € 1.250.000,- accepteerde, had de Makelaar niet aan haar mogen bevestigen dat er overeenstemming was bereikt, maar had hij eerst deze mededeling van K aan klagers moeten terugkoppelen. Op die manier had hij kunnen verifiëren of daadwerkelijk sprake was geweest van een aanbod door klagers tijdens de bezichtiging op 28 juli 2018 dat uitsluitend nog door K moest worden aanvaard. Door zijn handelwijze heeft de Makelaar het onderhandelingsproces onvoldoende begeleid. De Raad van Toezicht heeft deze klachtonderdelen terecht gegrond verklaard.

- 4.6 De Makelaar heeft nog aangevoerd dat de Raad van Toezicht in r.o. 4.8 ten onrechte heeft overwogen dat hij niet op eigen initiatief contact heeft onderhouden met E. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat inderdaad niet van de Makelaar hoefde te worden verwacht dat hij zelf nog contact zou opnemen met E, nu na de bezichtiging van 20 juli 2018 niets meer van hem was vernomen en de andere geïnteresseerde, K, een serieuze gegadigde bleek. Nu dit echter geen apart klachtonderdeel was, leidt dit in hoger beroep niet tot een ander oordeel met betrekking tot de klachtonderdelen 2 tot en met 4.

klachtonderdelen 6, 7 en 8

- 4.7 De Raad van Toezicht heeft ook deze klachtonderdelen gezamenlijk behandeld en geoordeeld dat de Makelaar onvoldoende juridisch advies heeft ingewonnen bij de beoordeling van de rechtspositie van klagers en hen niet heeft aangeraden zelf een deskundige in te schakelen hiervoor.
- 4.8 De Makelaar heeft aangevoerd dat hij, overeenkomstig artikel 5 van de Erecode, contact heeft gezocht met een notaris, nadat K hem had meegedeeld dat zij de woning niet in privé zou kopen, maar dat haar BV de woning kocht. De notaris heeft hem vervolgens geadviseerd dat het slim was bedacht door K, maar dubieus dat zij daar pas in een laat stadium mee kwam, en dat als K het er niet bij zou laten zitten, dit tot ellende zou kunnen leiden. Dit advies heeft de Makelaar in zijn e-mail van 31 juli 2018 aan klagers meegedeeld. Vervolgens heeft klager sub 1 telefonisch aan de Makelaar laten weten dat hij geen zin had in rechtszaken en dat de verkoop kon worden gesloten op het overeengekomen bedrag van € 1.250.000,-. Dit was de vrije keuze van klager sub 1 en de rechtbank heeft in het vonnis van 28 mei 2019 ook geoordeeld dat de Makelaar klagers niet onder druk heeft gezet om in te stemmen met de verkoop, of dat de Makelaar onjuiste mededelingen heeft gedaan op grond waarvan klagers hebben ingestemd met de verkoop. Gelet op de mededelingen van klagers met betrekking tot het door laten gaan van de verkoop, was er voor de Makelaar geen aanleiding om hen te adviseren om zelf toch ook nog een deskundige te raadplegen, aldus steeds de Makelaar.
- 4.9 Regel 5 van de Erecode luidt als volgt:

Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschikken over voldoende kennis van de aangelegenheden waarmee zij zich bezig houden. Is de vereiste kennis niet voorhanden, dan adviseert het lid om een ter zake deskundige te raadplegen of doet de onderhandelaar zelf

een beroep op zo'n deskundige. De NVM-Makelaar/Taxateur houdt zich alleen bezig met zaken waartoe hij over voldoende kennis beschikt.

4.10 Nadat de Makelaar van K had vernomen dat zij de woning niet als consument wilde kopen, waardoor het schriftelijkheidsvereiste als bedoeld in artikel 7:2 lid 1 BW niet van toepassing was, heeft hij contact gezocht met een notaris en aan hem de vraag voorgelegd of de BV nu als koper kon optreden, waardoor het schriftelijkheidsvereiste inderdaad niet van toepassing zou zijn. De Makelaar is er daarmee vanuit gegaan dat tussen partijen al een overeenkomst tot stand was gekomen die niet meer aantastbaar was, terwijl het de vraag is of dat op 31 juli 2018, na het telefoongesprek met K, al zo was. Wel staat vast dat hij niet aan de notaris heeft voorgelegd of op dat moment al een overeenkomst tot stand was gekomen, daar dus geen deskundig advies over heeft ingewonnen en klagers ook niet heeft geïnformeerd over de vraag of er al een overeenkomst tot stand gekomen was. De Makelaar had moeten onderkennen dat op dit punt discussie mogelijk was, en had klagers moeten adviseren hieromtrent juridische bijstand in te schakelen. Het enkele contact zoeken met de notaris over de vraag of de vennootschap van K met passering van het schriftelijkheidsvereiste de koopovereenkomst kon sluiten, is onvoldoende geweest. De Makelaar had niet zonder door hem of klagers ingewonnen gedegen juridisch advies klagers mogen adviseren met K in zee te gaan, hetgeen hij wel heeft gedaan, zoals E in zijn verklaring van 25 januari 2018 (bedoeld zal zijn 2019) aangeeft. Hieruit volgt dat de Raad van Toezicht de klachtonderdelen 6, 7 en 8 terecht gegrond heeft verklaard.

klachtonderdelen 9 en 10

4.11 Deze klachtonderdelen zien op het niet aanleggen van een dossier met betrekking tot de verkooponderhandelingen door de Makelaar en het onzorgvuldig overdragen van het dossier tijdens de vakantie van de Makelaar.

4.12 De Makelaar heeft hiertegen aangevoerd dat de onderhandelingen tussen klagers en K begonnen te spelen toen hij bijna wegreed naar Italië voor een vakantie en niet meer op kantoor was. Hij heeft in Italië direct een schriftje gekocht nu alle ontwikkelingen qua volgorde nog vers in zijn geheugen en in de Whatsapp zaten. Het dossier bevat echter niet alleen dit schrift, maar ook de gegevens omtrent de overdracht, de opdrachtgevers, het verkoopobject, de mailwisselingen, Whatsappberichten, verslagen van telefoongesprekken en aantekeningen. Dit blijkt allemaal uit het dossier, waaruit volgt dat wel degelijk sprake is geweest van een dossiervoering overeenkomstig hetgeen een redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar betaamt. De Makelaar was ook gedurende zijn vakantie steeds bereikbaar, zodat geen sprake is geweest van een overdracht of waarneming door een collega. Toen klagers het dossier opvroegen, hebben de medewerkers van het Makelaarskantoor dat verzoek aan de Makelaar overgedragen. De Makelaar wilde zelf eerst weten welke stukken zich in het dossier bevonden, ook in het kader van privacy ten opzichte van derden. Om die reden heeft de Makelaar besloten het dossier niet mee te laten geven, maar het dossier na zijn terugkomst zelf te verstrekken.

4.13 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Als in het kader van een opdracht tot verkoop werkzaamheden worden verricht, zoals telefonische contacten, onderzoek naar relevante gegevens en dergelijke zal een makelaar daarvan aantekeningen maken en in zijn (elektronisch) dossier bewaren. Dit dient niet alleen als geheugensteun voor het correct uitvoeren van de opdracht, maar ook voor de reconstructie van een zaak als nadien een geschil ontstaat tussen de opdrachtgever en de wederpartij of met de makelaar [CR 19-2674].

4.14 De Makelaar heeft aangevoerd dat hij over een gedetailleerd dossier beschikt, maar hij heeft nagelaten daar bewijzen van over te leggen. Zo zijn bijvoorbeeld geen telefoonnotities overgelegd van de gesprekken die de Makelaar met K heeft gevoerd. Juist het maken van dergelijke notities kan ervoor zorgen dat kan worden achterhaald wat nu precies is meegedeeld door eenieder. Nu geen verdere stukken zijn overgelegd dan enkele e-mails die door de Makelaar zijn gewisseld en aldus niet kan worden vastgesteld of er een meeromvattend dossier is bijgehouden door de Makelaar, houdt de Centrale Raad van Toezicht het ervoor dat niet is gebleken van een goede dossiervorming door de Makelaar. Daarmee zijn ook klachtonderdelen 9 en 10 terecht door de Raad van Toezicht gegrond verklaard.

maatregelen

4.15 Door de Raad van Toezicht is aan de Makelaar een berisping opgelegd. Daarnaast is aan hem een boete van € 2.500,- opgelegd en zijn de op de behandeling van de zaak vallende kosten ten laste van de Makelaar gebracht. Volgens de Makelaar heeft de Raad deze maatregelen ten onrechte opgelegd. De Makelaar heeft aangevoerd dat hij overeenkomstig de statuten van de NVM en artikelen 1, 2 en 4 van de Erecode heeft gehandeld. Hij heeft naar eer en geweten gehandeld, de inspanning geleverd en begeleiding gedaan die van hem in de gegeven omstandigheden mocht worden verwacht en is niet tekortgeschoten. De klachtonderdelen hadden daarom ongegrond moeten worden verklaard, aldus de Makelaar.

4.16 In het voorgaande heeft de Centrale Raad van Toezicht reeds geoordeeld dat de Raad van Toezicht terecht de klachtonderdelen die in hoger beroep nog voorliggen gegrond heeft verklaard. In artikel 31 Reglement Tuchtrechtspraak is bepaald dat bij tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen een of meer van de vier in dat artikel opgenomen straffen kan worden opgelegd. Voor het bepalen van de hoogte van de straf betreft de Centrale Raad van Toezicht in het bijzonder de navolgende feiten en omstandigheden:

- de Makelaar heeft de belangen van klagers door zijn handelwijze onvoldoende behartigd, welke handelwijze er (mede) toe heeft geleid dat klagers betrokken zijn geraakt bij een gerechtelijke procedure en voor die procedure de nodige kosten hebben gemaakt;
- de Makelaar er onvoldoende blijk van heeft gegeven te beseffen dat zijn begeleiding van het verkoopproces niet aan de daaraan te stellen eisen heeft voldaan.

Gelet op het voorgaande heeft de Raad van Toezicht terecht aan de Makelaar zowel een berisping als een boete van € 2.500,- opgelegd. Dat betekent dat het hoger beroep van de Makelaar, voor zover zich dat richt tegen de opgelegde maatregelen, niet slaagt.

kosten en klachtgeld

4.17 Klagers hebben voorafgaand aan de procedure bij de Raad van Toezicht op de voet van artikel 17 Reglement Tuchtrechtspraak € 100,- klachtgeld voldaan. Dit klachtgeld wordt gerestitueerd indien de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard. In de uitspraak van de Raad van Toezicht is daarover geen beslissing genomen. Volledigheidshalve zal in het dictum hier alsnog op worden beslist.

4.18 De beslissing tegen de Makelaar wordt in hoger beroep nagenoeg gehandhaafd, zodat de Makelaar

ook de kosten van het hoger beroep heeft te dragen.

5. Slotsom

- 5.1 Nu klagers geen incidenteel beroep hebben ingesteld, ziet het hoger beroep alleen op de klachtonderdelen die door de Raad van Toezicht gegrond zijn verklaard, waartegen de Makelaar in beroep is gekomen.
- 5.2 Ook in hoger beroep is geoordeeld dat de Makelaar het onderhandelingsproces onvoldoende heeft begeleid. De Makelaar had niet mogen volstaan met het raadplegen van een notaris, maar had klagers moeten adviseren om nader juridische bijstand te zoeken. Tot slot is onvoldoende gebleken dat de Makelaar een voldoende gedetailleerd dossier heeft bijgehouden.
- 5.3 De beslissing van de Raad van Toezicht zal, inclusief de aan de Makelaar opgelegde maatregelen, worden bekrachtigd. De Makelaar zal tevens worden veroordeeld in de kosten van het hoger beroep.

6. Beslissing in hoger beroep

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

- 6.1 Bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 7 september 2020;
- 6.2 Bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bedrag van € 2.987,-, exclusief eventueel verschuldigde BTW, binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht zal voldoen;
- 6.3 Bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht, voor zover dit nog niet is geschied, het klachtgeld van € 100,- aan klagers binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op januari 2022.

P. van der Kolk-Nunes
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris