



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22059 RvT Noord

NVM Noord 113

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onafhankelijkheid. Belangenverstrengeling.

Beklaagde treedt ook op als verkopend makelaar voor de kopers van de woning van klager. De makelaar heeft geen toestemming gevraagd aan klager om die opdracht te accepteren. Volgens klager schendt de makelaar hiermee regel 3 van de Erecode NVM. Toestemming is geen vereiste in de situatie zoals omschreven in het eerste deel van regel 3 Erecode NVM. In zoverre is de klacht ongegrond. De Raad stelt ook geen tegenstrijdigheid tussen de beide opdrachten vast, zodat om die reden de klacht ook ongegrond wordt verklaard. Op zichzelf is het niet ongeoorloofd dat een makelaar enerzijds optreedt voor een opdrachtgever als verkopend makelaar van een bepaald object en anderzijds in opdracht voor de kopers van dat object bemiddelt bij de verkoop van hun eigen woning. Wel dient de makelaar in een dergelijke situatie aan strengere zorgvuldigheidseisen te voldoen zodra de belangen wel tegenstrijdig worden. Er is niet gebleken van een dergelijke tegenstrijdigheid en voorts heeft de makelaar zorgvuldig gehandeld.

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer [V.], wonende te [woonplaats],

klager,

tegen

mevrouw [M.], NVM-makelaar, verbonden aan NVM-lid [A. Makelaars],

kantoorhoudende te [woonplaats]

de makelaar.



1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft per mail van 28 oktober 2022 met bijlagen aan de NVM een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Raad van Toezicht Noord van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM ontvangen op 8 november 2022.
- 1.2. Per mail van 29 november 2022 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 28 februari 2023 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - klager;
 - de makelaar met haar gemachtigde, mr. P.F.A. Reichenbach.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. De Raad gaat uit van de volgende feiten.
- 2.2. De makelaar heeft in opdracht van klager bemiddeld bij de verkoop van zijn woning gelegen aan [adres]. Op 1 februari 2022 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden. Tijdens het adviesgesprek op 1 februari 2022 heeft de makelaar een verwachte opbrengst genoemd die lag tussen de € 375.000,- en € 400.000,--.
- 2.3. Op 24 maart 2022 is de opdracht tot dienstverlening ondertekend. De makelaar heeft klager geïnformeerd over de veranderende markt en dat de op 1 februari 2022 genoemde opbrengst mogelijk niet meer gehaald zou worden. De woning is in verkoop genomen met een vraagprijs ter hoogte van € 350.000,--.
- 2.4. Op 13 april hebben bezichtigingen plaatsgevonden, onder leiding van een collega van de makelaar, die vanwege ziekte afwezig was. Klager en de makelaar hebben afgesproken om de biedingen bij inschrijving te laten uitbrengen. Op 15 april 2022 is biedingstermijn gesloten. Op dat moment was er een bod ontvangen, ter hoogte van € 360.360,--. De makelaar heeft de overige kijkers gebeld om te verifiëren of het klopt dat zij van hen geen bod had ontvangen. Dat bleek voor alle kijkers te kloppen.
- 2.5. Het bod was uitgebracht door een partij die voor de makelaar bekend was. De makelaar had deze partij vaker rondgeleid bij woningen die bij haar te koop stonden en de makelaar had met hen op 22 december 2021 een adviesgesprek gevoerd met het oog op de verkoop van hun eigen appartement. Ook heeft de makelaar op 23 december 2021 een offerte aan deze partij uitgebracht.
- 2.6. Bij het bespreken van het bod heeft de makelaar gemeld dat zij deze partij kende omdat zij hen vaker was tegengekomen bij bezichtigingen, een adviesgesprek met hen had gehad en ook de verkoop van hun woning zou gaan begeleiden. Klager heeft daartegen op dat moment geen bezwaar gemaakt.



- 2.7. Tijdens het bespreken van het bod heeft de makelaar aangegeven dat het aan klager was om het bod wel of niet te accepteren. Een tegenvoorstel was gelet op de wijze van verkoop (bieden bij inschrijving) niet gebruikelijk volgens de makelaar.
 - 2.8. Klager is vervolgens op 19 april 2022 akkoord gegaan met het bod, waarna de kopers de makelaar direct hebben ingeschakeld voor de verkoop van het eigen appartement. De koopovereenkomst met betrekking tot de woning van klager is op 22 april ondertekend.
 - 2.9. Op 26 april 2022 heeft klager de makelaar gemaild dat hij graag een afspraak wilde plannen om de verkoopfacturatie te bespreken. Dit gesprek heeft op 4 mei plaatsgevonden ten kantore van de makelaar. Klager heeft in dat gesprek gemeld dat hij niet goed had begrepen dat de kijkers om een eenmalig voorstel was gevraagd. De makelaar had hem – na het sluiten van de biedingstermijn en ontvangst van het (enige) bod - gezegd dat het niet gebruikelijk is om daar vervolgens toch over in onderhandeling te gaan als er bij inschrijving is geboden. Klager had daardoor de indruk gekregen dat de makelaar niet aan zijn kant, maar aan de kant van de kopers stond. De makelaar heeft dit nader toegelicht en partijen zijn vervolgens goed uit elkaar gegaan.
 - 2.10. Op 4 mei 2022 is de woning van de kopers verschenen op Funda.
 - 2.11. Later in mei heeft klager zich opnieuw bij de makelaar gemeld omdat hij had geconstateerd dat de makelaar zonder zijn uitdrukkelijke toestemming het appartement van de kopers in verkoop had genomen. De makelaar heeft klager vervolgens toegelicht dat van strijdige belangen geen sprake is en dat zij hem bij het melden van het bod al kenbaar had gemaakt dat zij voor een verkoopadvies bij dit appartement was geweest. Klager heeft dat ook erkend.
3. De klacht:
- 3.1. Klager meent dat de makelaar in strijd met artikel 3 van de NVM erecode gehandeld door niet de vereiste toestemming te vragen om ook het appartement van kopers in verkoop te nemen.
4. Het verweer:
- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
 - 4.2. Er is geen sprake geweest van tegenstrijdige belangen, klager toont dat ook niet aan. De makelaar heeft de kopers niet bijgestaan bij de aankoop van de woning van klager. Zij heeft de kopers enkel bijgestaan bij de verkoop van hun eigen woning. Klager uit enkel vermoedens dat zijn belangen niet goed behartigd zouden zijn, klager erkent dat hij niet weet of zijn belangen onjuist behartigd zijn. De makelaar betreurt het geschil, maar is onafhankelijk geweest.
 - 4.3. Klager wist ervan dat de makelaar ook de woning van de kopers zou gaan verkopen, de makelaar heeft klager daar direct van op de hoogte gebracht bij het bespreken van het bod. Klager heeft daartegen geen bezwaar gemaakt en heeft zelf de afweging gemaakt om het bod te accepteren.
 - 4.4. Klager heeft verklaard bereid te zijn om de klacht in te trekken als de betaalde courtage wordt terugbetaald. Naar de mening van de makelaar is klager teleurgesteld in de hoogte van de opbrengst van zijn woning. De woning heeft minder opgebracht dan door klager ingebeeld als gevolg van de ontwikkelingen op de woningmarkt en in de economie. Klager probeert dat



verlies te compenseren met de courtage voor de verleende diensten door de makelaar. Dat is onterecht volgens de makelaar.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De makelaar is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling Zwolle. De Raad is dus bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

Regel 3 Erecode NVM

- 5.2. Klager klaagt over schending van regel 3 van de Erecode NVM doordat de makelaar hem niet om toestemming heeft gevraagd om op te mogen treden als verkopend makelaar voor de kopers. Regel 3 van de Erecode NVM luidt als volgt:

In geval het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van een andere opdrachtgever, treedt een NVM-lid slechts in het belang van één van die opdrachtgevers op. Vorenstaande neemt niet weg dat twee NVM-Makelaars/Taxateurs die werkzaam zijn voor verschillende vestigingen van een lid mogen optreden voor opdrachtgevers met tegenstrijdige belangen, mits zij vooraf uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen van de opdrachtgevers en de belangen van die opdrachtgevers hierbij niet geschaad worden.

- 5.3. De Raad stelt vast dat het hier niet gaat om een situatie zoals omschreven in het tweede deel van regel 3, nu het niet gaat om twee makelaars van eenzelfde lid vanuit verschillende vestigingen. Dat betekent dat de klacht moet worden beoordeeld naar de maatstaf zoals neergelegd in het eerste deel van regel 3.
- 5.4. Indien het aanvaarden van de opdracht van de kopers tot verkoop van hun woning in strijd was geweest met het belang van klager, had de makelaar enkel voor een van beide partijen mogen optreden. Als er geen strijdigheid van belangen was, dan mocht de makelaar voor beide opdrachtgevers optreden. Uit regel 3 Erecode NVM volgt niet dat toestemming vereist is voor het aanvaarden van de opdracht, noch dat bij toestemming in een situatie van tegenstrijdig belang toch mag worden opgetreden voor beide opdrachtgevers.
- 5.5. Klager heeft zijn klacht beperkt tot het niet vragen van zijn toestemming. Omdat de toestemming geen vereiste is in een situatie zoals omschreven in het eerste deel van regel 3 van de Erecode, is de klacht in zoverre ongegrond.

Strijdigheid van belangen?

- 5.6. Voor zover de klacht van klager ruimer opgevat moet worden, namelijk dat de makelaar ten onrechte de tweede opdracht heeft geaccepteerd, omdat deze opdracht in strijd zou zijn met het belang van klager, oordeelt de Raad als volgt.
- 5.7. Op zichzelf is het niet ongeoorloofd dat een makelaar enerzijds optreedt voor een opdrachtgever als verkopend makelaar van een bepaald object en anderzijds in opdracht voor de kopers van dat object bemiddelt bij de verkoop van hun eigen woning. Wel dient de makelaar in een dergelijke situatie aan strengere zorgvuldigheidseisen te voldoen zodra de belangen wel tegenstrijdig worden.



- 5.8. Zo oordeelde de Centrale Raad van Toezicht NVM¹ als volgt: *Wanneer een makelaar optreedt als verkopend makelaar voor een bepaalde opdrachtgever en tevens als verkopend makelaar voor het onroerend goed van een (potentiële) koper worden zorgvuldigheidseisen gesteld aan het optreden van de makelaar indien de belangen van beide opdrachtgevers op enig moment (evident) tegenstrijdig worden. Anders dan de Raad van Toezicht, is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat uit de omstandigheden van het geval volgt dat het optreden van de Makelaar in deze zaak aan deze zorgvuldigheidsnorm voldeed.*
- 5.9. Van (evident) tegenstrijdige belangen is in het onderhavige geval geen sprake. De Raad stelt hierbij voorop dat de verkoop van de woning van kopers juist in het belang van klager was. Immers, dat zou van positieve invloed zijn op de het verkrijgen van financiering door kopers. Daar had klager belang bij, gelet op zijn verplichtingen met betrekking tot de aankoop van een woning in Amsterdam.
- 5.10. Feiten en omstandigheden waaruit blijkt dat de makelaar de belangen van de kopers als (potentieel) opdrachtgever zwaarder heeft laten wegen dan de belangen van klager zijn niet gesteld. Klager heeft juist verklaard dat hij niet weet of hiervan sprake is geweest, maar dat hij wel dat gevoel heeft gekregen. Hij heeft dat gevoel gekregen uit de omstandigheden dat de makelaar hem heeft gezegd dat het 1) niet gebruikelijk is om een tegenvoorstel te doen in het geval van bieden bij inschrijving waarbij er om een eindvoorstel is gevraagd; en 2) het bod het maximaal haalbare was voor de kopers.
- 5.11. Voor wat betreft de eerste omstandigheid oordeelt de Raad dat bij een zodanig biedingsproces de kijkers worden gevraagd hun beste bod in te dienen, op basis waarvan vervolgens de koper met de hoogste c.q. beste bidder een koopovereenkomst sluit. Het is juist dat het in zo'n biedingsproces niet gebruikelijk is om een tegenvoorstel te doen na ontvangst van het bod.
- 5.12. De Raad hecht hierbij ook belang aan de omstandigheid dat klager er ook voor had kunnen kiezen om het bod niet te accepteren. Dat heeft klager – weloverwogen – niet gedaan en dat ligt ook niet voor de hand omdat dit het enige bod was en het bod bovendien de vraagprijs ruim overschreed.
- 5.13. Voor wat betreft de verklaring van de makelaar dat dit bod het hoogst haalbare was voor de kopers geldt dat de makelaar tijdens de mondelinge behandeling heeft toegelicht dat zij een dergelijke opmerking heeft geplaatst omdat zij wist in welke prijscategorie de kopers zochten. De makelaar heeft daarmee niet bedoeld dat de kopers niet meer konden lenen, dat wist zij niet.
- 5.14. Tot slot acht de Raad van belang dat de makelaar transparant is geweest over haar relatie tot de kopers, hetgeen door klager ook is erkend. Aldus is de Raad ook niet van oordeel dat de makelaar niet zou hebben voldaan aan de voor haar geldende zorgvuldigheidseisen.

Uitspraak:

Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht ongegrond.

¹ CR 18/2664 (18-75).



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Aldus gewezen te Zwolle door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, J. Weide, makelaar lid NVM en mr. M. Poelsema lid, secretaris.