



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

19-52 RvT Noord

**200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER
203 ERECODE**

**Onvoldoende belangenbehartiging opdrachtgever, onvoldoende overleg
opdrachtgever, eigen belang.**

Klagers waren geïnteresseerd in een woning die beklaagden in verkoop hadden. Nadat klagers een bod van EUR 205.000,-- hadden uitgebracht, lieten beklaagden weten dat zij de woning voor EUR 200.000,-- zouden kunnen kopen mits zij beklaagden voor de verkoop van hun eigen woning zouden inschakelen. Klagers hebben dit gedaan en de woning van klagers werd voor EUR 310.000,-- verkocht aan gegadigden die beklaagden op hun beurt ook weer een verkoopopdracht verstrekten. Nadat de verkoop aan deze kopers i.v.m. de financiering alsnog werd ontbonden, ontdekten klagers dat een andere gegadigde, die ten tijde van de verkoop ook al in beeld was geweest, EUR 325.000,-- had willen bieden. Klagers hebben hun woning uiteindelijk aan deze laatste gegadigde verkocht. Doordat deze gegadigde door toedoen van beklaagden op de hoogte was van de in de ontbonden transactie gerealiseerde koopprijs was deze gegadigde niet meer bereid EUR 325.000,-- te betalen en werd de woning (opnieuw) voor EUR 310.000,-- verkocht. Klagers verwijten beklaagden dat zij onvoldoende met hen hebben gecommuniceerd en hun eigen belang (het verwerven van verkoopopdrachten) boven de belangen van hun opdrachtgevers hebben gesteld. Klagers zien hierin een patroon.

Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat beklaagden aan klagers voldoende informatie hebben verstrekt om tot een verantwoorde verkoopbeslissing te komen. Beklaagden zijn in hun communicatie met klagers te kort geschoten. Voorts is gebleken dat beklaagden blijkbaar als beleid hebben ernaar te streven om van gegadigden, met wie zij onderhandelen, ook bemiddelingsopdrachten in de wacht te slepen. Dit is op zichzelf toegestaan, maar het is niet wenselijk en vergt grote alertheid van de betrokken makelaar op mogelijke tegenstrijdige belangen. In dit geval is in ieder geval de schijn gewekt dat beklaagden bij hun activiteiten ten behoeve van hun opdrachtgevers hun eigen belangen laten meewegen, hetgeen tot benadeling van hun opdrachtgever kan leiden. De klacht is in zoverre dan ook gegrond.

NVM Noord 064

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



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer [A] en mevrouw [A],

wonende te L.,

klagers,

tegen

[Makelaarskantoor X], lid van de vereniging,

kantoorhoudende te L.,

het makelaarskantoor

en

de heer [Y], lid van de vereniging,

kantoorhoudende te L.,

de makelaar,

gezamenlijk aangeduid als beklaagden.



1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben bij brief van 22 maart 2019 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen beklaagden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 26 april 2019 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 8 mei 2019 hebben beklaagden verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 15 mei 2019 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - het makelaarskantoor, vertegenwoordigd door de heer [Z], en de makelaar in persoon;
 - klagers in persoon.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.
- 1.5. Klagers hebben ter zitting schriftelijke pleitaantekeningen overgelegd.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klagers waren geïnteresseerd in de aankoop van de woning [adres 1]. Het makelaarskantoor had opdracht te bemiddelen bij de verkoop daarvan.
- 2.3. Na onderhandelingen hebben klagers aan de makelaar een bod uitgebracht. Daarop heeft de makelaar hun laten weten dat er weliswaar een bod was uitgebracht van € 205.000,--, maar dat klagers de woning desalniettemin voor € 200.000,-- zouden kunnen kopen, mits zij het makelaarskantoor opdracht zouden geven tot verkoop van hun eigen woning aan de [adres 2]. Klagers zijn daarop ingegaan en hebben het makelaarskantoor op 27 december 2018 een schriftelijke opdracht tot bemiddeling voor de verkoop van hun eigen woning verstrekt.
- 2.4. In het kader van de verkoop hebben klagers op 12 januari 2019 zelf contact gehad met uit Z. afkomstige potentiële gegadigden, de familie [B], en die vervolgens doorverwezen naar het makelaarskantoor. Op dinsdag 15 januari 2019 zijn er bezichtigingen geweest. Naar aanleiding daarvan is er één concreet bod uitgebracht, ter hoogte van € 310.000,--. In een telefoongesprek tussen de makelaar en klagers hieromtrent hebben klagers besloten de bieder twee opties aan te bieden, namelijk om de woning of voor € 315.000,-- te kopen met een financieel voorbehoud en het voorbehoud verkoop eigen woning, of voor € 310.000,-- te kopen met alleen een financieel voorbehoud. Dit laatste bod is, nadat het door het makelaarskantoor aan hen was doorgegeven door de betreffende kopers geaccepteerd. Vervolgens heeft de makelaar twee bezichtigingen, die waren gepland op vrijdag 18 januari 2019, waaronder de bezichting door [B], afgezegd.



- 2.5. De kopers van klagers hebben het makelaarskantoor opdracht gegeven om hun eigen woning aan de [adres 3] te verkopen.
- 2.6. Op 25 februari 2019 hebben de kopers van klagers een beroep gedaan op het financieringsvoorbehoud respectievelijk om verlenging van de termijn daarvan gevraagd. De dag daarop hebben klagers de ontvangst van dit bericht bevestigd en de koopovereenkomst zelf ontbonden.
- 2.7. Intussen hadden klagers via facebook contact gehad met de familie [B]. Voor klagers werd toen duidelijk dat [B] met de makelaar een bezichtigingsafpraak had gemaakt voor vrijdag 18 januari 2019, die was afgebeeld, omdat de woning van klagers inmiddels was verkocht. De familie [B] bleek nog steeds geïnteresseerd en klagers hebben de woning zelf aan hen verkocht voor een bedrag van € 310.000,--. Bij brief van 27 februari 2019 hebben klagers de verkoopopdracht aan het makelaarskantoor beëindigd.
3. De klacht:
 - 3.1. Klagers verwijten beklagden onvoldoende belangenbehartiging in die zin, dat zij niet te goeder trouw hebben gestreefd naar een maximale verkoopopbrengst in het kader van de door klagers verstrekte bemiddelingsopdracht bij verkoop van hun woning aan [adres 2]. Klagers vermoeden dat beklagden de voorkeur geven aan gegadigden, bij wie zij zelf een verkoopopdracht in de wacht kunnen slepen.
 - 3.2. Klagers verwijzen met name naar de verklaring, die de familie [B], de uiteindelijke kopers van hun woning, op 14 april 2019 heeft opgesteld. Deze kopers hebben aangegeven dat zij voor de woning van klagers € 325.000,-- wilden bieden, in de hoop daarmee de hoogste bieder te zijn. Zij hebben echter niet de kans gekregen een bod uit te brengen, omdat de woning van klagers naar aanleiding van een bieding van dinsdag 15 januari 2019 was verkocht, hetgeen de familie [B] op donderdag 17 januari 2019 werd medegedeeld. In dat kader is meteen de afspraak, die met de familie [B] was gemaakt voor een bezichtiging op 18 januari 2019, afgezegd. De familie [B] was daarover teleurgesteld en verbaasd, omdat zij (later) van de makelaar hebben vernomen dat het huis van klagers voor € 310.000,-- was verkocht, terwijl zij zelf een hogere prijs hadden willen betalen.
 - 3.3. Dat de familie [B] als serieuze gegadigde moest worden beschouwd blijkt uit het feit dat zij, toen de kopers van de woning van klagers een beroep deden op het financieringsvoorbehoud, kort daarna alsnog een overeenkomst met klagers sloten.
 - 3.4. Klagers verwijten beklagden dat zij onvoldoende op de hoogte zijn gehouden en geïnformeerd over de belangstelling van gegadigden. Zo stellen zij niet op de hoogte te zijn geweest van het feit dat er op vrijdag 18 januari 2019 nog twee bezichtigingen waren gepland. Voorts was het klagers niet bekend dat de familie [B] niet behoorde tot de gegadigden, die op 15 januari 2019 de woning hebben bezichtigd, maar later die week een bezichtigingsafpraak had.
 - 3.5. Klagers wijzen erop dat de makelaar niet alleen bij klagers als kopers een



verkoopopdracht voor hun woning in de wacht heeft gesleept, maar datzelfde heeft gedaan bij de (aanvankelijke) kopers van klagers. Klagers hebben daardoor de indruk gekregen dat de makelaar en het makelaarskantoor hun eigen belangen (het verwerven van verkoopopdrachten) ten onrechte hebben laten meewegen bij hun adviezen over de mogelijkheden van verkoop van de woning van klagers. Het gevolg is dat niet het optimale verkoopresultaat voor klagers is bereikt. Dat laatste is een direct gevolg van het feit dat de makelaar de familie [B] heeft ingelicht over de aanvankelijke koopovereenkomst van klagers, zodat de familie [B] wist dat klagers bereid waren hun woning voor € 310.000,- te verkopen. Het gevolg hiervan was dat de familie [B] geen hoger bod heeft uitgebracht, terwijl zij blijkens hun eigen mededelingen eerder bereid waren € 325.000,- voor de woning te betalen. Klagers stellen echter vast dat de betreffende kopers uit Z. komen en dat het derhalve niet goed denkbaar is dat zij het makelaarskantoor opdracht zouden geven voor de verkoop van hun woning. Klagers zien hierin een patroon.

4. Het verweer:
 - 4.1. Beklaagden voeren, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
 - 4.2. De makelaar wijst erop dat in het kader van de verkoop aan klagers, sprake was van gunning omdat klagers goed passende voorwaarden en condities aan hun bieding hadden verbonden.
 - 4.3. De makelaar stelt dat hij klagers steeds volledig heeft geïnformeerd, met name ook over het feit dat er nog twee bezichtigingsafspraken waren op 18 januari 2019.
 - 4.4. Uit de eerste bezichtigingsronde op 15 januari 2019 kwam uit een vijftal kandidaten uiteindelijk één concreet bod. Vanzelfsprekend hebben de makelaar en het makelaarskantoor klagers hierover geïnformeerd. De makelaar is in het telefoongesprek hierover met klagers uitgegaan van de op dat moment concreet gedane bieding en heeft met klagers gesproken over hun reactie daarop. Het is klagers eigen beslissing geweest om met deze kandidaat in onderhandeling te willen treden. Dat er wellicht later andere gegadigden, al of niet naar aanleiding van de bezichtigingen later die week, een hoger bod zouden hebben uitgebracht is uiteraard niet ondenkbaar, maar onzeker en daarom geen concrete factor om op dat moment een zwaarwegend belang toe te kennen. Eén en ander is naar het oordeel van de makelaar voldoende en duidelijk besproken in een telefoongesprek
 - 4.5. Het telefonisch overleg heeft ertoe geleid dat van de zijde van klagers de bieder twee opties zijn geboden en daarvan is er één door de gegadigde geaccepteerd en zijn vervolgens de reeds geplande bezichtigingsafspraken geannuleerd.
 - 4.6. Op 6 februari 2019 is vervolgens de koopovereenkomst op het kantoor van de behandelend notaris door partijen ondertekend.
 - 4.7. De verkoop van de woning van de kopers van klager aan [adres 3] verliep niet voorspoedig. Daarom hebben deze kopers zich gedwongen gezien om op 25 februari 2019, dat wil zeggen voor het verstrijken van de termijn van het met klagers overeengekomen financieringsvoorbehoud, klagers via de makelaar te vragen om



instemming met verlenging van die termijn. Dat klagers op 27 februari 2019 van hun zijde reageerden met een ontbinding van de overeenkomst verbaasde de makelaar en hij acht dat ook onterecht: alleen de koper kan een beroep op een financieringsvoorbehoud doen, niet klagers als verkopers.

- 4.8. De makelaar was ervan op de hoogte dat klagers contact hebben gelegd met de familie [B] en een bezichtigingsafspraken voor zaterdag 23 februari 2019 hebben gemaakt. Omdat de agenda van de makelaar geen ruimte bood die bezichtiging bij te wonen, is in overleg besloten die bezichtiging toch door te laten gaan en vervolgens telefonisch het resultaat te delen.
- 4.9. Tot verbazing van de makelaar nam het contact een geheel andere wending, doordat klagers op 27 februari 2019 de bemiddelingsopdracht met onmiddellijke ingang introkken. Het bleek vervolgens dat klagers een koopovereenkomst met de familie [B] hadden gesloten.
- 4.10. Beklaagden stellen zich op het standpunt krachtens artikel 4 van de verkoopopdracht recht te hebben op courtage, ook al is de opdracht tot dienstverlening ingetrokken.
- 4.11. De makelaar heeft nog geprobeerd, na ontvangst van de klacht van klagers, om met hen in contact te komen om de onvrede weg te nemen. Die kans heeft hij echter niet gekregen.
- 4.12. Het verwijt dat sprake zou zijn van “koppelverkoop” wijzen beklagden van de hand. Zij wijzen erop dat juist klagers erop hebben aangedrongen en het op prijs stelden dat het makelaarskantoor ook de opdracht verwierf om de woning van hun kopers -aan de [adres 3]- te verkopen. Het komt ook vaker voor dat makelaars optreden in het verlengde van een gegeven opdracht en daar is ook niets tegen. Het makelaarskantoor en de makelaar stellen zich op het standpunt dat klagers een redenering zoeken om niet te hoeven voldoen aan hun betalingsverplichting op grond van artikel 4 van de opdracht tot dienstverlening.
5. Beoordeling van het geschil:
 - 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar [Y], lid van de vereniging kantoorhoudende te L. en het makelaarskantoor [X], lid van de vereniging, kantoorhoudende te L., aangesloten bij de afdeling 26 Flevoland. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
 - 5.2. De Raad van Toezicht Noord stelt vast dat partijen van mening verschillen over de exacte inhoud van het telefoongesprek dat zij hebben gevoerd naar aanleiding van de bezichtigingen op 15 januari 2019. In dit verband stelt de raad voorop dat het op de weg van de makelaar ligt om transparant en duidelijk te communiceren, ook en vooral op cruciale momenten in het verkoopproces. Van een dergelijk cruciaal moment was sprake, nu op het moment van het voeren van het bedoelde telefoongesprek op korte termijn nog twee bezichtigingen waren gepland en de bezichtigingen van 15 januari 2019 slechts één concreet bod opleverden.
 - 5.3. Nu de makelaar krachtens onderdeel 1 van de NVM Erecode in zijn communicatie



steeds moet waken voor onjuiste beeldvorming, is de raad van oordeel dat de ontstane onduidelijkheid over hetgeen nu precies aan de orde is gekomen en op welke wijze, moet worden toegerekend aan de makelaar. Dit geldt des te sterker, nu achteraf is gebleken dat in ieder geval één van de gegadigden, met wie een afspraak voor 18 januari 2019 was gemaakt, bereid was een hogere koopprijs te betalen dan waarvoor de woning (aanvankelijk) was verkocht. Omdat het de makelaar is die voor een volledige en juiste communicatie moet borg staan, zou het op de weg van de makelaar liggen om te bewijzen dat klagers voldoende informatie is verstrekt om tot een verantwoorde beslissing te komen. Daarin is de makelaar niet geslaagd, nu de lezingen over met name het telefoongesprek naar aanleiding van de bezichtigingen van 15 januari 2019 uiteenlopen en van de inhoud van dat cruciale telefoongesprek geen schriftelijke vastlegging of ander bewijs voorhanden is.

- 5.4. De Raad van Toezicht Noord stelt voorts vast dat de makelaar aan de familie [B] mededeling heeft gedaan van de door klagers gerealiseerde verkoopprijs, hoewel de door klagers gesloten overeenkomst door het financieringsvoorbehoud nog niet definitief was geworden. Ook de makelaar moest er vanwege dat voorbehoud rekening mee houden, dat die koopovereenkomst zou worden ontbonden, waarna weer met gegadigden zou moeten worden onderhandeld. Dit geldt des te sterker, nu de verkoop van de kopers van klagers niet voorspoedig verliep en dat ertoe geleid heeft dat hun koop is ontbonden. Klagers zijn met de oorspronkelijke gegadigden [B] in onderhandeling getreden, waarbij hun positie werd verzwakt doordat die gegadigden door toedoen van de makelaar op de hoogte waren van de door klagers in de ontbonden transactie gerealiseerde koopprijs.
 - 5.5. De Raad van Toezicht Noord weegt bij zijn oordeel voorts mee, dat het makelaarskantoor en de makelaar blijkbaar als beleid hebben ernaar te streven om van gegadigden, met wie zij onderhandelen, ook bemiddelingsopdrachten in de wacht te slepen. Niet alleen blijkt uit de onderhavige casus dat zich dat in twee gevallen concreet heeft voorgedaan, maar ook blijkt dit uit de tekst van de door het makelaarskantoor gehanteerde overeenkomst van opdracht. Daarin is in afwijking van de NVM-standaard, als artikel 9 opgenomen dat de opdrachtgever het makelaarskantoor expliciet toestemming geeft om de woning van de kopers van opdrachtgevers te mogen verkopen.
 - 5.6. De raad realiseert zich dat dit optreden op zichzelf toegestaan is, maar het is niet wenselijk en vergt grote alertheid van de betrokken makelaar op mogelijke tegenstrijdige belangen. De raad meent dat in ieder geval de schijn is gewekt dat beklagden bij hun activiteiten ten behoeve van hun opdrachtgevers hun eigen belangen laten meewegen, hetgeen tot benadeling van hun opdrachtgever kan leiden. De raad is van oordeel dat dit laatste in het onderhavige geval ook is gebleken. Daarmee is sprake van schending van onderdeel 2 van de NVM Erecode.
 - 5.7. De Raad van Toezicht Noord is van oordeel dat sprake is van onvoldoende belangenbehartiging, meer in het bijzonder schending van de onderdelen 1 en 2 van de NVM Erecode en oordeelt de klacht dan ook gegrond.
6. Uitspraak:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht gegrond.
- 6.2. Legt de makelaar de maatregel van berisping op.
- 6.3. Veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 2.650,-- + 21% btw = € 3.206,50, te betalen na ontvangst van een factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.
- 6.4. Bepaalt dat door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagers betaalde klachtgeld voor de behandeling bij de Raad van Toezicht, voor zover niet reeds terugbetaald, zal worden gerestitueerd.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar senior lid NVM en mr. H.R. Quint/lid, secretaris, op 15 mei 2019.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op mei 2019

mr. U. van Houten
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op juni 2019.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM