



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-112 RvT Noord

NVM Noord 076

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

**Opdracht ingetrokken of opgeschort. Bouwkundige keuring toegestaan.
Beweerdelijk met slechts één partner communiceren.**

Klaagster en haar ex-partner geven in november 2018 opdracht aan de makelaar om hun woning, waarin zij nog woont, te verkopen. Zij willen daarvoor tenminste € 300.000 ontvangen. In april 2019 is er serieuze belangstelling maar de gegadigden aarzelen vanwege achterstallig onderhoud. Daarop reageert klaagster dat de woning van Funda moet worden gehaald. De makelaar adviseert daarop het huis tijdelijk 'off line' te zetten en het na een opknapbeurt met nieuwe foto's opnieuw aan te melden. Begin mei komt er een bod van € 290.000 dat niet wordt geaccepteerd. Klaagster laat weten dat het pand tijdelijk van Funda gehaald moet worden en dat zij en haar ex-partner denken dat € 315.000 na een opknapbeurt haalbaar moet zijn. De makelaar voldoet aan dit verzoek. Vervolgens komen klaagster en haar ex overeen dat zij het pand overneemt voor € 290.000 waarvan de makelaar niet op de hoogte wordt gesteld. Kort daarop deelt de makelaar mede dat een bod van € 310.000 is uitgebracht. Klaagster stemt in met een bouwkundige keuring. Die levert geen bijzonderheden op. Als de makelaar de opdrachtgevers uitnodigt om de koopovereenkomst te tekenen, reageert klaagster dat het pand direct uit de verkoop moet worden genomen. Daarop spant de ex-partner een kort geding tegen klaagster aan. Het resultaat daarvan is dat de woning voor € 290.000 aan klaagster wordt toegescheiden.

De klacht van klaagster dat zij onder druk is gezet door de makelaar en dat deze haar belang ondergeschikt maakte aan dat van haar ex en dat eenzijdig met haar ex werd gecommuniceerd, is in alle onderdelen ongegrond. De makelaar is juist zorgvuldig en duidelijk opgetreden.

De Raad van Toezicht Noord geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

Mevrouw **N. B.**, wonende te A,

klaagster,

tegen



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

de heer **A. L.**, makelaar en aangesloten bij lid van de vereniging,
en **A L. B.V.**, lid van de vereniging en kantoorhoudende te A,

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft bij brief van 7 januari 2020 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 17 januari 2020 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 4 maart 2020 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 16 september 2020 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - mevrouw B (klaagster) en de heer V, de huidige partner van klaagster;
 - de heer L (makelaar)
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

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. In november 2018 is door klaagster tezamen met haar ex-partner, de heer M. V., de opdracht gegeven aan de makelaar te bemiddelen bij de verkoop van de woning aan de A-pier 41 te A. De opdrachtbevestiging is op 20 november 2018 ondertekend door klaagster en haar ex-partner. Klaagster bewoonde op dat moment de woning.
- 2.3. In de opdrachtbevestiging is opgenomen dat de “bieden vanaf prijs” is bepaald op € 300.000,-- k.k.
- 2.4. De woning had voorafgaand aan de opdracht aan de makelaar vanaf 2006 bij vier verschillende makelaarskantoren te koop gestaan. De woning is 6 keer op Funda



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

verschenen en ook 6 keer van Funda verwijderd. De woning kon eerder niet worden verkocht vanwege de verslechterde markt in die periode en stond onder water. In 2018 zagen klaagster en haar ex-partner mogelijkheden om de woning zonder restschuld te verkopen, hetgeen eerder niet mogelijk bleek.

- 2.5. Op 24 april 2019 heeft een bezichtiging plaatsgevonden. Per email d.d. 25 april 2019 heeft een medewerker van de makelaar klaagster en haar ex-partner laten weten dat de kijkers gecharmeerd waren van de woning, maar dat zij opzagen tegen de hoeveelheid werk aan de woning en dat het moeilijk was een inschatting te maken of de kijkers verder wilden met de woning. Klaagster heeft hierop per email gereageerd met de mededeling dat de woning van Funda moest worden gehaald, zoals besproken met een andere collega van het makelaarskantoor, de heer T. Kort na deze email, ook op 25 april 2019, heeft de heer T per email aan klaagster en haar ex-partner geadviseerd de woning tijdelijk “offline te zetten en na een opknapbeurt weer met nieuwe foto’s aan te melden”.
- 2.6. De makelaar heeft vervolgens op 3 mei 2019 een bod ontvangen ter hoogte van € 290.000 k.k. De ex-partner van klaagster was positief over dit bod, maar klaagster wilde niet op dit bod ingaan.
- 2.7. Op 9 mei 2019 heeft klaagster aan de makelaar per email bericht dat de bieding niet werd geaccepteerd en dat klaagster en haar ex-partner hebben besloten de woning “tijdelijk uit de verkoop van Funda te halen”. In een aanvullende email heeft klaagster nog toegelicht dat zij en haar ex-partner ervan overtuigd zijn dat ze er “minimaal 310/315 uit zouden moeten kunnen halen”, een en ander na schilderwerk en een opknapbeurt. Op dezelfde dag heeft de heer T aan klaagster en haar ex-partner per email bevestigd dat de verkoop van de A-pier 41 zal worden stilgezet, de woning van Funda zal worden gehaald en dat de bieder hiervan al op de hoogte is gesteld.
- 2.8. Tussen 8 en 15 mei 2019 is volgens klaagster een overeenkomst tot stand gekomen tussen haar en haar ex-partner, betreffende de verkoop van de woning aan klaagster voor een koopprijs van € 290.000,--. Het bestaan van deze overeenkomst tussen de ex-partners is niet aan de makelaar gecommuniceerd.
- 2.9. Op 22 mei 2019 heeft de makelaar per email een hernieuwd bod van de bieder ontvangen, nu van € 310.000,-- k.k., onder een aantal nadere voorwaarden. De makelaar heeft de prijs, opleverdatum en overige voorwaarden mondeling besproken met alle partijen en vervolgens per email d.d. 23 mei 2019 aan klaagster en haar ex-partner een bevestiging verzonden.
- 2.10. Op 24 mei 2019 heeft een medewerker van het makelaarskantoor aan klaagster gemaild dat op verzoek van de kopers van de woning een bouwtechnische keuring



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

is gepland op 4 juni 2019. Klaagster heeft daarop dezelfde dag per email gereageerd dat dit akkoord was.

- 2.11. Per email d.d. 28 mei 2019 heeft klager laten weten dat het bod serieus werd overwogen, maar dat zij het bouwkundig rapport zou afwachten voordat het bod definitief zou worden geaccepteerd. Ook heeft zij in die email laten weten dat zij te snel gedwongen werd door de makelaar om keuzes te maken (over de oplevering) en dat de makelaar te voortvarend te werk ging met de koopovereenkomst. Eveneens werd in deze email door klager aangegeven dat zij nog een kwestie met haar ex-partner heeft af te wikkelen en dat zij hier eerst uitsluitel over wilde krijgen voordat zij een afspraak voor ondertekening van de koopovereenkomst wilde maken.
- 2.12. Per email d.d. 5 juni 2019 heeft een medewerkster van het makelaarskantoor klager en haar ex-partner laten weten dat de bouwtechnische keuring heeft plaatsgevonden en dat daaruit geen kosten zijn gekomen die het overeengekomen bedrag van het voorbehoud (€ 5.000,--) te boven gaan, dat er nog een verzoek is gekomen over het financieringsvoorbehoud en waarborgsom en dat men graag een afspraak wilde maken om de koopakte te ondertekenen.
- 2.13. Per email d.d. 11 juni 2019 heeft een medewerkster van de makelaar klager en haar ex-partner vervolgens uitgenodigd om de koopovereenkomst te ondertekenen op 13 juni 2019. Klager heeft per email op dezelfde dag gereageerd met de mededeling dat de woning per direct uit de verkoop moest worden gehaald omdat zij geen verlenging van haar arbeidsovereenkomst heeft gekregen.
- 2.14. Vervolgens heeft de ex-partner klager in kort geding betrokken. Ter zitting van het kort geding zijn ook de kandidaat-kopers verschenen, aan wie vervolgens de toegang is ontzegd door de behandelend rechter. Het kort geding heeft geresulteerd in een vonnis waarin de woning werd toebedeeld aan klager, indien zij binnen een maand de financiering rond kon krijgen. Dat is uiteindelijk gelukt en aldus is de woning aan klager toebedeeld.
- 2.15. De makelaar heeft vervolgens op grond van artikel 17 van de Algemene Consumentenvoorwaarden makelaardij NVM een bedrag ter hoogte van € 3.524,99 inclusief B.T.W. gefactureerd aan de opdrachtgevers.
- 2.16. Tussen klager en de makelaar is vervolgens een geschil ontstaan over de in rekening gebrachte courtage. Klager meent dat slechts een bedrag van € 1.351,- - inclusief B.T.W. in rekening had mogen worden gebracht omdat de opdracht zou zijn ingetrokken. De ex-partner van klager betaalt evenmin de openstaande factuur. De makelaar heeft uiteindelijk een incassobureau ingeschakeld.

2.17. Klaagster heeft ervan af gezien het geschil over de hoogte en de betaling van de courtage aan de Geschillencommissie voor te leggen, omdat zij eerst wilde weten of haar ex-partner zijn aandeel had gestort en die informatie haar niet is verstrekt.

3. De klacht:

3.1. De klacht valt uiteen in twee onderdelen. Samengevat en zakelijk weergegeven luidt de klacht van klaagster dat de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door:

- 1) Niet volgens afspraak en ook overigens onethisch te handelen door na opschorting van de opdracht toch door te gaan met de verkoopbemiddeling van de woning, eenzijdig met de ex-partner van klaagster te communiceren, klaagster te negeren en het belang van klaagster ondergeschikt te maken aan het belang van haar ex-partner;
- 2) Een onjuiste courtage in rekening te brengen en daarin te persisteren.

4. Het verweer:

4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.

4.2. Het geschil over de courtage hoort niet bij de tuchtrechtspraak. De klacht over de handelswijze van de makelaar en het makelaarskantoor is onterecht. De makelaar heeft slechts zijn werk gedaan en hij heeft dat op juiste wijze gedaan.

4.3. Van intrekking van de opdracht was geen sprake, omdat het ging om ‘tijdelijk uit de verkoop halen’, zodat verkopers de woning konden opknappen en vervolgens weer in de verkoop konden zetten. Er was volgens de makelaar dan ook hooguit sprake van opschorting van de opdracht, niet van intrekking.

4.4. De makelaar heeft geen verkoopinspanningen meer verricht nadat de woning tijdelijk uit de verkoop was gehaald. De tussenpersoon van de kandidaat-kopers kwam op eigen initiatief terug met een hoger bod. Dat bod is vervolgens doorgegeven aan de twee opdrachtgevers. De ex-partner van klaagster was hier erg blij mee, want nu kon de hypotheek worden afgelost.

4.5. Tussen de email van 28 mei 2019 en 11 juni 2019 is er geen bericht meer gekomen vanuit klaagster waaruit bleek dat zij niet wilde verkopen. Integendeel: klaagster verleende haar medewerking aan het bouwkundig onderzoek door de kandidaat-kopers.

4.6. De makelaar betwist eenzijdig met de ex-partner van klaagster te hebben gecom-



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

municeerd. De makelaar heeft ervaring met verkopen van woningen na echtscheiding en heeft om die reden juist alles dubbel gecommuniceerd. De makelaar is zich erg bewust van het belang hiervan in dergelijke situaties.

- 4.7. Klaagster verwijt de makelaar de kandidaat-kopers te hebben uitgenodigd voor het kort geding. Daarvan is volgens de makelaar geen sprake geweest. De makelaar zelf was voornemens aanwezig te zijn bij de kort geding zitting, maar stond bij de verkeerde locatie van de rechtbank. Indien het de makelaar was geweest die de kandidaat-kopers had uitgenodigd, waren de kandidaat-kopers ook niet bij de juiste locatie verschenen, aldus de makelaar.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen NVM makelaar A. L. en het makelaarskantoor A. L. B.V. te A; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

Klachtonderdeel 1

- 5.2. Klaagster verwijt de makelaar allereerst dat hij is doorgegaan met de verkoopbemiddeling van de woning na beëindiging/opschorting van de opdracht. De Raad oordeelt als volgt.
- 5.3. De activiteiten die klaagster hierbij aan de makelaar verwijt, hebben plaatsgevonden tussen 22 mei 2019 en 11 juni 2019. In die periode was naar het oordeel van de Raad geen sprake van beëindiging van de opdracht, maar hooguit van een tijdelijke opschorting van de opdracht. Immers, op 9 mei 2019 is uitvoering gegeven aan de wens van de opdrachtgevers de woning tijdelijk uit de verkoop te halen, opdat opdrachtgevers de woning eerst konden opknappen en deze vervolgens weer in de verkoop te zetten.
- 5.4. Zowel uit de email d.d. 25 april 2019 als uit de email van 9 mei 2019 van de heer T van het makelaarskantoor blijkt van het tijdelijke karakter van het opschorten van de verkoop. Ook uit de e-mails d.d. 9 mei 2019 van klaagster blijkt van het tijdelijke karakter. Klaagster heeft hierin naar aanleiding van het bod d.d. 3 mei 2019 van € 290.000,-- onder andere het volgende geschreven:

Wij hebben besloten de bieding niet te accepteren en het huis tijdelijk 'uit de verkoop van Funda te halen

- 5.5. Onbetwist is dat de makelaar in de betreffende periode niet op eigen initiatief verkoopinspanningen heeft verricht. Hij heeft slechts gehandeld naar aanleiding van het, op eigen initiatief van de kandidaat-kopers, ingekomen verhoogde bod. De makelaar heeft daarbij in afstemming met de beide opdrachtgevers gehandeld.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Dit blijkt uit de email d.d. 23 mei 2019 waarin de makelaar hetgeen mondeling is besproken aan klaagster en haar ex-partner bevestigde.

- 5.6. De Raad is van oordeel dat de makelaar in overeenstemming met de Erecode heeft gehandeld door zijn opdrachtgevers van het verhoogde bod op de hoogte te brengen. Zo houdt onderdeel 1 van de Erecode onder andere in dat de NVM makelaars moeten waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. Onderdeel 2 van de Erecode houdt onder meer in dat de NVM makelaars de belangen van hun opdrachtgevers dienen te beschermen en bevorderen. Door het ingekomen bod te communiceren naar de opdrachtgevers, heeft de makelaar concreet en op juiste wijze invulling gegeven aan deze verplichtingen uit de Erecode. Hij heeft daardoor voor transparantie gezorgd en bovendien getracht de bij hem bekende belangen van verkopers te beschermen en te bevorderen. Immers, de opdrachtgevers hadden in de opdrachtbevestiging opgenomen dat de “bieden vanaf prijs” is bepaald op € 300.000,-- k.k. Een bod van € 310.000,-- was dan ook een bod waarvan de makelaar mocht aannemen dat de opdrachtgevers dit in overweging wilden nemen.
- 5.7. Niet is komen vast te staan dat de makelaar zonder instemming van klaagster met de kandidaat-kopers heeft gecommuniceerd. Een en ander blijkt niet uit de email van het makelaarskantoor d.d. 23 mei 2019 en de na die datum gevoerde emailcorrespondentie tussen klaagster en de makelaar. In de dagen na 23 mei 2019 is door klaagster niet gecommuniceerd dat zij (nog) geen akkoord heeft gegeven voor de verkoop. Er is wel gecorrespondeerd over het inplannen van een bouwkundige keuring en de concept koopakte is op 27 mei 2019 toegezonden door de makelaar, zoals ook door de makelaar was aangekondigd in de email d.d. 23 mei 2019. Deze correspondentie wijst dus op voortgang van de verkoop. Pas op 28 mei 2019 heeft klaagster de makelaar gemaild dat zij tijdens het mondelinge overleg in haar beleving niet definitief heeft ingestemd met de verkoop. Naar het oordeel van de Raad volgt uit deze gang van zaken niet dat de makelaar op 22 en/of 23 mei 2019 in strijd met de uitlatingen van klaagster met de kandidaat-kopers heeft gecommuniceerd.
- 5.8. Voor zover het klachtonderdeel klaagt dat uitsluitend met de ex-partner werd gecommuniceerd waarbij het belang van klaagster ondergeschikt wordt gemaakt aan dat van haar ex-partner geldt het volgende.
- 5.9. De makelaar heeft zich verweerd met de stelling dat juist gelet op de situatie dat een woning van twee ex-echtelingen werd verkocht, er “dubbel is gecommuniceerd” door de makelaar en dat er dus geenszins sprake is geweest van uitsluitend communiceren met de ex-partner. Uit de door klaagster overgelegde e-mails blijkt ook niet anders. De makelaar en de medewerkers van het makelaarskantoor hebben structureel zowel klaagster als haar ex-partner aangeschreven. De e-mails



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

worden geadresseerd aan de beide emailadressen van de opdrachtgevers en ook worden beide opdrachtgevers in de aanhef van de e-mails genoemd. Voor zover klaagster klaagt dat zij door de makelaar wordt genegeerd, blijkt dat evenmin uit de door partijen overgelegde e-mails. De e-mails van klaagster worden door de makelaar, dan wel door medewerkers van het makelaarskantoor beantwoord.

- 5.10. Evenmin is komen vast te staan dat de makelaar de kandidaat-kopers heeft uitgenodigd het kort geding tussen beide ex-echtelingen bij te wonen. Door de makelaar wordt deze stellingname van klaagster betwist. Hierbij geldt bovendien dat de makelaar, die wel aanwezig had willen zijn, niet bij de juiste locatie van de rechtbank is verschenen. De Raad acht het onder die omstandigheden dan ook onaanneemelijk dat het de makelaar is geweest die de kandidaat-kopers heeft uitgenodigd, aangezien de kandidaat-kopers wel bij de juiste locatie zijn verschenen. Klaagster heeft ook anderszins niet aangetoond dat de makelaar de kandidaat-kopers heeft uitgenodigd voor het kort geding.
- 5.11. Ook overigens blijkt niet uit de door klaagster overgelegde stukken dat sprake is van het ondergeschikt maken van haar belang aan dat van haar ex-partner. De makelaar mocht, gelet op de opdrachtbevestiging, uitgaan van het belang van beide opdrachtgevers bij de verkoop van de woning voor een prijs vanaf 300.000. Naar het oordeel van de Raad heeft de makelaar daarnaar gehandeld.
- 5.12. De Raad oordeelt klachtonderdeel 1 dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 2

- 5.13. Voor zover klaagster klaagt over de verschuldigde courtage en het verloop van het incassotraject, geldt dat de Raad van Toezicht niet bevoegd is om over dergelijke geschillen te oordelen. In de procedure voor de Raad van Toezicht wordt het handelen van de makelaar uitsluitend tuchtrechtelijk beoordeeld. Geschillen over courtage en het bijbehorende incassotraject kunnen aan de NVM Geschillencommissie worden voorgelegd, maar klaagster heeft daarvoor niet gekozen.
- 5.14. De gang van zaken rond de declaratie geeft de Raad van Toezicht geen reden om te oordelen dat het handelen van de makelaar ter zake de grenzen van het tuchtrechtelijk toelaatbare heeft overschreden, in welk geval optreden van de tuchtrechtelijke gerechtvaardigd zou kunnen zijn.
- 5.15. De Raad oordeelt klachtonderdeel 2 dan ook ongegrond.

6. Uitspraak:

Klachtonderdeel 1

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de



ingediende klacht op klachtonderdeel 1 ongegrond.

Klachtonderdeel 2

- 6.2. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht op klachtonderdeel 2 ongegrond.

Aldus gewezen te Zwolle 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.

Getekend door de voorzitter en secretaris op

mr. U. van Houten
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM