

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

Relatie tussen koper en de voor verkoper optredende bemiddelaar verzwegen. Relatie bemiddelaar en NVM-makelaarskantoor.

Klagers die van Turkse komaf zijn, schakelen voor de verkoop van een door hen geërfde woning een eveneens van Turkse komaf zijnde bemiddelaar in. Deze laatste heeft een overeenkomst met het makelaarskantoor (beklaagde) gesloten op het gebied van verwerving van opdrachten. De verkoopopdracht wordt op papier van beklagde vastgelegd maar de bemiddelaar voert zijn werkzaamheden zelfstandig uit. De bemiddelaar adviseert de woning aan een professionele belegger te verkopen vanwege gebreken en achterstallig onderhoud aan de woning. Klagers stemmen hiermee in, Uit het relatiebestand van beklagde komt een koper, een vastgoedonderneming waarvan de bestuurder de schoonvader van de bemiddelaar is. De bemiddelaar was zelf een paar jaar daarvoor mede-oprichter van die onderneming en daarvan ook bestuurder. Van deze familiale en zakelijke relatie vertelt de bemiddelaar klager niets en ook beklagde verzuimt dit aan klagers te melden. Deze komen hiervan pas op de hoogte als beklagde de woning kort na de levering namens de koper te koop zet voor een aanzienlijk hoger bedrag als klager s ontvingen.

Net als de raad van toezicht is de Centrale Raad van oordeel dat het makelaarskantoor aan klagers belangrijke informatie heeft onthouden c.q. er niet voor zorg droeg dat de onder zijn verantwoordelijkheid werkzame bemiddelaar die informatie verschafte.

Dat de opbrengst die klagers ontvingen niet juist zou zijn, is niet gebleken. Een taxatierapport van een andere NVM-makelaar ligt dicht bij die koopsom.

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

S MAKELAARS B.V., NVM-Lid,
kantoorhoudende in A,
appellante/mede beklagde in eerste aanleg,

tegen

1. mevrouw **N. B.**,
 2. de heer **M. B.**,
 3. de heer **H. B.**,
- geïntimeerden/klagers in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 2 juli 2018 hebben geïntimeerden/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). De Raad van Toezicht heeft de klacht aangemerkt als gericht tegen de heer S. (hierna: zelfstandig bemiddelaar) en appellante/beklaagde in eerste aanleg sub 1 (hierna: het makelaarskantoor). In de beslissing van 14 maart 2019, aan partijen verzonden bij brief van 18 maart 2019, is op de klacht beslist. In deze beslissing is de tegen de zelfstandig bemiddelaar ingediende klacht niet-ontvankelijk verklaard. De tegen het makelaarskantoor ingediende klacht is gegrond verklaard. Aan het makelaarskantoor is een berisping en een boete van € 5.000,- opgelegd. Tevens is bepaald dat het makelaarskantoor met een bedrag van € 3.236,75 inclusief BTW dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht in eerste aanleg.
- 1.2 Het makelaarskantoor is bij per e-mail verzonden brief van 7 mei 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 11 juni 2019 heeft zij de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd. Voorafgaand aan de zitting heeft het makelaarskantoor bij brief van 13 januari 2020 een tweetal aanvullende producties toegezonden.
- 1.3 Bij e-mail van 30 augustus 2019 hebben klagers hun verweerschrift ingediend.
- 1.4 Ter zitting van 21 januari 2020 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klagers in persoon, bijgestaan door mr. R.G.N. le Roy,
 - namens het makelaarskantoor: de heer R. S. en de heer R. V., bijgestaan door mr. D.W.N. Brand en vergezeld van de zelfstandig bemiddelaar.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 De zelfstandig bemiddelaar is sinds 17 december 2007 bestuurder (directeur) van S Beheer B.V. (hierna: "S"), gevestigd en kantoorhoudende te E.
- 2.2 De zelfstandig bemiddelaar is mede-oprichter en vanaf 7 oktober 2013 tot 18 januari 2016 bestuurder geweest van B Vastgoed B.V. (hierna: de koper), een vennootschap die zich bezighoudt met beheer van onroerend goed. Deze vennootschap is gevestigd geweest op hetzelfde adres als S. De heer B.Ch.K. is bestuurder van de koper (hierna: de bestuurder) en schoonvader van de zelfstandig bemiddelaar.
- 2.3 Het makelaarskantoor heeft op 17 maart 2016 een overeenkomst van opdracht voor de duur van een jaar - lopende vanaf 1 april 2016 tot 1 april 2017 - gesloten met S. In deze overeenkomst is vastgelegd dat tot de werkzaamheden, die feitelijk door de zelfstandig bemiddelaar worden verricht, behoren het verwerven van verkoop- en aankoopopdrachten (art. 1.1). De zelfstandig bemiddelaar voert de werkzaamheden geheel zelfstandig uit en verricht zijn werkzaamheden naar eigen inzicht en zonder toezicht of leiding van het makelaarskantoor (art. 2.4). Artikel 6 van de overeenkomst van opdracht bevat een regeling over de vergoeding van de werkzaamheden van de

zelfstandig bemiddelaar, terwijl in artikel 7 van de overeenkomst een regeling over de aansprakelijkheid en schade is opgenomen.

- 2.4 Klagers hebben een woning aan de K-sstraat 15 te H (hierna: de woning) geërfd. Klager sub 2 was woonachtig in de woning.
- 2.5 Begin 2017 hebben klagers besloten de woning te verkopen. Zij hebben de zelfstandig bemiddelaar gevraagd hen daarbij te begeleiden.
- 2.6 De zelfstandig bemiddelaar heeft de woning op 19 januari 2017 bezocht. Tijdens dit bezoek heeft de zelfstandig bemiddelaar klagers geadviseerd om de woning aan een belegger te verkopen omdat de woning veel onderhoud nodig had.
- 2.7 De zelfstandig bemiddelaar heeft de woning onder de vlag en met steun van het makelaarskantoor in verkoop genomen. De woning is onder de aandacht gebracht van een aantal beleggers uit het netwerk van het makelaarskantoor.
- 2.8 De koper was in aankoop van de woning geïnteresseerd. Op 16 februari 2017 heeft de zelfstandig bemiddelaar de woning met de bestuurder van de koper bezocht.
- 2.9 Op briefpapier van het makelaarskantoor heeft klager sub 2 een opdracht tot dienstverlening aan de zelfstandig bemiddelaar (gedeeltelijk) ingevuld en gedateerd op 20 februari 2017.
- 2.10 De koper heeft (visueel) onderzoek laten doen naar de staat van de woning. De uitkomst is neergelegd in een rapport. De zelfstandig bemiddelaar heeft op 20 februari 2017 via Whatsapp passages uit dat rapport aan klagers toegestuurd. Uit die passages blijkt onder meer:
“Constructie In de achtergevel op de 2^e verdieping is een dakbalk volledig weggerot. (...) Op de begane grond geeft de vloer in aansluiting op de achtergevel gevaarlijk mee. Hier is de draagconstructie beschadigd, zeer waarschijnlijk door lekkage. (...) Ook kan dit in verband staan met verzakking van de fundering.
Fundering Op het einde van de straat zijn breuken in het voegwerk te zien die duiden op verzakking van de achtergevel. Dit is waarschijnlijk het geval voor de gehele K-sstraat. (...)”
- 2.11 Op 21 februari 2017 heeft een andere geïnteresseerde belegger, M Construction B.V., de woning bezocht. Na de bezichtiging heeft deze belegger een bod uitgebracht van € 225.000,-. Dit bod is als te laag afgewezen.
- 2.12 Naast de zelfstandig bemiddelaar was ook de heer R.V., werkzaam bij het makelaarskantoor, (hierna: de makelaar) bij de verkoop van de woning betrokken. Bij e-mail van 23 februari 2017 heeft de makelaar aan de zelfstandig bemiddelaar geschreven:
“Wij hebben de volgende bieding ontvangen op [de woning]:
- Koopsom € 255.000,- k.k.
Ontbindende voorwaarde:
- Geen financieringsvoorbehoud.
Oplevering:
- Flexibel, kan snel.
Zij hebben een rapportage op laten maken (zie bijlage) en geven aan dat het voorstel tot stand is gekomen, rekening houdende met de bouwkundige staat.

Zou jij dit willen bespreken met [klagers]?”

De in deze email beschreven bieding was afkomstig van de koper.

2.13 De zelfstandig bemiddelaar heeft de e-mail van de makelaar diezelfde dag doorgestuurd aan klagers en hen laten weten:

“Wij hebben een voorstel binnen van een partij (zie hieronder). Zij zijn ook bezig met een ander pand heb ik begrepen en willen uiterlijk 27 februari voor 10 uur weten of hun voorstel wordt geaccepteerd of niet. Afhankelijk daarvan gaan zij verder met dat andere pand.”

2.14 Op 24 februari 2017 hebben klagers per e-mail aan de zelfstandig bemiddelaar geschreven:

“Bedankt voor het doorgeven. Echter zouden wij een tegenbod willen doen indien mogelijk.”
Vervolgens is namens klagers een tegenbod uitgebracht.

2.15 Bij e-mail van 1 maart 2017 heeft de makelaar aan klager sub 1 de overeenkomst bevestigd *“die wij voor jullie hebben gesloten”*. De woning is verkocht voor € 277.500,- k.k., zonder financieringsvoorbehoud en een oplevering in overleg. De schriftelijke koopovereenkomst is op 15 maart 2017 getekend. In de koopovereenkomst is als leveringsdatum opgenomen 1 mei 2017. Later is de overdrachtsdatum gewijzigd in 1 juni 2017. Op de vraag van klager sub 2 naar de reden van de wijziging heeft de makelaar geantwoord:

“Als verkopers moet u het pand hypotheekvrij opleveren. Bij het tekenen van de koopovereenkomst is er geconstateerd dat er een tweede hypotheek was gevestigd in de jaren '80. Om deze hypotheek eraf te halen moet er toestemming komen van de hypotheekhouder. Dit was destijds een oudere dame, maar deze dame is helaas overleden, waardoor haar erfgenamen nu deze toestemming moeten geven om de hypotheek van het pand te halen. Eerder genoemde dame heeft 14 erfgenamen, waardoor deze allen nu toestemming moeten geven.”

De woning is op 1 juni 2017 aan de koper geleverd.

2.16 In opdracht van de koper heeft het makelaarskantoor de woning op 13 juni 2017 opnieuw te koop aangeboden, onder meer via Funda en haar eigen website, tegen een vraagprijs van € 350.000.

2.17 Een geïnteresseerde in de woning heeft het makelaarskantoor naar funderingsproblemen gevraagd, waarna een medewerkster van het makelaarskantoor in een e-mail van 27 juni 2017 heeft geantwoord:

“Naar aanleiding van uw e-mail inzake bovengenoemde woning, delen wij u mee dat deze woning gisteren via inschrijving verkocht is. Excuses voor het ongemak. Zodra de koopakte is getekend zullen wij de status van de woning aanpassen op het internet.”

2.18 De klagers hebben bemerkt dat de woning via het makelaarskantoor weer te koop werd aangeboden. Na het verloop van de gesprekken met de zelfstandig bemiddelaar te hebben weergegeven, heeft klager sub 2 aan de makelaar in de e-mail van 27 juni 2017 gevraagd hoe het kan dat de woning voor € 72.500,- meer dan de aan hen betaalde koopprijs te koop wordt aangeboden. Aan het slot van de e-mail wordt opgemerkt dat de e-mail aan de makelaar wordt gezonden omdat hij tijdens het verkoopproces de taak van de zelfstandig bemiddelaar heeft overgenomen.

De makelaar heeft bij e-mail van 29 juni 2017 geantwoord:

“Wij hebben begrip voor uw eerste reactie en vinden deze, met oog op het ontbreken van informatie, verklaarbaar. Wij willen daarom enkele zaken nuanceren, toelichten en verhelderen. (...) Op basis van onze bevindingen hebben wij advies gegeven over welke verkoopstrategie te

hanteren. Wij hebben daarbij de optie voorgelegd om te verkopen aan een professionele partij met speculatieve doelen (...). [U] heeft (...) gekozen voor de verkoop aan een professionele partij. (...) Wij hebben het pand eerst aangeboden aan andere kandidaten, en één van hen heeft een aanzienlijk lager bedrag geboden. Andere kandidaten bleken niet bereid om te kopen/dan wel geïnteresseerd om überhaupt te komen kijken. Hieruit blijkt dat wij evengoed de markt breed hebben bewerkt en dit onderstreept ook de kwaliteit van de gerealiseerde koopsom. Uiteindelijk is er overeenstemming bereikt met [koper] en hebben zij naar onze mening een marktconforme prijs betaald. Zoals u zelf al stelt, mag u van ons daarin een goed advies verwachten, en is er geen reden hieraan te twijfelen. De koper is na overeenstemming direct in gesprek gegaan met een architect i.v.m. de voorgenomen splitsing. Door middel van de splitsing hoopte de koper waarde toe te voegen en het beoogde rendement te realiseren. Dit pakte echter anders uit dan verwacht. Kennelijk was hun ervaring met de [...] gemeente en de ingeschakelde hulp onvoldoende qua kennis en leken zij een behoorlijke 'mispeer' te hebben gemaakt. De fundering konden zij namelijk niet zelfstandig herstellen. Dit kan kennelijk uitsluitend in samenwerking met de rest van het blok. Tegelijkertijd bleek de splitsing zelf ook een stuk lastiger en zouden ze qua begroting niet uitkomen. Ze zagen hun beoogde rendement als sneeuw voor de zon verdwijnen.

De koper heeft ons vervolgens gecontracteerd en vragen gesteld t.a.v. de verhaalbaarheid van hun schade. Zij hadden immers de architect aan het werk gezet, een bouwkundige ingeschakeld en diverse kosten gemaakt en zouden mogelijk nog jaren bezig zijn met de realisatie van de plannen. Wij hebben hen gemeld dat zij geheel op risico gekocht hebben en dat zij hiervoor zelf verantwoordelijk zijn. (...)

De aankoop van het pand bleek dus een risicovolle investering en wij konden hen als enig alternatief wijzen op de mogelijkheid het pand in de huidige staat te verkopen. Zij hebben vervolgens een optelsom gemaakt van de koopsom, de verwervingskosten, de gemaakte ontwikkelingskosten en de verkoopkosten. Vervolgens hebben zij marktinformatie opgevraagd over de waardeontwikkeling in de afgelopen periode. Dit tezamen met een onderhandelingsmarge heeft voor hen de huidige vraagprijs bepaald. In geval van verkoop ontspringen zij de dans wellicht, maar missen zij hoe dan ook het beoogde rendement. (...)

Samengevat, en daarbij wijzen wij u op de feiten, hebben wij uiterst zorgvuldig gehandeld en u uitsluitend van adviezen voorzien. U heeft zelf een afweging gemaakt en ervoor gekozen om aan een professionele partij met speculatieve doelen te verkopen. In dat kader hebben wij het proces correct en conform opdracht begeleid. Bovendien hebben wij de risico's voor u en uw aansprakelijkheid afgewend en afgeschermd. De risico's waren en zijn geheel voor de kopers, evenals een mogelijk rendement. En aangezien het opnieuw verkopen van het pand, voor een nieuwe opdrachtgever zonder conflicterend belang is, hebben wij deze opdracht aangenomen. (...) We hadden er misschien wel goed aan gedaan u hiervan vooraf op de hoogte te brengen, zodat u hiervan niet via Funda.nl had kennis hoeven nemen. (...) Dat wij u niet geïnformeerd hebben betreuren wij en hiervoor willen wij graag excuses maken.

Op dit moment is het erg belangrijk dat u ons informeert over uw standpunt. Accepteert u dat de koper geheel verantwoordelijk is voor een eventuele winst of verlies en vrijwaart u hen bij het realiseren hiervan? Evenals dat zij u hiervoor vrijwaren? Of wenst u hierover in gesprek te gaan met de verkoper? Het pand wordt momenteel aangeboden en met het oog op het resultaat hiervan, is het belangrijk dat hierin een standpunt genomen wordt. Dit is van belang voor ons i.v.m. het al dan niet vervolgen van onze verkoopactiviteiten, maar ook voor de juridische positie van de koper en die van u. Als u van mening bent dat er zaken verrekend dienen te worden, dan zal [de Koper] hierover op korte termijn in gesprek willen. (...)

2.19 Klager sub 2 heeft bij e-mail van 3 juli 2017 de makelaar bedankt voor zijn uitgebreide reactie

maar meldt dat een geïnteresseerde in de door de koper te koop gezette woning op 19 juni 2017 te horen heeft gekregen dat de fundering van het pand in goede orde is en vraagt zich af of in de vraagprijs van € 350.000,- niet het funderingsprobleem van het pand is opgenomen. De makelaar heeft in de e-mail van 3 juli 2017 hierop geantwoord:

“Wanneer wij een woning verkopen dienen wij een koper te wijzen op alle aanwezige gebreken. In dit geval is er niets concreet bekend over de fundering, maar wordt verondersteld dat ook hier funderingsherstel nodig is. Immers, in de wijk heeft op diverse plekken al herstel plaatsgevonden en is er bij verschillende woningen geconstateerd dat de fundering matig of slecht is. Dit is dan ook precies wat wij kopers melden. Een funderingsonderzoek heeft echter niet plaatsgevonden. Wij melden dit tijdens een bezichtiging en nemen dit op in de overeenkomst met koper (zoals wij dat ook gedaan hebben bij de eerdere verkoop). Hiermee hebben wij namens de verkoper voldaan aan onze meldingsplicht”

2.20 De koper heeft in een e-mail aan het makelaarskantoor van 19 juli 2017 laten weten:

“Ons plan tot een snelle verkoop te komen is helaas niet gelukt, dus hebben wij besloten om ons oude plan door te zetten en te gaan renoveren. Wij zouden graag onze verkoop opdracht voor [de woning] willen intrekken.”

De status van de woning op Funda is gewijzigd in “ingetrokken” en vermeldt als datum 11 juli 2017.

2.21 Klagers hebben zich tot een advocaat gewend. In een e-mail van 20 juli 2017 aan de makelaar wordt het makelaarskantoor onder meer aansprakelijk gesteld voor de schade die klagers stellen te hebben geleden.

2.22 Op 26 september 2017 hebben klagers de koper en het makelaarskantoor gedagvaard in kort geding en onder meer gevorderd dat de koper wordt veroordeeld tot het terugleveren van de woning en het makelaarskantoor wordt veroordeeld tot terugbetaling van de courtage. Bij vonnis van 24 november 2017 heeft de voorzieningenrechter in de rechtbank Amsterdam de vorderingen afgewezen. De voorzieningenrechter heeft hiertoe onder meer overwogen:

“[Het makelaarskantoor] stelt dat toen [de koper] als koper in beeld kwam, [de zelfstandig bemiddelaar] van het dossier is gehaald en de onderhandelingen door de makelaar zijn voortgezet. [Klagers] hebben erkend dat [de zelfstandig bemiddelaar] op enig moment is vervangen door de makelaar, maar gesteld wordt dat die vervanging pas later heeft plaatsgevonden. In dit kort geding kan zonder nader onderzoek naar de feiten niet worden vastgesteld wie hier gelijk heeft. Duidelijk is wel dat [het makelaarskantoor] op het moment van vervanging niet aan [klagers] heeft kenbaar gemaakt dat zij dit deed vanwege mogelijke belangenverstrengeling (waarvan zij nu zelf ook toegeeft dat zij dit wel had moeten doen). Dit valt [het makelaarskantoor] te verwijten. Voorshands is deze omstandigheid als zelfstandige grond echter niet voldoende om aan te nemen dat [het makelaarskantoor] misbruik van de vertrouwensrelatie heeft gemaakt dan wel om andere redenen schadeplichtig is geworden jegens [klagers].”

2.23 Klagers hebben geen hoger beroep ingesteld tegen het vonnis van de voorzieningenrechter van 24 november 2017. Wel hebben zij bij dagvaarding van 30 oktober 2018 een bodemprocedure tegen de koper en het makelaarskantoor gestart.

2.24 In opdracht van de koper heeft Van den P Makelaars/Taxateurs o.g. de woning op 3 oktober 2017 opgenomen en getaxeerd. De marktwaarde van de woning op de peildatum van 1 maart 2017 werd

door deze makelaar getaxeerd op € 280.000,-. In het rapport is onder meer opgenomen dat de onderhouds- en bouwkundige staat van de woning zowel binnen als buiten slecht is en dat funderingsherstel noodzakelijk is, waarvan de kosten worden geschat op € 50.000,- tot € 75.000,-.

- 2.25 In een e-mail van de advocaat van klagers aan het makelaarskantoor van 2 augustus 2018 wordt de bemiddelingsovereenkomst wegens primair dwaling en subsidiair misbruik van omstandigheden vernietigd. Als redenen worden genoemd:

“U heeft [klagers] immers belangrijke informatie onthouden over de belangenverstrengeling met de door u aangedragen koper, (...). [Klagers] zijn van oordeel dat misbruik is gemaakt van het (bijzondere) vertrouwen dat zij hadden en mochten hebben in [de zelfstandig bemiddelaar], met name omdat zij speciaal hebben geïnformeerd naar een makelaar van Turkse komaf die aanbevolen is in de kringen van de moskee die [klager sub 2] bezocht. [De zelfstandig bemiddelaar] wist dus terdege dat vertrouwen voor [klagers] een bijzondere reden was om hem als makelaar in te schakelen.”

- 2.26 Op 21 januari 2020, ten tijde van de mondelinge behandeling bij de Centrale Raad van Toezicht, was de koper nog eigenaar van de woning.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, houdt in dat het makelaarskantoor en de zelfstandig bemiddelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld, doordat zij de vertrouwensrelatie tussen hen en klagers hebben geschonden dan wel misbruikt door geen melding te maken van de omstandigheid dat er zakelijke en/of privérelaties bestonden tussen hen en de koper.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft vastgesteld dat de zelfstandig bemiddelaar geen aangesloten makelaar van de NVM is, zodat de tegen de zelfstandig bemiddelaar gerichte klacht niet-ontvankelijk is verklaard. De klacht tegen het makelaarskantoor is ontvankelijk verklaard. Vervolgens heeft de Raad van Toezicht de klacht gegrond verklaard en als straf opgelegd een berisping en een geldboete van € 5.000,-. Doordat de klacht gegrond is verklaard, heeft het makelaarskantoor ook de kosten van de tuchtprocedure te betalen.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 4.1 De klacht is op 2 juli 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.
- 4.2 De Raad van Toezicht heeft terecht de klacht tegen de zelfstandig bemiddelaar niet-ontvankelijk verklaard. Tegen dat oordeel is ook niet opgekomen. In hoger beroep ligt uitsluitend de klacht tegen het makelaarskantoor voor.
- 4.3 De Raad van Toezicht heeft tot uitgangspunt genomen dat koper een bestaande klant van het makelaarskantoor was en dat het makelaarskantoor deze klant over de bij haar in verkoop zijnde woning heeft getipt. Volgens de Raad van Toezicht had het makelaarskantoor dit aan klagers

moeten melden en door dat na te laten heeft het makelaarskantoor de schijn van belangenverstrengeling op zich geladen. De Raad van Toezicht acht deze handelwijze in strijd met Regel 6 van de Erecode. Het makelaarskantoor komt tegen dit oordeel op.

- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht stelt het volgende voorop. De zelfstandig bemiddelaar heeft namens het makelaarskantoor het advies gegeven de woning aan een belegger te verkopen. Klagers hebben op dit advies vertrouwd en hebben daarmee ingestemd. Vervolgens heeft het makelaarskantoor in haar netwerk beleggers, waaronder de koper, over de woning geïnformeerd. Het makelaarskantoor heeft betwist - en dit is ook niet gebleken - dat het makelaarskantoor voor de aankoop van de woning ook voor de koper is opgetreden. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat tegen die achtergrond deze handelwijze op zichzelf tuchtrechtelijk niet verwijtbaar is en dat er geen mededelingsplicht op het makelaarskantoor rustte klagers te informeren dat zij in andere zaken ook wel (eens) voor de koper optraden. In zoverre slaagt het beroep. De Centrale Raad van Toezicht komt daardoor niet toe aan de vraag of de door de Raad van Toezicht aangenomen gedraging valt onder het bereik van Regel 6 van de Erecode of een andere regel van de Erecode.
- 4.5 De Raad van Toezicht heeft voorts overwogen dat het het makelaarskantoor niet was toegestaan om de contacten met klagers te laten onderhouden door de zelfstandig bemiddelaar die, naar het makelaarskantoor wist, familie was van de bestuurder van de koper. De Raad van Toezicht verwijt het makelaarskantoor dat daarmee gezorgd is voor een onjuiste beeldvorming over de door haar ingeschakelde 'hulppersonen' alsook over haar eigen werkwijze, positie en belangen. De Raad van Toezicht acht deze handelwijze in strijd met Regel 1 van de Erecode. Het makelaarskantoor komt ook tegen dit oordeel op.
- 4.6 Klagers hebben toegelicht dat zij voor de zelfstandig bemiddelaar hebben gekozen vanwege zijn Turkse achtergrond en de verkregen aanbevelingen in kringen van de moskee. Zij stelden in hem vertrouwen en vertrouwden op zijn advies. De zelfstandig bemiddelaar heeft klagers geadviseerd de woning aan beleggers aan te bieden. Dat advies hebben klagers opgevolgd. Het makelaarskantoor heeft vervolgens haar netwerk op de woning geattendeerd. Dit heeft tot enkele reacties geleid, waaronder een reactie van de koper. De bestuurder van de koper is de schoonvader van de zelfstandig bemiddelaar. De zelfstandig bemiddelaar is voorts mede-oprichter van koper geweest en was in de periode 7 oktober 2013 tot 18 januari 2016 bestuurder van koper. De familieband van de zelfstandig bemiddelaar met de bestuurder van koper en de tot voor kort bestaande zakelijke band met koper had voor de zelfstandig bemiddelaar aanleiding moeten zijn dit aan klagers te melden onder de gelijktijdige mededeling dat hij zich terugtrok en dat de makelaar van het makelaarskantoor verder de belangen van klagers zou behandelen. Klagers hadden zich alsdan over hun positie kunnen beraden en een beslissing kunnen nemen wat zij in de gegeven omstandigheden zelf verstandig vonden. Denkbaar is dat klagers hun vertrouwen in de zelfstandig bemiddelaar hadden behouden en ook het advies hadden opgevolgd voortaan de makelaar voor hen te laten optreden. Klagers hadden er ook voor kunnen kiezen niet met koper maar met andere geïnteresseerde partijen te onderhandelen of klagers hadden de overeenkomst met het makelaarskantoor kunnen beëindigen en een ander makelaarskantoor kunnen inschakelen. De zelfstandig bemiddelaar heeft klagers over zijn banden met de koper niet geïnformeerd. Het makelaarskantoor heeft daarop ook niet toegezien en er zo nodig zelf voor zorg gedragen dat klagers die informatie kregen. Anders dan het makelaarskantoor stelt is de zelfstandig bemiddelaar na de interesse van de koper voor de aankoop van de woning ook niet meteen uitgesloten van

betrokkenheid bij de verkoop van de woning. Zo heeft de zelfstandig bemiddelaar met koper de woning op 16 februari 2017 bezichtigd, heeft de zelfstandig bemiddelaar aan klagers informatie over de bevindingen van de koper over de staat van onderhoud doorgegeven en heeft de zelfstandig bemiddelaar op verzoek van de makelaar op 23 februari 2017 aan klagers het bod van de koper doorgeleid en heeft de zelfstandig bemiddelaar daarbij nog een eigen commentaar gegeven.

- 4.7 Door er niet op toe te zien dat de zelfstandig bemiddelaar, voor wiens gedragingen het makelaarskantoor tuchtrechtelijk verantwoordelijk is, de familiale en voormalige zakelijke band met koper aan klagers te melden, althans die informatie niet zelfstandig te melden, heeft het makelaarskantoor, zoals de Raad van Toezicht terecht heeft aangenomen, in strijd gehandeld met Regel 1 van de Erecode. Op grond van die regel heeft een NVM-makelaarskantoor in zijn communicatie te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 4.8 Het makelaarskantoor heeft aangevoerd, dat het op zeker moment voor klagers duidelijk is geweest dat de makelaar de onderhandelingen namens klagers met koper heeft gevoerd. Dat argument gaat eraan voorbij dat het terecht verwijt aan het makelaarskantoor is dat op het makelaarskantoor de verplichting rustte klagers te informeren, althans er op toe te zien dat klagers daarover door de zelfstandig bemiddelaar terstond werden geïnformeerd, over de familiale en voormalige zakelijke band van de zelfstandig bemiddelaar met (de bestuurder van) koper. Het makelaarskantoor heeft er verder op gewezen dat de makelaar in de onderhandelingen met de koper voor klagers een goed resultaat heeft bereikt. Ter ondersteuning heeft het makelaarskantoor een taxatierapport van Van den P Makelaars d.d. 11 oktober 2017 overgelegd waarin de marktwaarde per 1 maart 2017 is getaxeerd op € 280.000,-. Aan het makelaarskantoor kan worden toegegeven dat de Centrale Raad van Toezicht niet is gebleken dat klagers in de transactie met de koper financieel zijn benadeeld. Weliswaar zijn er enige biedingen uitgebracht op de woning nadat de woning in opdracht van koper op Funda te koop was gezet, maar niet duidelijk is geworden of het biedingen van daadwerkelijk geïnteresseerde kopers betrof of potentiële kopers die mede ten behoeve van klagers nadere informatie over de verkoop van de woning wilden. De Centrale Raad van Toezicht weegt mee dat die biedingen niet in verhouding staan tot de getaxeerde waarde en klagers ook niet hebben toegelicht waarom de getaxeerde marktwaarde in dat taxatierapport onjuist zou zijn. Maar de omstandigheid dat voor de Centrale Raad van Toezicht niet aannemelijk is geworden dat klagers door de bereikte verkoopsom niet zijn benadeeld, rechtvaardigt niet het aan het makelaarskantoor terecht gemaakte verwijt dat het makelaarskantoor niet heeft zorggedragen dat klagers terstond werden geïnformeerd over de familiale en voormalige zakelijke band met de koper toen de koper belangstelling voor aankoop van de woning toonde. Door die informatie achterwege te laten en doordat klagers daar eerst na de transactie achter kwamen was het vertrouwen in het makelaarskantoor weg. Dat wantrouwen werd versterkt doordat het makelaarskantoor betrekkelijk kort na de levering de woning namens de koper voor een substantieel hoger bedrag op Funda te koop plaatste en een medewerker van het makelaarskantoor een onjuiste mededeling deed dat de woning al door inschrijving was verkocht. Weliswaar heeft het makelaarskantoor voor die omstandigheden een verklaring gegeven, maar dat neemt niet weg dat begrijpelijk is dat klagers in de gegeven omstandigheden aan die verklaring geen geloof hebben gehecht.
- 4.9 Het makelaarskantoor is voorts opgekomen tegen de opgelegde straf. Het makelaarskantoor heeft toegelicht dat een berisping kan worden gebillijkt maar dat de opgelegde boete een te zware sanctie

is. Uit de toelichting blijkt dat het makelaarskantoor de boete onterecht vindt omdat klagers door het nalaten van die mededeling in financiële zin niet zijn benadeeld en het uiteindelijk de makelaar is geweest die de onderhandelingen met de koper heeft gevoerd en het voor klagers goede eindresultaat heeft bereikt.

De Centrale Raad van Toezicht acht in de gegeven omstandigheden de opgelegde straf van berisping en boete terecht gegeven. Het niet informeren van klagers over de familiale en voormalige zakelijke banden van de zelfstandig bemiddelaar met de koper, mede in het licht van de overige omstandigheden na de koopovereenkomst, hebben het vertrouwen in het makelaarskantoor ernstig geschaad. De omstandigheid dat de Centrale Raad van Toezicht op basis van de beschikbare gegevens niet is gebleken dat klagers door de bereikte koopsom niet zijn benadeeld, leidt ertoe dat geen zwaardere straf wordt opgelegd maar betekent niet dat de boete naast de berisping niet passend is. Dit onderdeel van het beroep van het makelaarskantoor faalt daarmee.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Raad van Toezicht terecht heeft geoordeeld dat de klacht van klagers gegrond is, zodat de beslissing van de Raad van Toezicht onder verbetering van gronden wordt bekrachtigd.
- 5.2 Overeenkomstig artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak komen de kosten van de behandeling van de zaak bij de Centrale Raad van Toezicht ten laste van het makelaarskantoor.
- 5.3 Nu de Raad van Toezicht, in hoger beroep bekrachtigd door de Centrale Raad van Toezicht, de klacht gegrond heeft verklaard, moet het door klager betaalde klachtgeld van € 100,- overeenkomstig artikel 17 van het Reglement Tuchtrechtspraak worden terugbetaald.

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 onder verbetering van de gronden de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 14 maart 2019;
- 6.2 bepaalt dat het makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 2.987,00 exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM,
- 6.3 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het beroepsgeld van € 100,- (Raad van Toezicht) aan klagers binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes, W. van Haselen, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 28 mei 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris