



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-97 RvT Zuid

[RvTZ20200068](#)

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

Strijdigheid belangen van opdrachtgevers: aanvaarden van opdracht tot verkoop van een woning en opdracht tot verkoop van pand van koper van die woning. Klacht tegen kandidaat-NVM makelaar niet ontvankelijk.

Klaagster geeft opdracht tot verkoop van haar woning. De verkoop wordt behandeld door een kandidaat-makelaar van het makelaarskantoor. Na ruim een jaar komt een koopovereenkomst tot stand. Nog voordat de koopakte door klaagster is ondertekend aanvaardt de kandidaat-makelaar een opdracht tot verkoop van de woning van de kopers van klaagsters pand. Klaagster is van mening dat zij dit had moeten weten en heeft het gevoel dat haar belangen niet goed zijn behartigd.

De raad van toezicht is van oordeel dat de kandidaat-makelaar onjuist heeft gehandeld. Vanwege het feit dat hij zelf geen NVM-makelaar is, is zijn kantoor tuchtrechtelijk aansprakelijk. De klacht is gegrond.

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

mevrouw **W.H.G. V.**,
wone3nde te E
klaagster
gemachtigde: mevrouw I.L.D. M. te U

Tegen:

De besloten vennootschap **V Makelaars B.V.**
h.o.d.n **E V Makelaars**,
gevestigd en kantoorhoudende te E
beklaagde

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden klachtmail van 6 juni 2020 en daarbij gevoegd “klachtformulier” d.d. 5 juni 2020 heeft de gemachtigde van mevrouw W.H.G. V. - hierna verder te noemen: “klaagster”- een klacht ingediend tegen de heer J. van M - hierna verder te noemen: “van M”- , die als kandidaat makelaar verbonden is aan makelaarskantoor V Makelaars h.o.d.n. “E V Makelaars”, hierna verder te noemen: “beklaagde ”.
- 1.2. Conform bij “klachtformulier” namens klaagster gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klacht-dossier bij e-mail van 9 juli 2020 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. De Raad heeft in overleg met partijen in eerste instantie besloten tot schriftelijke afhandeling van de klacht, waarna Van M op 7 augustus een verweerschrift heeft ingediend. Voorts is namens klaagster op 17 augustus nog een conclusie van Replik en door van Meersbergen op 25 augustus 2020 nog een conclusie van Dupliek ingediend.
- 1.4. Na kennisname van de schriftelijke stukken heeft de Raad alsnog besloten tot een mondelinge behandeling van de klacht op donderdag 8 oktober 2020. Voor die zitting zijn partijen en door de secretaris van de Raad bij e-mail van 4 september 2020 opgeroepen. Ter zitting zijn klaagster met haar gemachtigde, beklaagde vertegenwoordigd door haar directeur, mevrouw P. G., en Van M in persoon verschenen.
- 1.5. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de navolgende stukken:
 1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de NVM Klachtencoördinator samengesteld en door de secretaris van de Raad nader geordend klachtdossier, bestaande uit:
 - A. de klachtmail van 6 juni 2020 met 4 door de secretaris van de Raad doorgenummerde bijlagen;
 - B-1. mailwisseling sinds 24 januari 2020 tussen klaagster en P. G.;
 - B-2. mailwisseling sinds 11 maart tussen de gemachtigde van klaagster en de klachtencoördinator NVM;
 - C. mailwisseling sinds 17 maart tussen de klachtencoördinator NVM en mevrouw P. G. met 2 door de secretaris van de Raad doorgenummerde bijlagen;
 2. Verweerschrift d.d. 3 augustus 2020 met 2 bijlagen.
 3. Conclusie van Replik d.d. 13 augustus 2020.
 4. Conclusie van Dupliek d.d. 25 augustus 2020.
 5. Proces-verbaal van de zitting d.d. 8 oktober 2020.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Beklaagde, E V Makelaars, was krachtens een op 7 mei 2018 ondertekende schriftelijke opdracht tot dienstverlening als verkopend makelaarskantoor betrokken bij het voorheen in

eigendom aan klaagster toebehorende perceel/pand aan de P-weg 12 te E, kadastraal bekend gemeente [...].

- 2.3. De opdracht tot dienstverlening aan beklaagde werd namens beklaagde ondertekend en afgehandeld door de aan E V Makelaars verbonden kandidaat-makelaar J. van M..
- 2.4. Na c.q. door bemiddeling van Van M werd op of omstreeks 16 juli 2019 tussen klaagster en de heer en mevrouw B-van C mondeling overeenstemming bereikt over de (ver)koop van het aan klaagster in eigendom toebehorende perceel/pand aan de P-weg 12 te E.
- 2.5. Door Van M werd vervolgens een “Koopovereenkomst Woning (model 2018)” opgesteld, die door de kopers van klaagster op 17 juli en door klaagster op 18 juli 2020 werd ondertekend. Op grond daarvan is de woning van klaagster in het najaar van 2019 in eigendom aan haar kopers overgedragen.
- 2.6. Door Van M werd op 17 juli 2019 ’s ochtends vroeg een waardebepaling van de woning van de kopers van klaagster gedaan. Op diezelfde datum werd tussen de kopers van klaagster en beklaagde E V Makelaars een schriftelijke opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van de aan de kopers van klaagster toebehorende woning c.a te E getekend. Die opdracht tot dienstverlening werd blijkens de overgelegde stukken namens het makelaarskantoor V Makelaars B.V. h.o.d.n. “E V Makelaars” ondertekend door Van M.

3. De klacht

- 3.1. De gemachtigde van klaagster formuleert na weergave van relevante feiten en omstandigheden in haar klachtmail en het klachtformulier concreet als klacht:
“...dat het handelen van de heer Van M/E V Makelaars laakbaar en in strijd is met de erecode van de NVM, artikel 4 van de overeenkomst van opdracht en de artikelen 7:417 BW e.v.”
- 3.2. In de Conclusie van Replik is die klacht vervolgens aangevuld c.q. genuanceerd als volgt:
“Concluderend kan worden gesteld, dat de heer Van M onvoldoende oog heeft gehad voor de belangen van mijn moeder en door zijn handelswijze op zijn minst artikel 4 van de overeenkomst tot dienstverlening heeft overtreden.....”
- 3.3. Op de zitting van 8 oktober 2020 heeft klaagster nog toegelicht dat zij gaande de verkoop van haar woning het gevoel kreeg dat Van M ook in het belang van haar kopers leek te handelen, althans niet het gevoel had/kreeg dat hij louter en alleen in haar belang optrad.

4. Het verweer

- 4.1. Kandidaat-makelaar Van M heeft na uitgebreide weergave van de zijns inziens relevante feiten in zijn verweerschrift allereerst aangevoerd:
“Naast het feit dat ik me volledig heb ingezet voor de belangen van verkoopster, dient te worden vermeld dat ik in de periode van mei 2018 t/m maart 2019 meerdere huisbezoeken heb gebracht aan mevrouw V in tijden dat de verkoop moeizaam ver-

liep. Ik heb daarbij altijd de tijd genomen voor mevrouw V en haar belangen centraal laten staan. Er is nooit een onvertogen woord gevallen.”

En voorts concluderend gesteld:

“Dat er nu achteraf een klacht jegens mijn handelen wordt ingediend verbaast mij, op z’n zachtst gezegd, dan ook ten zeersteen voorts: “ Als ik ook maar ergens het gevoel zou hebben gehad dat ik niet correct zou hebben gehandeld, had ik dit voluit toegegeven, maar ik herken mij totaal niet in het handelen zoals wordt omschreven en spreek dit dan ook op alle fronten tegen. “

De directeur van beklaagde volgt, onderschrijft en ondersteunt dat verweer in een als bijlage bij het verweerschrift gevoegde reactie.

- 4.2. Het verweer heeft Van M vervolgens zowel in de conclusie van Dupliek, als tijdens de mondelinge behandeling van de klacht op 8 oktober 2020 feitelijk gehandhaafd en is ook ter zitting onderschreven door de directeur van beklaagde.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht is op 6 juni 2020 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals laatst gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019 van toepassing is.
- 5.2. De Raad is ambtshalve bekend dat de heer J. van M niet staat ingeschreven als NVM-makelaar of als NVM-lid, zodat er tegen hem persoonlijk op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM géén klacht kan worden ingediend.
- 5.3. Omdat de heer J. van M als NVM Kandidaat Makelaar verbonden is aan het makelaarskantoor V Makelaars B.V. h.o.d.n. “E V Makelaars”, welk kantoor sinds 1 januari 2009 staat ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling [...], kan er echter over hem wél een klacht tegen het eerdergenoemd makelaarskantoor worden ingediend.
- 5.4. De Raad beschouwt de klacht daarom als een klacht tegen makelaarskantoor V Makelaars B.V. h.o.d.n. “E V Makelaars” over de kandidaat makelaar Van M. 1Dus is de klacht ontvankelijk en is de Raad ook bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.5. De Raad stelt op grond van de overgelegde stukken en de daarop door klaagster gegeven toelichting vast dat de kern van de klacht is, dat Van M gaande de (onderhandeling over de) verkoop van de woning van klaagster, volgens klaagster niet louter en alleen in haar belang, maar ook in het belang van haar kopers zou hebben gehandeld. Dit strijdt volgens klaagster zowel met artikel 4 van de tussen klaagster en beklaagde gesloten Opdracht tot dienstverlening (hierna verder: “OTD”) als met regel 3 van de Erecode NVM.
- 5.6. De eerste volzin van Regel 3 van de Erecode NVM luidt:
“ In het 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.”
Voorts luidt artikel 4 van de tussen klaagster en beklaagde gesloten OTD:
“De makelaar aanvaardt geen nieuwe opdracht (van een derde), tenzij de makelaar de opdrachtgever op de hoogte heeft gesteld van die nieuwe opdracht en samen met de opdrachtgever tot de conclusie is gekomen dat het aanvaarden van die nieuwe op-

dracht niet strijdig is met het belang van de opdrachtgever”

- 5.7. Regel 3 van de Erecode NVM en het onmiskenbare belang van die Ereregel voor de onafhankelijke dienstverlening door enige NVM-makelaar is naar het oordeel van de Raad volstrekt duidelijk. De tekst van artikel 4 van de tussen partijen gesloten OTD is eveneens volstrekt duidelijk.
- 5.8. Van M wordt als NVM kandidaat makelaar geacht de Erecode NVM te kennen c.q. na te leven. Dit geldt eveneens voor de blijkens de stukken door hemzélf op 7 mei 2018 namens beklaagde ondertekende OTD. Dus had naar het oordeel van de Raad voor hem ook zonder meer duidelijk móeten zijn, dat zolang hij als kandidaat makelaar c.q. zijn kantoor E V Makelaars nog bij de verkoop van de woning van klaagster betrokken was, hijzelf c.q. zijn kantoor niet zonder uitdrukkelijk voorafgaand verkregen instemming van klaagster (ook) als makelaar van de kopers van klaagster kon c.q. behoorde op te treden.
- 5.9. De Raad stelt op grond van in de stukken gestelde, ter zitting nader toegelichte feiten echter vast:
- i.)** dat partijen het er om te beginnen niet over eens zijn - en dus niet vastgesteld kan worden - of door Van M c.q. door zijn kantoor aan klaagster voorafgaand, althans voldoende tijdig, werd gemeld c.q. met het oog op van haar te verkrijgen instemming met klaagster, werd besproken dat Van M c.q. zijn kantoor ook als verkopend makelaar van haar kopers zou gaan optreden;
 - ii.)** dat echter zelfs als dat gemeld c.q. besproken zou zijn, dergelijke instemming, zoals Van M ter zitting desgevraagd uitdrukkelijk heeft erkend, in elk geval níet van klaagster is verkregen;
 - iii.)** dat niettemin al óp 17 juli 2019, dus vóórdát de schriftelijke (ver)koopovereenkomst van haar woning door klaagster werd ondertekend en nog vóórdát de in de koopovereenkomst gestelde ontbindende voorwaarden waren uitgewerkt en nog vóórdát levering van het pand van klaagster aan haar kopers had plaatsgevonden,
 - a.** door Van M een waardebepaling van de woning van de kopers van klaagster werd uitgevoerd
 - en**
 - b.** door Van M namens V Makelaardij B.V. h.o.d.n. E V Makelaars, een opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van de aan de kopers van klaagster in eigendom toebehorende woning c.a. aan de D nr 5 te E werd getekend.
- 5.10. De Raad kan op grond daarvan niet(s) anders concluderen dan dat Van M c.q. de beklaagde V Makelaardij B.V. h.o.d.n. “E V Makelaars” zónder voorafgaande instemming van klaagster en nog vóórdát de verkoop van klaagsters’ woning c.a. volledig was afgehandeld, ook als verkopend makelaar van de kopers van klaagster is gaan optreden.
- 5.11. De Raad kan daarom ook niet(s) anders concluderen dan dat door Van M en beklaagde in strijd met artikel 4 van de tussen klaagster en beklaagde gesloten Opdracht tot Dienstverlening is gehandeld. Daardoor is naar het oordeel van de Raad door Van M en beklaagde niet, althans onvoldoende, naar eer en geweten, betrouwbaar en zorgvuldig en dús óók in strijd met de Regels 1 jo 2 van de Erecode NVM gehandeld.

- 5.12. Bovendien was hun handelen naar het oordeel van de Raad ook in strijd met het in Regel 3 van de Erecode NVM verankerd verbod van belangenverstrengeling. Het verweer dat klaagster niet aannemelijk heeft gemaakt dat zij door het handelen van Van M feitelijk is benadeeld, doet daar naar het oordeel van de Raad niet aan af; uit de tekst, doel en strekking van Regel 3 volgt immers heel helder, onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud dat er “geen twee heren worden gediend”. Gelet op de in overweging 5.9 vastgestelde feiten en omstandigheden, gebeurde dat in casu echter wel, althans heeft naar het oordeel van de Raad voor klaagster minst-genomen de schijn van belangenverstrengeling kunnen ontstaan en dát hadden Van M en beklaagde gegeven Regel 3 van de Erecode NVM nu juist behoren te voorkómen (vgl. RvT West 18-103).
- 5.13. Ook al heeft zijn handelen/nalaten voor hem niet direct tuchtrechtelijke - vide overweging 5.2 - consequenties, valt Van M zijn handelen/nalaten als NVM kandidaat makelaar naar het oordeel van de Raad wél te verwijten; de Raad verzoekt Van M dan ook goede nota van deze uitspraak te nemen!
- 5.14. Het handelen/nalaten van Van M valt tuchtrechtelijk óók beklaagde V Makelaardij B.V. h.o.d.n. “E V Makelaars” ten volle aan te rekenen; nog daargelaten dat van beklaagde mocht worden verwacht dat er overeenkomstig artikel 4 van de OTD zou worden gehandeld, heeft een NVM-lid(kantoor) er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM ook voor te zorgen dat “...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.”.
- 5.15. De Raad zal de klacht dus gegrond bevinden. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan beklaagde niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad aan beklaagde de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.16. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagde komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken, maar ziet in het onderhavige geval geen enkele reden /aanleiding om dat te doen.
- 5.17. Op grond van vorenstaande overwegingen en gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Beschouwt de klacht te zijn gericht tegen VB&T Makelaardij B.V. h.o.d.n. “ERA vb&t makelaars”
- 6.2. Verklaart de klacht ontvankelijk en **gegrond**.
- 6.3. Legt beklaagde V Makelaardij B.V. h.o.d.n. “E V Mmakelaars” de straf op van berisping
- 6.4. veroordeelt beklaagde V Makelaardij B.V. h.o.d.n. “E V Makelaars” om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00,

exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan V Makelaardij B.V. h.o.d.n. “E V Makelaars” nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.

- 6.5. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klaagster betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan haar zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, drs. M.J. Faasse, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 3 december 2020.

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Een door de secretaris gewaarmerkt eensluidend afschrift van deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **vrijdag 4 december 2020**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklagde tegen deze uitspraak Hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend.