



22033 RvT West

Ref: 027/136.612

**RAAD VAN TOEZICHT WEST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS NVM**

Opdrachtgeefster niet goed op de hoogte gehouden van verkoopontwikkelingen. Gang van zaken beschreven aan wederpartij van cliënt. Geen schriftelijkheidsvereiste koopovereenkomst.

Klaagster is eigenaresse van een huurwoning die zij via beklaagde te koop aanbiedt. Daar komt een professionele koper op af die na enige onderhandelingen met de makelaar per e-mail meedeelt dat zijns inziens een koopovereenkomst is gesloten. Die e-mail wordt door de makelaar niet expliciet aan klaagster doorgegeven, noch bespreekt hij dit standpunt van de koper met klaagster. Vervolgens weigert klaagster de koopakte te tekenen en trekt de opdracht in. De makelaar laat koper die stelt dat van een koop sprake is, de gang van zaken rond de verkoop weten. Klaagster stelt dat de makelaar haar onvoldoende op de hoogte bracht van de ontwikkelingen.

De raad van toezicht is dat met klaagster eens. Met name de genoemde e-mail van koper had de makelaar duidelijk met klaagster moeten bespreken, met name omdat in dit geval het schriftelijkheidsvereiste vanwege de professionaliteit van partijen ontbreekt. Dat de makelaar de wederpartij van opdrachtgeefster schriftelijk over de gang van zaken berichtte is onjuist. Dat klaagster de verkoopdracht inmiddels had ingetrokken, doet daaraan niet af.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

mevrouw **J.E.M. G.**
wonende te D,
klaagster,

contra:



MAKELAARSKANTOOR M

kantoorhoudende te D
beklaagde,

1. De klacht is door klagster ingediend per mail van 11 mei 2022 en doorgezonden aan de Raad op 19 juli 2022. Het verweer is vervat in een op 2 augustus 2022 namens beklagde ingediend verweerschrift.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 7 september 2022. Ter zitting waren aanwezig klagster in persoon alsmede beklagde in de persoon van de heer M. Ter gelegenheid van de zitting is aangegeven dat bij klager en beklagde nadere stukken zouden worden opgevraagd. Deze zijn door beklagde respectievelijk klager op 12 september 2022 en 15 september 2022 per mail aan de Raad toegezonden.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klagster er, kort samengevat, op neer dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door:
 - a) klagster onvoldoende mee te nemen in het verkoopproces van de huurwoning van klagster en haar onvoldoende van belangrijke ontwikkelingen op de hoogte te houden;
 - b) buiten klagster om aan de (beoogd) koper van de huurwoning van klagster een schriftelijke verklaring te verstrekken over de gang van zaken met betrekking tot de verkoop en de contacten tussen beklagd en klager over die verkoop.
4. Het verweer van beklagde houdt, kort samengevat, in dat beklagde klagster op de hoogte heeft gehouden als zich relevante ontwikkelingen voordeden. Met de beoogd koper P is door beklagde telefonisch onderhandeld en die onderhandelingen, die plaatsvonden in overleg met klagster, hebben tot overeenstemming geleid. Beklagde heeft het concept voor de koopovereenkomst met klagster doorgenomen en klagster heeft aangegeven dat zij dit concept door een jurist had laten nakijken die, net als klagster, daarmee akkoord was. Beklagde achtte zich vrij om aan P een schriftelijke verklaring te verstrekken omdat klagster de bemiddelings-opdracht inmiddels had ingetrokken.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:



- a) klaagster is eigenaar van de aan de Van R-straat 103 te G gelegen huurwoning (“de Woning”);
 - b) klaagster heeft aan beklaagde de opdracht verstrekt om te bemiddelen bij de verkoop van de Woning;
 - c) klaagster is benaderd door P Vastgoed, een professionele belegger (“P”);
 - d) klaagster heeft P doorverwezen naar beklaagde;
 - e) beklaagde heeft vervolgens contact gehad met P over de verkoop van de Woning;
 - f) P heeft per mail van 8 februari 2022 aan beklaagde medegedeeld “*Naar aanleiding van onze gesprekken van afgelopen tijd zouden wij op basis van onderstaande een overeenkomst moeten hebben met de verkoopster.*” Daarop volgt een door P opgesteld gedetailleerd overzicht van de verkoopcondities;
 - g) per mail van 11 februari 2022 heeft beklaagde aan klaagster medegedeeld dat de notaris een concept-koopovereenkomst zou maken die aan klaagster zou worden doorgestuurd;
 - h) klaagster heeft per mail van 20 februari 2022 aan beklaagde verzocht om een concept voor de koopovereenkomst te mogen ontvangen;
 - i) de notaris heeft op 22 februari 2022 een concept-koopovereenkomst aan onder meer beklaagde en klaagster toegezonden;
 - j) de koopovereenkomst is niet door klaagster getekend;
 - k) per mail van 25 februari 2022 heeft klaagster de aan beklaagde verstrekte bemiddelingsopdracht ingetrokken;
 - l) beklaagde heeft aan P een uitgebreide schriftelijke verklaring verstrekt waarin hij gewag maakt van de inhoud van zijn contacten met klaagster en wat klaagster daarin aan beklaagde zou hebben aangegeven;
 - m) P heeft zich jegens klaagster op het standpunt gesteld dat wilsovereenstemming was bereikt over verkoop van de Woning.
6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende. Van een verkopend makelaar mag worden verwacht dat hij zijn opdrachtgever op de hoogte houdt van belangrijke



ontwikkelingen in het verkoopproces en (bijvoorbeeld) (een) bevestiging(en) van overeenstemming, ook als deze van de zijde van de koper afkomstig zijn, met zijn opdrachtgever deelt en bespreekt. Dat geldt temeer in een geval als het onderhavige, waar de beoogd koper een professionele partij is en de schriftelijkheidseis ten aanzien van de koopovereenkomst niet geldt. Gebondenheid aan een koopovereenkomst kan dan immers ook op basis van mondelinge en schriftelijke (mail)communicatie tot stand komen.

7. Vaststaat dat P per mail aan beklaagde van 8 februari 2022 de elementen van de (volgens P) over de Woning bereikte wilsovereenstemming aan beklaagde heeft gecommuniceerd. Deze mail is niet door beklaagde aan klagster doorgezonden maar “hing” onder een andere mail (van 9 februari 2022) van beklaagde aan klagster. Beklaagde heeft niet aan klagster gevraagd of klagster kon instemmen met de bevestiging van P, of anderszins de aandacht van klagster voor die bevestiging gevraagd. De Raad acht dat onvoldoende zorgvuldig. Doordat beklaagde enerzijds wél met P communiceerde, maar anderzijds een bevestiging van P niet met klagster deelde, laat staan besprak, kon zich de situatie ontwikkelen dat voor klagster onduidelijkheid is ontstaan over de vraag of, en zo ja, over welke elementen overeenstemming is bereikt.
8. Met betrekking tot de door beklaagde aan Proranjé verstrekte schriftelijke verklaring overweegt de Raad het volgende.
9. Artikel 2 Erecode NVM bepaalt:

Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur komen naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Zij beschermen en bevorderen hun belangen. Vertrouwelijke informatie houden zij voor zich totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur hen noodzaakt die informatie prijs te geven.
10. Het stond beklaagde dan ook niet vrij om aan P een uitgebreide verklaring te verstrekken over zijn contacten met klagster over wat tussen klagster en beklaagde zou zijn besproken en over wat klagster daarin zoal aan beklaagde zou hebben gezegd. Beklaagde had zich ervan bewust dienen te zijn dat het verstrekken van een dergelijke verklaring de belangen van klagster, voor wiens belangen beklaagde diende te waken, ernstig zou kunnen schaden. Daaraan doet geenszins af dat klagster inmiddels de aan beklaagde verstrekte bemiddelingsopdracht had ingetrokken.
11. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is.



Uitspraak doende:

verklaart de klacht gegrond,

legt aan beklaagde de straf op van berisping;

veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbende factuur).

verstaat dat aan klaagster het door haar betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te Den Haag op 23 september 2022

door mr. F. Damsteegt, voorzitter,
H. Hofman, lid en
mr. J.A. Huijgen, secretaris.

F. Damsteegt

J.A. Huijgen