

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

Beweerdelijk niet meedelen dat object op Funda geplaatst zal worden. Onderdeel van klacht gegrond, geen straf.

Klaagster heeft belangstelling voor een pand dat door het makelaarskantoor namens erven te koop wordt aangeboden. Zij doet biedingen en krijgt op zeker moment van de makelaar te horen dat de erven accoord zijn. Als klaagster verzoekt om een koopakte op te maken reageert de makelaar dat nog geen sprake is van gebondenheid van partijen vanwege het zogeheten schriftelijkheidsvereiste, De erven behouden zich het recht voor om met andere zaken te doen. Klaagster stelt dat in een daarop volgend gesprek met de makelaar door deze niet is gezegd dat de erven besloten hadden het object voor een hogere prijs aan te bieden. De makelaar stelt dat hij dat wel degelijk gezegd heeft. Gelet op de betwisting door partijen op dit punt kan de Centrale Raad niet uitmaken wie hier gelijk heeft. De klacht wordt derhalve ongegrond bevonden.

De raad van toezicht heeft een onderdeel, maar niet de kern van de klacht, gegrond bevonden. Daarom legde het college terecht geen straf op.

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

de besloten vennootschap **ARCHITECTENBUREAU TH. V. B.V.**, kantoorhoudende te W,
appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

1. de heer **M.W. S.**, Aangesloten NVM-Makelaar,
2. de besloten vennootschap **MAKELAARSKANTOOR S B.V.**, NVM-lid,
kantoorhoudende te V,
geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 3 november 2020 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is met het klachtformulier doorgeleid naar de Raad van Toezicht Zuid (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 9 maart 2021, verzonden op 15 maart 2021, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft klaagster deels niet-ontvankelijk verklaard in haar klacht en voor het overige de klacht gegrond verklaard, zonder oplegging van een maatregel.

- 1.2 Klaagster is bij brief van 22 maart 2021 tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In het beroepschrift van 22 maart 2021 heeft klaagster de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.3 Geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna gezamenlijk: het Makelaarskantoor, dan wel afzonderlijk het Makelaarskantoor en de Makelaar) hebben op 20 april 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 23 november 2021. Verschenen zijn:
- namens klaagster: de heer ing. Th. V., bestuurder;
 - de Makelaar in persoon en namens het Makelaarskantoor, bijgestaan door mr. Y.E.M. Kleukers;
- Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht, de heer V aan de hand van pleitaantekeningen, en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In 2020 heeft het Makelaarskantoor opdracht gekregen van de executeur-testamentair van de heer W.J.H. B. (hierna: de executeur-testamentair) om het perceel met daarop een woonhuis, gelegen aan de H-weg 9-1 te V (hierna: het perceel) te verkopen. De Makelaar trad op als verkopend makelaar.
- 2.2 Op verzoek van de executeur-testamentair heeft klaagster werkzaamheden verricht, bestaande uit het maken van een schets voor een eventuele herinrichting van het perceel en het begeleiden van de aanvraag tot (her)ontwikkeling van het perceel bij de gemeente V.
- 2.3 De Makelaar heeft namens zijn opdrachtgever bij e-mail van 15 juni 2020 aan klaagster bericht, voor zover relevant:
- “De erven B hebben zoals je weet besloten [het perceel] in een geheel te verkopen.
Je hebt aangegeven hiervoor ook interesse te hebben.
Je kunt me mailen voor welke prijs en onder welke voorwaarden je het geheel wilt kopen.
De familie hanteert een indicatie prijs van €600.000,00 k.k. (...)
De verkoper neemt zich de vrijheid om met anderen tot zaken te komen en er is pas sprake van een overeenkomst indien deze door beide partijen daadwerkelijk voor akkoord getekend is. (...)”*
- 2.4 Klaagster heeft bij brief van 16 juni 2020 aan het Makelaarskantoor bericht dat zij bereid is om een bod van € 540.000,- op het perceel uit te brengen.
- 2.5 Op 5 augustus 2020 heeft een bespreking plaatsgevonden tussen klaagster en de executeur-testamentair, waarbij ook de Makelaar aanwezig was. Tijdens dit gesprek heeft de executeur-testamentair kenbaar gemaakt dat de erven een indicatieprijs van € 600.000,- hanteerden.
- 2.6 Een e-mail van 1 september 2020 19.13 uur, van klaagster aan de Makelaar luidt, voor zover

relevant als volgt:

“Op 5 augustus jl. heeft er een gesprek plaatsgevonden (...) In dit gesprek is mijn bod besproken. Ook is besproken of de mogelijkheid bestond om alvast de bestaande woning aan [het Perceel] in de verkoop te zetten, zodat er een knip zou ontstaan. Als de bestaande woning meer op zou brengen dan mijn bod t.w. Euro 310.000,- de meeropbrengst hiervan naar de erven zou gaan. Bij bouwvergunning zou ik dan het resterende bedrag t.w. Euro 240.000,- betalen. [De executeur-testamentair] zouden dit voorstel aan de erven voorleggen.

Hedenmorgen heb jij mij in ons persoonlijk onderhoud op jouw kantoor bevestigd dat de erven hebben besloten om mijn bod te accepteren. In dit gesprek heb ik in het bijzijn van jou [de heer J.V.] gebeld en gevraagd of hij dat me wilde financieren. [De heer V.] heeft ons laten weten dat hij dit intern nog wil bespreken en dat hij ons zo snel mogelijk hierover zal berichten.

Hedenmiddag heb ik jou laten weten dat ik niet meer wacht op het bericht van [V.] en heb ik jou te kennen gegeven om alvast de koopovereenkomst op naam van [klaagster] uit te werken. Jij hebt mij medegedeeld dat er 10% aanbetaald dient te worden. Dit heb ik eveneens bevestigd dat dit geen probleem was. (...)”

Deze e-mail is ook in cc aan de executeur-testamentair gestuurd.

- 2.7 De Makelaar heeft hierop bij e-mail van 2 september 2020, 16.48 uur, aan klaagster geschreven:

“Ik wijs u er wederom op dat er pas sprake van een overeenkomst is indien over alle zaken overeenstemming is en deze schriftelijk zijn vastgelegd en voor akkoord getekend door beide partijen.

De verkoper behoudt zich het recht voor om met anderen tot zaken te komen en u heeft geen exclusiviteit.”

- 2.8 Na ontvangst van de e-mail van klaagster aan de Makelaar, heeft de executeur-testamentair op 2 september 2020, 19.22 uur, aan de Makelaar bericht:

“Gisteren hebben we telefonisch iets anders afgesproken., te weten om het gehele object voor € 650.000 kk aan te bieden. Ik heb dit aan de erven al laten weten en heb jouw voorstel van gisteren rond 10.00 's-morgens gevolgd. Waarom deze verandering terwijl wij gisteren iets heel anders hebben besproken.

Mijn geloofwaardigheid ten opzichte van de erven wordt op deze manier in twijfel getrokken. Helaas moeten wij plan B nu voortzetten. (...)

Graag hoor ik van jou hoe dit zo ineens kan veranderen.”

- 2.9 Klaagster heeft bij e-mail aan de Makelaar van 3 september 2020 om 9.43 uur als volgt gereageerd:

“Dat ben ik niet met jou eens. Over alle zaken was overeenstemming, omdat jij als verkopend makelaar aan mij persoonlijk hebt bevestigd dat de erven mijn bod hadden geaccepteerd. Dat is ook de reden dat ik aan jou heb bevestigd (overigens dezelfde dag nog) om de koopovereenkomst op te maken.

Op de opmerking van de Makelaar dat de verkoper zich het recht heeft voorbehouden om met anderen tot zaken te komen heeft klaagster als volgt gereageerd:

“Dat ben ik niet met jou eens. Door de bevestiging van jou dat de erven akkoord waren met mijn bod is er geen sprake meer om met anderen tot zaken te komen. Jij dient hier goede nota van te nemen. Mocht dit een andere wending krijgen dan spreek ik jou hierop aan.”

- 2.10 Klaagster heeft bij e-mail van 3 september 2020, 10.04 uur, gereageerd op de e-mail van de executeur-testamentair aan de Makelaar. De e-mail luidt, voor zover relevant, als volgt:
“[De Makelaar] heeft mij dinsdagmorgen rond de klok van 10.45 uur op zijn kantoor persoonlijk bevestigd dat de erven mijn bod hadden geaccepteerd. Dat is ook de reden dat ik dit aan hem bevestigd heb om de koopovereenkomst op te maken. Dit heb ik niet voor niets gedaan.”
- 2.11 Bij e-mail van 16 september 2020 aan klaagster heeft de Makelaar verwezen naar zijn e-mail van 15 juni 2020 en aan klaagster herhaald dat pas sprake kan zijn van een overeenkomst indien die daadwerkelijk voor akkoord getekend is.
- 2.12 De heer V. heeft in een e-mail van 18 september 2020 aan klaagster bericht:
“Ja, dat kan ik bevestigen, jij hebt mij op 1 sept. JI gebeld vanuit [de Makelaar] zijn kantoor met de vraag of ik mee wilde financieren. [De Makelaar] is toen nog aan de lijn gekomen om eea toe te lichten. Het zou om een totaalbedrag van € 550.000,00 gaan waarvoor je 2 financiers nodig had. Een financier had je al en je vroeg ons om de tweede te worden. Ik heb je geantwoord hier even over te willen nadenken en heb je de dag erna bevestigd dat dit onder bepaalde voorwaarden in orde was.”
- 2.13 Klaagster heeft bij brief van 6 oktober 2020 van haar advocaat zowel de erven als het Makelaarskantoor gesommeerd een schriftelijke koopovereenkomst met betrekking tot het perceel aan haar toe te sturen, voor een koopsom van € 550.000,-.
- 2.14 Op 3 november 2020 heeft klaagster een klacht tegen het Makelaarskantoor c.s. ingediend.

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

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht, aan de hand van het klachtformulier en de bijlagen bij het formulier, als volgt geformuleerd:
- “Het handelt zich om het woon- en bedrijfspand gelegen aan de H-weg 9-1. [Klaagster] heeft op 16 juni 2020 een bod hierop uitgebracht. Dat bod werd door [de Makelaar] namens de erven op 1 september 2020 aanvaard. Doordat [de Makelaar] namens de erven het bod heeft aanvaard is [klaagster] van mening dat er een mondelinge koopovereenkomst tot stand is gekomen. [De Makelaar] is de mening toegedaan dat er geen mondelinge koopovereenkomst tot stand is gekomen. Dat is de reden dat [klaagster] hierover wenst te klagen”*
 - “Een andere reden dat [klaagster] wenst te klagen is dat [de Makelaar] niet heeft gehandeld zoals van een goed functionerend registermakelaar/taxateur mag worden verwacht. [De Makelaar] had namelijk voordat [klaagster] bij hem op kantoor kwam op 1 september 2020 met de erven al afgesproken om het object voor € 650.000,-- k.k. op internet te plaatsen. Toen [klaagster] bij [de Makelaar] op kantoor kwam op 1 september 2020 heeft hij dat niet aan [klaagster] kenbaar gemaakt. Ook is [de Makelaar] niet professioneel bezig geweest om aan [klaagster] kenbaar te maken dat [klaagster] een e-mail aan [de Makelaar] moest sturen om zijn excuus op papier aan te bieden zodat [de Makelaar] zijn rug vrij had tegenover de erven.”*
 - “Ook heeft [de Makelaar] het object op internet geplaatst voor € 650.000,-- k.k. en aangegeven dat de gemeente in beginsel bereid is om medewerking te verlenen voor het oprichten van een appartementencomplex (6 appartementen) zonder dat [klaagster] hiervoor toestemming had gegeven. Ook zijn de auteursrechten van [klaagster] geschonden door [de Makelaar], terwijl*

[de Makelaar] op de hoogte was met de tekst uit het bod dat er geen gebruik gemaakt mag worden gemaakt van het goedgekeurd ontwerp. Ook stond het [de Makelaar] niet toe om te gaan adverteren op internet met het plan c.q. ontwerp van [klaagster].”

- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de onder 3.1 onder a en c geciteerde klachtonderdelen niet-ontvankelijk verklaard, althans de Raad heeft zich onbevoegd geacht om deze, naar het oordeel van de Raad, civielrechtelijke klachtonderdelen inhoudelijk te beoordelen. De Raad heeft de klacht overigens ontvankelijk verklaard en heeft het onder 3.1 onder b geciteerde klachtonderdeel gedeeltelijk gegrond verklaard. De Raad heeft afgezien van het opleggen van een straf, maar heeft verstaan dat de Makelaar het gestelde in overweging 5.12 van de uitspraak dient op te vatten als een waarschuwing. De Raad heeft afgezien van het opleggen van een kostenveroordeling. Ook is bepaald dat het door klaagster betaalde klachtgeld van € 100 door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan klaagster moet worden terugbetaald.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtrecht

- 4.1 De klacht is op 3 november 2020 ingediend, zodat het per 1 oktober 2019 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019, van toepassing is.

omvang van het hoger beroep

- 4.2 Klaagster is in hoger beroep uitsluitend opgekomen tegen het oordeel van de Raad van Toezicht om het klachtonderdeel in 3.2 onder b slechts gedeeltelijk gegrond te verklaren. Het oordeel van de Raad van Toezicht om klaagster in de in 3.2. onder a en c genoemde klachtonderdelen niet-ontvankelijk te verklaren is dan ook geen onderdeel meer van de behandeling van de klacht in hoger beroep.
- 4.3 In hoger beroep komt klaagster op tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat het eerste deel van klachtonderdeel b niet gegrond kan worden bevonden. Volgens klaagster heeft de Raad van Toezicht ten onrechte geoordeeld dat niet is komen vast te staan dat de Makelaar in het gesprek op 1 september 2020 niet heeft meegedeeld dat besloten was om het perceel voor € 650.000,- op internet te plaatsen. Volgens klaagster heeft zij wel degelijk objectief onderbouwd en bewezen dat de Makelaar op de ochtend van 1 september 2020 wist dat hij met de executeur-testamentair had afgesproken om het perceel voor € 650.000,- op internet aan te bieden, maar dat hij dat toen niet aan klaagster heeft meegedeeld.
- 4.4 Het Makelaarskantoor c.s. betwist de inhoud van het gesprek zoals dit door klaagster is weergegeven en voert aan dat de vraag over wat er nu wel en niet over het bod van klaagster is gezegd partijen verdeeld houdt
- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt. Het Makelaarskantoor c.s. heeft gemotiveerd betwist dat tijdens de bijeenkomst op 1 september 2020 met klaagster niet is gesproken over het op internet plaatsen van het perceel. Volgens de Makelaar is wel degelijk besproken dat het onroerend goed voor € 650.000 op Funda moest worden geplaatst. Gelet op

deze betwisting van de stelling van klaagster kan niet worden vastgesteld wat tussen partijen is besproken. Wel volgt uit de e-mail van de heer V. van 18 september 2020 dat tijdens die bespreking contact met hem is gezocht en door klaagster is gesproken over een bod van € 550.000,-. Daaruit kan echter nog niet worden afgeleid dat de Makelaar klaagster tijdens die bespreking juist of onjuist over de opdracht tot plaatsing op Funda heeft geïnformeerd. De Raad van Toezicht heeft het eerste deel van klachtonderdeel b dan ook terecht niet gegrond bevonden. Daarmee faalt het hoger beroep. Ten overvloede overweegt de Centrale Raad van Toezicht het volgende. Het Makelaarskantoor stelt dat de e-mail van 2 september 2020 van klaagster geen juiste weergave van het besprokene was. Het ware wenselijk en zorgvuldiger dat het Makelaarskantoor in haar reactie op die e-mail daar helderder over was geweest.

- 4.6 Ook heeft klaagster in hoger beroep aangevoerd dat aan de Makelaardij c.s. een hogere straf zou moeten worden opgelegd. De Raad van Toezicht heeft de klacht deels gegrond bevonden, zonder oplegging van een maatregel. Daartoe is overgegaan omdat het gegrond bevonden onderdeel, een ondergeschikt en niet de kern van het klachtonderdeel betreft. Daarbij is overwogen dat het Makelaarskantoor c.s. het gestelde in overweging 5.12 van de uitspraak dient op te vatten als een waarschuwing. De Centrale Raad van Toezicht sluit zich daar bij aan.
- 4.7 Nu het hoger beroep faalt, zal klaagster alleen het klachtgeld dat is voldaan voor de behandeling van de klacht in eerste aanleg terug dienen te ontvangen.

5. Slotsom

- 5.1 Het hoger beroep van klaagster heeft uitsluitend betrekking op het eerste deel van klachtonderdeel b, en op het feit dat aan het Makelaarskantoor c.s. geen maatregel is opgelegd.
- 5.2 De beslissing van de Raad van Toezicht zal worden bekrachtigd op de gronden zoals hiervoor overwogen.

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 de beslissing van de Raad van Toezicht Zuid van 9 maart 2021.0

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F.J. van der Sluijs, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op januari 2021.

P. van der Kolk-Nunes
voorzitter

C.C. Horrevorts

secretaris