



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-82 RvT Zuid

(Zaaknummer: [RvTZ20200075](#))

Klacht over verkopend makelaar door huurder. Makelaar koopt zelf.

Klaagster huurt een woning die in eigendom was van haar moeder. De relatie tussen moeder en klaagster is verstoord. Moeder wil de woning verkopen en schakelt beklaagde als makelaar in. Deze sluit een koopovereenkomst voor de verkoop van de woning, maar deze verkoop gaat uiteindelijk niet door. Daarna koopt beklaagde de woning zelf, met als doel de woning als recreatiewoning te gaan gebruiken. Klaagster dient een drietal klachten in tegen beklaagde n.a.v. deze gang van zaken. Belangrijkste verwijten zijn dat beklaagde zonder toestemming de woning zou zijn betreden en dat beklaagde een te lage prijs voor de woning heeft betaald. De Raad oordeelt over het binnentreden van de woning dat dit inderdaad niet gepast was en oordeelt deze klacht gegrond. Over de aankoop van de woning door beklaagde zelf oordeelt de Raad dat dit op zichzelf niet verboden is, maar dat de wijze waarop deze verkoop tot stand is gekomen niet correct is geweest. Volgens de Raad had beklaagde om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen een derde bij de transactie moeten betrekken. De Raad verklaart ook deze klacht gegrond. Aan beklaagde wordt de straf van een berisping opgelegd.

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN [NVM](#) U.A.**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **[naam klaagster]**

wonende te [plaats] en domicilie kiezende

ten kantore van haar gemachtigde aan het adres:

Baronielaan 95

4818 PC Breda

klaagster,

gemachtigde: mr. R.S. Namjesky, advocaat te Breda

Tegen:

1. de heer **[naam beklagde]**, NVM-makelaar

2. **[naam kantoor beklagde]**, NVM-lid

gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

[postcode] [plaats]

Beklaagden,

gemachtigde: mr. K. de Klerk, advocaat te Tilburg

1. Verloop van de procedure

- 1.1. De gemachtigde van klaagster heeft bij aan de NVM Klachten-coördinator gezonden e-mail van 3 november 2020 en daaropvolgend klachtformulier van 2 december 2020 namens de heer en mevrouw [namen klagers] een klacht ingediend tegen de NVM-makelaar [naam beklagde], (hierna: de makelaar), verbonden aan [naam kantoor beklagde] (hierna" het makelaarskantoor). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk "beklaagden" genoemd.
- 1.2. De NVM Klachtencoördinator heeft het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 8 december 2020 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Partijen zijn bij e-mails van 29 december 2020 opgeroepen voor de mondelinge behandeling van de klacht op dinsdag 9 februari 2021.

- 1.4. De makelaar heeft bij e-mail van 14 januari 2021 gemotiveerd verzocht om de klacht achter gesloten deuren te behandelen. In reactie daarop heeft de gemachtigde van klagers bij e-mail van 22 januari 2021 de Raad gevraagd dat verzoek af te wijzen en tevens gevraagd om niet ambtshalve te beslissen tot niet-openbare behandeling.
- 1.5. De makelaar heeft op 17 januari 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.6. Op verzoek van de Raad heeft de makelaar bij aan de Raad en de gemachtigde van klagers gezonden e-mail van 27 januari 2021 nog een kopie-stuk overgelegd, dat als bijlage 20A bij verweerschrift aan het klachtdossier is toegevoegd.
- 1.7. De gemachtigde van klagers heeft bij e-mail van 29 januari 2021 nog twee verklaringen van derden overgelegd.
- 1.8. Bij email van 2 februari 2021 is partijen meegedeeld dat de Raad op de voet van artikel 26 lid 2, slotzin Reglement Tuchtrechtspraak heeft besloten tot niet-openbare mondelinge behandeling van de klacht.
- 1.9. De klacht is vervolgens op dinsdag 9 februari 2021 met gesloten deuren behandeld . Klaagster is met haar gemachtigde ter zitting verschenen en zo ook de makelaar. Tijdens de mondelinge behandeling heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.10. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 2 december 2020 met bijlagen nrs. 1 en 2;
 2. Mailwisseling openbaarheid zitting, incl. e-mail d.d. 02-02-2021 van secretaris RvTZ;
 3. Verweerschrift d.d. 16 januari 2021 met 22 doorgenummerde bijlagen;
 4. Brief d.d. 29-01-2021 van de gemachtigde van klaagster bijlagen nrs. 3 en 4;
 5. Procesverbaal van de mondelinge behandeling d.d. 9 februari 2021

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. Beklaagden waren in opdracht van de eigenaresse en tevens de moeder van klaagster, mevrouw [M.], van het perceel grond met woning(en), overige opstallen, tuin, erf en verdere aanhorigheden plaatselijk bekend [adres] te [plaats] (hierna: het object), betrokken bij de verkoop van dat object. De makelaar trad daarbij op als verkopend makelaar.
- 2.3. Een gedeelte van het onder 2.2. genoemde object, te weten oorspronkelijk het rechter deel - 't kleine huisje in bruine steen- en later het linker deel -het witte huis-, is sinds 1 april 1996 door de ouders van klaagster voor onbepaalde tijd verhuurd aan klaagster en wordt sindsdien door klagers en na het overlijden van haar man door klaagster alleen gebruikt en bewoond.
- 2.4. Blijkens een door de moeder van klaagster op 15 augustus 2020 ondertekende (Ver)"Koopovereenkomst Woning", werd het object door bemiddeling van beklagden voor een koopsom van € 100.000,- k.k. verkocht aan een derde.
- 2.5. Blijkens een op of omstreeks 23 september 2020 ondertekende onderhandse akte werd de Koopovereenkomst met die derde per 23 september 2020 ontbonden en heeft de makelaar op of omstreeks dezelfde datum het object voor een koopsom van € 100.000,- k.k. heeft gekocht.

3. De klacht

- 3.1. Blijkens het klachtformulier en bijlagen daarbij valt de klacht uiteen in de volgende onderdelen:
- a. de wijze waarop de makelaar zich op 14 september 2020 toegang tot het pand [adres] heeft verschaft;
 - b. het feit dat de makelaar het perceel/pand c.a, plaatselijk bekend [adres] te [plaats] zélf voor een koopsom ver onder de (WOZ-)waarde heeft gekocht;
 - c. het feit dat de makelaar *"..zijn handelwijze in onderhavige kwestie tracht te verhullen..."*
- 3.2. Tijdens de mondelinge behandeling op 9 februari 2021 heeft de gemachtigde van klagers desgevraagd bevestigd dat de klacht inderdaad uiteenvalt in de in 3.1 omschreven onderdelen. De klacht is door hem en klaagster verder onverkort gehandhaafd.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar heeft in zijn verweerschrift na een zeer uitgebreide weergave van de volgens hem voor de klacht relevante feiten en omstandigheden, concreet als verweer gesteld:

“De klachten zijn (louter) gebaseerd op emoties (met name rancune), veronderstellingen, (aantoonbaar verdraaide) feiten en omstandigheden waarvan zij weten of behoren te weten dat deze op geen enkele wijze kunnen leiden tot gegrondheid van de ingediende klacht. Het gehele feitencomplex maakt dat (meer dan aantoonbaar) duidelijk. Daar is naar mijn mening het tuchtrecht van de NVM niet voor bedoeld.”

Voorts heeft de makelaar in zijn verweerschrift nog specifiek gemotiveerd verweer gevoerd tegen de navolgende, door hem genoemde onderdelen:

Klacht 1: te lage koopsom

Klacht 2: Vermeende wilsonbekwaamheid/dementie van opdrachtgever

Klacht 3: Transparantieplichting naar klager

Klacht 4: Transparantieplichting naar opdrachtgever c.q. niet integer handelen

Klacht 5: Toegang tot onbewoonde woonruimte

- 4.2. Tijdens de mondelinge behandeling op 9 februari 2021 heeft de gemachtigde van beklaagden primair bepleit dat de klacht vanwege het ontbreken van enig belang van klagers bij de klacht niet-ontvankelijk behoort te worden verklaard en onder verwijzing naar in het verweerschrift gestelde feiten en omstandigheden subsidiair bepleit dat de klacht ongegrond is.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht is formeel op 2 december 2020 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019 van toepassing is.
- 5.2. De Raad is gebleken dat klager ná indiening van de klacht is overleden. Derhalve en gelet ook op artikel 55 lid 1 Reglement Tuchtrechtspraak NVM, is de klacht enkel ten name van klaagster voortgezet en afgehandeld.
- 5.3. De Raad heeft de klacht achter gesloten deuren behandeld. De Raad besloot daartoe omdat in diverse overgelegde stukken door partijen in relatie tot de klacht ook specifieke, puur persoonlijke feiten en omstandigheden van/over derden werden genoemd en daarvan bovendien (bewijs)stukken zijn overgelegd. Derhalve en gelet ook op de motivering c.q. onderbouwing van de klacht en het verweer daartegen, kon de Raad op voorhand niet uitsluiten dat die persoonlijke feiten en/of omstandigheden en/of (bewijs)stukken daarvan, óók bij de mondelinge behandeling

expliciet aan de orde zouden komen c.q. ten behoeve van juiste klachtbeoordeling aan de orde zouden móeten komen, waardoor mogelijk de privacy van derden zou kunnen worden geschaad.

- 5.4. De Raad heeft geconstateerd dat de klacht betrekking heeft op het handelen van de aan het makelaarskantoor verbonden makelaar bij de verkoop van het in overweging 2.2. genoemd object. Beklaagden zijn voor dat handelen beiden tuchtrechtelijk verantwoordelijk en dus heeft de Raad hen ook beiden als beklagden aangemerkt.
- 5.5. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar sinds 1 juli 1995 staat ingeschreven als NVM-makelaar, dat het makelaarskantoor sinds 1 januari 2009 staat ingeschreven als NVM-lid en dat beiden vallen onder de afdeling 19 West-Brabant. Derhalve is de klacht gelet op het bepaalde in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM ontvankelijk en is de Raad ook bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.6. De Raad passeert het verweer van beklagden dat de klacht niet-ontvankelijk zou zijn omdat klaagster volgens beklagden geen belang bij de klacht zou hebben. Daargelaten nog dat artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM ruimhartig klachtrecht toekent aan *“ieder die van mening is dat”,* geldt in dit geval immers dat op voorhand niet uitgesloten is dat klaagster zowel als dochter, maar ook als huurster van haar moeder -in casu de opdrachtgever van beklagden- door het handelen van beklagden bij de (ver)koop van het door haar van haar moeder gehuurde object zou kunnen zijn/worden benadeeld en dus een eigen klachtbelang heeft of kan hebben. (Vgl. Centrale Raad van Toezicht 5 juni 2000 (00-884 CRvT) en 15 januari 2015 (14-2548 CRvT).
- 5.7. Toekomend aan inhoudelijke beoordeling van de klacht, stelt de Raad vast dat de makelaar, gevraagd tijdens de mondelinge behandeling op 9 februari 2021 om een reactie op het eerste, in 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel onder meer antwoordde:
- “Ik wist dat ik iets ging doen wat niet hoort, verder kan ik er weinig van vinden. Er waren alleen omstandigheden die begrip geven voor wat er gebeurde.”*
- 5.8. De makelaar erkent aldus dat hij niet juist handelde, maar stelt ook dat dat viel te begrijpen. De Raad is dat laatste bepaald niet met de makelaar eens. Integendeel, blijkens de stukken en de toelichting(en) van partijen was de makelaar terdege op de hoogte van de onmiskenbaar ernstig vertroebelde verhouding tussen klaagster en haar moeder en de procedures die daaruit volgden. Naar het oordeel van de Raad had de makelaar juist daarom het door klaagster gehuurde deel van

het object dan ook nimmer zonder expliciet van háár verkregen toestemming en zeker niet door min of meer “in te breken” mogen betreden en kan er geen begrip bestaan voor zijn handelen.

- 5.9. Derhalve kan de Raad niet(s) anders concluderen dan dat de makelaar bij het betreden van het object op 14 september 2020 naar het oordeel van de Raad niet, althans onvoldoende naar eer en geweten, betrouwbaar en zorgvuldig en dus in strijd met de Regels 1 jo 2 van de Erecode NVM heeft gehandeld. Het in 3.1. onder a. omschreven klachtonderdeel is daarom gegrond.
- 5.10. Ten aanzien van het tweede, in 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel stelt de Raad voorop dat het een makelaar op grond van regel 6, eerste volzin van de Erecode NVM op zichzelf niet is verboden om een onroerende zaak die dient voor “huisvesting of belegging” privé aan te kopen.
- 5.11. Volgens de stukken en toelichting heeft de makelaar het object ook gekocht voor eigen (recreatieve) bewoning, dus voor een in regel 6 Erecode NVM toegelaten doel. Dat neemt echter niet weg dat uit de regels 1 jo 2 en 6, laatste volzin van de Erecode NVM, volgt dat een makelaar zich steeds en zeker bij een privétransactie waarbij eigen belang een rol speelt, bewust dient te zijn c.q. blijven van (het maatschappelijk belang van) zijn functie en enige verstrengeling van belangen dient te voorkomen c.q. te vermijden. (vgl. Centrale Raad van Toezicht 21 mei 2012 (12-2383 CRvT).
- 5.12. Daargelaten dat uitgangspunt van de Erecode NVM is dat (de schijn van) verstrengeling van belangen altijd dient te worden voorkomen, gold dat uitgangspunt vanwege het feit dat de makelaar terdege op de hoogte was van de onmiskenbaar ernstig vertroebelde verhouding tussen klagster en haar moeder temeer in het onderhavige geval.
- 5.13. Naar het oordeel van de Raad had van de makelaar in casu dan ook mogen worden verwacht dat hij ter vermijding van iedere schijn van belangenverstrengeling de koopovereenkomst niet zelf zou hebben opgemaakt (de koopovereenkomst was op gewijzigde naamsgegevens na identiek aan die met de aanvankelijke koper), maar de koopovereenkomst door een onafhankelijke, bij voorkeur in overleg met de verkoper aan te wijzen derde had laten opstellen en belangrijker nog, dat hij de privétransactie sowieso aanstonds door een bij voorkeur in overleg met de verkoper aan te wijzen onafhankelijke derde had laten begeleiden/afwickelen. In dat kader had dan zeker óók mogen worden verwacht dat de makelaar had bevorderd dat omdat het object werd ver- c.q. gekocht voor een koopsom ver onder de op dat moment actuele WOZ-waarde, het object niet pas

nadat de notaris daarom vroeg, maar al vóór ondertekening van de koopovereenkomst door een onafhankelijk, bij voorkeur in overleg met verkoper aan te wijzen onafhankelijke deskundige zou zijn getaxeerd.

- 5.14. De Raad komt dan ook tot de conclusie dat de makelaar niet heeft gehandeld zoals van een betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk NVM-makelaar gelet op de artikelen 1 jo 2 en 6 van de Erecode NVM kan en mag worden verwacht. Het in 3.1. onder b. omschreven klachtonderdeel is daarom gegrond.
- 5.15. Het derde, in 3.1 onder c. omschreven klachtonderdeel betreft de e-mail d.d. 13 november 2020 van de makelaar aan klagers. Daarin motiveert de makelaar dat hij niet reageerde op een door de gemachtigde van klagers gedaan verzoek om informatie omdat klagers niet zijn opdrachtgevers waren. Dat laatste is juist en dus is de motivering van de makelaar niet onjuist of onbegrijpelijk. Afgezien daarvan is ook niet komen vast te staan, dat er daadwerkelijk sprake is van, zoals de gemachtigde van klaagster stelt, het “verhullen” -d.w.z opzettelijk verbergen of versluieren- van feiten en/of enige handelwijze van de makelaar. Het in 3.1. onder c. omschreven klachtonderdeel is daarom ongegrond.
- 5.16. De Raad overweegt voorts voor alle duidelijkheid nog op dat het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen/nalaten van de makelaar, ook het makelaarskantoor kan worden verweten omdat het makelaarskantoor er ingevolge regel 10 van de Erecode NVM immers voor heeft te zorgen dat *“...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM”*.
- 5.17. De Raad zal de eerste twee klachtonderdelen dus gegrond bevinden. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan beklaagden niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad aan beklaagden de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.18. 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 beklaagden komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken. De Raad ziet in het onderhavige geval echter geen enkele reden/aanleiding dat te doen, maar ziet op grond van de overwegingen 2.2. jo. 5.4 en 5.16. wel aanleiding om de kostenveroordeling ten laste van het makelaarskantoor brengen.

5.19. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede 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. Verklaart de klacht **ontvankelijk**
- 6.2. Verklaart de eerste twee, in 3.1. onder a. en b. omschreven klachtonderdelen **gegrond** en de klacht voor het overige **ongeground**.
- 6.3. Legt beklaagden de straf op van berisping.
- 6.4. Veroordeelt het makelaarskantoor 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 het makelaarskantoor 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 dinsdag 11 mei 2021.