



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-39 RvT Noord

NVM Noord 83

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

Te lage adviesprijs genoemd? Vanwege onduidelijke eigendomssituatie geen gegevens van koper naar verkoper gezonden. Geen oordeel over courtage.

Een makelaar geeft zonder de woning bezichtigd te hebben een adviesprijs af van € 445.000 voor een woning die in een onverdeeldheid is gevallen. Klager treedt behalve namens zichzelf op voor twee andere gerechtigden. Als deze vervolgens besluiten dat de woning verkocht moet worden, vindt klager de genoemde opbrengst veel te laag – hij stelt de vraagprijs op € 595.000, waarin de makelaar meegaat onder het mom van men wel zal zien wat de markt doet. Klager had de makelaar kavelprijzen in de omgeving genoemd, maar de makelaar acht de wijk waarin deze kavels liggen niet vergelijkbaar met de wijk waarin de te verkopen woning staat. Als er een koopovereenkomst wordt gesloten voor € 565.000, weigert de makelaar de gegevens van de koper aan klager te verstrekken vanwege de onduidelijke eigendomssituatie en het feit dat de hypotheekhouder nog toestemming moet geven. Om die reden wil zij ook geen koopakte opmaken en adviseert zij om de boedelnotaris in te schakelen.

De raad van toezicht acht de klacht ongegrond. De makelaar baseerde de adviesprijs op meerdere factoren. In het kader van het advies hoefde zij de woning ook nog niet te bezichtigen. De weigering met betrekking tot de koopakte was verstandig. De makelaar heeft klager daarmee behoed voor mogelijke problemen als deze zelf een akte had opgesteld. Een oordeel over courtage is aan de Geschillencommissie en niet aan de raad van toezicht.

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

de heer **J. van der B.**,

mede namens verkopers de heer M.E.P. van der B. en mevrouw L.A. O-van der B wonende te K



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

klagers,

tegen

Makelaardij o.g. b.v. Van W, lid van de vereniging,
kantoorhoudende te A,

het makelaarskantoor

en

mevrouw **K. J.**, aangesloten bij de vereniging,
kantoorhoudende te A,

de makelaar,

gezamenlijk aangeduid als de makelaar.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben bij brief van 11 februari 2020 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 27 maart 2020 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 22 april 2020 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. In verband met de Coronacrisis wordt de klacht met toestemming van klager en de makelaar zonder mondelinge behandeling afgedaan. De Raad van Toezicht Noord heeft klagers in de gelegenheid gesteld een nadere schriftelijke reactie in te dienen naar aanleiding van het verweerschrift van de makelaar en vervolgens ook de makelaar in de gelegenheid gesteld om hierop een nadere schriftelijke reactie in te dienen. Zowel klagers als de makelaar hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Klager heeft een nadere schriftelijke reactie op het verweerschrift ingediend op 12 mei 2020 en de makelaar heeft vervolgens hierop een nadere schriftelijke reactie ingediend op 26 mei 2020.
- 1.4. De Raad van Toezicht Noord zal op basis van de ontvangen stukken uitspraak doen.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. In juni 2017 heeft de makelaar de woning aan de O-hof 35 te A (hierna: “de woning”) getaxeerd op een waarde ter hoogte van € 445.000,--.
- 2.3. Op 23 januari 2018 heeft de makelaar een email aan klager J. van der B. geschreven, kennelijk als antwoord op een vraag van voornoemde klager. De makelaar beschrijft in deze email dat zij kort voordien een andere woning in [de wijk] aan de E-hof boven de taxatiewaarde heeft verkocht en dat hier in de eerste week van de verkoop veel belangstelling voor bestond, maar dat de belangstelling daarna snel afnam en uiteindelijk stil kwam te liggen. De makelaar geeft in deze email als suggestie dat geprobeerd kan worden de woning te verkopen voor een aantal maanden en als de verkoop dan niet is gelukt, de woning alsnog te verhuren.



- 2.4. Klager J. van der B. heeft per email d.d. 30 april 2018 aan de makelaar medegedeeld dat klagers overwogen de woning te verkopen. Bij dezelfde email stuurde klager enige informatie mee omtrent de woning en vroeg klager de makelaar te adviseren over een vraag- c.q. verkoopprijs.
- 2.5. De makelaar heeft per email d.d. 1 mei 2018 geantwoord dat zij adviseert de eerder getaxeerde waarde van € 445.000,-- aan te houden als verkoopprijs. Ter toelichting schreef de makelaar dat de taxatie was gebaseerd op een woning die volledig af zou zijn en dat dit nog niet het geval is, maar dat zij toch deze verkoopprijs adviseert omdat de prijzen zijn gestegen.
- 2.6. Klager J. van der B. was het niet met de geadviseerde verkoopprijs eens en gaf aan een vraagprijs van € 595.000,-- te willen hanteren. Klager J. van der B. heeft ter onderbouwing op 25 mei 2018 een aantal kavelprijzen toegestuurd aan de makelaar. De makelaar heeft per email d.d. 29 mei 2018 hierop gereageerd met de mededeling dat de betreffende kavelprijzen percelen betreffen in een andere wijk, een “upstanding villawijk” die niet te vergelijken is met de wijk [...] waarin de woning zich bevindt. Zo is er in [deze wijk] een verplichting tot stadslandbouw, is er geen aansluiting op het riool en kunnen er grote verschillen zijn qua woningen die er worden gebouwd. De makelaar acht de beide wijken niet te vergelijken, maar gaat desondanks mee in de vraagprijs van klager J. van der B., met de mededeling “Laten we maar zien wat de markt er voor over heeft”.
- 2.7. Per email d.d. 29 mei 2018 heeft de makelaar de opdracht tot dienstverlening aan klager J. van der B. gestuurd, waarin onder andere staat vermeld:
- De door het NVM-lid geadviseerde vraagprijs bedraagt: € 595.000,-- kosten koper*
Door verkoper is de vraagprijs bepaald op € 595.000,-- kosten koper
- 2.8. Op 5 november 2018 is een akte van verdeling gepasseerd (in verband met het eerdere overlijden van de echtgenote van klager J. van der B. op 8 november 2016). Het betrof een voorwaardelijke akte van verdeling, de toestemming van Aegon was nog nodig. Indien Aegon uiterlijk 5 februari 2019 geen toestemming zou hebben verleend, zou de ontbindende voorwaarde intreden.
- 2.9. Op of rond 5 januari 2019 werd na telefonisch akkoord door klager J. van der B. overeenstemming bereikt met een koper voor het bedrag van € 565.000,--.
- 2.10. Op 5 januari 2019 was door de (op dat moment nog voorwaardelijke) akte van verdeling, waarvan slechts een uittreksel was ingeschreven, de eigendomssituatie van de woning niet duidelijk. Het notariskantoor [...] in A liet dat aan de make-



laar weten per email d.d. 23 januari 2019 en dat om die reden het notariskantoor ook geen akte kon opmaken. Het notariskantoor adviseerde aan de makelaar de datum van 5 februari 2019 af te wachten, of indien er toch eerder een akte moest worden opgemaakt, dit te laten doen door de bij de akte van verdeling betrokken notaris.

- 2.11. Klager J. van der B. meende dat de eigendomssituatie wel kon worden vastgesteld. Hij vroeg de makelaar de gegevens van de koper door te geven zodat hij zelf een koopakte kon opstellen. Aan dit verzoek heeft de makelaar geen gehoor gegeven.
- 2.12. Klager J. van der B. heeft vervolgens de makelaar opdracht gegeven om met de boedelnotaris contact op te nemen om een koopovereenkomst door de boedelnotaris te laten opstellen. Dat heeft de makelaar gedaan en per email d.d. 29 januari 2019 heeft zij klager J. van der B. daarvan op de hoogte gesteld, alsmede van de door de boedelnotaris geoffreerde prijs (€ 895 exclusief B.T.W.). De boedelnotaris had de makelaar ook laten weten dat het niet om een standaardakte ging. Per email d.d. 30 januari 2019 heeft klager J. van der B. aan de makelaar gemeld dat hij de heer B van [...] notarissen (de boedelnotaris) zal vragen een onderhandse akte op te stellen. Per email d.d. 31 januari 2019 heeft klager J. van der B. de makelaar vervolgens verzocht om alle benodigde informatie aan de heer B toe te sturen.
- 2.13. Uiteindelijk komt de ontbindende voorwaarde met betrekking tot de toestemming van Aegon niet meer voor in de koopakte, omdat de toestemming toch vóór het opstellen van de koopakte is verkregen.
- 2.14. Tussen klagers en makelaar is vervolgens een geschil ontstaan omtrent de in rekening gebrachte courtage, omdat klagers een deel van de gefactureerde courtage wegens hun klachten over het handelen van de makelaar niet hebben betaald. Klagers menen niet gehouden te zijn tot betaling van een deel van de courtage, omdat de makelaar aanvankelijk een lagere verkoopprijs had geadviseerd dan de uiteindelijk gerealiseerde verkoopprijs. Ook menen klagers dat de notariskosten van de boedelnotaris voor rekening van de makelaar moeten komen. De makelaar houdt vast aan de overeengekomen courtage, maar heeft daarop in mindering gebracht een bedrag ter hoogte van € 350,--, omdat zij de koopakte niet heeft opgesteld. Klager J. van der B. heeft in de emailcorrespondentie hieromtrent aangegeven dat de makelaar hem dan maar zou moeten dagvaarden voor de kantonrechter, waarop de makelaar een incassobureau heeft ingeschakeld.
- 2.15. Klager J. van der B. heeft het geschil tevens voorgelegd aan de NVM Geschillen Commissie.

3. De klacht:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 3.1. De klacht valt uiteen in drie onderdelen. Samengevat en zakelijk weergegeven luidt de klacht van klagers dat de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door:
- 1) Onzorgvuldige advisering omtrent de verkoopprijs en onjuiste weergave van de advisering in de opdracht tot dienstverlening;
 - 2) Het niet opstellen van een koopakte;
 - 3) Het in rekening brengen van een te hoge courtage en onjuist handelen in het incassotraject.
4. Het verweer:
- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar heeft een vrijblijvend advies gegeven omtrent de verkoopprijs van de woning. De makelaar heeft zich daarbij, zoals gebruikelijk bij het afgeven van een vrijblijvende adviesprijs, gebaseerd op de door klager J. van der B. ter beschikking gestelde stukken, alsmede op haar eigen taxatierapport van circa een jaar voordien. Omdat er op dat moment nog geen opdracht tot dienstverlening was, kon de makelaar daarmee volstaan. Pas op het moment dat sprake is van een opdracht tot dienstverlening of een verkoopgesprek op locatie, wordt de woning bezichtigd. Zo is dat in dit geval ook gegaan: na opdrachtverlening heeft de makelaar op 14 juni 2018 de woning bezichtigd. Naar aanleiding van deze bezichtiging zijn de concept teksten voor de advertentie op Funda ter goedkeuring naar klager J. van der B. verstuurd.
- 4.3. De makelaar heeft zich bij het adviseren omtrent de verkoopprijs mede gebaseerd op de verkoop van een andere woning in dezelfde wijk. Echter, het was ook de eerste verkoop van een woning in deze wijk en ook dat is betrokken bij het advies. De grondprijzen waarop klager J. van der B. zich baseerde hadden betrekking op een villawijk in A waar de grondprijs hoger is dan in de rest van A.
- 4.4. Voorafgaand aan het opstellen van de opdracht tot dienstverlening is de makelaar al meegegaan in de door klager J. van der B. gewenste vraagprijs van € 595.000. Er is dan ook geen sprake van valsheid in geschrifte en evenmin is er om deze reden sprake van potentiële schade.
- 4.5. De makelaar heeft van [...] Notarissen begrepen dat er onduidelijkheid was omtrent de eigendomssituatie waardoor het opmaken van de koopakte door de



notaris niet mogelijk werd geacht. Door P Notarissen werd geadviseerd om de koopakte op te laten maken door de boedelnotaris (J notarissen). Op het verzoek van klager J. van der B. om hem de gegevens van de koper door te geven is de makelaar bewust niet in gegaan omdat het niet in het belang van verkopers (en koper) is als achteraf blijkt dat een koopakte niet rechtsgeldig is. De makelaar heeft vervolgens met J notarissen contact opgenomen en een offerte opgevraagd en deze ook gedeeld met klager J. van der B.. Klager J. van der B. heeft daarna zelf opdracht gegeven aan J notarissen en aan de makelaar gevraagd de benodigde gegevens door te geven aan J notarissen.

- 4.6. Dat uiteindelijk alsnog een eenvoudige koopakte is opgesteld door de boedelnotaris, komt omdat de benodigde toestemming van Aegon voor het opstellen en ondertekenen van de koopakte is verkregen.
- 4.7. De in rekening gebrachte courtage is de courtage zoals overeengekomen, waarop zelfs in mindering is gebracht een bedrag van € 350,-- omdat de koopakte niet door de makelaar is opgesteld. De kosten van J notarissen komen niet voor rekening van de makelaar, omdat klager J. van der B. zelf opdracht heeft gegeven aan J notarissen.
- 4.8. De incassomaatregelen zijn terecht omdat de courtage verschuldigd is, klagers weigeren te betalen en klager J. van der B. al meerdere malen is aangemaand.
- 4.9. De makelaar betreurt het dat klagers het gevoel hebben niet juist te zijn behandeld door de makelaar en het makelaarskantoor, maar laatstgenoemde stelt zich op het standpunt overeenkomstig de opdracht tot dienstverlening en de Erecode te hebben gehandeld. De makelaar en het makelaarskantoor hebben juist in het belang van klagers willen handelen door in eerste instantie een in hun ogen reële vraagprijs te adviseren, maar vooral door het voorkomen van een juridisch niet rechtsgeldige koopakte.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar mevrouw J, aangesloten bij de NVM en makelaarskantoor Makelaardij o.g. b.v. Van W, lid van de NVM, aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

Klachtonderdeel 1 – onzorgvuldige advisering en onjuiste weergave in OTD

- 5.2. Het klachtonderdeel ziet op het handelen van de makelaar, niet op het handelen van het makelaarskantoor. Klagers worden in dit klachtonderdeel dan ook niet-ontvankelijk verklaard voor zover de klacht zich richt tegen het makelaarskantoor.



Voor zover het klachtonderdeel zich richt tegen de makelaar, oordeelt de raad als volgt.

- 5.3. Klagers verwijten de makelaar onzorgvuldig te hebben geadviseerd bij het adviseren van een verkoopprijs ter hoogte van € 445.000,--. Klagers verwijten de makelaar dat zij a) de woning voorafgaand aan het afgeven van de adviesprijs niet heeft bezichtigd; en b) bij het bepalen van de adviesprijs geen marktonderzoek heeft gedaan.
- 5.4. De raad oordeelt dat de verwijten van klagers ongegrond zijn en dat de makelaar voldoende zorgvuldig heeft gehandeld bij het afgeven van haar initiële advies omtrent de verkoopprijs. Hiertoe acht de raad de volgende omstandigheden redengevend:
- Er was nog geen opdracht tot dienstverlening, het betrof derhalve een vrijblijvende adviesprijs;
 - Bij het afgeven van een vrijblijvende adviesprijs is het niet gebruikelijk de woning te bezichtigen en kan dit naar het oordeel van de raad redelijkerwijze ook niet van de makelaar worden verlangd;
 - De makelaar een jaar tevoren een taxatierapport heeft opgesteld van de woning en uit dien hoofde al wel bekend was met de woning;
 - Klager J. van der B. informatie omtrent de huidige staat van de woning heeft toegezonden aan de makelaar waarop zij zich tevens kon baseren;
 - De makelaar kort voordat zij werd gevraagd om de adviesprijs af te geven een andere woning in dezelfde wijk had verkocht en de omstandigheden van die verkoop bij haar beoordeling heeft betrokken;
 - De door klager J. van der B. opgegeven prijzen van andere percelen in A een geheel andere wijk betroffen, namelijk een villawijk, waar de grondprijzen veel hoger liggen dan in de rest van A;
 - De wijk waarin de woning is gelegen niet vergelijkbaar is met de villawijk in verband met aansluiting op het riool, de verplichting tot stadslandbouw en de geldende bouwvoorschriften; en
 - De makelaar aldus voldoende marktonderzoek heeft gedaan om tot een vrijblijvende adviesprijs te kunnen komen.
- 5.5. Voorafgaand aan het opstellen van de opdracht tot dienstverlening is de makelaar echter meegegaan in de door klager J. van der B. gewenste vraagprijs van € 595.000,--. De makelaar heeft daartoe de mededeling gedaan: “Laten we maar zien wat de markt er voor over heeft”. Daarmee heeft de makelaar naar het oordeel van de raad haar adviesvraagprijs gesteld op € 595.000,--. Dat de wensen van klagers omtrent de hoogte van de vraagprijs hiertoe mede redengevend zijn geweest voor de makelaar, doet daaraan niet af.



5.6. De raad acht klachtonderdeel 1 jegens de makelaar dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 2 – niet opstellen van een koopakte

- 5.7. Ook klachtonderdeel 2 ziet op het handelen van de makelaar en niet op het handelen van het makelaarskantoor. Klagers worden in dit klachtonderdeel dan ook niet-ontvankelijk verklaard voor zover de klacht zich richt tegen het makelaarskantoor. Voor zover het klachtonderdeel zich richt tegen de makelaar oordeelt de raad als volgt.
- 5.8. Klagers verwijten de makelaar dat de makelaar: a) zelf geen koopakte heeft opgesteld; b) de gegevens van koper niet heeft willen verstrekken aan klager J. van der B. opdat deze zelf een koopakte kon opstellen; en c) dat ondanks de bezwaren van de makelaar uiteindelijk door de boedelnotaris alsnog een eenvoudige koopakte is opgemaakt en dat de makelaar de daarmee samenhangende kosten voor klagers had kunnen voorkomen door bij aanvang zelf een eenvoudige koopakte op te stellen.
- 5.9. In artikel 1 van de Erecode is onder andere opgenomen dat de NVM makelaar zijn functie deskundig moet uitoefenen en dat hij moet streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening.
- 5.10. Gelet op de onzekerheid omtrent de eigendomssituatie zoals geschetst in de email van P Notarissen acht de raad voldoende aanleiding aanwezig voor de makelaar om de koopakte (nog) niet op te stellen. Zou de makelaar ondanks deze onzekerheid omtrent de eigendomssituatie een koopakte hebben opgesteld, zou zij niet deskundig hebben gehandeld en daarbij de kwaliteit in haar dienstverlening uit het oog zijn verloren.
- 5.11. Daar komt bij dat artikel 2 van de Erecode de makelaar - onder andere – uitdrukkelijk opdraagt de belangen van haar opdrachtgevers te beschermen en te bevorderen. Zou de makelaar met inachtneming van de onzekerheid omtrent de eigendomssituatie een koopakte hebben opgesteld, zouden klagers het risico van een niet rechtsgeldige transactie hebben gelopen. Door daaraan niet mee te werken, heeft de makelaar in overeenstemming met artikel 2 van de Erecode gehandeld.
- 5.12. Hetzelfde geldt voor het niet verstrekken van de gegevens van de koper aan klagers opdat klager J. van der B. zelf een koopakte kon opstellen. Het opstellen van een koopakte is geen sinecure en het op onjuiste wijze opstellen van de koopakte kan verstrekkende juridische gevolgen hebben. Dit dient dan ook te worden gedaan door terzake kundige personen. Om die reden, en om de reden dat nog geen duidelijkheid bestond omtrent de eigendomssituatie, heeft de makelaar er naar het oordeel van de raad goed aan gedaan de gegevens van de koper niet voor dat doel aan klager J. van der B. te verstrekken. Zij heeft ook daarmee in



overeenstemming met artikel 1 en 2 van de Erecode gehandeld.

- 5.13. Tot slot heeft de makelaar door klagers voor het opstellen van de koopakte door te verwijzen naar de boedelnotaris, die de volledige akte van verdeling kende, ook in overeenstemming met artikel 5 van de Erecode gehandeld. Dat artikel bepaalt onder andere dat als vereiste kennis niet voorhanden is, het NVM-lid moet adviseren een ter zake deskundige te raadplegen. Omdat de boedelnotaris over meer kennis beschikte terzake de verdeling, heeft de makelaar naar het oordeel van de raad juist gehandeld.
- 5.14. Dat achteraf de boedelnotaris alsnog kon volstaan met een eenvoudige koopakte, zonder specifieke bepalingen omtrent de voorwaardelijke akte van verdeling doet hieraan niet af. Immers, de aanleiding hiervoor was niet dat dit niet nodig was op het moment dat de makelaar werd aangemaand een koopakte op te stellen, maar omdat naderhand (op de dag van ondertekening van de koopakte) tevens een aansprakelijkheidsverklaring is ondertekend door klager(s) die kennelijk de voorwaarde van Aegon was om de vereiste toestemming te geven. Dit volgt uit de door klagers overgelegde brief van Aegon d.d. 6 maart 2019.
- 5.15. De raad acht klachtonderdeel 2 jegens de makelaar dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 3 – courtage en incasso

- 5.16. Klachtonderdeel 3 ziet op het handelen van zowel de makelaar als het makelaarskantoor.
- 5.17. Voor zover klagers klagen over de verschuldigde courtage en het incassotraject, geldt dat de Raad van Toezicht niet bevoegd is om over dergelijke geschillen te oordelen. In de procedure voor de Raad van Toezicht wordt het handelen van de makelaar uitsluitend tuchtrechtelijk beoordeeld. Geschillen omtrent courtage en het bijbehorende incassotraject kunnen aan de NVM Geschillen Commissie worden voorgelegd, hetgeen klagers inmiddels ook hebben gedaan. Klagers worden in het onderdeel van hun klacht dat ziet op de verschuldigde courtage en het incassotraject (klachtonderdeel 3) dan ook niet-ontvankelijk verklaard.

6. Uitspraak:

6.1. *Klachtonderdeel 1*

De Raad van Toezicht Noord verklaart op grond van het voorgaande klagers niet ontvankelijk voor zover de klacht ziet op makelaarskantoor Makelaardij o.g. b.v. Van W en verklaart de Raad van Toezicht de klacht van klagers ongegrond voor zover de klacht ziet op makelaar mevrouw J.

Klachtonderdeel 2



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

De Raad van Toezicht Noord verklaart op grond van het voorgaande klagers niet ontvankelijk voor zover de klacht ziet op makelaarskantoor Makelaardij o.g. b.v. Van W en verklaart de Raad van Toezicht de klacht van klagers ongegrond voor zover de klacht ziet op makelaar mevrouw J.

Klachtonderdeel 3

De Raad van Toezicht Noord verklaart zich onbevoegd om kennis te nemen van de klacht die is neergelegd in klachtonderdeel 3.

Aldus gewezen te Zwolle door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar senior lid NVM en mr. H.R. Quint/lid, secretaris.

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en secretaris op

mr. W.J.B. Cornelissen
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM