



Stichting Tuchtrect-
spraak
NVM

19-33 RvT Zuid

(Zaaknummer:NVM20170035)

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN [NVM](#)

Beweerdelijk onvoldoende belangenbehartiging – te lage opbrengst. Geen oordeel over schade. Toonzetting brieven van klager. Reactie via verzekeraar van makelaar. Behandeling klacht zonder hoorzitting.

Klager is van mening dat zijn voormalige echtelijke woning voor een te laag bedrag is verkocht. Nu geen minimale opbrengst met de makelaar was afgesproken, de erven van zijn ex-echtgenote geen klachten hebben geuit en de door klager aangestelde gevolmachtigde instemde met de verkoop en de opbrengst overeenkomt met een eerdere taxatie, acht de raad dit klachtonderdeel ongegrond.

Een oordeel over de door klager gestelde schade, is niet aan de tuchtrechter. Dat in verband met de schadeclaim en de toonzetting van klagers brieven de makelaar de afhandeling van klagers klacht aan haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar overliet, is geheel begrijpelijk.

Met instemming van partijen heeft geen hoorzitting door de raad plaatsgevonden.

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

De heer **A.J. van A**, verblijvende te R

klager

gemachtigde: mr. M.M.J.P. Penners, advocaat te Sittard

tegen:

mevrouw **J. S.**

die als aangesloten NVM-makelaar is verbonden aan S Makelaardij gevestigd te V
beklaagde
gemachtigde: mr.A.B. Noordhof, advocaat te Eindhoven

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden klachtbrief van 15 juni 2017 heeft de heer Van A, hierna te noemen: “klager”, een klacht ingediend tegen de aangesloten makelaar mevrouw J. S., hierna verder te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. Conform bij “klachtformulier” d.d. 8 augustus 2017 door klager gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 14 november 2017 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Klager heeft bij brief van 5 december 2017 nadere stukken overgelegd en middels die brief tevens aangegeven zijn klacht ook mondeling te willen toelichten onder gelijktijdig verzoek om (langdurig) uitstel daarvoor.
- 1.4. Beklaagde heeft op 12 december 2017 een verweerschrift met bijlagen ingediend en in reactie op de brief van 5 december 2017 van klager bij brief van 12 januari 2018 de Raad meegedeeld de voorkeur te geven aan schriftelijke afdoening.
- 1.5. Bij brief van 22 maart 2018 deelde klager de Raad mee zijn klacht in te trekken, waarop de Raad bij brief van 5 april 2018 aan klager berichtte het klachtdossier te hebben gesloten. Nadat klager daarover bij brief van 16 april 2018 zijn verbazing uitsprak en tevens aangaf dat hij ervan uitging dat de Raad ondanks zijn brief van 22 maart 2018 toch op de klacht zou beslissen, heeft de Raad met instemming van beklagde de klachtzaak in de stand waarin die zich op 22 maart 2018 bevond, heropend.

- 1.6. Vervolgens hebben respectievelijk klager op 10 juli 2018 een schriftelijke conclusie van repliek en beklaagde op 6 september 2018 een schriftelijk conclusie van dupliek ingediend.
- 1.7. Op verzoek van de Raad heeft de gemachtigde van beklaagde bij e-mail van 20 maart 2019 nog een kopie van de in mei 2014 ter zake de woning c.a aan de M-sstraat 53 te V gesloten koopovereenkomst overgelegd.
- 1.8. Nadat de Raad de hoorzitting over de klacht op - uiteindelijk - 4 april 2019 bepaalde en die datum aan de gemachtigden van partijen was bevestigd, berichtte de gemachtigde van beklaagde bij e-mail van 29 januari 2019 aan de Raad dat beklaagde en zichzelf de zitting níet zouden bijwonen, terwijl de gemachtigde van klager bij e-mail van 15 maart 2019 aan de Raad berichtte dat klager “ *...heeft besloten om geen gebruik te maken van de hoorzitting en verzoekt om schriftelijk op deze zaak te beslissen.*”.
- 1.9. Aldus heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de navolgende stukken:
 1. Het van Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de afdeling NVM Consumentenvoorlichting samengesteld, door de secretaris van de Raad “ontdubbeld” en geordend klachtdossier, waaronder de klachtbrief d.d. 15 juni 2017 met 4 bijlagen, diverse (verdere) correspondentie en het klachtformulier d.d. 8 augustus 2017
 2. Nadere memorie d.d. 5 -12-2017 met bijlagen (NB: exact hetzelfde stuk werd op 21-12-2018 nogmaals van klager ontvangen!!)
 3. Verweerschrift d.d. 12 december 2107 met 5 bijlagen en aanvullende brief d.d. 12 januari 2018
 4. Replik d.d. 10 juli 2018 met eindconclusie d.d. 26 juli 2018 en diverse bijlagen
 5. Dupliek d.d. 6 september 2018
 6. Kopie-koopovereenkomst m.b.t. woning c.a aan de M-sstraat 53 te V.

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. Blijkens een door klager en zijn toenmalige echtgenote op of omstreeks 25 september 2013 ondertekende “Bemiddelingsopdracht verkoop” was beklaagde, handelend namens S Makelaardij, als verkopend makelaar betrokken bij het destijds aan klager en zijn echtgenote toebehorende perceel/pand aan de M-sstraat 53 te V.
- 2.3. Blijkens op 14 april 2014 ten overstaan van mr. M.L.Segers, notaris te Nuenen, Gerwen en Nederwetten, verleden akte van Algehele Volmacht werd door klager op die datum zijn zus, mevrouw J.J.L. van A, tot zijn algemeen gevolmachtigde aangesteld. De volmacht gold onder meer voor de(ver)koop van registergoederen.
- 2.4. Op 20 mei 2014 werd het eerdergenoemde perceel/pand aan de M-sstraat 53 te V verkocht en bij op 3 juli 2014 ten overstaan van mr. V.J. Ogier-Heitman, toegevoegd notaris te V, verleden akte aan de koper in eigendom overgedragen. De gevolmachtigde van klager was bij deze levering in persoon aanwezig.

3. De klacht

- 3.1. Hoewel klager in zijn klachtbrief van 15 juni 2017 geen concrete klacht formuleert, leidt de Raad uit de bijlagen bij die brief en de in later stadium door klager overgelegde stukken af, dat de klacht in essentie, kort samengevat en zakelijk weergegeven, inhoudt:
- a. dat beklaagde door/bij de (bemiddeling tot) verkoop van de voormalige echtelijke woning aan de M-sstraat 53 te V onjuist heeft gehandeld en daardoor voor klager schade heeft veroorzaakt ;
 - b. dat beklaagde niet, althans onvoldoende heeft gereageerd op c. q met klager heeft gecommuniceerd over door klager gevraagde informatie over de verkoop van de woning aan de M-sstraat 53 te V.

4. Het verweer

- 4.1. Namens beklaagde heeft haar gemachtigde bij verweerschrift van 12 december 2017 en bij conclusie van dupliek d.d. 6 september 2018 als verweer tegen de klacht aangevoerd, kort samengevat en zakelijk weergegeven:

- a. dat beklaagde bij de (bemiddeling tot) verkoop van eerdergenoemde woning c.a. op grond van de door klager en diens toenmalige echtgenote met haar gesloten bemiddelingsopdracht en in overleg met c.q instemming van de algemeen gevolmachtigde van klager heeft gehandeld, en dus naar haar oordeel geheel juist en correct heeft gehandeld;
- b. dat beklaagde, niet alleen omdat klager zeer frequent met haar c.q haar kantoor contact opnam, maar ook vanwege de wijze waarop klager communiceerde, contact met hem heeft afgehouden, althans communicatie heeft laten plaatsvinden door respectievelijk haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar en haar advocaat.

5. **De beoordeling**

- 5.1. De Raad constateert allereerst dat het in 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel (mede) betrekking heeft op schade, die klager stelt als gevolg van de verkoop van de meerge-noemde woning aan de M-sstraat te V te hebben geleden.
- 5.2. De Raad stelt wat dat betreft voor de goede orde voorop dat de vraag óf klager als gevolg van de verkoop en de bemiddeling daarbij van/door beklaagde schade heeft geleden en zo ja, óf en in hoeverre die schade rechtens al dan niet door beklaagde behoort te worden vergoed, níet van tuchtrechtelijke, maar van civielrechtelijke aard is. Op grond van de wet is dus niet de Raad, maar slechts de gewone rechter bevoegd om daarover te oordelen.
- 5.3. De Raad zal daar dus géén oordeel over (kunnen) geven en de klacht, voor zover die gericht is op het verkrijgen van een oordeel over enige mogelijk door klager geleden schade c.q een veroordeling van beklaagde tot betaling van schadevergoeding aan klager niet ontvankelijk verklaren.
- 5.4. De klacht is voor het overige echter ontvankelijk. Derhalve stelt de Raad ten aanzien van het in 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel op grond van de overgelegde stukken allereerst vast:
 - i.) dat door klager en diens toenmalige echtgenote enerzijds en beklaagde anderzijds op of omstreeks 25 september 2013 een schriftelijke overeenkomst werd gesloten,

inhoudende een “Bemiddelingsopdracht verkoop “ betreffende de woning c.a aan de M-sstraat 53 te V;

ii.) dat klager weliswaar stelt dat die bemiddelingsopdracht “onder druk” door hem zou zijn getekend c.q zou zijn ingetrokken/gewijzigd, maar die stelling verder niet concreet heeft onderbouwd en ook niet met enig objectief feit en/of (bewijs)stuk heeft gestaafd;

iii.) dat blijkt op 14 april 2014 ten overstaan van mr. M.L.Segers, notaris te Nuenen, Gerwen en Nederwetten, verleden akte op die datum door klager aan zijn zus, mevrouw J.J.L. van A, een algehele volmacht tot onder meer beheer en beschikking over/van registergoederen (zoals de woning aan de M-sstraat) werd verleend;

iv.) dat gesteld, noch gebleken is dat die volmacht door klager op enig moment zou zijn ingetrokken en/of beperkt;

v.) dat blijkt op 20 respectievelijk 22 mei 2014 getekende schriftelijke koopovereenkomst, mevrouw J.J.L.van A als (algemeen) gevolgmachtigde van klager en de erven van mevrouw J.A.N. de woning c.a aan de M-sstraat 53 te V hebben verkocht;

vi.) dat blijkt op 3 juli 2014 ten overstaan van mr. V.J. Ogier-Heitman, toegevoegd notaris te V, verleden akte de eerdergenoemde woning c.a. door mevrouw J.J.L.van A als (algemeen) gevolgmachtigde van klager en de erven van mevrouw J.A.N. aan de koper in eigendom werd overgedragen.

5.5. De Raad stelt op grond van de stukken ten aanzien van de klacht dat de woning volgens klager voor een veel (te) lage prijs werd verkocht vervolgens vast:

i.) dat in de bemiddelingsopdracht slechts een vraag - en geen “vaste” of laagste prijs/koopsom waarvoor de woning moest worden verkocht wordt genoemd;

ii.) dat afgezien daarvan ook niet uit enig ander objectief feit en/of (bewijs)stuk kan worden afgeleid dat op enig moment alsnog zou zijn afgesproken dat de woning aan de M-sstraat slechts voor een bepaalde (minimum) prijs zou moeten/mogen worden verkocht;

iii.) dat de door klager aan zijn zus verleende algehele volmacht tot verkoop uitdrukkelijk inhield dat zijn zus als zijn gevolgmachtigde onder meer registergoederen kon/mocht verkopen “...ook tegen de prijs en onder de lasten en

voorwaarden, die de gevolmachtigde geraden zal achten,”;

- iv.)** dat de koopsom waarvoor de woning is verkocht correspondeert met de blijkens een door beklaagde overgelegd taxatierapport d.d 28 mei 2014 getaxeerde waarde. De Raad merkt daarbij volledigheidshalve op, dat klager de juistheid van dat taxatierapport wel in twijfel trekt, maar de stelling dat het rapport niet juist c.q “vals” zou zijn niet verder op basis van objectieve feiten/argumenten heeft onderbouwd, laat staan dat klager die stelling middels een objectieve contra-expertise heeft aangetoond;
- v.)** dat tenslotte - hetgeen naar het oordeel van de Raad niet onbelangrijk is! - ook de erven N, die uiteraard belang hadden bij een zo hoog mogelijke opbrengst, met verkoop voor een koopsom van € 283.500 k.k. hebben ingestemd.

- 5.6. De Raad stelt tenslotte op grond van de stukken vast dat de klacht dat beklaagde een te hoge courtage zou hebben berekend faalt. Blijkens de “Bemiddelingsopdracht verkoop” werd immers, naast een bedrag van € 500,00 (excl. BTW) voor opstartkosten en een bedrag van € 128,15 (excl. BTW) voor een Energie Prestatie Advies, een courtage van 1.5 % exclusief BTW over de koopsom, oftewel een bedrag van $\{€ 283.500(\text{koopsom}) \times 1.5\% (\text{courtage}) \times 21 \% (\text{BTW}) = \}$ € 5.145,52 overeengekomen. Dat laatste bedrag is blijkens de - door klager zelf overgelegde kopie van de - Nota van Afrekening d.d. 1 juli 2014 van de notaris ook aan “Kosten makelaar” in rekening gebracht.
- 5.7. Op grond van de overwegingen 5.4 tot en met 5.6. kan de Raad dan ook niet anders concluderen, dan dat de verkoop/levering van de woning op zichzelf correct c.q. rechtens juist heeft plaatsgevonden. Het in overweging 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel treft daarom geen doel.
- 5.8. De Raad stelt ten aanzien van het in overweging 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel allereerst vast, dat dit klachtonderdeel blijkens de door klager aan de NVM Consumenten-voorlichting gezonden brieven van respectievelijk 15 juni, 19 juli en 8 augustus 2017 betrekking heeft op het feit dat beklaagde volgens klager niet, althans onvoldoende c.q. inadequaat heeft gereageerd op zijn brief van 6 februari 2017.

5.9. De Raad stelt terzake dat klachtonderdeel dan vervolgens vast:

- i.) dat de brief van 6 februari 2017 enkele vragen c.q. een verzoek om informatie bevatte;
- ii.) dat middels die brief beklaagde echter óók door klager aansprakelijk werd gesteld voor haar handelen bij de verkoop van de woning M-sstraat 53te V en tevens werd verzocht een schadevergoeding ad € 100.000,00 aan klager te betalen;
- iii.) dat beklaagde de brief daarom ter afhandeling c.q. ter beantwoording ter hand heeft gesteld aan haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, de Vereende te Rijswijk;
- iv.) dat de Vereende namens beklaagde bij brief van 28 februari 2017 eerst aan klager de ontvangst van zijn brief van 6 februari heeft bevestigd en vervolgens bij brief van 17 maart 2017 namens beklaagde ook inhoudelijk op die brief heeft gereageerd c.q. geantwoord.

5.10. Dat beklaagde op de eerdergenoemde brief, althans op de daarin vervatte aansprakelijkstelling niet zélf heeft geantwoord c.q. gereageerd, maar de brief daartoe aan haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar, de Vereende, heeft doorgeleid, is naar het oordeel van de Raad niet onbegrijpelijk en ook niet onjuist. Integendeel, dergelijke handelwijze is volstrekt gebruikelijk en op grond van verzekeringsvoorwaarden zelfs vaak verplicht. In zoverre treft het in overweging 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel dus ook geen doel.

5.11. Zoals reeds gesteld in overweging 5.9. onder i.), bevatte klagers' brief van 6 februari 2017 behalve de aansprakelijkstelling van beklaagde echter ook een zevental vragen en het verzoek om klager kopie van *"..alle documenten en nota's wat betreft de verkoop van de woning M-sstraat 53"* te sturen.

5.12. De Raad constateert dat de door klager in zijn brief van 6 februari 2017 gestelde vragen door de Vereende bij brief van 17 maart 2017 namens beklaagde werden beantwoord. In zoverre treft het in overweging 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel dus ook geen doel.

- 5.13. De Raad constateert tenslotte dat uit de brief van 17 maart 2017 en overige stukken niet blijkt dat de Vereende bij brief van 17 maart 2017 of op enige andere wijze aan klager ook de door hem gevraagde kopie-stukken heeft verstrekt. Evenmin is gesteld of gebleken dat beklaagde die kopie-stukken naar aanleiding van zijn brief van 6 februari 2017 zélf aan klager heeft verstrekt, terwijl beklaagde dat naar het oordeel van de Raad strikt genomen - d.w.z “sec” en zonder in te gaan op de aansprakelijkstelling - wel had kunnen doen. In zoverre is het in overweging 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel niet onbegrijpelijk.
- 5.14. Desondanks acht de Raad het echter ook niet geheel onbegrijpelijk dat beklaagde, niet alleen omdat de Vereende namens haar zou reageren op klagers’ brief van 6 februari 2017, maar ook vanwege de toonzetting van daaropvolgende brieven van klager aan haar en de Vereende, zélf geen enkele reactie op klagers’ brief van 6 februari 2017 heeft gegeven, maar na/sinds de ontvangst van die brief ieder contact met hem heeft afgehouden c.q. door haar medewerkers heeft laten afhouden.
- 5.15. Dat alles afwegende valt beklaagde naar het oordeel van de Raad dan ook geen verwijt van haar handelen te maken en treft daarom dus ook het in overweging 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel uiteindelijk geen doel.
- 5.16. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrecht-spraak 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 voor die is gericht op het verkrijgen van een oordeel over schade c.q. een veroordeling van beklaagde tot schadevergoeding **niet-ontvankelijk**.
- 6.2. Verklaart de klacht overigens ontvankelijk, doch **ongegrond**.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 11 april 2019.

F.F. Stiekema
vice voorzitter

P.L.J.M. van Dun
secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **12 april 2019**

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 van Hoger Beroep 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