



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

**18-100 RvT Noord**

**200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER**

**Ontvankelijkheid in geval van faillissement. Voortzetting opdracht na faillissement opdrachtgever. Onvoldoende communicatie. Onduidelijke positie van de makelaar. Dubbele courtage.**

*Nadat klager en klaagster aan beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop hadden verstrekt ging klager failliet. De bank nam de regie over de verkoop van klager over en heeft een regiemakelaar aangesteld. Beklaagde bleef ook werkzaamheden t.b.v. de verkoop uitvoeren. Nadat de woning verkocht was, werden klagers geconfronteerd met een courtagevordering van zowel de door de bank aangestelde makelaar als van beklaagde. Klagers waren in de veronderstelling dat de opdracht van beklaagde na het faillissement van klager beëindigd was en verwijten beklaagde dat hij tegenover hen niet duidelijk is geweest.*

*De Raad acht klagers ontvankelijk in hun klacht. Het faillissement ontnemt klager niet het recht om een klacht in te dienen. De Raad stelt voorts vast dat beklaagde met geen van de betrokkenen (bank, curator en klagers) voldoende duidelijk heeft gecommuniceerd. Hierdoor is over de positie van beklaagde na het faillissement onduidelijkheid ontstaan. Beklaagde had dat moeten voorkomen en heeft daarmee tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.*

**NVM Noord 049**

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

---

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**de heer en mevrouw B.**

wonende te K.

klagers,



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

tegen

**De heer [X]**, lid van de vereniging,

verbonden aan het makelaarskantoor **[naam makelaarskantoor]**,

kantoorhoudende te E.

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben per mail van 2 januari 2018 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar.
- 1.2. Bij brief van 7 juni 2018 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 17 oktober 2018 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
  - klagers in persoon
  - de makelaar in persoon.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

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. Klagers hebben het kantoor van de makelaar op 10 oktober 2015 op aandringen van hun bank een schriftelijke opdracht tot bemiddeling gegeven bij de verkoop van hun woning en bedrijfsruimte aan de [adres]. De woning is op 8 maart 2016 aangemeld in het verkoopsysteem van funda.nl.
- 2.3. Lopende de opdracht aan de makelaar, namelijk op 29 november 2016, is klager B. failliet verklaard. Van dit faillissement was de makelaar op de hoogte. In de periode daarna heeft de bank de regie over het verkoopproces overgenomen en is op haar instigatie een regiemakelaar aangesteld. Ook de makelaar heeft nog activiteiten in het kader van de verkoop verricht. De woning is uiteindelijk verkocht voor een verkoopprijs van € 417.500,--. De curator heeft klagers laten weten dat zij per 1 april



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

2017 de woning moesten verlaten.

- 2.4. In het kader van de afwikkeling van de verkoop ontvingen klagers de concept stukken. Op de daarbij behorende, door de notaris opgestelde afrekening waren 2 posten makelaarskosten vermeld, namelijk een factuur van de regiemakelaar ter hoogte van € 9.226,24 en een pro forma factuur van het kantoor van de makelaar ter hoogte van € 9.192,98. Gezamenlijk bedraagt de courtage dus ca. 4,4% van de verkoopprijs.
  - 2.5. Na protest van klagers is de pro forma factuur van het kantoor van de makelaar door de notaris uit de afrekening gehaald en doorgestuurd naar de curator, die hem (voorlopig) heeft geplaatst op de crediteurenlijst.
  - 2.6. In de periode daarna heeft de makelaar een incassobureau ingeschakeld om het verschuldigde bedrag te incasseren bij klaagster B., die niet failliet is. Klagers weigeren deze factuur te voldoen.
  - 2.7. Door de verkoop zien klagers zich geconfronteerd met een restschuld van ca. € 190.000,- en de bedoeling is om in het faillissement van de heer B. een akkoord aan de crediteuren aan te bieden.
3. De klacht:
- 3.1. Klagers verwijten de makelaar dat hij, ondanks dat hij op de hoogte was gebracht van het faillissement en het feit dat de verkoop niet langer in handen van klagers berustte maar in handen van de hypotheekbank, toch is doorgegaan met zijn werkzaamheden, en zijn vordering bij de notaris heeft aangemeld om vervolgens, toen die niet geaccepteerd werd, klaagster B. daarvoor aansprakelijk te houden.
  - 3.2. Klagers stellen dat zij kort na het uitspreken van het faillissement in het kader van een bezichtiging van de woning de makelaar daarvan op de hoogte hebben gebracht. Zij hebben daarbij aangegeven dat de makelaar contact moest opnemen met de curator, mr. P., omdat die nu de dienst uitmaakte en moest bepalen hoe de verkoop zou worden voortgezet en wat de rol van de makelaar daarbij zou zijn. De reactie van de makelaar was dat hij de curator kende. Klagers zijn er dan ook van uitgegaan dat de verkoopopdracht daarmee was beëindigd, althans dat de curator zou moeten beslissen over het mogelijk toch voortzetten daarvan. Toen de makelaar in de daaropvolgende periode toch regelmatig werkzaamheden in het kader van de verkoop bleek te verrichten, hebben klagers aangenomen dat dit plaatsvond in het kader van (financiële) afspraken tussen de makelaar, de curator en de door de bank aangewezen regiemakelaar. Klagers waren dan ook zeer verbaasd dat er blijkbaar twee separate courtagenota's bij de notaris waren ingediend.
  - 3.3. Aanvankelijk reageerde de makelaar op vragen daarover van klagers nonchalant, door te stellen dat de courtagekosten toch allemaal door de bank zouden worden gedragen en klagers geen belang hadden bij het bestrijden daarvan. Klagers wezen er echter op dat zij door de verkoop werden geconfronteerd met een aanzienlijke restvordering van de bank. Met het oog op de periode na het einde van het faillissement en/of het eventueel aanbieden van een crediteurenakkoord was het



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

voor klagers van groot belang was om de restvordering zo laag mogelijk te houden.

- 3.4. Omdat de makelaar, nadat zijn courtagenota uit de eindafrekening van de notaris was verwijderd, zijn vordering bij de curator had ingediend, verraste het klagers volkomen dat de makelaar blijkbaar ook klaagster B. daarvoor volledig aansprakelijk achtte. De weigering van klagers om deze vordering te voldoen is gegrond op het feit dat de opdracht in hun visie ten tijde van het faillissement van klager B. is ingetrokken. Het was dan ook een volkomen verrassing voor klagers dat de makelaar blijkbaar van mening was dat de opdracht ten aanzien van klaagster B. was blijven voortbestaan. Klaagster kunnen de zin daarvan niet begrijpen, omdat de curator en de bank de volledige regie over de verkoop hadden, waarop klaagster B. verder geen invloed had. Het separaat in haar opdracht voortzetten van de bemiddelingsopdracht, onafhankelijk van de verkoopopgingen, die de curator en de bank, geassisteerd door makelaar [Y], ondernamen, was naar het oordeel van klagers dan ook zinloos.
- 3.5. Klagers zijn van mening dat de makelaar misbruik van de omstandigheden maakt om toch op onjuiste gronden betaling van zijn courtagenota te krijgen.
4. Het verweer:
  - 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
  - 4.2. De makelaar stelt dat het onderhavige pand niet erg courant was en al bij diverse collega makelaars in de verkoop had gestaan. De makelaar wijst er voorts op dat de heer B. als projectontwikkelaar bekend is met verkoopopdrachten.
  - 4.3. Het was de makelaar duidelijk dat de onderhavige verkoop geschiedde op initiatief van de bank. De makelaar kan zich niet meer herinneren wanneer hij op de hoogte raakte van het faillissement van de heer B., maar in ieder geval heeft hij nadat dat was gebeurd, enkele malen tevergeefs contact gezocht met de curator.
  - 4.4. Pas halverwege januari 2017 is op verzoek van de bank een regiemakelaar bij de verkoop betrokken. Deze makelaar is in het westen van het land gevestigd en zou alleen overkoepelend meekijken en in overleg blijven met de bank. De praktische zaken ter plaatse diende de makelaar uit te voeren.
  - 4.5. De makelaar wijst erop dat klaagster B. als afzonderlijke opdrachtgever moet worden gezien naast haar echtgenoot. De makelaar wijst op artikel 10 van de Algemene Consumentenvoorwaarden van de NVM, op grond waarvan mevrouw B. hoofdelijk aansprakelijk is voor het betalen van het aan de makelaar verschuldigde. Zij is dan ook naar het oordeel van de makelaar geheel aansprakelijk voor de courtagenota. De makelaar heeft aangegeven open te staan voor het treffen van een minnelijke regeling, maar die is er nooit gekomen.
  - 4.6. De makelaar wijst er voorts op dat een bemiddelingsopdracht niet automatisch eindigt doordat één van de opdrachtgevers failliet wordt verklaard. Nu alsnog een transactie tot stand is gekomen, heeft de makelaar ook jegens de boedel recht op betaling van zijn courtagenota, op grond van artikel 14, lid 1 hetzij lid 3, van de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

- 4.7. Op grond van het hiervoor vermelde stelt de makelaar dat geen sprake is van misbruik van omstandigheden, maar dat hij volledig in zijn recht staat om betaling van zijn courtagenota te eisen, zowel door indiening van zijn vordering bij de curator als door het aanspreken van mevrouw B. De makelaar wijst erop dat de koopovereenkomst mede door zijn inspanningen tot stand is gekomen.
- 4.8. Niet inhoudelijk maar formeel stelt de makelaar zich op het standpunt dat de klager B. in zijn klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard, omdat hij failliet is en derhalve niet zelfstandig buiten de curator om een klacht als de onderhavige kan indienen.
5. Beoordeling van het geschil:
  - 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar [X], verbonden aan makelaarskantoor [naam makelaarskantoor] te E.; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
  - 5.2. Betreffende de niet-ontvankelijkheid van klager B. overweegt de raad het volgende. Het feit dat klager B. failliet is, ontnemt hem niet het recht om een klacht als de onderhavige bij de Raad van Toezicht in te dienen. Klagers zijn dan ook beiden ontvankelijk in hun klacht.
  - 5.3. Hoewel partijen het niet eens zijn over het tijdstip waarop, staat vast dat de makelaar op de hoogte is geraakt van het faillissement van klager B. Mede gezien het feit dat de onderhavige verkoop ook voordat sprake was van een faillissement geschiedde op instigatie van de betrokken bank, acht de raad het onbegrijpelijk dat er geen contact heeft plaatsgevonden tussen de makelaar en de curator over het eventueel voortzetten van de bemiddelingsopdracht. De verklaring van de makelaar, dat hij in dit opzicht een paar maal tevergeefs heeft gezocht met de curator, is naar het oordeel van de raad hiervoor een onvoldoende verklaring. In de begrijpelijke perceptie van klagers was de regie over de verkoop van hun woning en bedrijfsruimte na het uitspreken van het faillissement geheel overgenomen door de curator en de betrokken bank. Het is begrijpelijk dat zij zich om die reden niet hebben gerealiseerd dat de makelaar in zijn visie nog steeds in het kader van de oorspronkelijke bemiddelingsopdracht werkzaamheden uitvoerde, waarvoor hij klaagster B. thans geheel hoofdelijk aansprakelijk houdt.
  - 5.4. Uit het feit dat twee separate courtagenota's waren ingediend, blijkt naar het oordeel van de raad dat er ook geen afspraken waren gemaakt tussen de door bank ingeschakelde regiemaakelaar [Y] en de makelaar. In dat geval had het immers voor de hand gelegen dat de makelaar zijn nota bij [Y] had ingediend. Dat laatste had zich ook verdragen met de stelling van de makelaar dat hij een taakverdeling met [Y] had, met dien verstande dat [Y] de regie voerde en de contacten met de bank onderhield in het kader van verkoop en de makelaar de lokale activiteiten, zoals bezichtigingen, uitvoerde. Uit het feit dat de notaris de courtagenota van de makelaar uit de eindafrekening heeft geschrapt, volgt naar het oordeel van de raad dat bank en curator eveneens van mening waren dat die courtagenota niet op de verkoopopbrengst van de woning behoorde te drukken.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

- 5.5. Op grond van het bovenstaande komt de Raad van Toezicht Noord tot het oordeel dat na het uitspreken van het faillissement van klager B. onduidelijkheid is ontstaan over de positie van de makelaar -namelijk in wiens opdracht en voor wiens rekening hij nog bemiddelingswerkzaamheden diende uit te voeren- welke onduidelijkheid volledig te wijten is aan het gebrek aan communicatie van de zijde van de makelaar. Van communicatie tussen de makelaar en de curator is naar zijn eigen zeggen geen sprake geweest. Blijkbaar zijn er ook geen afspraken gemaakt tussen de makelaar en de regiemakelaar, omdat, als dat wel het geval was geweest, de makelaar zijn kosten bij die regiemakelaar in rekening had gebracht. Voorts heeft de makelaar ook nagelaten met klagers de door het faillissement ontstane situatie te bespreken en uitdrukkelijk vast te leggen wat er nog verder van hem verwacht zou worden en in wiens opdracht (en rekening). Dat verklaart ook dat het voor klagers als een verrassing kwam dat de makelaar (ook) jegens klaagster B, aanspraak maakte op volledige betaling van zijn courtagenota.
- 5.6. Onderdeel 1 van de Erecode NVM bepaalt onder meer uitdrukkelijk dat makelaars in hun communicatie moeten waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. De Raad van Toezicht Noord is van oordeel dat de makelaar dit onderdeel van de Erecode heeft geschonden, niet alleen in zijn communicatie jegens klagers, maar ook door zijn (gebrek aan) communicatie met de curator en de door de bank ingeschakelde regiemakelaar. Daardoor is de onduidelijkheid ontstaan over de positie van de makelaar en de vraag of en jegens wie hij aanspraak zou kunnen maken op betaling van zijn courtagenota, die blijkens dit onderdeel van de Erecode nu juist vermeden moet worden. De Raad van Toezicht Noord acht de makelaar hiervoor verantwoordelijk en om die reden de klacht gegrond.
6. Uitspraak:
- De Raad van Toezicht Noord:
- 6.1. verklaart de ingediende klacht gegrond;
- 6.2. legt de makelaar de maatregel van berisping op en veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van €2.650,- + 21% btw = €3.206,50, te betalen na ontvangst van een factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, senior lid NVM en mr. H.R. Quint/lid, secretaris, op 17 oktober 2018.

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en de secretaris op november 2018:



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

mr. U. van Houten  
Voorzitter

mr. H.R. Quint  
Secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op    november 2018.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**