



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-80 RvT Zuid

Geen schriftelijke koopovereenkomst. Mondelinge overeenstemming. Klagers bereiken op enig moment mondeling overeenstemming over de aankoop van een appartement. Beklaagde treedt op als verkopend makelaar. Nadat beklagde de concept koopovereenkomst heeft toegestuurd aan klagers, blijft ondertekening uit. De verkoper wil uiteindelijk de koopovereenkomst niet tekenen en verkoopt het appartement aan een derde. Klagers zijn ontevreden over deze gang van zaken en verwijten beklagde klachtwaardig handelen. De Raad komt tot het oordeel dat het een particulier verkoper vrij staat nog met een ander in zee te gaan, totdat een schriftelijke koopovereenkomst tot stand is gekomen. Bovendien hebben klagers niet kunnen onderbouwen op welke wijze beklagde tuchtrechtelijk tekort zou zijn geschoten in de uitvoering van zijn werkzaamheden als makelaar. De klacht wordt ongegrond verklaard.

(Zaaknummer:[RvTZ20200066](#))

**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:

De heer [naam klager]
en mevrouw [naam klaagster]
[adres en woonplaats]
klagers

Tegen:
de heer [naam beklaagde],
die als NVM-makelaar is verbonden aan [naam kantoor beklaagde]
gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:
[adres en woonplaats]
beklaagde
gemachtigde: mr. P. Koeslag, advocaat te Schijndel

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Na voorafgaande e-mailwisseling met de NVM Klachtencoördinator hebben de heer en mevrouw [naam klagers], hierna verder te noemen: “klagers”, middels bij email van 24 maart 2020 aan de NVM Klachtencoördinator gezonden “klachtformulier” d.d. 24 maart 2020, een klacht ingediend tegen de NVM-makelaar [naam begklaagde], hierna verder te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. Conform bij hun “klachtformulier” gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 6 mei 2020 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid, hierna verder te noemen: “de Raad”.
- 1.3. Namens beklaagde heeft zijn gemachtigde op 10 juni 2020 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op donderdag 2 juli 2020 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brieven van 18 mei 2020 opgeroepen. Klagers zijn in persoon en beklaagde is met zijn gemachtigde ter zitting verschenen.

- 1.5. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de door partijen ter zitting gegeven toelichting(en) en de navolgende stukken:
 1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder het klachtformulier d.d. 24 maart 2020 met 13 doorgenummerde bijlagen;
 2. Verweerschrift d.d. 8 juni 2020 met producties 1 t/m 7.
 3. Proces-verbaal van de zitting d.d. 2 juli 2020

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. Beklaagde was als verkopend makelaar betrokken bij de verkoop van de op de eerste verdieping van het perceel/pand aan de [adres en woonplaats] gelegen (boven)woning met aanhorigheden, kadastraal bekend gemeente [naam gemeente], sectie G complexaanduiding [complexaanduiding].
- 2.3. Nadat op of omstreeks 24 december 2019 partijen in beginsel mondelinge overeenstemming bereikten over (ver)koop van de hiervoor genoemde (boven)woning c.a. door c.q. aan klagers, heeft beklagde bij e-mail van 31 december 2019 aan klagers een concept-“koopovereenkomst appartement” voorgelegd.
- 2.4. Die concept-koopovereenkomst c.q. enige daarop gebaseerde, schriftelijke koopovereenkomst werd echter door partijen niet getekend c.q. gesloten, omdat, naar klagers op 27 januari 2020 door een medewerker van beklagde telefonisch werd meegedeeld, de opdrachtgever van beklagde had besloten om de bovenwoning aan de [adres en woonplaats] niet meer aan klagers te willen verkopen.

3. De klacht

3.1. Klagers stellen in hun klachtformulier dat hun klacht samengevat concreet inhoudt:

“Beklaagde heeft zich in de periode van eind december 2019 tot en met begin februari 2020 schuldig gemaakt aan het duperen en vernederen van klagers. Het handelen van beklagde (slechte communicatie en het achterhouden van gegevens en informatie, het buitensluiten van klagers in de procedure) heeft tot resultaat geleid dat er, na ontstaan van een gerechtvaardigd vertrouwen bij klagers, deze met lege handen kwamen te staan, hun vakantie ‘in het water viel’, zij in een noodsituatie terecht zijn gekomen, en er duizenden euro’s schade voor klagers is ontstaan. Op een brief van de advocaat van de klagers, om erkenning van zijn onjuiste optreden, heeft beklagde niet gereageerd.”

3.2. Tijdens de zitting op 2 juli 2020 hebben klagers ter toelichting op hun klacht benadrukt dat zij uitermate teleurgesteld waren c.q. zijn door het feit dat de (ver)koop aan hen niet doorging. Klagers hebben op die zitting voorts nog aangegeven dat beklagde naar hun oordeel te kort geschoten is in adequate en tijdige informatieverstrekking aan hen.

4. Het verweer

4.1. De gemachtigde van beklagde heeft na uitgebreide weergave van volgens beklagde relevante feiten in het verweerschrift als belangrijkste – juridisch - verweer, kort samengevat en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat omdat er geen schriftelijke koopovereenkomst was het de opdrachtgever van beklagde vrijstond om aan een derde te verkopen en dat de makelaar niet valt te verwijten. Voorts wordt namens beklagde, kort samengevat en zakelijk weergegeven, in het verweerschrift betwist dat beklagde zich overigens tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gedragen.

4.2. Tijdens de zitting op 2 juli 2020 heeft beklagde dat verweer gehandhaafd.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht is op 24 maart 2020 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals laatst gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019 van toepassing is.
- 5.2. De Raad is ambtshalve bekend dat beklaagde sinds 1 mei 2001 staat ingeschreven als NVM-makelaar en als zodanig is verbonden aan [naam kantoor beklaagde] te [woonplaats]. Dat Makelaarskantoor is sinds 26 maart 2010 ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling 11 Brabant Noord Oost.
- 5.3. Derhalve en gelet op het bepaalde in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM is de onderhavige klacht ontvankelijk en is de Raad ook bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.4. De Raad constateert allereerst dat klagers in hun klacht onder meer expliciet stellen: “ *en er duizenden euro's schade voor klagers is ontstaan.*”, waarvoor klagers beklaagde kennelijk aansprakelijk houden.
- 5.5. De Raad stelt wat dat klachtonderdeel betreft voor alle duidelijkheid voorop dat de Raad niet bevoegd is om daarover een oordeel te geven. De Raad is evenmin bevoegd om beklaagde te veroordelen tot enige betaling en/of (schade)vergoeding. De bevoegdheid tot een dergelijk oordeel c.q. een dergelijke veroordeling berust op grond van de wet immers bij de gewone rechter.
- 5.6. Voor zover de klacht c.q. onderdelen daarvan derhalve gericht zijn op het verkrijgen van een oordeel van de Raad over (aansprakelijkheid voor) mogelijk onrechtmatig handelen van beklaagde en/of een veroordeling van beklaagde tot enige betaling dan wel (schade)vergoeding aan klagers, is de klacht dan ook niet ontvankelijk.
- 5.7. De Raad constateert vervolgens dat er sprake is van een casus die zowel feitelijk, als civiel- c.q. tuchtrechtelijk overeenkomsten vertoont met zaken waarover respectievelijk de Hoge Raad (ECLI:NL:HR:2011:BU7412) en de Centrale Raad van Toezicht (CRvT 14-2543) eerder richtinggevende uitspraken hebben gedaan.
- 5.8. De uitspraak van de Hoge Raad had betrekking op, kort en zakelijk weergegeven, de (ver)koop van een woonhuis tussen twee particulieren. De Hoge Raad bepaalde in die zaak dat zowel de particuliere verkoper als de particuliere koper zich op artikel 7:2 lid 1 van het

Burgerlijk Wetboek kunnen beroepen. Dit betekent, kort gezegd, dat een particuliere koper en/of verkoper níet aan een mondelinge (ver)koopovereenkomst is gebonden zolang de (ver)koopovereenkomst niet schriftelijk is vastgelegd èn ondertekend. Andersgezegd: de opdrachtgever(s) van beklaagde stond het geheel vrij om de bovenwoning c.a. aan de [adres en woonplaats] alsnog aan een ander dan aan klagers te verkopen.

- 5.9. Dat een opdrachtgever formeel-juridisch die vrijheid heeft én daar ook gebruik van maakt, valt de makelaar op zichzelf niet te verwijten. Dat betekent echter niet dat er door beklaagde dús ook tuchtrechtelijk juist is gehandeld. De vraag of dát laatste zo is, hangt immers, en zelfs met name af van de tuchtrechtelijk relevante feiten. Anders gezegd: ook al is c.q. wordt er door een opdrachtgever civielrechtelijk juist gehandeld, levert dat een makelaar nog geen “vrijbrief” tot handelen en zou zijn/haar handelen tuchtrechtelijk bezien dus toch ónjuist en klachtwaardig kúnnen zijn.
- 5.10. Volgens klagers was er sprake van klachtwaardig handelen omdat beklaagde, zo stellen zij om te beginnen expliciet in hun klacht, zich “... *van eind december 2019 tot en met begin februari 2020 schuldig (heeft) gemaakt aan het duperen en vernederen van klagers*”.
- 5.11. Hoewel het op de weg van klagers lag om die, naar het oordeel van de Raad overigens zwaarwegende stelling c.q. klacht deugdelijk te onderbouwen, hebben klagers in hun klacht geen objectieve feiten of omstandigheden ter onderbouwing van hun stelling aangevoerd. Ook op de zitting hebben zij - gevraagd door de Voorzitter naar concretisering van het door hen gestelde “duperen” en “vernederen” - geen deugdelijke, objectieve onderbouwing, laat staan bewijs van die stelling c.q. klacht kunnen geven. De toelichting van klagers ter zitting “.... *dat wij gedupeerd zijn, omdat er volgens ons op 24 december 2019 overeenstemming werd bereikt*” doet daar niet aan af; zoals reeds in 5.8 overwogen stond het de verkoper immers vrij om - zo er op 24 december 2019 al overeenstemming werd bereikt- aan een ander dan aan klagers te verkopen.
- 5.12. Derhalve en omdat volgens de Raad ook overigens niet is gebleken, laat staan dat voor de Raad is komen vast te staan dat beklaagde, zoals klagers betogen, hen daadwerkelijk in enigerlei opzicht zou hebben gedupeerd en/of vernederd, kan de Raad op grond van die stelling dan ook níet tot het oordeel komen dat beklaagde tuchtrechtelijk bezien ónjuist en/of klachtwaardig zou hebben gehandeld.

- 5.13. Volgens klagers was er voorts sprake van klachtwaardig handelen omdat er volgens hen sprake was van *“...slechte communicatie en het achterhouden van gegevens en informatie, het buitensluiten van klagers in de procedure”*.
- 5.14. Hoewel het eveneens op de weg van klagers lag om ook die stelling c.q. klacht, deugdelijk te onderbouwen c.q. te bewijzen, althans aannemelijk te maken, hebben klagers noch in hun klacht, noch ter zitting objectieve feiten en/of omstandigheden ter onderbouwing van hun stelling aangevoerd. De Raad neemt hierbij in aanmerking dat ter zitting is gebleken dat er géén klachten waren over de communicatie tot 27 januari 2020, terwijl de situatie daarna beheerst werd door het besluit van beklaagdes’ opdrachtgever om niet meer aan klagers te verkopen. Dat klagers daardoor hevig teleurgesteld raakten, is alleszins te begrijpen, maar dit viel en valt echter, zoals reeds in 5.8 overwogen, niet aan beklagde te verwijten.
- 5.15. Derhalve en omdat volgens de Raad ook overigens niet is gebleken, laat staan dat is komen vast te staan dat er, zoals klagers betogen, daadwerkelijk sprake was van *“...slechte communicatie en het achterhouden van gegevens en informatie, het buitensluiten van klagers in de procedure”*, kan de Raad op grond van die stelling ook níet tot het oordeel komen dat beklagde tuchtrechtelijk gezien ónjuist en/of klachtwaardig zou hebben gehandeld.
- 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 zover die gericht is op het verkrijgen van een oordeel van de Raad over (aansprakelijkheid voor) mogelijk onrechtmatig handelen van beklagde en/of een veroordeling van beklagde tot enige betaling dan wel (schade)vergoeding aan klagers **niet ontvankelijk**.
- 6.2. Verklaart de klacht overigens ontvankelijk, doch in al zijn onderdelen **ongegrond**.

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 3 september 2020.