

RAAD VAN TOEZICHT WEST

Tegenstrijdige belangen – makelaar voor verkoper van object en tegelijkertijd makelaar/verkoper voor belangstellende voor dat object.

Beklaagde is makelaar-verkoper van een woning waarvoor klager belangstelling heeft. In dat kader geeft klager diezelfde makelaar opdracht zijn huis te verkopen. Klager heeft voor de financiering een lening nodig van een vriend. Deze komt echter onverwacht te overlijden waarop klager een beroep doet op het financieringsvoorbehoud. Verkopers van de gekochte woning accepteren dit niet en vorderen de contractuele boete. De makelaar komt daardoor in een lastig parket.

De Raad van Toezicht is van oordeel dat het aanvaarden van twee opdrachten die met elkaar verband houden, op zich niet verboden is, maar wel de uiterste zorgvuldigheid van de kant van de makelaar vergt. Aan die hoge zorgvuldigheid heeft de makelaar niet voldaan. Hij had klager moeten adviseren een eigen deskundige in de arm te nemen toen hij van de koop wilde afzien. Hij wist welke vorm van financiering klager nodig had en kende de leeftijd (81 jaar) van klager.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

De heer H. VAN DER V, wonende te G, klager,

contra:

B MAKELAARDIJ B.V., kantoorhoudende te G, beklaagde,

1. De klacht is door klager ingediend bij NVM Consumentenservice per brief van 9 augustus 2016, nader toegelicht op 11 maart 2017 en doorgezonden aan de Raad op 23 mei 2017. Beklaagde heeft, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, geen verweerschrift ingediend.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 20 september 2017. Ter zitting waren aanwezig klager, vergezeld van mevrouw mr. Lenting, alsmede beklagde in de persoon van de heer B.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klager er, kort samengevat, op neer dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door tegenstrijdige belangen te dienen en jegens klager onzorgvuldig te hebben gehandeld toen klager een beroep deed op een ten behoeve van klager opgenomen financieringsvoorbehoud.
4. Het verweer van beklagde houdt, kort samengevat, in dat van belangenverstrengeling geen sprake is geweest. Het stond beklagde vrij om twee opdrachten - te weten bemiddeling bij de verkoop van de woning die klager wilde kopen en bemiddeling bij de verkoop van de aan klager toebehorende woning - te aanvaarden en uit te voeren .
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
 - a) beklagde trad in opdracht van erfgenamen op als verkopend makelaar van de aan de L-laan 1035 te G gelegen woning; het betrof een lidmaatschapsrecht van een coöperatie;

- b) klager was geïnteresseerd in aankoop van de betreffende woning en heeft die interesse aan beklaagde kenbaar gemaakt;
- c) klager wilde parallel daaraan zijn eigen woning aan de W-weg 1035 te G verkopen;
- d) voor de verkoop van zijn eigen woning heeft klager op 26 april 2016 aan beklaagde een bemiddelingsopdracht verstrekt;
- e) door bemiddeling van beklaagde als verkopend makelaar is op 9 mei 2016 met betrekking tot de aan de L-laan 1035 te G gelegen woning een koopovereenkomst gesloten tussen de erfgenamen als verkopers en beklaagde als koper voor een koopsom van € 116.000 kosten koper;
- f) de koopovereenkomst bevat een ontbindende voorwaarde van het niet uiterlijk op 3 juni 2016 verkrijgen van een financiering van € 58.000 op algemeen gebruikelijke hypotheekvormen bij de Westland Utrecht Hypotheekbank;
- g) deze ontbindende voorwaarde had als achtergrond dat klager de woning wilde financieren door € 58.000 van Westland Utrecht Hypotheekbank te lenen (omdat het ging om de minder gebruikelijke situatie van een lidmaatschapsrecht in een coöperatie was dit de gebruikelijke financier), door daarnaast van een vriend € 40.000 te lenen en de rest uit eigen geld in te brengen;
- h) de vriend waarvan klager het geld zou lenen, overleed onverwachts;

- i) Westland Utrecht (of de opvolger daarvan) leek aanvankelijk niet bereid om beklaagde financiering te verstrekken;
- j) in overleg tussen beklaagde en klager is de termijn voor de ontbindende voorwaarde verlengd tot 1 juli 2016;
- k) beklaagde heeft aan klager aangegeven dat via een hem bekende financieel adviseur wellicht wel financiering bij (de opvolger van) Westland Utrecht zou kunnen worden verkregen;
- l) bij brief van 20 juni 2016 aan de met de levering belaste notaris heeft klager de koopovereenkomst met een beroep op het financieringsvoorbehoud ontbonden;
- m) bij brief van eveneens 20 juni 2016 heeft klager de aan beklaagde verstrekte bemiddelingsopdracht voor de aan klager toebehorende woning aan de W-weg 1035 te G ingetrokken;
- n) de erfgenamen hebben de ontbinding door klager niet geaccepteerd;
- o) beklaagde heeft klager eind juni 2016 op zijn kantoor uitgenodigd en de erfgenamen hebben, via en bijgestaan door beklaagde, toen aanspraak gemaakt op een deel van de in de koopovereenkomst voorziene boete;
- p) beklaagde heeft een concept voor een overeenkomst waarbij klager een groot deel van de contractuele boete van 10% zou betalen laten opstellen;
- q) uiteindelijk heeft klager 10% van de koopsom als boete aan de erfgenamen voldaan.

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende. De Raad acht het op zich niet ongeoorloofd dat een makelaar enerzijds optreedt voor een opdrachtgever als verkopend makelaar van een bepaald object en anderzijds in opdracht voor een andere cliënt bemiddelt bij de verkoop van een ander object aan diezelfde opdrachtgever. Wel dient de makelaar in een dergelijke situatie ervoor te zorgen dat bij zijn opdrachtgever geen onduidelijkheid ontstaat over de rol waarin hij optreedt. Naar het oordeel van de Raad is beklaagde op dit punt in tuchtrechtelijk oogpunt niet tekort geschoten: voor klager kon naar het oordeel van de Raad in redelijkheid geen onduidelijkheid bestaan dat beklaagde de opdrachtnemer was van klager bij de verkoop van zijn woning, en beklaagde niet de opdrachtnemer van klager was bij de aankoop van L-laan 1015.
7. De hiervoor uiteengezette situatie - het optreden als verkopend makelaar voor een bepaalde opdrachtgever gecombineerd met het optreden als verkopend makelaar voor een andere cliënt bij een verkoop aan diezelfde opdrachtgever - stelt evenwel hoge zorgvuldigheidseisen aan het optreden van de makelaar indien, zoals in het onderhavige geval, de belangen van zijn beide opdrachtgevers op enig moment (evident) tegenstrijdig worden. In een dergelijke situatie kan de makelaar namelijk genoodzaakt worden om “partij te kiezen” tegen een persoon die tegelijkertijd (voor een ander object) zijn opdrachtgever is, en in die hoedanigheid vertrouwen in de makelaar stelt en mag stellen. Dit spanningsveld heeft zich in het onderhavige geval voorgedaan. De opdrachtgevers van beklaagde bij verkoop van L-laan 1015 hadden belang bij het doorgaan van de koopovereenkomst, of in ieder geval bij het incasseren van de contractuele boete, terwijl klager er belang bij had om met een beroep op het financieringsvoorbehoud zonder verdere kosten de door hem als koper gesloten koopovereenkomst te ontbinden.

8. Naar het oordeel van de Raad heeft het optreden van beklaagde jegens klager in het onderhavige geval niet aan die hoge zorgvuldigheidsnorm beantwoord. Naar het oordeel van de Raad had beklaagde, toen zich het hiervoor gesignaleerde spanningsveld openbaarde, ofwel beklaagde in heldere bewoordingen moeten adviseren om zich van deskundige bijstand te voorzien, ofwel zich van bemoeienis tijdens de erfgenamen bij de afwikkeling van het met klager ontstane geschil moeten onthouden. De Raad neemt daarbij met name in aanmerking (a) dat beklaagde (die de betreffende ontbindende voorwaarde had opgesteld) ervan op de hoogte was hoe klager dacht de woning L-laan 1015 te gaan financieren, met een afhankelijkheid van een lening van een vriend en dat die vriend plots was overleden (b) dat beklaagde kon inzien dat het beroep dat klager op het financieringsvoorbehoud deed niet a priori ongegrond of tardief was (c) dat klager ten tijde van belang 81 jaar was en (d) dat klager niet zelf werd bijgestaan maar alleen verscheen op kantoor van beklaagde toen beklaagde hem op zijn kantoor had uitgenodigd.
9. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is. De Raad ziet aanleiding om aan beklaagde een berisping op te leggen, alsmede de gebruikelijke kostenveroordeling.

Uitspraak doende: verklaart de klacht gegrond, legt aan beklaagde de straf op van berisping en veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.594, te vermeerderen met BTW over € 2.120,-, te voldoen aan de NVM.

Verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op

2017

door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,
W.F. Klap, lid en
Mr. J.A. Huijgen, secretaris.