

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Onvoldoende belangenbehartiging. Onafhankelijkheid. (Schijn van) belangenverstrengeling.

Klager heeft zijn woning via beklaagde verkocht. Nog voordat de levering van klagers woning plaatsvond, zijn er contacten geweest tussen de kopers en beklaagde die verband hielden met de verkoop van de oude woning van de kopers. Klager verwijt beklaagde dat zij de schijn heeft gewekt dat zij gedurende het verkoopproces “twee heren heeft gediend” door zowel de belangen van klager als de belangen van de kopers te behartigen.

De Raad stelt vast dat beklaagde nog voordat de levering van klagers woning had plaatsgevonden, in commercieel contact is getreden met de kopers. In het kader van een juiste behartiging van de belangen van klager, had het op de weg van beklaagde gelegen om de toenadering door de kopers en hun verzoek richting beklaagde om op te treden als verkopend makelaar voor hun oude woning, met klager te delen. Door dit na te laten en reeds voor de datum van levering in commercieel contact te treden met de kopers, is voor klager de schijn van belangenverstrengeling ontstaan. Door haar contacten met de kopers voort te zetten alvorens de levering van de woning van klager was afgerond en dit niet aan klager kenbaar te maken heeft beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld. Beklaagde had, om iedere schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, toestemming aan klager moeten vragen. De klacht is gegrond.

Stichting Tuchtrechtspraak NVM

Uitspraak van 22 oktober 2018

Inzake de klacht van

de heer K.

wonende te D.,

- klager -

tegen

zowel **mevrouw [X]**

als het kantoor waar zij aan verbonden is,
[Makelaarskantoor Y], lid van de NVM,
kantoorhoudende te N.,

- beklaagde -

In deze uitspraak zal klager "K." en beklaagde "[X]" worden genoemd.

De Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal "de Raad" worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- De klacht van K. d.d. 2 april 2018;
- Het verweer van [X] d.d. 22 mei 2018.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 18 september 2018. Tijdens de mondelinge behandeling heeft K. expliciet aangegeven de klacht te hebben ingediend tegen zowel mevrouw [X] als het kantoor waaraan zij verbonden is.

Verschenen zijn:

- De heer K.;
- Mevrouw [X].

2. De feiten

- 2.1 Vanaf oktober 2017 is [X] als verkopend makelaar van K. opgetreden bij de verkoop van de woning aan de [adres] (hierna: "de Woning").
- 2.2 De verkopers van de Woning (zijnde o.a. K.) hebben – via [X] – in de daaropvolgende periode van een drietal partijen biedingen ontvangen op hun te koop staande Woning. Op specifiek advies van [X] zijn de verkopers van de Woning in nadere onderhandeling getreden met één van deze partijen.
- 2.3 Vervolgens is op 1 november 2017 de koopovereenkomst tot stand gekomen tussen de verkopers van de Woning (zijnde o.a. K.) en de partij met wie de verkopers in nadere onderhandeling waren getreden. Deze partij werd niet bijgestaan door een makelaar.
- 2.4 Kort vóór het ondertekenen van de koopovereenkomst heeft [X] de voor ondertekening opgemaakte koopovereenkomst bij de kopers van de Woning thuis in A. afgeleverd.
- 2.5 [X] is in de periode rond het opmaken/ondertekenen van de koopovereenkomst tevens bij de aankomende kopers van de Woning thuis geweest om een waardebeoordeling te verrichten ten aanzien van de woning van de kopers in A.
- 2.6 Kort na het tekenen van de koopovereenkomst heeft K. aan [X] medegedeeld dat hij de indruk had dat [X] het belang van "twee heren diende": zijnde zijn eigen belang als verkoper van de Woning én het belang van de kopers van de Woning.
- 2.7 In december 2018 is [X] benaderd door de kopers van de Woning om als verkopend makelaar op te treden ten aanzien van de woning van de kopers in A. [X] is hierop ingegaan en is op enig moment een overeenkomst tot opdracht met de kopers van de Woning aangegaan voor de verkoop van hun woning in A.
- 2.8 Op 1 februari 2018 heeft de levering van de Woning aan de kopers plaatsgevonden.

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – in dat:

- [X] gedurende het verkoopproces van de Woning een positie heeft ingenomen waarbij het er de schijn van heeft gehad dat [X] gedurende dit verkoopproces "twee heren heeft gediend", zijnde het belang van zowel K. als de kopers van de Woning. Deze veronderstelling bij K. werd onder meer gewekt door de hierna volgende omstandigheden.
- [X] de koopovereenkomst van de Woning zelf thuis heeft afgeleverd bij de aankomende kopers van de Woning.
- [X] gedurende de periode van het opmaken/ondertekenen van de koopovereenkomst ten aanzien van de Woning bij de (aankomende) kopers thuis is geweest voor het verrichten van een waardebepaling van het huis van de kopers.
- Uit e-mailcorrespondentie tussen [X] en de kopers van de Woning de indruk werd gewekt dat [X] de kopers met raad en daad bijstond, hetwelk onder meer bestond uit het aanbod van [X] aan de kopers om offertes op te vragen bij notarissen voor het opmaken van de leveringsakte.
- [X] met bovengenoemd handelen meerdere elementen van de NVM Erecode heeft geschonden evenals ongeschreven regels onder de noemer "goed makelaarsgebruik, moraal en goed fatsoen".

3.2 [X] voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer:

- [X] ziet niet in dat zij in de periode voor de levering van de Woning "twee heren heeft gediend". De Woning is voor de beste prijs onder de gunstigste voorwaarden verkocht.
- [X] voert aan dat zij inderdaad langs het huis van de kopers van de Woning is gereden om de koopovereenkomst af te leveren, omdat het huis van de kopers op de route ligt op de weg naar haar eigen huis. Per post zou het langer duren

-
- voordat de koopovereenkomst bezorgd zou worden en ook K. wilde dat de koopovereenkomst zo snel mogelijk door beide partijen zou worden ondertekend.
- [X] voert aan dat het een gangbare procedure is dat offertes worden opgevraagd bij notarissen in de directe omgeving met wie zij een goede ervaring heeft en dat dit onderdeel uitmaakt van de service richting de kopers.
 - [X] voert aan dat de bemiddelingsovereenkomst met K. en de latere bemiddelingsovereenkomst met de kopers van de Woning twee volledig los van elkaar staande bemiddelingsovereenkomsten zijn die geruime tijd na elkaar zijn gesloten.
 - [X] voert aan dat K. op geen enkele wijze is benadeeld en dat zij gedurende de gehele verkoopperiode volledig in het belang van K. heeft gehandeld.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 In de eerste plaats overweegt de Raad dat in de NVM Erecode onder meer is bepaald dat een makelaar dient te voorkomen betrokken te raken in een verstrengeling van belangen en het de makelaar niet is toegestaan om op te treden voor opdrachtgevers met tegenstrijdige belangen, tenzij de makelaar vooraf uitdrukkelijke toestemming heeft verkregen van de opdrachtgevers en de belangen van die opdrachtgevers hierbij niet geschaad worden.
- 4.2 De Raad stelt vast dat [X] in commercieel contact is getreden met de kopers van de Woning voor de levering van de Woning. De Raad overweegt dat het in het kader van een juiste belangenbehartiging van K. op de weg van [X] had gelegen om de toenadering door de kopers van de Woning en hun verzoek richting [X] om op te treden als verkopend makelaar voor hun woning in A., met K. te delen.
- 4.3 Door dit na te laten en reeds voor de datum van levering van de Woning in commercieel contact te treden met de kopers van de Woning, heeft voor K. de schijn van belangenverstrengeling kunnen ontstaan, die een makelaar, lid van de NVM, dient te voorkomen.

4.4 Voor het vorenstaande neemt de Raad onder meer in overweging dat K. op enig moment zijn bezwaren c.q. zijn veronderstelling aan [X] kenbaar heeft gemaakt. Door evenwel haar latere bemiddeling voor de kopers voort te zetten alvorens de levering van de Woning was afgerond en dit niet aan K. kenbaar te maken, heeft [X] naar het oordeel van de Raad tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld. [X] had, om iedere schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, toestemming aan K. moeten vragen.

5. De beslissing

De Raad:
verklaart de klacht

- GEGROND -

Legt [X] de maatregel op van:

- BERISPING -

Veroordeelt [X] tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 2.650,-- exclusief btw. Nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden, zal de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur opstellen.

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

Deze uitspraak is gedaan door mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer P.C.A. van Ingen, makelaar-lid en mr. R. Imhof, plv.-secretaris.

E.A. Messer

R. Imhof

vice-voorzitter

plv.-secretaris