



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-16 RvT West

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER
205 OVERIG

**Ontvankelijkheid na oordeel van andere rechter over hetzelfde handelen.
Oneigenlijk gebruik klachtrecht. Misbruik van recht. Onvoldoende
belangenbehartiging. (Schijn van) belangenverstrengeling.**

Klager heeft beklaagde gevraagd zijn woning te verkopen. De woning is vervolgens via beklaagde aan bekenden van beklaagde verkocht. Klager stelt dat beklaagde de woning te laag heeft gewaardeerd en dat er sprake was van belangenverstrengeling. De Raad verwerpt het verweer van beklaagde dat klager in zijn klacht niet-ontvankelijk behoort te worden verklaard. Dat het handelen van beklaagde in een eerdere civielrechtelijke of andere tuchtrechtelijke procedure aan de orde is geweest, staat een oordeel van de Raad niet in de weg. Dat klager oneigenlijk gebruik van zijn klachtrecht heeft gemaakt danwel dat er sprake is van misbruik van recht, is niet komen vast te staan. Evenmin is komen vast te staan dat er sprake was van belangenverstrengeling c.q. het dienen van twee heren. De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Stichting Tuchtrechtspraak NVM
Uitspraak d.d. 6 januari 2020

Inzake een klacht van:

De heer [A],
wonende te S.,

- klager -

tegen:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

[Makelaarskantoor X],
kantoorhoudende te S., lid van de NVM,

- beklaagde -

In deze uitspraak zal klager "[A]" 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 d.d. 16 juli 2019 (met bijlagen);
- De aanvullende klachtdocumentatie d.d. 19 augustus 2019 (met bijlagen);
- Het verweer d.d. 15 september 2019 van de gemachtigde van [X] (met bijlagen);
- Het aanvullende verweer d.d. 26 september 2019 van de gemachtigde van [X];
- De reactie op het verweer d.d. 24 oktober 2019 van [A];
- De spreek aantekeningen van de gemachtigde van [A] d.d. 28 november 2019;
- De spreek aantekeningen van de gemachtigde van [X] d.d. 28 november 2019.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 28 november 2019.

Verschenen zijn:

- De heer [A], vergezeld van zijn gemachtigde, de heer mr. [B];
- Mevrouw [X] (als makelaar verbonden aan [makelaarskantoor X]), vergezeld van haar gemachtigde, de heer mr. [Y].

2. De feiten

2.1 [X] heeft gedurende de periode december 2017 en januari 2018 als verkopend makelaar opgetreden bij de verkoop van de woning van [A] aan de [adres] (hierna: "de Woning").

2.2 In december 2017 heeft [A] de Woning op advies van [X] te koop gezet voor een bedrag van € 595.000,-. [X] heeft de vraagprijs van de Woning gebaseerd op verkoopprijzen van andere woningen, een visuele inspectie van de Woning door haar



kantoorgenote en het raadplegen van diverse waarderingsprogramma's. [X] heeft destijds aan [A] te kennen gegeven dat het een "uitdaging" zou worden om de Woning te verkopen nu de Woning in de ogen van [X] een "atypische" woning betrof.

2.3 Op 17 januari 2018 is de Woning voor de prijs van € 590.000,- verkocht aan de heer [C] en zijn echtgenote (hierna: "Kopers"). [X] heeft [A] destijds geadviseerd om akkoord te gaan met deze koopprijs, hetgeen [A] – na overleg met zijn kinderen – heeft gedaan.

2.4 Kopers waren bekenden van [X]. Nadat Kopers de Woning van [A] hadden gekocht, hebben zij [X] benaderd om hen te begeleiden bij de verkoop van hun eigen woning. Op 30 januari 2018 heeft [X] per e-mail aan [A] toestemming gevraagd voor het verkopen van deze woning. [A] heeft daar per e-mail het volgende op geantwoord:

"[voornaam], mooi toch, gewoon verkopen voor ze"

2.5 Op 5 februari 2018 heeft [X] de opdracht gekregen om de woning van Kopers te verkopen.

2.6 Enige tijd daarna heeft [A] een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Makelaardij, waarbij in het intake-formulier onder meer het volgende door [A] is ingevuld:



"1. **Het geschil heeft betrekking op:**

Voorkennis in combinatie met onjuiste en onvolledige informatie en twijfelachtige taxaties

(...)

7. **Wat zijn puntsgewijs uw klachten?**

Lage waardering van te verkopen huis omdat het lastig verkoopbaar zou zijn. Makelaar kende koper echter al voordat opdracht werd gegeven en was op de hoogte van wat koper zocht.

Het kleine verschil in taxatieprijs van huis verkoper en dat van koper (nadat het huis van verkoper al was verkocht) is onrealistisch omdat de huizen niet vergelijkbaar zijn.

Naar later bleek onjuiste en onvolledige informatie van makelaar.

(...)"

2.7 Op 29 november 2018 heeft de Geschillencommissie Makelaardij de klacht van [A] ongegrond verklaard.

2.8 Vervolgens heeft [A] in een civiele procedure bij de rechtbank Midden-Nederland gevorderd dat de rechtbank de hiervoor genoemde uitspraak van de Geschillencommissie Makelaardij zou vernietigen. Bij vonnis van 5 augustus 2019 heeft de rechtbank deze vordering afgewezen en daarbij onder meer het volgende overwogen:

"(...) Uit wat [A] heeft aangevoerd volgt niet dat de geschillencommissie belangrijke rechtsbeginselen zoals hoor- en wederhoor niet heeft toegepast of dat er niet deskundig en onafhankelijk is geoordeeld; [A] is het niet eens met de beslissing van de commissie en vindt dat de door hem aangedragen argumenten anders gewogen hadden moeten worden, maar dat is geen grond voor vernietiging van de beslissing."



3. De klacht en het verweer

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

- [X] bij de verkoop van de Woning de belangen van Kopers heeft doen prevaleren boven de belangen van [A].
- [X] de waarde van de Woning bewust ondeugdelijk en te laag heeft getaxeerd en onjuiste, onvolledige en misleidende informatie aan [A] heeft verstrekt om een door [X] gewenste verkoop van de Woning te realiseren.
- De Woning (onder begeleiding en advies van [X]) is verkocht aan Kopers die bekenden waren van [X] en dat er daarmee sprake is van belangenverstrengeling.
- [X] misbruik heeft gemaakt van het vertrouwen dat [A] in haar heeft gesteld.

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

- [A] maakt oneigenlijk gebruik van het klachtrecht en misbruik van recht door tegen beter weten in een "kennelijk ongegronde" en "lichtvaardige" klacht in te dienen aangezien de Geschillencommissie Makelaardij en de rechtbank de klachten van [A] reeds hebben afgewezen.
- [X] heeft altijd geprobeerd de Woning voor een zo goed mogelijke prijs te verkopen.
- Het advies van [X] met betrekking tot de vraagprijs van de Woning is weloverwogen tot stand gekomen. [X] heeft diverse waarderingsprogramma's geraadpleegd, heeft ruime kennis van de markt en heeft een kantoorgenote gevraagd de Woning van binnen en van buiten te inspecteren.
- [X] kende Kopers ten tijde van de verkoop van de Woning, maar Kopers hebben [X] pas na de verkoop van de Woning benaderd voor de verkoop van hun eigen woning. De opdracht tot verkoop van deze woning is ook pas verstrekt na afronding



van de verkoop van de Woning. Bovendien heeft [X] [A] hier per e-mail toestemming voor gevraagd.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 [X] heeft aangevoerd dat [A] in zijn klacht niet-ontvankelijk behoort te worden verklaard op grond van oneigenlijk gebruik van het klachtrecht dan wel het misbruik maken van recht. De Raad overweegt hiertoe het volgende.
- 4.2 Wanneer het handelen of nalaten van een makelaar, lid van de NVM, reeds aanhangig is (geweest) in een civiele of andere tuchtrechtelijke procedure, is het niet zo dat over dit handelen of nalaten niet eveneens een oordeel van de Raad kan worden gevraagd. Een makelaar, lid van de NVM, kan dan ook terzake van één en hetzelfde handelen of nalaten, zowel in de tuchtrechtelijke procedure van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM als in andere procedures worden betrokken.
- 4.3 De Raad is derhalve niet van oordeel dat [A] door het indienen van een klacht bij de Raad oneigenlijk gebruik heeft gemaakt van zijn klachtrecht dan wel dat er sprake is van misbruik van recht. Dit had anders kunnen zijn indien [A] zijn klacht had gebaseerd op feiten en omstandigheden waarvan hij weet of behoort te weten dat die feiten en omstandigheden op geen enkele wijze kunnen leiden tot gegrondheid van de ingediende klacht, maar daarvan is in onderhavig geval naar het oordeel van de Raad geen sprake.
- 4.4 Het voorgaande neemt niet weg dat de Raad in niets heeft kunnen vaststellen dat [X] ten aanzien van enige klachtonderdelen tuchtrechtelijk laakbaar zou hebben gehandeld. De Raad overweegt dat de kennelijke ontevredenheid van [A] over het verkooptraject en de uiteindelijke verkoopprijs van de Woning niet de ernstige beschuldigingen en insinuaties rechtvaardigen dat er sprake zou zijn van een complot



dan wel van opzettelijke misleiding van [A] door [X] doordat [X] [A] bewust onjuiste, onvolledige en misleidende informatie zou hebben verstrekt.

- 4.5 Met betrekking tot de vermeende belangenverstrengeling overweegt de Raad dat in de NVM Erecode onder meer is bepaald dat een makelaar, lid van de NVM, 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.
- 4.6 De Raad stelt vast dat [X] pas in commercieel contact is getreden met Kopers (en wel op initiatief van Kopers) na de verkoop van de Woning. De Raad stelt eveneens vast dat [X] er voor heeft gekozen om de toenadering door Kopers en hun verzoek richting [X] om op te treden als verkopend makelaar voor hun eigen woning, met [A] te delen.
- 4.7 De stelling van [A] dat er in onderhavig geval sprake zou zijn van belangenverstrengeling en het dienen van twee heren, mist in de ogen van de Raad dan ook voldoende grond. Naar het oordeel van de Raad heeft geen beeld kunnen ontstaan van de schijn van belangenverstrengeling, die een makelaar, lid van de NVM, dient te voorkomen. Evenmin is gebleken dat de omstandigheid dat Kopers bekenden waren van [X] heeft geleid tot belangenverstrengeling in de door [A] (onder advies en begeleiding van [X]) gevoerde onderhandelingen ten aanzien van de Woning.
- 4.8 Tot slot heeft de Raad in niets kunnen vaststellen dat het handelen van [X] zou hebben geleid tot een onjuist en onredelijk geadviseerde vraagprijs van de Woning. [A] heeft daar ook geen (begin van) bewijs voor geleverd.

5. De beslissing



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

De Raad verklaart de klacht:

- *ONGEGROND* -

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
vice-voorzitter

R. Imhof
plv.-secretaris