

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Opdracht ingetrokken of opgeschort. Courtage of intrekkingkosten. Afspraak tussen partners buiten makelaar om. Beweerdelijk met slechts één partner communiceren. Verhouding tussen tuchtprocedure en rechterlijke uitspraken. Geen tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid voor incassogemachtigde.

Klaagster en haar ex-partner geven in november 2018 opdracht aan de makelaar om hun woning, waarin zij nog woont, te verkopen. Zij willen daarvoor tenminste € 300.000 ontvangen. In april 2019 is er serieuze belangstelling maar de gegadigde aarzelt vanwege achterstallig onderhoud. Daarop reageert klaagster dat de woning van Funda moet worden gehaald. De makelaar adviseert daarop het huis tijdelijk 'off line' te zetten en het na een opknapbeurt met nieuwe foto's opnieuw aan te melden. Begin mei komt er een bod van € 290.000 dat niet wordt geaccepteerd. Klaagster laat weten dat het pand tijdelijk van Funda gehaald moet worden en dat zij en haar ex-partner denken dat € 315.000 na een opknapbeurt haalbaar moet zijn. De makelaar voldoet aan dit verzoek. Vervolgens komen klaagster en haar ex overeen dat zij het pand overneemt voor € 290.000 van welke afspraak de makelaar niet op de hoogte wordt gesteld. Kort daarop deelt de makelaar mede dat met de gegadigde een mondelinge koopovereenkomst van € 310.000 is bereikt. Klaagster gaat accoord met een bouwkundige keuring. Als de makelaar de opdrachtgevers een concept-koopovereenkomst toezendt, reageert klaagster dat zij zich overvallen voelt omdat zij dacht dat het pand uit de verkoop was gehaald. Zij wil de bouwkundige keuring in elk geval afwachten. Enige dagen later deelt de makelaar mee dat de keuring geen bijzonderheden oplevert en nodigt hij klaagster en haar ex uit voor ondertekening van de koopakte. Daarop deelt klaagster mee dat zij niet meer kan verkopen omdat zij geen contractverlenging van haar werkgever krijgt waarop de ex-partner een kort geding tegen klaagster aanspant tot nakoming van de koop met de gegadigde. Klaagster stelt de tegeneis dat de woning aan haar wordt toegescheiden voor € 290.000 waartoe de rechter beslist.

De klacht van klaagster dat zij onder druk is gezet door de makelaar en dat deze haar belang ondergeschikt maakte aan dat van haar ex en dat eenzijdig met haar ex werd gecommuniceerd, is in alle onderdelen ongegrond. Ook de klacht dat de makelaar is doorgegaan met gegadigden nadat de opdracht was ingetrokken is ongegrond. De makelaar is juist zorgvuldig en duidelijk opgetreden.

De vraag of de opdracht is ingetrokken of niet speelt een rol bij de kwestie over de courtage. De kantonrechter is van oordeel dat de slechts de kosten wegens einde van de opdracht verschuldigd zijn terwijl de Centrale Raad stelt dat de makelaar courtage verschuldigd is. Het verschil tussen beide oordelen zit in het verschillend karakter van beide procedures. In een dergelijk geval dient de tuchtrechter zijn beslissing zodanig te motiveren dat de afwijkende beslissing begrijpelijk is.

De beweerdelijke onjuistheden in de dagvaarding inzake de courtage zijn voor rekening van de incassogemachtigde en vallen niet onder de tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid van de makelaar.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van

mevrouw N. B.
wonende te A,

appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

1. de heer **A. VAN DER L.** Aangesloten NVM-Makelaar,
2. de besloten vennootschap **A VAN DER L B.V.**, NVM-Lid,
kantoorhoudende te A,
geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij per e-mail verzonden brief van 12 december 2019 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is met het klachtformulier van 7 januari 2020 doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 15 oktober 2020, verzonden op diezelfde dag, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klaagster is bij brief van 26 oktober 2020 tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. Het verschuldigde beroepsgeld is voldaan. In het beroepschrift van 30 november 2020 heeft klaagster de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.3 Geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna: afzonderlijk de Makelaar en het Makelaarskantoor en gezamenlijk het Makelaarskantoor c.s.) hebben op 7 december 2020 hun verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 28 september 2021. Verschenen zijn:
 - namens klaagster: de heer H. V., de huidige partner van klaagster;
 - de Makelaar, mede namens het Makelaarskantoor.

Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht, de gemachtigde van klaagster mede aan de hand van een pleitnotitie, en hebben zij vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord. Namens klaagster is een aanvullende productie overgelegd. Het Makelaarskantoor c.s. heeft daartegen geen bezwaar gemaakt. Niet gesteld of gebleken is dat het Makelaarskantoor c.s. door de late overlegging van de productie is benadeeld, zodat die productie aan het dossier is toegevoegd.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster en haar ex-partner de heer M.R.S.V. (hierna: de ex-partner) waren eigenaren van de woning gelegen aan de A-pier 4 te A (hierna: de woning).
- 2.2 Vanaf 2006 tot 2018 heeft de woning bij vier verschillende makelaarskantoren te koop gestaan. De

woning is zes keer op Funda verschenen en ook zes keer weer verwijderd. Vanwege de verslechterde woningmarkt in een groot deel van die periode stond de woning “onder water” en kon de woning niet worden verkocht voor een voor zowel klaagster als haar ex-partner aanvaardbare verkoopprijs. In 2018 zagen klaagster en de ex-partner weer mogelijkheden om de woning zonder restschuld te verkopen.

- 2.3 Klaagster en haar ex-partner hebben in november 2018 aan het Makelaarskantoor opdracht gegeven om te bemiddelen bij de verkoop van de woning. De overeenkomst van opdracht tot dienstverlening (hierna: de verkoopopdracht) is door zowel klaagster als haar ex-partner ondertekend op 26 november 2018. In de verkoopopdracht is de “bieden vanaf prijs” bepaald op € 300.000,- k.k.
- 2.4 De verkoopopdracht bevat een regeling over het aan het Makelaarskantoor toekomende loon (courtage). De regeling luidt:
*“- verkoopcourtage bedraagt 2% inclusief BTW over de gehele koopsom.
De opdrachtgever heeft zich verbonden tot het betalen van courtage.
(...)
5. Mocht de verkoper de opdracht intrekken of opschorten, dan is hij aan de makelaar een vergoeding verschuldigd van: 10% van de verkoopcourtage inclusief BTW berekend over de laatst gehanteerde vraagprijs, vermeerderd met de kosten voor het aanmeldingspakket inclusief BTW.
(...)”.*
- 2.5 De NVM Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij (hierna: NVM Consumentenvoorwaarden) zijn in de verkoopopdracht van toepassing verklaard.
Volgens artikel 12 lid 3 van de NVM Consumentenvoorwaarden zijn bij meerdere opdrachtgevers – zoals in dit geval – ieder van de opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van het loon en de kosten. Voorts bepaalt artikel 14 lid 2 van de NVM Consumentenvoorwaarden dat bij meerdere opdrachtgevers een opdracht alleen gezamenlijk – derhalve in dit geval door zowel klaagster als de ex-partner – kan worden ingetrokken.
In artikel 17 van de NVM Consumentenvoorwaarden is opgenomen wat er gebeurt als de woning aan een van de eigenaren, de partner of een derde wordt toebedeeld. Deze bepaling is een aanvulling op de regeling over de courtage in de verkoopopdracht en luidt:
“In sommige gevallen wordt een woning (of ander object) toebedeeld aan een van de eigenaren, de echtgenoot of partner terwijl de bemiddelingsopdracht tot verkoop nog loopt. De opdracht eindigt daardoor. Als is afgesproken dat het loon van de makelaar afhankelijk is van de verkoop van de woning, wordt het loon berekend op basis van de waarde van de toebedeling. Als bijvoorbeeld bij een echtscheiding (beide partners bezitten 50% van het huis) een van de partners zijn of haar deel aan de ander toebedeelt, wordt de vergoeding berekend over 50% van de waarde van het huis. Dit principe geldt ook als de eigenaar een deel van het huis aan een derde schenkt. De makelaar en u kunnen andere afspraken maken over hoe het loon berekend wordt bij toedeling.”
- 2.6 Op 24 april 2019 is de woning door een gegadigde bezichtigd. Bij e-mail van 25 april 2019, 10.07 uur heeft het Makelaarskantoor aan klaagster en haar ex-partner laten weten dat de gegadigde gecharmeerd was van de woning, maar opziet tegen de hoeveelheid werk die nog aan de woning moet worden verricht. Volgens het Makelaarskantoor was het moeilijk om in te schatten of de gegadigde verder wilde met de woning. In reactie hierop heeft klaagster bij e-mail van 25 april 2019, 12.37 uur aan het Makelaarskantoor laten weten dat zij met de heer D. T., één van de

makelaars verbonden aan het Makelaarskantoor (hierna: verkopend makelaar) heeft besproken dat het huis van Funda wordt gehaald. Klaagster heeft het Makelaarskantoor gevraagd daarvoor zorg te dragen.

- 2.7 Kort daarna heeft de verkopend makelaar bij e-mail van 25 april 2019, 13.06 uur aan klaagster en haar ex-partner bevestigd dat zijn advies is om de woning “even offline te zetten” en na een opknapbeurt de woning met nieuwe foto’s weer op Funda aan te melden. Hij heeft daarbij de kosten voor de nieuwe aanmelding op Funda en de nieuwe buitenfoto’s opgegeven.
- 2.8 Bij e-mail van 3 mei 2019 heeft de gegadigde een bod van € 290.000,- k.k op de woning uitgebracht.
- 2.9 Klaagster heeft bij e-mail van 9 mei 2019, 13.17 uur, aan het Makelaarskantoor bericht dat zij en haar ex-partner de bieding niet accepteren en de woning tijdelijk uit de verkoop van Funda moet worden gehaald. In aansluiting op dit bericht heeft klaagster in een e-mail van diezelfde datum, 13.24 uur, aan de verkopend makelaar en het Makelaarskantoor hieraan toegevoegd dat zij, zoals eerder met de verkopend makelaar was besproken, de woning zullen laten schilderen en opknappen. Zij zijn er van overtuigd dat de opbrengst minimaal € 310.000/315.000 moet zijn. De verkopend makelaar heeft hierop in een e-mail van 9 mei 2019, 14.40 uur, aan klaagster en haar ex-partner bericht:
*“We zetten de verkoop van [de woning] stil en halen de woning van Funda af.
De bieder is op de hoogte gesteld en zal verder gaan kijken naar andere opties.
Mijn advies is wel om nieuwe foto’s te maken en de woning als nieuw weer aan te melden zodra de werkzaamheden zijn voltooid.”*
- 2.10 De woning is op (of omstreeks) 9 mei 2019 van Funda gehaald.
- 2.11 In een e-mail van 22 mei 2019 heeft de aankopend makelaar van de eerdere gegadigde aan het Makelaarskantoor laten weten dat zijn cliënt het bod op de woning verhoogt tot € 310.000,-, onder de voorbehouden van financiering, verkoop van zijn huidige woning en bouwkundige keuring.
- 2.12 Een dag later heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 23 mei 2019 aan klaagster en de ex-partner bevestigd dat met de gegadigde een mondelinge overeenstemming is bereikt over de verkoopprijs, de opleverdatum, de lijst roerende zaken en enige voorbehouden.
- 2.13 Op 24 mei 2019 om 10.25 uur heeft het Makelaarskantoor per e-mail aan klaagster en haar ex-partner laten weten dat de gegadigde een afspraak heeft gemaakt voor een bouwkundige keuring op 4 juni 2019 en aan hen gevraagd of zij bij de keuring aanwezig zullen zijn. In reactie hierop heeft klaagster bij e-mail van 24 mei 2019, 12.59 uur, aan het Makelaarskantoor bericht:
“Akkoord! Ik laat nog even weten of er iemand thuis is.”
- 2.14 Bij e-mail van 27 mei 2019 heeft het Makelaarskantoor de concept-koopovereenkomst aan klaagster en haar ex-partner gestuurd.
- 2.15 In een uitgebreide e-mail van 28 mei 2019 om 00.05 uur heeft klaagster aan het Makelaarskantoor aangegeven dat de communicatie met haar over het verkoopproces gebrekkig is en zij met het nieuwe bod is overvallen. Het bod zal klaagster serieus overwegen, maar zij wil eerst het in opdracht van de gegadigde vervaardigde bouwkundig rapport afwachten voordat zij definitief het

bod accepteert. In de e-mail is onder meer opgenomen:

“Allereerst hadden wij afgesproken om het huis uit de verkoop te halen om een aantal zaken op te knappen waarna wij wederom contact met jullie zouden opnemen zodra wij klaar zouden zijn voor nieuwe foto’s om het dan weer aan te bieden. (...)

Vervolgens ontving ik afgelopen woensdagavond een ingesproken bericht om met spoed terug te bellen omdat er een nieuw bod was dat het vorige bod overtrof. Hiermee werd ik nogal overvallen omdat ik toch echt in de veronderstelling was (en ook door jullie bevestigd per mail) dat het huis niet meer in de verkoop stond.

(...) Het verkopen van je huis is niet zomaar even een ding, het is voor mij een belangrijke afweging waar ik graag wel de tijd voor wil nemen.

Bovendien is dit niet een verhuizing van een gezin maar vooral een afhandeling van een echtscheiding waarin ‘teggengestelde’ belangen meespelen. (...) Ik heb namelijk nog een kwestie af te handelen met [de ex-partner] dat van groot belang voor mij is in een mogelijke verkoop van huis.

Ik heb jullie teruggebeld om aan te geven dat wij het bod serieus overwegen maar het bouwkundig rapport willen afwachten om het bod ook definitief te accepteren. (...)

Ik ben eigenlijk te verward over de hele gang van zaken omdat het voor mij nog geen definitieve ja was voor mijn gevoel en dat ik te snel gedwongen word om keuzes te maken waar ik echt wat langer over na wil denken dan een paar uur of een dag.”

- 2.16 In een e-mail van 5 juni 2019 heeft het Makelaarskantoor aan klaagster en haar ex-partner meegedeeld dat de bouwkundige keuring heeft plaatsgevonden en dat daaruit geen kosten naar voren zijn gekomen die het overeengekomen bedrag van het voorbehoud van € 5.000,- te boven gaan. Het Makelaarskantoor heeft klaagster en de ex-partner gevraagd een afspraak te maken voor het tekenen van de koopovereenkomst.
- 2.17 Bij e-mail van 11 juni 2019, 12.55 uur, heeft het Makelaarskantoor klaagster en haar ex-partner uitgenodigd voor het ondertekenen van de koopovereenkomst op 13 juni 2019.
- 2.18 In reactie op de uitnodiging heeft klaagster op diezelfde dag, om 20.15 uur, aan het Makelaarskantoor bericht:
- “Het valt mij zwaar jullie mede te delen dat ik helaas heb moeten besluiten om [de woning] per direct uit de verkoop te halen. Op 31 mei jl. heb ik te horen gekregen dat ik van mijn huidige werkgever geen contractverlenging krijg aangeboden en per direct op zoek moet naar een andere baan. Hiermee is voor mij de verkoop van [de woning] onmogelijk geworden.(...) Ik begrijp dat dit natuurlijk een enorme teleurstelling moet zijn voor de aspirant kopers, maar het is een situatie van overmacht.”*
- 2.19 De ex-partner is vervolgens een kort geding bij de afdeling familierecht van de rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht (hierna: de voorzieningenrechter) tegen klaagster gestart. In dit kort geding heeft hij onder meer gevorderd klaagster te veroordelen tot medewerking aan het tot stand brengen van de koopovereenkomst met de gegadigde en mee te werken aan de juridische eigendomsoverdracht van de woning. Klaagster heeft een tegeneis ingesteld en gevorderd dat de ex-partner wordt veroordeeld tot medewerking aan de levering van de woning aan haar tegen een waarde van € 290.000,-. Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling op 19 juli 2019 was ook de gegadigde in de rechtbank aanwezig. De voorzieningenrechter heeft hem echter niet tot de zitting toegelaten.

2.20 De voorzieningenrechter heeft in het vonnis van 2 augustus 2019 de tegenvordering van klaagster toegewezen. De ex-partner is veroordeeld om mee te werken aan de levering van de woning aan klaagster tegen de waarde van € 290.000,-, onder de voorwaarde dat klaagster binnen een maand na de uitspraak de financiering rond zou krijgen. Als klaagster de financiering voor de koopsom niet tijdig heeft geregeld, moet klaagster meewerken aan de verkoop van de woning aan een derde tegen een minimum verkoopprijs van € 300.000,-. De voorzieningenrechter heeft daartoe onder meer overwogen:

“[Klaagster] heeft gesteld dat, nadat in april 2019 een bod op de woning is gedaan van € 290.000,-, partijen hebben afgesproken dat [klaagster] de gelegenheid zou krijgen om de woning over te nemen voor dat bedrag en dat de woning daarom – en om de woning nog wat op te knappen – uit de verkoop zou worden gehaald. Naar het oordeel van de voorzieningenrechter heeft [klaagster] deze stelling voldoende onderbouwd.

Uit de door [klaagster] als productie 16 overgelegde e-mail van [het Makelaarskantoor] aan partijen volgt dat zij op 9 mei hebben besloten de verkoop van de woning stil te leggen en de woning van Funda te halen. Uit de door [klaagster] overgelegde e-mails van haar aan [haar financieel adviseur] blijkt ook dat [klaagster] met de intentie om de woning voor € 290.000,- over te nemen informatie is gaan inwinnen. Uit de als productie 22 overgelegde e-mail van [de ex-partner] aan [klaagster] en de daarin opgenomen app-berichten volgt ook dat [de ex-partner] [klaagster] de gelegenheid wil geven om de woning over te nemen. Het enkele feit dat, nadat partijen hebben afgesproken dat [klaagster] de woning voor € 290.000,- zou kunnen overnemen, een bod is gedaan van € 310.000,-, maakt niet dat vervolgens [de ex-partner] niet meer aan de overeenkomst met [klaagster] gehouden kan worden.”

2.21 Klaagster heeft tijdig de financiering van de koopsom geregeld, waarna de woning aan klaagster is toebedeeld.

2.22 Het Makelaarskantoor heeft vervolgens bij factuur van 18 september 2019 een bedrag van € 3.524,99 inclusief btw aan klaagster en de ex-partner gefactureerd. Het Makelaarskantoor heeft dit bedrag gebaseerd op artikel 17 van de NVM Consumentenvoorwaarden. Het Makelaarskantoor heeft 50% van de overeengekomen courtage in rekening gebracht en 100% van de aanmeldingskosten. In de e-mail van 19 september 2019 heeft het Makelaarskantoor klaagster erop gewezen dat het gefactureerde bedrag op deze basis is berekend.

2.23 Er is tussen het Makelaarskantoor en klaagster over de factuur een verschil van mening ontstaan. Na een bespreking op het kantoor van het Makelaarskantoor heeft de huidige partner van klaagster bij brief van 1 november 2019 het Makelaarskantoor laten weten dat de woning op 9 mei 2019 uit de verkoop is gehaald, zodat op grond van artikel 5 van de verkoopopdracht slechts 10% van 2% van de laatst geldende vraagprijs mag worden gerekend, vermeerderd met de kosten van het aanmeldpakket. Dit komt volgens hem neer op een bedrag van € 1.351,-. Van dit bedrag heeft volgens hem klaagster de helft te betalen en de ex-partner de andere helft. Klaagster heeft daarop € 675,50 naar de bankrekening van het Makelaarskantoor overgemaakt.

Het Makelaarskantoor heeft de huidige partner van klaagster in de e-mails van 5 en 6 november 2019 laten weten dat de opdracht niet is ingetrokken. Het Makelaarskantoor heeft vastgehouden aan betaling van het gefactureerde bedrag.

2.24 De Makelaar heeft bij e-mail van 8 november 2019 herhaald dat klaagster en de ex-partner het volledige gefactureerde bedrag van € 3.524,99 moeten betalen. In de e-mail is gewezen op de Geschillenregeling van de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM en voorgesteld het geschil

aan de Geschillencommissie Makelaardij voor te leggen. Indien daar geen gebruik van wordt gemaakt, zal het Makelaarskantoor tot invordering van het bedrag bij de rechter overgaan. Het door klaagster overgemaakte bedrag van € 675,50 heeft het Makelaarskantoor teruggestort.

- 2.25 Klaagster noch de ex-partner zijn overgegaan tot betaling van de courtagenota. Ook hebben klaagster en de ex-partner het geschil niet aan de Geschillencommissie Makelaardij voorgelegd. Na nog enige emailwisseling heeft het Makelaarskantoor een incassobureau ingeschakeld. Bij brief van 10 januari 2020 heeft het incassobureau klaagster en de ex-partner verzocht de openstaande factuur te betalen, waarbij is vermeld dat bij niet tijdige betaling de vordering wordt verhoogd met de incassokosten. In de kop van de brief staan de namen van klaagster en de ex-partner genoemd, maar is alleen het adres van de ex-partner vermeld. Klaagster betwist deze brief te hebben ontvangen.
- 2.26 Bij brieven van 13 en 27 januari 2020 heeft het incassobureau de sommatie herhaald en verhoogd met de aangekondigde incassokosten van € 478,-. Er is aangekondigd dat, wanneer betaling uitblijft een gerechtelijke procedure zal volgen. Ook deze brieven vermelden in de kop de namen van klaagster en de ex-partner en alleen het adres van de ex-partner. Klaagster betwist ook deze brieven te hebben ontvangen.
- 2.27 Vervolgens is klaagster op haar woonadres bij brief van 6 februari 2020 door het incassobureau aangeschreven het volgens de factuur verschuldigde bedrag, vermeerderd met kosten en rente, te voldoen.
- 2.28 Nadat de Raad van Toezicht bij beslissing van 15 oktober 2020 de klacht van klaagster ongegrond had verklaard, heeft klaagster op 19 oktober 2020 aan het Makelaarskantoor een bedrag van € 1.087,- betaald.
- 2.29 Op 30 oktober 2020 heeft het Makelaarskantoor klaagster en de ex-partner gedagvaard voor de kantonrechter in de rechtbank Midden-Nederland, locatie [...], en gevorderd dat zij hoofdelijk worden veroordeeld tot betaling van € 2.588,58. Het gevorderde bedrag is het gefactureerde bedrag, vermeerderd met buitengerechtelijke incassokosten en wettelijke rente en verminderd met een ontvangen bedrag van € 1.479,50. Klaagster heeft een tegeneis ingediend en gevorderd dat het Makelaarskantoor een bedrag van € 1.087,- terugbetaalt.
- 2.30 De kantonrechter heeft in het vonnis van 9 juni 2021 klaagster en de ex-partner hoofdelijk veroordeeld om aan het Makelaarskantoor een bedrag ad € 1.351,- te betalen, te vermeerderen met wettelijke rente. De buitengerechtelijke incassokosten worden tegenover klaagster niet toegewezen, omdat niet is gebleken dat de aanmaningen klaagster daadwerkelijk hebben bereikt. Alleen de ex-partner heeft de buitengerechtelijke incassokosten te betalen. In reconventie is het Makelaarskantoor veroordeeld tot terugbetaling aan klaagster van het bedrag ad € 1.087,-. De overwegingen van de kantonrechter luiden, voor zover relevant, als volgt:
“4.3 Gelet op de betwisting van [klaagster] had het op de weg van [het Makelaarskantoor] gelegen om zijn stelling te onderbouwen, maar [het Makelaarskantoor] heeft dat nagelaten. Daardoor kan niet worden vastgesteld dat [het Makelaarskantoor] op grond van de algemene voorwaarden recht heeft op 50% van de verkoopcourtage. Partijen zijn in de overeenkomst expliciet overeengekomen dat bij het opschorten van de opdracht de opdrachtgevers een percentage van 10% van de verkoopcourtage verschuldigd zijn. Dat de opdracht op 9 mei 2019 (tijdelijk) is opgeschort heeft [het Makelaarskantoor] niet gemotiveerd weersproken. [Het

Makelaarskantoor] stelt weliswaar dat [klaagster] de opdracht nooit officieel, schriftelijk of op juiste wijze heeft opgeschort of ingetrokken en daarom op de voorwaarden voor opschorten geen beroep kan worden gedaan, maar dat het opschorten van de opdracht in een bepaalde vorm diende te gebeuren blijkt niet uit de opdracht tot dienstverlening of anderszins. Dit betekent dat [klaagster] op grond van bepaling 5 van de overeenkomst een vergoeding van 10% van de verkoopcourtage over de laatst gehanteerde vraagprijs aan [het Makelaarskantoor] verschuldigd is.

4.4 Uit het voorgaande volgt dat de gevorderde hoofdsom zal worden toegewezen tot een bedrag van (10% over 2% van € 300.000,00=) € 726,00 + € 625,00 = € 1.351,00. ”

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht als volgt zakelijk weergegeven. Het Makelaarskantoor heeft tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld, door:
- a. Niet volgens afspraak en ook overigens onethisch te handelen door na opschorting van de opdracht toch door te gaan met de verkoopbemiddeling van de woning, eenzijdig met de ex-partner van klaagster te communiceren, klaagster te negeren en het belang van klaagster ondergeschikt te maken aan het belang van haar ex-partner;
 - b. Een onjuiste courtage in rekening te brengen en daarin te persisteren.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 12 december 2019 ingediend, zodat het per 1 oktober 2019 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019, van toepassing is.

omvang van het hoger beroep

- 4.2 Klaagster kan zich niet met de uitspraak van de Raad van Toezicht verenigen en legt de klacht in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht ter beoordeling voor.

tuchtrechtelijk toetsingskader

- 4.3 Voor de beoordeling van beide klachtonderdelen heeft de Raad van Toezicht terecht de regels 1 en 2 van de Erecode voorop gezet.
- In Regel 1 van de Erecode is onder meer bepaald dat de leden van de NVM en de bij de NVM aangesloten makelaars zich bewust zijn van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer en zij hun functie betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uitoefenen, waarbij zij streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij onder meer voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.
- Regel 2 houdt in dat NVM leden en de bij de NVM aangesloten makelaars tegemoetkomen aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. De NVM makelaars beschermen en bevorderen de belangen van hun opdrachtgevers.

verhouding tuchtprocedure en gerechtelijke uitspraken

- 4.4 Klaagster heeft ter onderbouwing van haar klacht een beroep gedaan op de uitspraak van de voorzieningenrechter van 2 augustus 2019 in het geschil tussen klaagster en haar ex-partner en de uitspraak van de kantonrechter van 9 juni 2021 in het geschil tussen het Makelaarskantoor enerzijds en klaagster en haar ex-partner anderzijds.
- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de (Centrale) Raad van Toezicht zelfstandig heeft te beoordelen of een NVM makelaarskantoor of NVM makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De (Centrale) Raad van Toezicht is daarbij niet gebonden aan de beslissingen van rechtelijke instanties of geschillencommissies. In het geval er een relevant oordeel door een rechterlijke instantie of geschillencommissie is gegeven – zoals de twee rechtelijke uitspraken waarop klaagster zich beroept – geldt voor de (Centrale) Raad van Toezicht wel een motiveringseis. Als het oordeel van de (Centrale) Raad van Toezicht afwijkt van het oordeel van de beslissing van de rechterlijke instantie of de geschillencommissie heeft de (Centrale) Raad van Toezicht zijn oordeel zodanig te motiveren dat het afwijkende oordeel, ook in het licht van de beoordeling door de rechter of de geschillencommissie, voldoende begrijpelijk is.

klachtonderdeel 1: verkoopbemiddeling

- 4.6 In klachtonderdeel 1 wordt kort gezegd geklaagd over de kwaliteit van de dienstverlening, in het bijzonder de communicatie, aan klaagster als mede opdrachtgeefster.
- 4.7 De Raad van Toezicht heeft terecht aangenomen dat de Makelaar en het Makelaarskantoor structureel zowel klaagster als haar ex-partner gezamenlijk hebben aangeschreven. Dit blijkt uit de overgelegde e-mails van het Makelaarskantoor. Naast e-mail contact zijn er ook telefoongesprekken geweest die noodzakelijkerwijs afzonderlijk met klaagster en haar ex-partner zijn gevoerd. De omstandigheid dat een medewerker in een enkel geval eerder telefonisch contact met de ex-partner heeft gehad is op zichzelf niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Steeds is daarna ook met klaagster contact geweest. Bovendien zijn veelal de telefoongesprekken in een daarop volgend e-mailbericht bevestigd.
- 4.8 Ook bij de Centrale Raad van Toezicht is niet komen vast te staan dat de Makelaar of een medewerker van het Makelaarskantoor de gegadigde heeft uitgenodigd voor de zitting van het kort geding dat de ex-partner tegen klaagster over de verkoop van de woning had aangespannen.
- 4.9 Klaagster heeft ook in hoger beroep aan de Makelaar en het Makelaarskantoor het verwijt gemaakt dat de incasso-gemachtigde van het Makelaarskantoor in de dagvaarding voor de procedure bij de kantonrechter leugens heeft opgenomen, een foute voorstelling van zaken heeft gegeven en onjuistheden heeft gemeld.
- Dit verwijt faalt. De tekst van de dagvaarding is door de incasso-gemachtigde opgesteld en daarmee eerst en vooral de verantwoordelijkheid van de incasso-gemachtigde. De incasso-gemachtigde is ook verantwoordelijk voor de adressering en verzending van de brieven van het incassokantoor. Een NVM-makelaarskantoor of NVM-makelaar is voor de handelingen van een door hem ingeschakelde incasso-gemachtigde tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk. Onder bijkomende bijzondere omstandigheden kan dat anders zijn. Die bijkomende bijzondere omstandigheden zijn in dit geval niet gesteld of gebleken. Zo weegt mee dat klaagster met het

Makelaarskantoor van mening verschilt over de hoogte van de courtage waarop het Makelaarskantoor aanspraak maakt. Doordat sprake is van een meningsverschil brengt het door het Makelaarskantoor ingenomen standpunt op zichzelf niet mee dat sprake is van een 'leugen', een 'foute voorstelling van zaken' of 'onjuistheden'. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is in een dergelijk geval geen sprake.

Of het Makelaarskantoor klaagster heeft mogen dagvaarden, zal bij de behandeling van klachtonderdeel 2 worden ingegaan.

4.10 Volgens klaagster is eind april 2019 de opdracht tot verkoop van de woning opgeschort, waarvoor de woning ook van Funda is gehaald, en heeft het Makelaarskantoor c.s. ondanks de opschorting de verkooponderhandelingen voortgezet door het verhoogde bod van de gegadigde in behandeling te nemen, klaagster en haar ex-partner daarover te informeren en de onderhandelingen over dat bod voort te zetten.

4.11 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat eind april/begin mei 2019 is besloten de aanmelding van de woning op Funda te verwijderen.

4.12 Volgens het Makelaarskantoor c.s. is dit een tijdelijke verwijdering geweest. De bedoeling was de woning op te knappen, vervolgens foto's van de opgeknapte woning te maken en daarna de woning opnieuw op Funda aan te melden. Ter ondersteuning beroept het Makelaarskantoor c.s. zich op de e-mails van het Makelaarskantoor van 25 april 2019 en 9 mei 2019 en de e-mail van klaagster van 9 mei 2019. Die e-mailberichten van zowel het Makelaarskantoor als klaagster geven steun aan deze stelling van het Makelaarskantoor c.s.

Volgens klaagster hield de afspraak eind april/begin mei niet alleen in dat de woning van Funda werd verwijderd, maar ook dat in die periode geen verkooponderhandelingen met derden zouden worden gevoerd. Klaagster heeft aangevoerd dat zij in mei 2019 met haar ex-partner heeft afgesproken de mogelijkheden te onderzoeken de woning over te nemen voor het bedrag van € 290.000,-. Dat onderzoek heeft zij ook gedaan en in juni 2019 bleek dat zij ook financieel de woning kon overnemen. Ter ondersteuning beroept klaagster zich op het vonnis van de voorzieningenrechter van 2 augustus 2019.

4.13 Klaagster kan de afspraak tot aankoop met haar ex-partner in mei 2019 alleen aan het Makelaarskantoor c.s. tegenwerpen als klaagster en/of haar ex-partner het Makelaarskantoor daarover toen heeft geïnformeerd.

Het Makelaarskantoor c.s. heeft betwist dat hij van die afspraak op de hoogte was. Uit de overgelegde e-mails blijkt niet dat klaagster het Makelaarskantoor c.s. daarover heeft geïnformeerd. Ook in het vonnis van de voorzieningenrechter van 2 augustus 2019 staat niet dat het Makelaarskantoor en/of de Makelaar daar toen in mei 2019 van op de hoogte is/zijn gebracht. Toen het Makelaarskantoor c.s. klaagster en haar ex-partner op de hoogte bracht van het verhoogde bod, een afspraak heeft gemaakt over de door de gegadigde verlangde bouwkundige keuring en het Makelaarskantoor c.s. een concept-koopovereenkomst heeft opgesteld en ter beoordeling heeft voorgelegd, was er alle aanleiding voor klaagster het Makelaarskantoor c.s. over de door haar gestelde afspraak met haar ex-partner te informeren. Dat heeft zij niet gedaan. In de e-mail van 24 mei 2019 meldt klaagster aan het Makelaarskantoor dat zij akkoord is met de bouwtechnische keuring op 4 juni 2019 en in de e-mail van 28 mei 2019 meldt klaagster aan het Makelaarskantoor dat zij het verhoogde bod een serieus bod vindt maar de bouwkundige keuring eerst wil afwachten. Eerst bij e-mail van 11 juni 2019 aan het Makelaarskantoor ziet klaagster van haar medewerking aan de verkoop aan de gegadigde af. Als reden geeft zij niet op de afspraak tot aankoop met haar

ex-partner maar voert zij aan dat zij bij haar werkgever geen contractverlening heeft gekregen waardoor de aankoop of huur van een ander huis voor haar geen optie is, zodat de verkoop van de woning voor haar onmogelijk is geworden.

4.14 Nu niet is komen vast te staan dat het Makelaarskantoor c.s. door klaagster en/of haar ex-partner van de afspraak over de aankoop van de woning door klaagster toen op de hoogte is gebracht en het Makelaarskantoor c.s. uit alle e-mailberichten van klaagster in die periode dat ook geenszins heeft kunnen afleiden, kan klaagster aan het Makelaarskantoor niet het verwijt maken dat de onderhandelingen met de gegadigde als potentiële koper na het verhoogde bod zijn voortgezet. Het Makelaarskantoor c.s. mocht ervanuit gaan dat de verkoopopdracht onverkort bleef gelden en de woning alleen tijdelijk van Funda werd gehaald. Toen een verhoogd bod werd uitgebracht, was het Makelaarskantoor c.s. tuchtrechtelijk gehouden klaagster en haar ex-partner daarover te informeren. Dat heeft het Makelaarskantoor c.s. ook gedaan. De uiteindelijke overeenstemming met de gegadigde paste in de afspraken van de verkoopopdracht, zodat het Makelaarskantoor c.s. met zijn handelwijze het belang van klaagster en de ex-partner op basis van de bij het Makelaarskantoor c.s. bekende informatie heeft gediend.

4.15 De Raad van Toezicht heeft terecht geoordeeld dat dit klachtonderdeel 1 ongegrond is.

klachtonderdeel 2: courtage en het incassotraject

4.16 Over het in rekening brengen van een onjuist bedrag aan courtage en op dat onjuiste bedrag aanspraak blijven maken nadat de huidige partner van klaagster de Makelaar en het Makelaarskantoor op de onjuistheid van dat bedrag had gewezen en klaagster in een civiele procedure is gedagvaard om dat onjuiste bedrag te innen, wordt in klachtonderdeel 2 geklaagd.

4.17 Hiervoor heeft de Centrale Raad van Toezicht overwogen dat in mei 2019 de verkoopopdracht niet is opgeschort, maar dat alleen de woning tijdelijk van Funda werd gehaald met de bedoeling na de opknabbeurt en nadat nieuwe foto's waren gemaakt de woning weer op Funda te koop werd gezet. Hierdoor is van een intrekking of een opschorting van de gehele verkoopopdracht geen sprake. In mei 2019 heeft klaagster met haar ex-partner de afspraak gemaakt dat in het kader van de boedelverdeling de gemeenschappelijke woning aan haar werd toebedeeld, waarbij klaagster voor de financiering van de aankoop van de woning moest zorgdragen.

Voor de berekening van de courtage (vergoeding) in deze situatie is in artikel 17 van de NVM Consumentenvoorwaarden een regeling opgenomen. In dat geval eindigt de verkoopopdracht en wordt de courtage berekend over 50% van de waarde van het huis. Een andersluidende afspraak hebben partijen niet afgesproken.

Op basis van artikel 17 van de NVM Consumentenvoorwaarden heeft het Makelaarskantoor het juiste bedrag aan courtage berekend en aan klaagster en haar ex-partner in rekening gebracht. Op grond van artikel 12 lid 3 van de NVM Consumentenvoorwaarden zijn klaagster en haar ex-partner hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de vergoeding. Dat betekent dat zij beiden voor het volledige bedrag kunnen worden aangesproken en zij onderling moeten afrekenen als één daarmee ook een deel heeft betaald dat voor rekening van de ander komt.

4.18 Doordat het Makelaarskantoor c.s. het juiste courtagebedrag heeft berekend, mocht het Makelaarskantoor zowel klaagster als haar ex-partner hoofdelijk verantwoordelijk houden voor betaling van de factuur. Toen klaagster nalatig bleef het gefactureerde bedrag aan het Makelaarskantoor te betalen, heeft het Makelaarskantoor overeenkomstig Regel 8 van de Erecode

klaagster gewezen op de mogelijkheid het geschil over de courtage voor te leggen aan de Geschillencommissie. Toen klaagster daarvan geen gebruik maakte en nalatig bleef in de betaling van het gefactureerde bedrag, was het Makelaarskantoor gerechtigd een incassobureau voor het innen van de vordering in te schakelen. Toen klaagster ook na een aanmaning nalatig bleef in betaling van het gefactureerde bedrag, kon het Makelaarskantoor c.s. klaagster in rechte betrekken.

- 4.19 Klaagster heeft er op gewezen dat de kantonrechter in het vonnis van 9 juni 2021 het standpunt van het Makelaarskantoor over de hoogte van de courtage niet heeft gevolgd en klaagster in haar standpunt dat de verschuldigde vergoeding op basis van artikel 5 van de verkoopopdracht moet worden gesteld op 10% van de verkoopcourtage inclusief BTW berekend over de laatst gehanteerde vraagprijs, vermeerderd met de kosten voor het aanmeldingspakket.

In een civiele procedure heeft een rechter zich te baseren op de stellingen van partijen en de stukken die aan de rechter worden overgelegd ter onderbouwing van die stelling. Uit het vonnis blijkt dat de kantonrechter kennis heeft genomen van de tekst van de verkoopopdracht. In het vonnis staat niet dat de kantonrechter ook kennis heeft genomen van de NVM Consumentenvoorwaarden. Evenmin blijkt uit het vonnis dat de incasso-gemachtigde van het Makelaarskantoor bij de kantonrechter heeft bestreden dat de verkoopopdracht was opgeschort en dat in dit geval sprake was van de situatie beschreven in artikel 17 van de NVM Consumentenvoorwaarden. Vandaar dat de Centrale Raad van Toezicht tot een andere beslissing komt dan de kantonrechter.

- 4.20 Ook klachtonderdeel 2 is door de Raad van Toezicht terecht ongegrond verklaard.

5. **Slotsom**

- 5.1 De (Centrale) Raad van Toezicht heeft zelfstandig te beoordelen of een NVM-makelaarskantoor of NVM-makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De (Centrale) Raad van Toezicht is daarbij niet gebonden aan beslissingen van rechterlijke instanties of geschillencommissies. In het geval er een relevant oordeel door een rechterlijke instantie of geschillencommissie is gegeven geldt voor de (Centrale) Raad van Toezicht een motiveringseis. Als het oordeel van de (Centrale) Raad van Toezicht afwijkt van het oordeel van de beslissing van de rechterlijke instantie of de geschillencommissie, heeft de (Centrale) Raad van Toezicht zijn oordeel zodanig te motiveren dat het afwijkende oordeel, ook in het licht van de beoordeling door de rechter of de geschillencommissie, voldoende begrijpelijk is.

- 5.2 De Raad van Toezicht heeft terecht aangenomen dat de Makelaar en het Makelaarskantoor structureel zowel klaagster als haar ex-partner gezamenlijk heeft aangeschreven. Ook bij de Centrale Raad van Toezicht is niet komen vast te staan dat de Makelaar of een medewerker van het Makelaarskantoor de gegadigde heeft uitgenodigd voor de zitting van het kort-geding dat de ex-partner tegen klaagster over de verkoop van de woning had aangespannen.

- 5.3 Een NVM-makelaarskantoor of NVM-Makelaar is voor de handelingen van een door hem ingeschakelde incasso-gemachtigde tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk. Onder bijkomende bijzondere omstandigheden kan dat anders zijn. Die bijkomende bijzondere omstandigheden zijn in dit geval niet gesteld of gebleken.

- 5.4 Niet is komen vast te staan dat het Makelaarskantoor c.s. in mei/begin juni 2019 door klaagster en/of haar ex-partner van de afspraak over de aankoop/toedeling van de woning door klaagster op de hoogte is gebracht en het Makelaarskantoor c.s. heeft uit alle e-mailberichten van klaagster in

die periode dat ook geenszins kunnen afleiden. Ook in het vonnis van de voorzieningenrechter van 2 augustus 2019, dat is gewezen tussen klaagster en haar ex-partner en waarin het Makelaarskantoor c.s. geen partij was, staat niet dat het Makelaarskantoor in mei 2019/begin juni 2019 van de afspraak tussen klaagster en haar ex-partner op de hoogte is gebracht.

Onder deze omstandigheden mocht het Makelaarskantoor c.s. ervanuit gaan dat de verkoopopdracht onverkort bleef gelden toen de woning alleen tijdelijk van Funda werd gehaald om de woning op te knappen, daarna nieuwe foto's te maken en vervolgens de woning weer op Funda zou worden aangemeld.

De door het Makelaarskantoor met de gegadigde bereikte overeenstemming paste in de afspraken van de verkoopopdracht, zodat het Makelaarskantoor c.s. met zijn handelwijze het belang van klaagster en de ex-partner op basis van de bij het Makelaarskantoor c.s. bekende informatie heeft gediend.

5.5 Op basis van artikel 17 van de NVM Consumentenvoorwaarden heeft het Makelaarskantoor het juiste bedrag aan courtage (vergoeding) berekend en aan klaagster en haar ex-partner in rekening gebracht. Het andersluidende oordeel van de kantonrechter is te verklaren doordat uit het overgelegde vonnis niet blijkt dat de kantonrechter kennis heeft genomen van (artikel 17 van) de NVM Consumentenvoorwaarden, door het Makelaarskantoor c.s. gemotiveerd en onderbouwd is bestreden dat de verkoopopdracht was opgeschort en dat in dit geval sprake was van een situatie beschreven in artikel 17 van de NVM Consumentenvoorwaarden. Hierdoor was het Makelaarskantoor c.s. gerechtigd klaagster voor het gefactureerde bedrag aan te manen en te dagvaarden toen klaagster niet gebruik had gemaakt van de aangeboden mogelijkheid het geschil over de courtage aan de Geschillencommissie Makelaardij voor te leggen.

5.6 De Centrale Raad van Toezicht zal de beslissing van de Raad van Toezicht, onder verbetering van gronden, bekrachtigen.

6. **Beslissing in hoger beroep**

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

6.1 Bekrachtigt, onder verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht Noord van 15 oktober 2020.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, E. Getreuer, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 6 december 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris