



Stichting Tuchtrecht-
spraak
NVM

RvT 19-22 RvT Zuid

(Zaaknummer: RvTZ20180051)

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM**

Vermeende belangenverstrengeling: als makelaar optreden voor verkoper die vervolgens woning van andere opdrachtgever van de makelaar koopt. Nalatigheid makelaar bij verlenging van financieringstermijn. Geen gevolg van geen verweerschrift ingedienen.

Klaagster heeft beklaagde opdracht gegeven haar woning te verkopen. Zij koopt vervolgens een huis dat bij beklaagde in verkoop is. Klaagster vraagt tot tweemaal toe verlenging van de financieringstermijn. Bij het tweede verzoek laat de makelaar meermaals weten dat hij dit zal regelen, maar dit gebeurt niet omdat, naar de makelaar zegt, hij de verkoper niet te pakken kan krijgen. Als klaagster de ontbinding van de koop inroept, is zij te laat waarop verkoper haar in gebreke stelt.

De raad van toezicht acht het niet onjuist dat de makelaar zowel voor klaagster optrad bij de verkoop van haar woning als voor degene wiens huis klaagster koopt. Wel vereist zo 'n situatie zorgvuldig optreden van de makelaar.

Uit de reacties van de makelaar op het verzoek van klaagster tot verlenging van de financieringstermijn mocht klaagster afleiden dat dit in orde zou komen. Op dit punt is de makelaar nalatig geweest.

Dat de makelaar geen verweerschrift indiende, betekent niet dat een later verweer bijvoorbeeld ter zitting, terzijde wordt gelegd.

De Raad van Toezicht Zuid geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **M.B.J. N.**, wonende te R

klaagster

gemachtigde: mr. S.D. Worotikan, advocaat te Roermond

tegen:

W Makelaardij o.z., gevestigd en kantoorhoudende te R

beklaagde

gemachtigde: mr. Th.J.H.M. Linssen, advocaat te Tilburg

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden e-mails van respectievelijk 8 oktober 2018 en daaropvolgend “klachtformulier” d.d. 24 oktober 2018 heeft mevrouw M.B.J. N., hierna te noemen: “klaagster”, een klacht ingediend tegen de heer P. W., hierna verder te noemen: “de makelaar”, die als medewerker en tevens als vennoot is verbonden aan W Makelaardij o.z., hierna verder te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. Conform door klaagster bij “klachtformulier” gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 2 november 2018 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toe-zicht Zuid.
- 1.3. Op verzoek van de Raad heeft klaagster bij email van 18 december 2018 een nader stuk overgelegd.
- 1.4. De gemachtigde van klaagster heeft de Raad bij e-mail van 2 januari 2019 nog verzocht om een ontijdig ingediend verweerschrift buiten beschouwing te laten.
- 1.5. De Raad heeft de klacht op donderdag 3 januari 2019 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brieven van 9 november 2018 opgeroepen. Beide partijen zijn in persoon met hun gemachtigden ter zitting verschenen.
- 1.6. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.7. Op verzoek van de Raad heeft de gemachtigde van klaagster bij brief van 14 januari en de makelaar bij email van 17 januari 2019 nog een reactie naar aanleiding van de zitting gegeven, waarna partijen bovendien bij mails van 26 februari 2019 nog kopie van enkele stukken hebben overgelegd.
- 1.8. 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 de klachtmails d.d. 8 oktober 2018 met bijlagen “A” en “B” en het klachtformulier d.d. 24 oktober 2018 met bijlagen “C” en “D”.

2. Van klaagster bij e-mail van 18 december 2018 ontvangen kopie-opdracht tot dienstverlening.
3. E-mail d.d. 2 januari 2019 van de gemachtigde van klaagster
4. Proces-verbaal van de zitting d.d. 03-01-19 met aangehechte pleitnoties van partijen.
5. Brief d.d. 14 januari 2019 van mr. S.D. Worotikan.
6. E-mail d.d. 17 januari 2019 van de heer P. W.
7. E-mail d.d. 26 februari 2019 van mr. S.D. Worotikan met 2 bijlagen
8. E-mail d.d. 26 februari 2019 namens mr. Th. Linssen met 1 bijlage

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 in opdracht van klaagster als verkopend makelaarskantoor betrokken bij de verkoop van het aan klaagster in eigendom toebehorend perceel/pand aan de S-sstraat 4a te R.
- 2.3. Beklaagde was in opdracht van de heer en mevrouw R-van B als verkopend makelaarskantoor betrokken bij de verkoop van het perceel/pand aan de K-laan 63 te R.
- 2.4. In beide gevallen werd de aan beklagde verleende opdracht tot dienstverlening uitgevoerd door de makelaar.
- 2.5. Door bemiddeling van de makelaar werd op 16 juli 2018 tussen klaagster N enerzijds en de heer en mevrouw R-van B anderzijds een schriftelijke (ver)koopovereenkomst gesloten betreffende het perceel/pand aan de K-laan 63 te R.
- 2.6. Klaagster heeft op 30 augustus 2018 de ontbinding van die koopovereenkomst ingeroepen.

3. De klacht

- 3.1. Klaagster heeft in haar klachtmail van 8 oktober 2018 (13.45 uur) een heel algemene klacht geformuleerd en ter motivering daarvan verwezen naar een door haar advocaat aan beklagde gezonden brief van 01 oktober 2018. Uit die kopie-brief leidt de Raad af dat de klacht concreet inhoudt dat:
 - a. de makelaar c.q. beklagde zich door zowel voor klaagster als voor de heer en mevrouw R-van B als verkopend makelaar op te treden schuldig heeft gemaakt aan belangen-verstrengeling;

b. de makelaar c.q. beklaagde door niet, althans niet adequaat te reageren op het op 22 augustus 2018 door klaagster aan de makelaar gedaan verzoek om verlenging van de termijn van financieringsvoorbehoud onzorgvuldig heeft gehandeld.

- 3.2. Tijdens de zitting op 3 januari 2019 heeft klaagster desgevraagd bevestigd dat haar klacht daar inderdaad over gaat, en met name over het feit “... *dat ik gevraagd heb om verlenging maar dat dat niet tijdig door W is geregeld.*”

4. Het verweer

- 4.1. Hoewel daartoe tijdig door de Raad in de gelegenheid gesteld, heeft beklaagde c.q. de makelaar geen schriftelijk verweer tegen de klacht gevoerd.
- 4.2. Tijdens de zitting op 3 januari 2019 heeft de gemachtigde van beklaagde en de makelaar echter mondeling als verweer tegen de klacht, kort samengevat en zakelijk weergegeven, gesteld dat er civielrechtelijk gezien géén sprake was van handelen in strijd met de wet en ook geen sprake was van enige, ongeoorloofde belangenverstrengeling en/of van onzorgvuldig c.q. onrechtmatig handelen.
- 4.3. De makelaar heeft in aanvulling daarop terzitting desgevraagd voor wat betreft het in 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel nog op gemerkt:
“ *ik trad niet op als haar aankoopmakelaar en derhalve was er volgens mij geen sprake van belangenverstrengeling*”
en voor wat betreft het in 3.1 onder b. omschreven klachtonderdeel:
“ *Ik heb gezegd dat te zullen regelen, maar kreeg verkoper R niet te pakken. Dat was echter geen probleem want ik begreep van de taxateur dat de taxatie wél tijdig binnen zou zijn.*”

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad stelt voorop dat de klacht gaat over het handelen van de hiervoor reeds als “ de makelaar” genoemde, aan het NVM-kantoor W verbonden medewerker tevens vennoot P. W.
- 5.2. Het is de Raad op grond van een eerder ingediende klacht ambtshalve bekend dat de heer P. W. niet is aangesloten bij de NVM en dat hij ook niet (langer) over een KRMT-registratie beschikt.
- 5.3. Daarom kan er gelet op het bepaalde in artikel 14, eerste volzin juncto de begripsomschrijvingen van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM tegen de heer P. W. als zodanig

geen klacht worden ingdiend. Derhalve en omdat de heer P.. W. verbonden is aan het NVM-lid c.q. Kantoor W, beschouwt de Raad de klacht te zijn gericht tegen dat kantoor, dat blijkens de overgelegde stukken ook als zodanig verweer tegen de klacht heeft gevoerd.

- 5.4. Bij e-mail van 2 januari 2019 heeft de gemachtigde van klaagster aan de orde gesteld dat haar niet gebleken is dat er binnen de daartoe gestelde termijn een verweerschrift werd ingediend. Zij verzocht in haar e-mail daarom een verweerschrift - zo alsnog ingediend - buiten beschouwing te laten. In aansluiting daarop heeft de gemachtigde van klaagster tijdens de zitting op 3 januari 2019 ook nog expliciet bezwaar gemaakt tegen door de gemachtigde van beklaagde ter zitting te voeren mondeling verweer.
- 5.5. De Raad passeert dat verzoek en bezwaar. Enerzijds omdat artikel 22 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak NVM een beklaagde wel de mogelijkheid biedt, maar niet verplicht om schriftelijk verweer te voeren. Anderzijds omdat nóch uit de hiervoor genoemde bepaling, nóch uit enige andere bepaling van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM blijkt c.q. volgt dat bij gebreke van schriftelijk verweer het recht tot (mondeling)verweer komt c.q. zou komen te vervallen. De Raad neemt daarbij nog in aanmerking dat klaagster door het mondeling verweer ook niet in haar verdediging is geschaad, nu haar immers de gelegenheid is gegeven om binnen een bepaalde termijn na de zitting nog een schriftelijke reactie op het in de door de gemachtigde van beklaagde en de makelaar overgelegde pleitnotitie vervat verweer te geven.
- 5.6. De Raad overweegt ten aanzien van het in overweging 3.1 onder a. omschreven klacht-onderdeel allereerst, dat het op zich níet met enige in casu toepasselijke, uit de Statuten en/of enig Reglement van de NVM voortvloeiende regel strijdt, en op zichzelf dus ook níet ongeoorloofd is, dat een makelaar enerzijds optreedt voor de ene opdrachtgever als verkopend makelaar van een bepaald object en anderzijds voor een ándere opdrachtgever bemiddelt bij de verkoop van een ander object aan de ene opdrachtgever (vgl. ook: RvT West, 2017; 17-104 RvTWest).
- 5.7. Voorzover het in overweging 3.1 onder a. omschreven klachtonderdeel inhoudt, dat er reeds omdat een situatie als onder 5.3 bedoeld aan de orde is sprake is van belangenverstrengeling, treft dat klachtonderdeel dan ook geen doel.
- 5.8. De in overweging 5.6 bedoelde situatie - dat wil zeggen optreden als verkopend makelaar voor opdrachtgever X en tevens optreden als verkopend makelaar voor opdrachtgever Y bij verkoop aan opdrachtgever X - laat evenwel onverlet, dat een makelaar zich so wie so steeds, maar in een dergelijk geval eens temeer bewust zal moeten zijn c.q. blijven van het feit dat de belangen van zijn verschillende opdrachtgevers (zouden) kunnen conflicteren èn, zo zich enig conflicterend belang voordoet of dreigt voor te doen, daar ook aanstonds adequaat naar zal moeten handelen.

- 5.9. In dat kader toetsend, en onverminderd overigens de overwegingen 2.1 e.v., stelt de Raad op grond van de overgelegde stukken en de toelichting van partijen daarop, vast:
- i.)** dat door bemiddeling van de makelaar op 16 juli 2018 een (ver)koopovereenkomst werd gesloten, waarbij klaagster onder de ontbindende voorwaarde (art. 15 koopovereenkomst) van het verkrijgen van financiering van de heer en mevrouw R-van B het pand/perceel K-laan 63 te R heeft gekocht;
 - ii.)** dat de termijn van die ontbindende voorwaarde op verzoek van klaagster, doch door tussenkomst van de makelaar werd verlengd tot en met 22 augustus 2018;
 - iii.)** dat klaagster op laatstgenoemde datum omstreeks 09.30 uur via whats-app de makelaar andermaal heeft verzocht om verlenging van de termijn tot en met 31 augustus 2018;
 - iv.)** dat de makelaar naar aanleiding van dat verzoek op 22 augustus 2018 omstreeks 13.12 uur via whats-app aan klaagster heeft bericht *“Ga ik weer regelen”* en op 24 augustus omstreeks 14.52 uur *“Kump deraan”*;
 - v.)** dat klaagster op 27 (omstreeks 12.08 uur) en op 28 (omstreeks 08.18 uur) augustus 2018 via whats-app de makelaar om bevestiging van de verlenging heeft gevraagd en op 30 augustus 2018 (14.00 uur) zowel per aan beklaagdes’ e-mailadres gezonden e-mail, als herhaald via whats-app (30-08 omstreeks 14.03 uur en 31-08 omstreeks 14.56, 16.26 en 17.09 uur) aan de makelaar heeft meegedeeld ontbinding van de koopovereenkomst in te roepen;
 - vi.)** dat de makelaar naar aanleiding daarvan klaagster op 31-08 omstreeks 17.26 uur berichtte *“Dat is mij duidelijk. Bevestigingsmail volgt.”* en op 3 september per van beklaagdes’ kantoor mail verzonden e-mail (11.48 uur) ook de ontvangst van klaagsters’ mail van 30-08 heeft bevestigd;
 - vii.)** dat de makelaar, onder meer wegens het ontijdig inroepen van de ontbindende voorwaarde(n), klaagster namens beklaagdes’ opdrachtgevers R-van B bij brief van 5 september 2018 formeel in gebreke heeft gesteld terzake de nakoming van haar verplichtingen uit de door haar met eerdergenoemde opdrachtgevers van beklagde gesloten koopovereenkomst.
- 5.10. Op grond van die vastgestelde feiten kan de Raad in casu enerzijds niet(s) anders concluderen dan dat klaagster er, gegeven de eerste verlenging van de termijn en de in 5.6 onder iv.) gerelateerde expliciete mededelingen c.q. toezeggingen van de makelaar op mocht vertrouwen dat de makelaar c.q. beklagde de gevraagde verlenging daadwerkelijk en tijdig zou regelen. Anderzijds kan de Raad ook niet(s) anders concluderen dan dat de makelaar c.q. beklagde dat klaarblijkelijk niet, althans onvoldoende tijdig heeft geregeld.
- 5.11. Aan die conclusie doet naar het oordeel van de Raad het ter zitting door de makelaar gevoerde verweer: *“Ik heb gezegd dat te zullen regelen, maar kreeg verkoper R niet te pakken. Dat was echter geen probleem want ik begreep van de taxateur dat de taxatie wél tijdig binnen zou zijn.”* niet(s) af; integendeel, het feit dat de makelaar beklagdes opdrachtgever R niet (direct, naar de Raad begrijpt) te pakken kreeg - zo overigens feite-

lijk al juist! - gaf reden temeer om de gevraagde verlenging (tijdig) te regelen. Evenzo behoorde ook, zolang (tijdige) taxatie niet zeker was, de gevraagde verlenging tijdig te zijn/worden geregeld.

- 5.12. De Raad komt dan ook tot de slotsom dat de makelaar, in casu handelend ter uitvoering van een opdracht tot dienstverlening aan beklaagde, naar het oordeel van de Raad de verschillende, in casu zelfs conflicterende belangen van beklaagdes beide opdrachtgevers niet, althans onvoldoende (tijdig) heeft onderkend en daarmee dus ook geen, althans onvoldoende rekening heeft gehouden. De makelaar heeft dan ook niet gehandeld zoals, gelet ook op de regels 1,2 jo 3 van de Erecode NVM, een betrouwbaar, deskundig en zorgvuldig makelaar behoort te handelen.
- 5.13. In zoverre treffen de beide, in overweging 3.1 onder a. en b. omschreven klachtonderdelen dus doel. Dit geldt zeker ten aanzien van het handelen van de aan het NVM-kantoor verbonden medewerker/vennoot P. W. , maar óók voor het kantoor W als zodanig; dat NVM-(lid)kantoor heeft er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat “ *...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM*”.
- 5.14. De Raad zal de klacht dan ook gegrond bevinden en aan W met toepassing van artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM een berisping opleggen.
- 5.15. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagde komen. De Raad ziet, mede gelet op een nog tamelijk recent uitgesproken veroordeling van beklaagde géén enkele reden om in casu van dat beginsel af te wijken.
- 5.16. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak 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 **gegrond**.
- 6.2. Legt beklaagde W de straf op van berisping.
- 6.3. Veroordeelt beklaagde W om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00 , exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal beklaagde, nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.

- 6.4. Verstaat dat ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, het klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan klagers zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 7 maart 2019.

mr. F.F. Stiekema
voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **8 maart 2019**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklaagde tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving van Hoger Beroep kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend