

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

**Beweerdelijk onvoldoende belangenbehartiging - geen mededeling gedaan over de
persoon van de koper.**

Klagers verkopen via bemiddeling van beklaagde hun woning. Een half jaar na de overdracht spreekt koper de makelaar aan wegens verborgen gebreken aan de woning. Vervolgens vindt overleg plaats tussen de makelaar en klagers. Dit leidt niet tot een oplossing waarop de koper klagers in rechte betreft. Deze zaak loopt nog ten tijde van behandeling van de klacht door de Centrale Raad.

Klagers dienen een klacht in tegen beklaagde omdat hen uit mailwisseling tussen hun makelaar en een andere makelaar bekend was geworden dat de koper van hun woning een eigenaardig persoon is. Zij hadden dit graag van te voren geweten omdat zij hun woning dan niet aan die koper hadden verkocht. Zij verwijten de makelaar ook dat hij hen niet meteen informeerde toen de koper zich tot hem wendde.

Nu klagers niet aangeven welke eigenaardigheden van de koper voor hen aanleiding zouden zijn geweest om geen zaken met de koper te doen en evenmin vaststaat dat beklaagde reeds vóór de verkoop bekend was met de eigenaardigheden van de koper, is dit klachtonderdeel ongegrond.

De makelaar heeft klagers direct op de hoogte gesteld van de klachten van de koper en daarover ook overleg gevoerd. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

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

de heer **P.L.W. S.** en mevrouw **L. S.**, wonende te G,
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

de heer **J. K.**, voorheen NVM-Aangeslotene en kantoorhoudende te S,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 19 november 2018 hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Zuid (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 11 april 2019, aan partijen verzonden bij brief van 12 april 2019, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de klacht tegen geïntimeerde/ beklaagde in eerste aanleg (hierna: de makelaar) ongegrond verklaard.

- 1.2 Klagers zijn bij brief van 5 mei 2019, ontvangen op 6 mei 2019, van deze beslissing van de Raad van Toezicht in beroep gekomen. In hun brief hebben klagers de gronden van hun beroep uiteengezet.
- 1.3 De makelaar heeft bij niet-gedateerd verweerschrift verweer gevoerd.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft verder kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 De mondelinge behandeling van het hoger beroep heeft plaatsgevonden op 8 oktober 2019. Voor de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klagers in persoon;
 - de makelaar in persoon.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 De makelaar was gedurende een aantal jaren als verkopend makelaar betrokken bij de verkoop van de aan klagers in eigendom toebehorende woning gelegen aan de V nr 6 te G (hierna: de woning).
- 2.2 Op 27 juli 2016 hebben klagers met betrekking tot de woning een koopovereenkomst getekend, waarbij de woning aan de heer Van L. (hierna: “de Koper”) en mevrouw Van L. (hierna ook wel gezamenlijk: “de kopers”) werd verkocht. Op 3 oktober 2016 is de woning aan de kopers geleverd.
- 2.3 Op 15 januari 2017 heeft de koper in een e-mail aan de makelaar uiteen gezet dat de woning gebrekkig was en hem verzocht op korte termijn contact te hebben, om te bespreken hoe deze geschilpunten moesten worden opgelost.
- 2.4 Tussen partijen is geen overeenstemming bereikt over de door de kopers gestelde verborgen gebreken. De kopers zijn hieromtrent een procedure tegen klagers gestart. Ten tijde van de mondelinge behandeling voor de Centrale Raad van Toezicht was in die procedure nog geen vonnis gewezen.

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

- 3.1 De klacht van klagers, zoals deze is weergegeven in hun e-mails van 19 november 2018 en 11 maart 2019 en op de zitting op 7 maart 2019 bij de Raad van Toezicht is verwoord, houdt in dat klagers menen dat de makelaar hen voor de verkoop op de hoogte had moeten stellen over de eigenaardigheden in de persoon van de koper, welke eigenaardigheden bij de makelaar bekend waren. Als klagers daarmee bekend waren geweest, waren zij geen overeenkomst met de kopers aangegaan.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

1. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtrecht

- 1.1 De klacht is op 19 november 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

omvang beroep

- 1.2 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

inhoudelijke beoordeling

- 1.3 Klagers stellen in hoger beroep opnieuw dat de makelaar open kaart met hen had moeten spelen en zijn kennis omtrent de koper met hen had moeten delen. Echter net als in eerste aanleg laten klagers na te onderbouwen wat de specifieke eigenaardigheden van de koper zijn, waar de makelaar hen op had moeten wijzen. Evenmin hebben klagers onderbouwd waarom de makelaar enig verwijt valt te maken van het niet melden van die veronderstelde eigenaardigheden.
- 1.4 Klagers verwijzen ter onderbouwing van hun klacht enkel naar e-mailcorrespondentie tussen de makelaar en een collega-makelaar, waaruit zou blijken dat de makelaar op de hoogte was van de eigenaardigheden van de koper. Klagers menen dat de makelaar deze e-mails, ondanks het verzoek daartoe van de Raad van Toezicht, ten onrechte niet heeft overgelegd en menen dat deze e-mails alsnog in hoger beroep moeten worden overgelegd. De makelaar heeft aangevoerd dat hij heeft getracht deze e-mailcorrespondentie te achterhalen, maar dat zowel hij als zijn collega-makelaar niet meer over deze e-mails uit 2017 beschikken. Wel heeft hij erkend dat hij met de betreffende collega-makelaar heeft gecorrespondeerd over de koper. Deze collega-makelaar had werkzaamheden verricht met betrekking tot de verkoop van de oude woning van de koper. Deze correspondentie ging volgens de makelaar over het niet betalen van de factuur van de collega-makelaar door de koper en dateert van na de ondertekening van de koopovereenkomst tussen klagers en de koper.
De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Ook als de makelaar in de betreffende e-mailcorrespondentie door zijn collega-makelaar was gewezen op “eigenaardigheden” in de persoonlijkheid van de koper, het voor de koop van belang zijnde “eigenaardigheden”, zouden betreffen, het hem vrijstond daarover mededeling te doen aan klagers, hetgeen allemaal niet is komen vast te staan en hij klagers daarover direct zou hebben geïnformeerd, zou dat geen verschil hebben gemaakt. De koopovereenkomst met de koper was toen immers al onherroepelijk. Daarmee staat ook vast dat de inhoud van de e-mailcorrespondentie niet relevant is en de makelaar om die reden deze correspondentie, indien nog beschikbaar, de e-mails niet hoefde over te leggen.
- 1.5 Klagers hebben in hoger beroep nog gesteld dat de makelaar de koper direct had moeten doorverwijzen naar klagers, toen de koper zijn klachten over de woning aan de makelaar uitte. Volgens klagers hoorden zij pas van de klachten, toen zij door de kopers werden gedagvaard. De makelaar heeft hiertegen aangevoerd dat hij, na ontvangst van de e-mail van de kopers op 15 januari 2017 omtrent de verborgen gebreken, op 23 januari 2017 overleg heeft gehad met klagers. Dat dit overleg heeft plaatsgevonden wordt

volgens de makelaar ook bevestigd door een e-mail van de koper aan de makelaar de dato 26 januari 2017, waarin de koper verwijst naar een overleg dat op 23 januari 2017 heeft plaatsgevonden. Uit een notitie uit de agenda van de makelaar blijkt dat hij vervolgens op 3 februari 2017 een afspraak heeft gehad met de kopers. Klagers wensten daarbij volgens de makelaar niet aanwezig te zijn. Uit een dossiernotitie die de makelaar heeft overgelegd blijkt dat klagers op 8 februari 2017 hebben gebeld met het kantoor van de makelaar, om te vragen hoe het gesprek met de koper de week ervoor was gegaan. Gelet op het verweer van de makelaar en de door hem overgelegde e-mail, de uitdraai uit zijn agenda en de gespreksnotitie leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de makelaar contact heeft gehad met klagers, nadat hij door de kopers was benaderd over de door hen gestelde gebreken. Ook heeft hij klagers op de hoogte gehouden over zijn gesprek met de kopers. Hoewel het begrijpelijk is dat klagers zijn overvallen door de mededelingen van de kopers over de staat van de woning, zijn het de kopers geweest die ervoor hebben gekozen zich in eerste instantie tot de makelaar te wenden, waarvan de makelaar dus geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Natuurlijk is het betreurenswaardig dat klagers de communicatie met de makelaar niet prettig hebben ervaren, maar de Centrale Raad van Toezicht kan niet tot de conclusie komen dat de makelaar iets tuchtrechtelijks te verwijten valt.

2. Slotsom

- 2.1 Uit het voorgaande volgt dat de Raad van Toezicht de klacht terecht ongegrond heeft verklaard. De beslissing zal dan ook worden bekrachtigd.
- 2.2 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

3. Beslissing in hoger beroep

- 3.1 bekrachtigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Zuid van 11 april 2019.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F. van der Sluijs en W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 6 december 2019.

P. van der Kolk-Nunes
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris