

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

Intrekken van opdracht en afmelden object. Niet duidelijk of opdracht is ingetrokken. Aankondiging door raad van toezicht van hogere straf bij nieuwe klacht.

Een makelaarskantoor krijgt in 2008 samen met twee andere kantoren opdracht om een aantal appartementen te verkopen. In februari 2012 deelt de opdrachtgever de makelaar mee dat al in 2010 in overleg is besloten de opdracht in te trekken. Naar aanleiding van in december 2012 door de makelaar verzonden betalingsherinneringen deelt de verkoper mee dat er van een verkoopopdracht geen sprake is en verzoekt hij de objecten van Funda te halen. De makelaar voldoet hieraan niet.

In oktober 2013 doet de nieuwe eigenaar van de objecten hetzelfde verzoek. De makelaar deelt hierop mede op welke formele wijze de opdracht kan worden ingetrokken. Als de makelaar ook dan de panden niet afmeldt, doet de NVM dit ambtshalve en dient een klacht in. De raad van toezicht acht deze gegrond en kondigt aan dat bij een hernieuwde gegrond bevonden klacht niet meer volstaan kan worden met de lichtste straf.

De Centrale Raad kan bij ontkenning van de makelaar dat zij kennis nam van de intrekking van de opdracht in februari 2013 niet vaststellen of deze daadwerkelijk is gedaan nu deze per e-mail is verzonden. Bovendien is er ook na die datum nog contact tussen makelaar en opdrachtgever geweest.

Dat de makelaar in oktober 2013 aan de nieuwe eigenaar van de objecten meedeelde hoe op de formeel juiste wijze de opdracht moet worden ingetrokken zou alleen dan verwijtbaar zijn als de makelaar had moeten begrijpen dat van een opdracht geen sprake (meer) was, hetgeen niet vaststaat.

Voor de waarschuwing die de raad van toezicht gaf bij een nieuwe klacht is geen plaats. Een tuchtrechter kan niet op voorhand een zwaardere straf in het vooruitzicht stellen als passend is voor de klacht.

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

L. MAKELAARDIJ B.V. (hierna: “het makelaarskantoor”), lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te L,

en

M.J. L.-G. (hierna: “de makelaar”), aangesloten NVM-Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te L,
appellantes/beklaagden,

tegen

DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM (hierna: “de NVM”), gevestigd en kantoorhoudende te Nieuwegein,

verweerster in hoger beroep/klaagster.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 4 februari 2014 heeft de NVM een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht Groningen. Bij beslissing van 2 juni 2014, verzonden op 3 juni 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen het makelaarskantoor en de makelaar ingediende klacht gegrond verklaard en is aan de makelaar de straf van berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat het makelaarskantoor en de makelaar de kosten van de behandeling van de klacht hebben te dragen.
- 1.2 Het makelaarskantoor en de makelaar zijn bij brief van 23 juli 2014, ontvangen op 28 juli 2014, van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In de brief zijn de gronden opgenomen. Bij e-mail van 23 oktober 2014 zijn door het makelaarskantoor en de makelaar aanvullende producties in het geding gebracht.
- 1.3 De NVM heeft in haar brief van 20 oktober 2014 verweer gevoerd.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 27 oktober 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - de makelaar is vergezeld van mr. L. van der Leer-Jellinghaus voor zichzelf en namens het makelaarskantoor verschenen;
 - namens de NVM C.M.J. Cramer vergezeld van mr. G.F. Terhaar sive Droste.
 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Mr. Van der Leer heeft zich daarbij bediend van pleitnotities.

2. **De feiten**

In hun brief hebben het makelaarskantoor en de makelaar geen bezwaar gemaakt tegen de weergave van de vaststaande feiten in rechtsoverweging 2.2 – 2.13 van de vermelde beslissing. Nu ook anderszins niet van bezwaren daartegen is gebleken, zal ook in hoger beroep van die feiten worden uitgegaan. Deze feiten, aangevuld met de feiten die in hoger beroep zijn komen vast te staan, luiden:

- 2.1 Op 6 november 2008 krijgt het makelaarskantoor van V Project B.V. (hierna: “V”) opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van zeven appartementen in L. De opdracht wordt schriftelijk bevestigd. De makelaar geeft uitvoering aan deze opdracht in samenwerking met het makelaarskantoor Van E en tot 2010 ook in samenwerking met het makelaarskantoor De V.
- 2.2 Onder verwijzing naar overleg dat in 2010 met de makelaar zou zijn gevoerd deelt de directeur van V in zijn e-mail van 13 februari 2012 aan de makelaar mee, dat de opdracht al in 2010 is beëindigd en makelaarskantoor Van E nog slechts met de verkoop van de appartementen is belast. V verzoekt aan de makelaar om haar verkoopactiviteiten te staken en de door haar verzorgde aanmelding op

Funda ongedaan te maken.

- 2.3 Naar aanleiding van door de makelaar aan V verzonden betalingsherinneringen stuurt V op 7 december 2012 een e-mail waarin zij meedeelt dat aan het makelaarskantoor geen opdracht is gegeven. In zijn brief van 14 december 2012 aan de makelaar herhaalt de advocaat van V dat voor de toezending van facturen geen rechtsgrond bestaat omdat een opdracht ontbreekt. Bij e-mail van 24 december 2012 stuurt de makelaar aan deze advocaat de opdrachtbevestiging toe.
- 2.4 Op 3 oktober 2013 verstuurt de aan G Vastgoed verbonden medewerker Ing. B aan de makelaar een e-mail waarin hij meedeelt dat herhaalde malen tevergeefs is verzocht om de door de makelaar verzorgde aanmelding van de appartementen op Funda ongedaan te maken en sommeert hij haar om daarvoor alsnog binnen 24 uur zorg te dragen. In haar e-mail van 4 oktober 2013 bericht de makelaar aan B dat zij van V een verkoopopdracht heeft gekregen en deze niet is beëindigd. Zij deelt in haar bericht mee op welke formele wijze de opdracht kan worden beëindigd en zij zegt toe dat de appartementen binnen 24 uur van Funda zullen worden verwijderd indien de opdracht op de juiste wijze wordt beëindigd.
- 2.5 In zijn e-mail van 7 oktober 2013 aan de makelaar vermeldt B dat in februari en december 2012 door V al is verzocht om de appartementen van Funda te verwijderen en hij verwijst daarbij naar aan de makelaar eerder verzonden verzoeken die hij meestuurt. B verzoekt aan de makelaar om de sleutels van de appartementen over te dragen aan notaris V in L. Op 18 oktober 2013 meldt de NVM de appartementen af.
- 2.6 Naar aanleiding van de door de makelaar daarover gestelde vraag bericht de NVM aan haar op 5 november 2013 dat de opdracht tot dienstverlening onder meer kan worden beëindigd door intrekking daarvan door de opdrachtgever. Daaraan voegt de NVM toe dat in de e-mail van 13 februari 2012 van V de opdracht in niet mis te verstane bewoordingen is ingetrokken. De NVM wijst er op dat zij de mogelijkheid heeft om panden af te melden van Funda indien een NVM-lid ondanks herhaald verzoek daartoe niet overgaat.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 De NVM verwijt het makelaarskantoor en de makelaar dat zij anders hebben gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt door, ondanks het feit dat een opdracht tot bemiddeling bij verkoop was ingetrokken, na te laten om de desbetreffende objecten in het uitwisselingssysteem af te melden.
- 3.3 De Raad van Toezicht Groningen is van oordeel dat het op de weg van de makelaar had gelegen om naar aanleiding van de door haar van haar opdrachtgever ontvangen brieven bij deze navraag te doen naar de stand van zaken teneinde daarin klaarheid te brengen. De Raad van Toezicht oordeelt voorts dat de makelaar door de wijze waarop zij met haar opdrachtgever heeft gecommuniceerd bij deze ernstig ongenoegen heeft opgeroepen en de makelaar het punt nadert dat, indien in de toekomst opnieuw soortgelijke klachten worden ingediend, bij gegrondverklaring daarvan niet meer met een berisping of boete zal kunnen worden volstaan. De Raad van Toezicht acht de tegen het makelaarskantoor en de makelaar ingediende klacht gegrond en legt aan de

makelaar de straf van berisping op. Het makelaarskantoor en de makelaar worden veroordeeld om de kosten van de klachtprocedure tot een bedrag van € 2.750,-- te voldoen aan de NVM.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Het makelaarskantoor en de makelaar hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 De makelaar heeft de e-mail van 13 februari 2012 van V niet ontvangen. Opdrachten moeten worden ingetrokken op de in de Algemene Voorwaarden NVM voor professionele opdrachtgevers in artikel 9 voorgeschreven wijze. Daarvan is geen sprake geweest en evenmin zijn afspraken gemaakt over de afgifte van sleutels en de verwijdering van biljetten en borden. Ook na 13 februari 2012 is de makelaar betrokken gebleven bij de verkoop van de appartementen.
- 4.3 De makelaar heeft gehandeld zoals een behoorlijk makelaar betaamt. Ter onderbouwing van haar standpunt dat aan haar een verkoopopdracht is gegeven heeft zij aan de advocaat van V de opdrachtbevestiging toegezonden. Daarop is niet meer gereageerd. De makelaar heeft naar aanleiding van het door B ingenomen standpunt met betrekking tot de verkoopopdracht aan hem voorgehouden op welke wijze een opdracht tot dienstverlening moet worden beëindigd en daarbij verwezen naar de toepasselijke Algemene Voorwaarden. Een mogelijke eigendomsoverdracht van de appartementen aan een andere partij heeft niet de beëindiging van de opdracht tot dienstverlening met V tot gevolg.

5. **Het verweer**

- 5.1 De NVM heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Uit de door de makelaar in hoger beroep in het geding gebrachte producties kan, anders dan door de makelaar is aangevoerd, niet worden opgemaakt dat ook in de periode 2012 – 2013 nog sprake was van een opdracht tot dienstverlening. Uit de e-mail van 13 februari 2012 van V blijkt dat deze van mening was dat geen overeenkomst van opdracht meer van kracht was.
- 5.3 Weliswaar is formeel juist dat een opdracht tot dienstverlening moet worden ingetrokken door middel van een aangetekend verzonden brief, maar dat neemt niet weg dat het op de weg van de makelaar had gelegen om proactief overleg te voeren met V om te onderzoeken op welke wijze zij hun zakelijke relatie het best zouden kunnen beëindigen. Door na te laten dergelijk overleg te voeren is het geschil geëscaleerd. De makelaar heeft nagelaten om de appartementen af te melden ook nadat zij door de NVM was gewezen op haar verplichting om daarvoor zorg te dragen. Zij heeft halsstarrig vastgehouden aan het formele standpunt dat een opdracht tot dienstverlening alleen door middel van een aangetekende brief kan worden ingetrokken, zelfs nadat zij was geïnformeerd over de eigendomsoverdracht van de appartementen in juli 2013 aan B Vastgoed B.V.

6. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 6.1 Uit de in hoger beroep overgelegde producties blijkt dat de makelaar aantoonbaar in 2009, 2010

en 2011 verkoopinspanningen heeft verricht. Met betrekking tot 2012 geldt dat zij op 6 augustus 2012 telefonisch overleg heeft gevoerd met makelaarskantoor Van E naar aanleiding van een uitgebracht bod en daarover ook e-mailberichten zijn uitgewisseld. Op 28 december 2012 heeft een gegadigde na een bezichtiging in aanwezigheid van de makelaar een optie genomen op een appartement. Uit een daaropvolgend bericht van 25 januari 2013 van de desbetreffende gegadigde aan de makelaar blijkt dat V aan deze heeft bericht dat hij zich moest verstaan met het makelaarskantoor Van E. Op 14 januari 2013 heeft de makelaar een door een andere gegadigde uitgebracht bod per e-mail overgebracht aan V.

- 6.2 Uit de onder 6.1 geschetste gang van zaken volgt dat de makelaar in de desbetreffende periode ook voor V en makelaarskantoor Van E kenbare verkoopactiviteiten heeft uitgevoerd. Naar aanleiding van de in de e-mail van 7 december 2012 van V opgenomen mededeling dat geen verkoopopdracht van kracht is, heeft de makelaar aan de advocaat van V bij e-mail van 24 december 2012 de door V op 6 november 2008 ondertekende opdrachtbevestiging toegezonden. Op dit bericht heeft de advocaat van V niet meer gereageerd en denkbaar is dat de makelaar mede daardoor kon menen dat V het eerder door haar in haar e-mail van 7 december 2012 ingenomen standpunt had prijsgegeven dat de makelaar geen verkoopopdracht had.
- 6.3 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de makelaar (en het makelaarskantoor) op grond van de algemene voorwaarden voor het intrekken of teruggeven van de opdracht mocht verlangen, zoals de makelaar in reactie op de e-mail van 3 oktober 2013 van de voor haar onbekende B heeft gedaan, dat het intrekken of teruggeven schriftelijk diende te geschieden. Dit betekent dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht de makelaar (en het makelaarskantoor) op zichzelf juist heeft gehandeld door in haar e-mail van 4 oktober 2013 aan B voor te houden op welke wijze de aan haar verstrekte opdracht moest worden opgezegd met de vermelding dat daarna binnen 24 uur zou worden zorg gedragen voor het ongedaan maken van de aanmelding op Funda.
- 6.4 Het formeel juiste beroep van de makelaar op de toepassing van de algemene voorwaarden zou alleen dan als mogelijk verwijtbaar kunnen worden beoordeeld indien de makelaar zou beschikken over informatie op grond waarvan zij niet anders kon concluderen dan dat V de opdracht had ingetrokken. De makelaar (en het makelaarskantoor) heeft betwist dat zij de e-mail van 13 februari 2012 heeft ontvangen. De Centrale Raad van Toezicht heeft niet kunnen vaststellen dat de makelaar op of omstreeks 13 februari 2012 met die e-mail bekend is geraakt. Dit in acht nemende blijken naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht uit het dossier geen feiten of omstandigheden waaruit kan worden afgeleid dat het beroep op de regeling in de algemene voorwaarden verwijtbaar is.

7. **Slotsom**

- 7.1 De klacht is ongegrond en de beslissing van de Raad van Toezicht kan niet in stand blijven. In zijn beslissing heeft de Raad van Toezicht overwogen dat de makelaar het punt nadert dat ingeval van toekomstige klachten die verband houden met haar optreden en houding tegenover (voormalige) opdrachtgevers, de Raad van Toezicht ingeval van gegrondverklaring daarvan niet meer met een berisping of boete zal kunnen volstaan. De Centrale Raad van Toezicht verstaat deze passage aldus dat kennelijk aan de makelaar een waarschuwing wordt gegeven dat in een volgend vergelijkbaar geval bij gegrondbevinding van de klacht aan haar een zwaardere tuchtrechtelijke straf wordt opgelegd. De Centrale Raad van Toezicht wijst er op dat hij over de gegrondbevinding van deze

klacht tegen het makelaarskantoor en de makelaar anders heeft geoordeeld dat de Raad van Toezicht. Voorts heeft de tuchtrechter voor het beantwoorden van de vraag welke tuchtrechtelijke straf bij gegrondbevinding van de klacht dient te worden opgelegd, alle omstandigheden van het geval mee te wegen, waaronder de ernst van de verweten gedraging en eerder tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Bij deze maatstaf past niet dat een tuchtrechter op voorhand aankondigt een zwaardere tuchtrechtelijke straf te overwegen dan op zichzelf bij de klacht passend is. Daarbij weegt mee dat, als op grond van de omstandigheden van het geval een zwaardere tuchtrechtelijke sanctie geboden is, een aankondiging voor het kunnen opleggen van die zwaardere tuchtrechtelijke sanctie niet nodig is.

- 7.2 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

8. **Beslissing in hoger beroep**

- 8.1 Vernietigt de beslissing van 2 juni 2014 van de Raad van Toezicht Groningen.

En opnieuw recht doende:

- 8.2 Verklaart de onder 3.2 opgenomen klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op januari 2015.

D.H. de Witte
voorzitter

J.A. van den Berg
secretaris