



20-28 RvT Oost

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Onafhankelijkheid. Belangenverstrengeling.

Klager heeft beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van de woning van haar overleden vader verstrekt. De woning is vervolgens via beklaagde verkocht. Pas na de verkoop ontdekte klager dat één van beklaagdes medewerksters de stiefdochter van de koper was. Klager verwijt beklaagde dat hij relevante informatie over mogelijke belangenverstrengeling heeft verzwegen. Klager wijst er hierbij ook nog op dat beklaagde een half jaar na de onderhavige transactie, zelf een (andere) woning van de koper heeft gekocht. De koper had deze woning het jaar daarvoor via een veiling in eigendom verkregen en beklaagde was destijds ook al één van de gegadigden voor die woning geweest.

De Raad overweegt dat beklaagde, om onjuiste beeldvorming te voorkomen, aan het begin van het verkoopproces aan klager had dienen te melden dat de koper de partner van de moeder van één van zijn medewerksters was. De klacht is in zoverre gegrond. Dat de bedoelde medewerkster zich inhoudelijk met de verkoop heeft bemoeid, is niet gebleken. Dat beklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan belangenverstrengeling en/of onjuiste informatie heeft verstrekt is niet komen vast te staan. De klacht wordt voor het overige dan ook ongegrond verklaard.

Beslissing van 15 januari 2020

Inzake de klacht van

De heer [A],
wonende te R.,
klager,
gemachtigde: mevrouw mr. [B],

tegen

De heer [X],
kantoorhoudende te E.,
beklaagde.

In deze beslissing zal klager '[A]' en zal beklaagde '[X]' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier van 12 augustus 2019;
- de klachtbrief van 23 juli 2019 met 22 bijlagen;
- het verweer van 18 september 2019;
- de pleitnota van mr. [B].

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 27 november 2019. Verschenen zijn: [A], bijgestaan door zijn gemachtigde mr. [B], en [X], vergezeld door zijn echtgenote.

2. De feiten

- 2.1 [A] heeft op 5 oktober 2017 aan [makelaarskantoor X] te E. en aan [makelaarskantoor Y] te N. de opdracht tot dienstverlening verstrekt met betrekking tot de verkoop van de woning (hierna: 'de woning'), staande en gelegen aan de [adres 1]. De woning werd bewoond door de vader van [A], die op 5 juli 2017 is overleden. De vraagprijs voor de woning is bepaald op € 1.095.000,00 k.k. De courtage bedroeg 1,75% inclusief BTW, waarvan 2/3^e deel bestemd was voor de verkopend makelaar en 1/3^e voor de niet-verkopend makelaar. Afgesproken is tevens dat bij een verkoopprijs boven € 1.000.000,00 de makelaars recht hadden op een bonus van 20%. [X] had voordien, op 15 september 2017, een Plan van Aanpak met betrekking tot de woning aan [A] toegezonden.
- 2.2 Er zijn op 20 oktober 2017 advertenties gepubliceerd zowel op Facebook als op Funda.
- 2.3 Op 19 oktober 2017 heeft de uiteindelijke koper, de heer [C] (hierna: '[C]') de woning tezamen met [X] bezichtigd. [X] heeft hiervan op diezelfde dag verslag gedaan aan [A] en vermeld dat [C] een bod had gedaan van € 950.000,00 k.k. Dit bod is niet geaccepteerd.
- 2.4 Op 21 oktober 2017 heeft [C] zonder voorafgaande afspraak voor de tweede keer (een deel van) de woning buiten aanwezigheid van [X] bezichtigd. Op dat moment was [A] in de woning aanwezig. [A] heeft aan [C] meegedeeld dat hij bereid was om genoeg te nemen met een koopsom van € 1.045.000,00 k.k. mits de verkoop snel kon worden afgewikkeld. [C] heeft [A] nog diezelfde dag telefonisch meegedeeld dat hij in beginsel akkoord ging met het aanbod van [A], maar dan wel inclusief de in de woning aanwezige inventaris. [A] heeft daarop gesteld dat hij hiermee kon instemmen onder de voorwaarde dat hij en zijn broer wel een deel van de inventaris konden behouden. [A] heeft van het gesprek met [C] telefonisch verslag gedaan aan [X].

- 2.5 [X] heeft op 23 oktober 2017 contact gehad met zowel [A] als [C]. [A] heeft op die dag aan [X] per e-mail een lijst gezonden "*van spullen die in ieder geval meegaan*". [A] heeft meegedeeld dat hij voor het achter te laten meubilair € 10.000,00 wilde ontvangen, maar dat hij ook akkoord zou gaan met een koopsom van in totaal € 1.050.000,00 k.k. Uiteindelijk is de koopsom bepaald op dit laatste bedrag.
- 2.6 Op 23 oktober 2017 heeft zich een belangstellende gemeld bij het makelaarskantoor van [X] voor een bezichtiging. Gemeld is dat de woning verkocht is, dat geen afspraak kon worden gemaakt voor een bezichtiging en dat de betrokkene op een reservelijst zou worden geplaatst.
- 2.7 De koopovereenkomst is op 27 oktober 2017 door [A] en [C] getekend.
- 2.8 In november 2017 heeft [A] geconstateerd dat een medewerkster van [X] een stiefdochter was van [C]. [A] heeft [X] hierop schriftelijk aangesproken. [A] en [X] hebben op 29 november 2017 hierover gesproken op het kantoor van [X].
- 2.9 De akte van eigendomsoverdracht is verleden op 4 december 2017.
- 2.10 Op 31 mei 2018 is een akte van eigendomsoverdracht verleden, waarbij [C] als verkoper aan [X] en diens echtgenote als kopers in eigendom heeft overgedragen een woning c.a. staande en gelegen aan de [adres 2], alsmede een perceel natuurterrein en een berging met ondergrond voor een bedrag van in totaal € 650.000,00 k.k. [C] had deze onroerende zaken op 10 maart 2017 via een veiling in eigendom verkregen. [X] was destijds een van de gegadigden.
- 2.11 [A] heeft op 20 december 2018 een klacht tegen [makelaarskantoor X] ingediend bij de Geschillencommissie Makelaardij, die op 12 april 2019 een bindend advies heeft uitgebracht.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in. [X] heeft niet als een behoorlijk handelend makelaar gehandeld, omdat:
- hij relevante informatie over een mogelijke belangenverstrengeling heeft verzwegen, te weten:
 - dat zijn commercieel medewerkster deel uitmaakte van het gezin van [C];
 - dat [C] als woningzoekende stond ingeschreven bij zijn kantoor;
 - dat hij de bij [C] in eigendom zijnde percelen wenste te verwerven; (onderdeel 1)
 - hij onjuiste informatie heeft verstrekt (onderdeel 2);

- hij zijn commercieel medewerkster inhoudelijk heeft betrokken bij de uitvoering van de bemiddelingsopdracht (onderdeel 3);
- hij zich onprofessioneel heeft gedragen (onderdeel 4).

Volgens [A] heeft [X] de regels 1, 2, 3, 6 en 8 van de Erecode NVM geschonden.

3.2 [X] voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. [X] heeft altijd naar eer en geweten gehandeld en steeds het belang van [X] gediend. Er is geen sprake van belangenverstrengeling. Tijdens de verkoop van de woning was er geen sprake van aan- of verkoop door [X] van andere percelen van [C]. De verkoopopbrengst van de woning is hoger dan de beide verkoopmakelaars voordien getaxeerd hadden. De verkoopprocedure is mondeling met [A] doorgenomen. De commercieel medewerkster is werkzaam in de binnendienst. Zij is niet betrokken geweest bij het opstellen van de koopovereenkomst of bij het maken van bezwaar tegen de WOZ-waarde. Dit behoort tot de bevoegdheid van [X]. De commercieel medewerkster is slechts belast met het verzenden van deze stukken. Het was destijds niet de bedoeling dat deze medewerkster in de woning zou gaan wonen; dat is nadien wel voor een korte periode gebeurd. [X] was op de hoogte van het feit dat [C] een relatie had met de moeder van de commercieel medewerkster.

Iedereen kan zich gratis inschrijven bij zijn makelaarskantoor als woningzoekende.

Indien [X] een verkoopopdracht heeft gekregen voor een woning ontvangen zij een e-mail dat die woning binnenkort op Funda zal komen.

Als een woning is verkocht is het op zijn kantoor een standaardprocedure dat dit aan een belangstellende wordt gemeld, dat er geen bezichtiging wordt gepland en dat diegene op de reservelijst wordt geplaatst.

Pas in april 2018 heeft [X] contact opgenomen met [C] over de verkoop van de onroerende zaken aan [adres 2]. [X] heeft veel méér moeten betalen om de percelen te verwerven dan [C] eerder via de veiling had betaald.

Van onprofessioneel gedrag is geen sprake: [X] heeft [A] gediend door een snelle verkoop tegen een verkoopprijs die boven de verwachting van de beide verkoopmakelaars lag. Van onprofessioneel gedrag is geen sprake. [X] heeft geprobeerd de zaak met [A] uit te praten. De beschuldiging van [A] dat er sprake zou zijn van belangenverstrengeling heeft hem diep geraakt.

3.3 Op de stellingen van [A] en [X], voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 Volgens regel 1 van de Erecode dient de NVM-makelaar onder meer zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-

makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.

- 4.2 Regel 2 van de Erecode bepaalt onder meer dat NVM-leden de belangen van hun opdrachtgevers dienen te beschermen en te bevorderen.
- 4.3 Volgens regel 3 van de Erecode treedt een NVM-lid slechts in het belang van één opdrachtgever op in het geval het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van een andere opdrachtgever.
- 4.4 In regel 6 van de Erecode is onder meer bepaald dat de makelaar dient te voorkomen betrokken te raken in een verstrengeling van belangen die zijn onafhankelijkheid in gevaar kan brengen.
- 4.5 Regel 8 bepaalt dat een NVM-lid tracht te voorkomen dat verschillen van mening over zijn optreden escaleren.
- 4.6 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [X] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat hij de regels 1, 2, 3, 6 en 8 van de Erecode heeft overtreden.
- 4.7 De Raad dient te beoordelen of [X] deze normen heeft geschonden. De Raad zal de onderdelen afzonderlijk behandelen.

Onderdeel 1

- 4.8 [X] heeft ter zitting toegegeven dat het achteraf gezien beter was geweest als hij aan [A] had meegedeeld dat [C] de partner was van de moeder van een van zijn medewerkers. De Raad onderschrijft dit standpunt. Naar het oordeel van de Raad had het op de weg van [X] gelegen om dit feit op enig moment aan het begin van het verkoopproces te melden, juist om onjuiste beeldvorming te voorkomen. Van het niet melden van dit feit kan [X] een verwijt worden gemaakt. In zoverre is dit deel van onderdeel 1 van de klacht gegrond wegens overtreding van regel 1 van de Erecode.
- 4.9 In het Plan van Aanpak, dat op 15 september 2017 aan [A] is toegezonden, is op pagina 13 vermeld dat iedere NVM-makelaar gemiddeld 100 serieuze woningzoekenden in een bestand heeft en dat – naast de plaatsing op sociale media en op Funda – via een intern uitwisselingssysteem de woning onder de aandacht van collega-makelaars is gebracht waardoor de woning gegarandeerd aan potentiële gegadigden wordt aangeboden. Een en ander sluit aan bij de door [X] ter zitting vermelde werkwijze voor wat betreft het eigen bestand. Naar het oordeel van de Raad heeft [X] geen onjuiste informatie verstrekt. De Raad acht dit deel van onderdeel 1 ongegrond.

- 4.10 Evenmin is de Raad gebleken dat [X] al tijdens de verkoop van de woning heeft getracht de percelen aan de [adres 2] in eigendom te verwerven. Dit deel van onderdeel 1 is ongegrond.
- 4.11 De Raad heeft geen enkele concrete aanwijzing, dat [X] zich schuldig heeft gemaakt aan belangenverstrengeling.

Onderdeel 2

- 4.12 Uit hetgeen in de stukken is gesteld en hetgeen ter zitting naar voren is gebracht blijkt dat partijen verschillende visies op de gebeurtenissen rondom de tweede bezichtiging op 20 oktober 2017 hebben. Dit houdt echter niet in dat [X] bewust onjuiste informatie heeft verstrekt aan [A]. De Raad is van oordeel dat onderdeel 2 van de klacht ongegrond is.

Onderdeel 3

- 4.13 [X] heeft gesteld dat de commercieel medewerkster niet betrokken was bij het verkoopdossier en alleen de door [X] opgestelde documenten heeft verzonden. [A] heeft zijn stellingen op dit punt niet onderbouwd. De Raad heeft geen aanleiding om te veronderstellen dat de commercieel medewerkster zich inhoudelijk heeft bemoeid met het opstellen van de koopovereenkomst of met het bewerkstelligen van een verlaging van de WOZ-waarde voor de woning. Dit onderdeel van de klacht is naar het oordeel van de Raad ongegrond.

Onderdeel 4

- 4.14 [X] heeft ontkend dat er sprake is van belangenverstrengeling en/of het verstrekken van onjuiste informatie. Vast staat dat [X] telefonisch heeft gesproken met [A] en hem na diens brief van 28 november 2017 heeft uitgenodigd voor een bespreking op zijn kantoor. [A] heeft aan die uitnodiging gehoor gegeven. Dit getuigt van professioneel gedrag van de kant van [X]. Dat partijen niet tot overeenstemming zijn gekomen maakt dit niet anders. Naar het oordeel van de Raad is ook dit onderdeel van de klacht ongegrond.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart:

- onderdeel 1 van de klacht deels gegrond, deels ongegrond;
- onderdeel 2, 3 en 4 van de klacht ongegrond;

legt aan beklaagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklaagde € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op januari 2020.

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes
lid-secretaris

mr. O. Nijhuis
voorzitter