



Stichting Tuchtrechtspraak
NVM

20-50 RvT Zuid

(Zaaknummer: [RvTZ20190063](#))

DE [RAAD VAN TOEZICHT ZUID](#) VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN [NVM](#) U.A.

Optreden voor beweerdelijk malafide verkoper. Onduidelijkheid over rol van makelaar. Geen volledige kostenveroordeling

Klagers tonen belangstelling voor een bouwkaavel met een daarop te realiseren woning die door beklagden wordt aangeboden. Zij sluiten met de ontwikkelaar een reserveringsovereenkomst maar weigeren de koopovereenkomst te tekenen omdat zij menen met een malafide wederpartij te maken te hebben. Zij dienen een klacht in zodra zij constateren dat de makelaar de bouwkaavel wederom te koop aanbiedt en dus doorgaat met optreden voor een malafide partij.

Klagers maken hun beweringen op geen enkele manier waar. Het enige wat de makelaar kan worden aangewreven is dat hij onduidelijkheid liet bestaan over wat precies zijn rol en functie was bij de verkoop.

De raad legt geen volledige kostenveroordeling op omdat de klacht maar op een klein onderdeel gegrond is..

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

De heer N.J.M. V.
en mevrouw C.H.F. V.-K.
Dr van den O-straat 4 te T
klagers
gemachtigde:

Tegen:

1.) de heer M. H, die als aangesloten NVM-makelaar is
verbonden aan H Makelaardij te R

en

2.) H Makelaardij

beiden gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[.....] te R

beklaagden

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Na voorafgaande mailwisseling met de NVM Klachtencoördinator, hebben de heer en mevrouw V-K, hierna: “klagers”, bij aan de NVM-Klachtencoördinator gezonden e-mails van 16 augustus 2019 een klacht ingediend tegen de NVM makelaar M. H. en tegen H Makelaardij te R, hierna gezamenlijk: “beklaagden”.
- 1.2. Conform bij “klachtformulier” d.d. 16 augustus 2019 door klagers gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 3 september 2019 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben op woensdag 16 oktober 2019 een - ongedateerd- verweerschrift ingediend, waarop klagers bij op 30 oktober ontvangen brief van 28 oktober 2019 hebben gereageerd.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op donderdag 7 november 2019 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brieven van 18 september 2019 opgeroepen, waarop ter zitting zijn verschenen:
 - beide klagers in persoon
 - de heer H in persoon, tevens als vertegenwoordiger van H Makelaardij
- 1.5. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen mondeling toegelicht.
- 1.6. Naar aanleiding van de zitting hebben klagers bij e-mails van 8 en 13 november 2019 nog een nadere reactie c.q nader antwoord gegeven op een hen ter zitting gestelde vraag.
- 1.7. Beklaagde heeft op die e-mail bij e-mails van 22 en 26 november 2019 gereageerd, waarbij hij op verzoek van de Raad tevens kopie van door de Raad opgevraagde stukken heeft verstrekt.
- 1.8. Klagers hebben bij email van 28 november 2019 aan de Raad kopie verstrekt van door de Raad aan hen nog gevraagde stukken
- 1.9. 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 het door klagers ingevuld klachtformulier d.d.16 augustus 2019 met 11 bijlagen, genummerd 1 t/m 8 en 10 t/m 12.
 2. Verweerschrift ongedateerd en ontvangen op 16-10-2019 met bijlagen “A”, 1, 3, 9 t/m 27, en 29 t/m 34
 3. Schriftelijke reactie d.d. 28 oktober 2019 van klagers op verweerschrift
 4. Proces-verbaal van de zitting d.d. 7 november 2019
 5. E-mails d.d. 8 en 13 november 2019 van klagers

6. E-mail d.d. 22 november 2019 van beklaagde met vertrouwelijk aan de Raad verstrekte kopie van opdracht tot bemiddeling bij verkoop d.d. 3 november 2010
7. E-mail d.d. 26 november 2019 van beklaagde met “Reactie” en bijlagen 1 t/m 4
8. E-mail d.d. 27 november 2019 van secretaris RvTZ aan klagers
9. Email d.d. 28 november 2019 van klagers met , door de secretaris van de Raad doorgenummerde bijlagen
10. Door secretaris RvTZ gemaakte/opgevraagde
 - * 3 screenshots uit het Centraal Insolventieregister (www.rechtspraak.nl) d.d. 02-12-2019
 - * 2 uittreksels Kamer van Koophandel d.d. 06-01-2020

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. H was in eerste instantie in opdracht van de toenmalige eigenaar - een particulier - en later in opdracht van de opvolgend eigenaar - een projectontwikkelaar - als makelaar betrokken bij de verkoop van een perceel grond/bouwkavel gelegen aan de B-sstraat 12a te B, kadastraal bekend gemeente B, sectie B nummer [...].
- 2.3. Klagers zagen begin maart 2018 dat op de website van H het onder 2.2. genoemde perceel grond als bouwkavel met mogelijk daarop te realiseren vrijstaande woning te koop werd aangeboden. Naar aanleiding daarvan hebben klagers op of omstreeks 22 maart 2018 via de internetsite van H hun interesse voor de bouwkavel/woning aan H kenbaar gemaakt.
- 2.4. H stuurde op 22 maart 2018 per e-mail aan klagers een brochure van het object B-sstraat 12a te B.
- 2.5. H gaf voorts op 23 maart 2018 in verband met de door klagers getoonde interesse per e-mail de gegevens van klagers door aan projectontwikkelaar R Projects B.V. h.o.d.n. R Projecten.
- 2.6. Klagers maakten op of omstreeks 27 maart 2018 met H een afspraak voor een oriënterend gesprek op 29 maart 2018 over mogelijke verkoop door H van de woning van klagers aan de Dr Van den O-sstraat te T. Bij e-mail van 17 mei 2018 hebben klagers H laten weten die verkoop aan een andere makelaar te hebben gegund.
- 2.7. Op of omstreeks 24 mei 2018 werd rechtstreeks, d.w.z. zonder tussenkomst van beklaagden of enige ander makelaar, tussen klagers en R Projecten een schriftelijke “Reserveringsovereenkomst (woningen)” gesloten.
- 2.8. Na ondertekening van die reserveringsovereenkomst heeft R Projecten aan klagers een “Koopovereenkomst Bouwterrein” en een “Aannemingsovereenkomst” ter ondertekening voorgelegd; ondanks formele ingebrekestelling/sommatie door R Projecten hebben klagers geweigerd die overeenkomsten te ondertekenen.

- 2.9. Klagers constateerden in het voorjaar 2019 dat het perceel grond en daarop te realiseren woning aan de B-sstraat 12a te B, opnieuw op de website van H te koop werd aangeboden.

3. De klacht

- 3.1. Klagers formuleren na weergave van de volgens hen relevante feiten, concluderend aan het slot van het door hen ingevulde klachtenformulier concreet de navolgende klacht:

*“- Dhr.H, directeur van NVM Makelaardij H, plaatst bewust onroerend goed van een malafide verkoper op de website van H. Hij brengt potentiële kopers van het op de site aangeprezen goed vervolgens bewust in contact met deze malafide verkoper. Hierdoor worden klanten die er op vertrouwen (en erop mogen vertrouwen!) dat ze bij een NVM-makelaar zonder risico onroerend goed kunnen kopen, willens en wetens op het verkeerde been gezet (misleid!) en blootgesteld aan slinkse verkooppraktijken.
- H communiceert onduidelijk over haar eigen rol op het moment dat de verkoop doorgesluisd wordt naar derden. De klant weet niet wat hij van H daarna kan verwachten.
- Vragen om ondersteuning op het moment dat duidelijk wordt dat de (ver)koopprocedure dubieus verloopt, worden door H niet in behandeling genomen.
- Dhr. H handelt niet conform artikel 1 van de NVM-erecode.”*

- 3.2. Naar aanleiding van het verweerschrift van beklaagden hebben klagers bij brief van 28 oktober 2019 nog gesteld: *“..het verweerschrift vraagt om nadere concretisering van de klacht”* en daartoe onder meer aangevoerd:

“Directe aanleiding voor het indienen van de klacht is het hernieuwd op de website van H plaatsen van kavel en te bouwen huis aan de B-sstraat in B omstreeks 1 maart 2019. Hiermee werd voor ons duidelijk dat Dhr. H/H Makelaardij willens en wetens zaken deed met iemand die er verwerpelijke verkooppraktijken op na houdt, dat het voordeel van de twijfel dat H in december 2018/januari 2019 na onze eerste klacht nog van ons kreeg, niet meer overeind kon blijven. Deze deal kwam bovendien rechtstreeks met O tot stand; R Projecten was immers op dat moment failliet.”

- 3.3. Tijdens de zitting op 7 november 2019 hebben klagers hun klacht onverkort gehandhaafd.

4. Het verweer

- 4.1. In hun verweerschrift geven beklaagden de “voorgeschiedenis” weer en voeren zij als verweer tegen de 4 door klagers geformuleerde klachtonderdelen onder meer - de navolgende citaten zijn deels beperkt/toegespitst op de kern van die klachtonderdelen - concreet het navolgende aan:

*“1) H plaatst absoluut geen onroerend goed van een ‘malafide verkoper’ op onze site. Deze klacht is nergens op gebaseerd. Ook brengen we zeker geen potentiële kopers bewust in contact met een ‘malafide verkoper’. Onze opdracht is met R geweest.....(et alia)
2)H heeft altijd duidelijk gecommuniceerd over de rol van verkoop.....(et alia).
3) H is verkopend makelaar en niet aankopend makelaar in dit dossier en heeft wel, tot hoever kan en mag als verkopend makelaar, gereageerd. Vragen over de verkoop-*

*brochure hebben wij steeds aangekaart bij de daadwerkelijk betrokken partijen. H heeft alleen een concept-koopovereenkomst bouwterrein overgelegd, maar deze is nooit definitief geworden en ondertekend omdat H niet op de hoogte werd gebracht van de gemaakte afspraken. Dhr. V heeft bij H het verzoek neergelegd te helpen bij de reeds ontstane situatie en daar hebben we de betrokken partijen op aangesproken. Er zijn meerdere gesprekken geweest om te bemiddelen maar de overeenkomst is gemaakt met een andere partij en daar kan H niet verantwoordelijk voor worden gehouden. H en partij V zijn ook nooit een overeenkomst aangegaan betreffende de aankoop van een woning. Het verwijt van partij V is absoluut onterecht.....(et alia)
4) H handelt wel conform artikel 1 van de NVM-erecode....(et alia)”*

- 4.2. Tijdens de zitting op 7 november 2019 hebben beklaagden hun verweer gehandhaafd en bij monde van makelaar H is nog expliciet benadrukt:

“ ik c.q. H (heb/heeft) volstrekt oprecht en correct gehandeld; wij hebben van meet af aan gehandeld voor onze opdrachtgever, zoals dat hoort en daarbij alle (NVM-)checks gedaan. Van malafide handelen is geen sprake geweest. Ik heb er dan ook heel erg veel moeite mee dat mij van alles wordt verweten.”

5. **De beoordeling**

- 5.1. De Raad stelt voorop dat de Raad ambtshalve bekend is dat beklaagde sub 1. sinds 2012 staat ingeschreven als NVM-makelaar en als zodanig is verbonden aan beklaagde sub 2., makelaarskantoor H te R. Dat makelaarskantoor is sinds 2012 NVM-lid en valt onder de afdeling [...]. Derhalve kan er op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM tegen beide beklaagden een klacht kan worden ingediend.
- 5.2. Aldus is de onderhavige klacht ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.3. De klacht is blijkens het klachtformulier expliciet ingediend tegen beide beklaagden. Afgezien daarvan blijkt uit de stukken en daarop verkregen toelichting ook dat de klacht zowel op beklaagde H als op het makelaarskantoor H als zodanig betrekking heeft. Daarom en mede gelet op de aard van de klacht, beschouwt de Raad de klacht dus ook te zijn gericht tegen beide beklaagden.
- 5.4. Klagers stellen in het eerste, in 3.1 onder het eerste liggende streepje geciteerde klachtonderdeel heel expliciet dat beklaagde H “...bewust onroerend goed van een malafide verkoper op de website van H plaatst” en “potentiële kopers.....bewust in contact (brengt) met deze malafide verkoper”.
- 5.5. Ten aanzien van dat eerste, naar het oordeel van de Raad gelet op de woorden “bewust” en “malafide” zwaarwegende en vérgaande klachtonderdeel, stelt de Raad om te beginnen het navolgende vast:
- 5.5.1. Blijkens in kopie vertrouwelijk aan de Raad ter inzage gegeven opdrachtbevestiging d.d. 3 november 2010 was H Makelaardij in eerste instantie in opdracht van een particulier als verkopend makelaar betrokken bij het object B-straat 12a te B;
- 5.5.2. Beklaagden hebben onweersproken gesteld dat de woning aan de B-straat 12a

werd verkocht, maar dat de verkoop van de naastliggende bouwka­vel erg moei­zaam verliep en daarom door be­klaagden aan R Projecten is ge­vraagd om een visualisatie van een op de be­treffende ka­vel mo­gelijk te reali­seren wo­ning;

5.5.3. Beklaagden hebben voorts onweersproken gesteld dat ondanks de visualisatie van een mo­gelijk bouwplan op het bouwperceel, de verkoop daarvan moei­zaam bleef verlopen en het bouwperceel uiteinde­lijk werd gekocht door de, naar de Raad uit de overge­legde stukken afleidt, aan de aan de projectontwikkelaar R Projects B.V. h.o.d.n. R Projecten, ge­lieerde G B.V.;

5.5.4. Beklaagden hebben tenslotte onweersproken gesteld dat H Makelaardij vervolgens het bouwperceel in opdracht van die eigenaar/projectontwikkelaar is gaan ver­kopen;

- 5.6. Op grond van die feiten was het naar het oordeel van de Raad op zichzelf dus heel logisch en veel zelfs te verwachten dat H als verkopend makelaar van de eigenaar/projectontwikkelaar:
- i.) het object B-s­traat 12a te B op haar website heeft ge­zet;
 - ii.) aan klagers op hun verzoek bij e-mail van 22 maart 2018 “*de brochure van het object B-s­traat 12a te B*” heeft ge­zonden;
 - iii.) aan R Projecten bij e-mail van 23 maart 2018 heeft bericht, dat klagers “*..interesse in de B-s­traat 12a, B*” hadden en R heeft verzocht met klagers contact op te nemen.
- De hiervoor omschreven activiteiten zijn immers heel gebruikelijke activiteiten van/voor een verkopend makelaar. Reeds daarom treft de klacht dat het object, zoals klagers stellen, “*bewust*” op de website van H werd geplaatst en klagers “*bewust*” in contact werden gebracht met R volgens de Raad dan ook geen doel.
- 5.7. Dat zóu anders kúnnen zijn indien G B.V. en/of R Projecten inderdaad, zoals klagers herhaald stellen, “*malafide*” zou(den) hebben gehandeld c.q. degene die namens voornoemde B.V.’s onderhandelde met klagers, de heer H.G. O., er inderdaad, zoals klagers bij brief van 28 oktober 2019 nog hebben gesteld, “*... verwerpelijke verkooppraktijken op na houdt*.”
- 5.8. De Raad stelt wat die stelling van klagers betreft voor alle duidelijkheid voorop op dat de enkele omstandigheid dat G BV c.q. R Projecten rechtstreeks - d.w.z. zonder makelaar - met klagers onderhandelingen voerde en een reserveringsovereenkomst sloot over het bouwterrein aan de B-s­traat 12a te B en de c.q een mógelijk op die ka­vel in opdracht van de projectontwikkelaar te reali­seren wo­ning, op zichzelf nog niet impliceert dat er alleen daarom al sprake zou zijn van malafide handelen. Een dergelijke handelwijze is immers op zich en zeker in geval van nieuwbouw en/of projectontwikkeling niet ongebruikelijk, terwijl er bovendien geen enkele rechts- en/of Ereregel is die zo’n handelwijze verbiedt.
- 5.9. De Raad is voorts van oordeel dat het feit, zoals klagers op een vraag van de voorzitter van de Raad hebben verklaard, “*....dat ze ons een reserveringsovereenkomst hebben laten tekenen, dat er geen bestek is aangeleverd en dat er in de concept-overeenkomst bouwterrein doorstrepingen stonden, waarmee wij het niet eens waren*” ook niet zonder meer leidt tot de conclusie dat er sprake was van malafide handelen.
- 5.10. Allereerst niet omdat een verkoper (in casu G B.V./ R) de vrijheid heeft om al dan niet tot zekerheid van de nakoming van verplichtingen van de koper (in casu klagers) het aangaan van een reserveringsovereenkomst te verlangen. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat door klagers niet is gesteld en uit de stukken en/of anderszins ook niet is gebleken, dat de door G BV

c.q. R Projecten aan klagers voorgelegde reserveringsovereenkomst naar zijn inhoud op zichzelf al rehtens geheel of gedeeltelijk onjuist of onaanvaardbaar zou zijn. Daarbij komt dat uit de stukken en de toelichting van klagers ter zitting blijkt, dat klagers de hen door R opgestelde en aan hen voorgelegde reserveringsovereenkomst hebben getekend zónder voorafgaand contact daarover met beklaagden, maar ná c.q. met verkregen instemming van hun financieel adviseur Van E, terwijl de veronderstelling van klagers dat beklaagden op enigerlei wijze bij de reserveringsovereenkomst waren betrokken, door klagers niet op basis van *objectieve* feiten aannemelijk is gemaakt, laat staan bewezen.

- 5.11. Voorts niet omdat door klagers niet is gesteld en uit de stukken en/of anderszins ook niet is gebleken, dat G BV c.q. R Projecten (contractueel) verplicht was om aan klagers een bestek aan te leveren en G BV c.q. R Projecten dat opzettelijk en met het oogmerk om klagers te benadelen niet heeft gedaan.
- 5.12. Tenslotte niet omdat naar het oordeel van de Raad niet valt in te zien wat er “mis” was met de aan klagers voorgelegde concept-overeenkomst bouwterrein; dat door beklaagden opgesteld concept betrof immers een “normale” NVM-model koopovereenkomst voor bouwterrein (model 2017) met daarin enkele, niet alleen volstrekt begrijpelijke, maar naar het oordeel van de Raad ook heel gebruikelijke en voor klagers niet nadelige doorhalingen.
- 5.13. Afgezien van het vorenstaande constateert de Raad bovendien dat klagers wel stéllen dat er sprake was van malafide handelen, maar dat klagers die stelling verder totaal niet met *objectieve*, verifieerbare feiten, (bewijs)stukken en/of getuigenverklaringen hebben onderbouwd. Met name hebben klagers naar het oordeel van de Raad op geen enkele manier bewezen of aannemelijk gemaakt, waarom precies in maart 2018, toen klagers hun interesse voor het object toonden en/of in het voorjaar van 2019 toen het object B-straat 12a te B wederom op de site van H werd geplaatst, door hetzij G BV en/of R Projecten, danwel door beklaagden als hun verkoopmakelaar inderdaad malafide - d.w.z. volgens van Dale: “te kwader trouw te werk gaand” - zou zijn gehandeld.
- 5.14. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat de door klagers genoemde omstandigheid dat R Projecten en/of de persoon die namens R met klagers sprak c.q. onderhandelde over het object B-straat 12a te B, de heer van H.G. O., gefailleerd zou(den) zijn, op zichzelf helemaal niet hoeft te betekenen dat R en/of O *dús* malafide zou(den) zijn.
- 5.15. De Raad neemt daarbij bovendien in aanmerking dat klagers wel stéllen dat R Projects B.V. h.o.d.n. R Projecten gefailleerd zou zijn, maar dat klagers ook die stelling verder totaal niet met *objectieve*, verifieerbare feiten, (bewijs)stukken of op enig andere manier hebben onderbouwd, laat staan bewezen. In dat kader acht de Raad zeker niet zonder belang dat de Raad bij raadpleging van het Centraal Insolventieregister en ook uit informatie van de Kamer van Koophandel niet is gebleken van een faillissement van R Projects B.V. h.o.d.n. R Projectontwikkeling. Bovendien is de Raad uit het Centraal Insolventieregister gebleken dat de heer H.G. O., pas bij uitspraak van 22 oktober 2019 failliet is verklaard. Kortom, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, was er in maart 2018 en óók in het voorjaar van 2019 van een faillissement van R Projects B.V. h.o.d.n. R Projecten en/of G B.V. en/of de heer H.G. O. kennelijk geen sprake.

- 5.16. De Raad komt dan ook tot de conclusie dat het eerste, in 3.1 onder het eerste liggende streepje geciteerde klachtonderdeel géén doel treft.
- 5.17. Derhalve en omdat naar het oordeel van de Raad de in de onderhavige zaak relevante feiten en omstandigheden ook geen aanleiding geven voor het oordeel dat beklaagden het object B-straat 12a te B in het voorjaar van 2019 niet opnieuw in verkoop konden/mochten nemen, treft ook de bij brief van 28 oktober 2019 door klagers gegeven “.....nadere concretisering van de klacht” geen doel.
- 5.18. Ten aanzien van de in 3.1 onder het tweede en derde liggende streepje geciteerde klachtonderdelen overweegt de Raad het navolgende.
- 5.19. Uit de eerste en daarop volgende door beklaagden op Funda geplaatste publicatie(s), alsook uit de door beklaagden aan klagers gezonden e-mail van 22 maart 2018 en de daarbij gesloten brochure blijkt naar het oordeel van de Raad niet, althans onvoldoende duidelijk:
- i.) dat de opdrachtgever van beklaagden zelf zou (onder)handelen met betrekking tot de verkoop van het bouwperceel en een mogelijk daarop te realiseren woning;
 - ii.) dat de rol van beklaagden in feite dus beperkt was/bleef tot louter de opmaak van een verkoopovereenkomst voor het bouwperceel.
- 5.20. Dat was naar het oordeel van de Raad voor betrokken partijen geen onbelangrijke informatie. Het feit dat die informatie door beklaagden niet, althans onvoldoende duidelijk werd gegeven, valt hen dan ook aan te rekenen; de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM verplichten een NVM-lid en/of NVM-makelaar immers tot, kort en zakelijk gezegd, adequate, volledige en transparante informatie c.q. communicatie. Voor alle duidelijkheid merkt de Raad daarbij op dat een NVM-lid en/of NVM-makelaar die verplichting, gelet op hun functie in het maatschappelijk verkeer, ten opzichte van een ieder heeft. In dit geval hadden beklaagden die verplichting dus niet alleen jegens hun opdrachtgever G c.q R, maar ook jegens klagers als (potentiële) kopers.
- 5.21. Die verplichting geldt bovendien steeds, oftewel vanaf het moment van eerste contact. Het verweer van beklaagden dat zij klagers wel degelijk over hun beperkte rol zouden hebben geïnformeerd gaat dan ook niet op; blijkens de door beklaagden zelf overgelegde stukken (bijlage 9 bij verweer) gebeurde dat immers kennelijk pas expliciet en telefonisch op of omstreeks 2 juli 2018, dus te laat.
- 5.22. Uit het verslag (bijlage 9 bij verweer) van het telefonisch contact op 2 juli 2018 tussen klagers en de heer Van den H van H, blijkt echter óók dat H nog diezelfde dag het initiatief heeft genomen tot overleg met haar opdrachtgever over het tussen klagers en R gerezen geschil over de op 24 mei 2018 door klagers met R gesloten reserveringsovereenkomst. Bovendien zijn er blijkens de door partijen overgelegde stukken en hun toelichting daarop, ook overigens op initiatief c.q door tussenkomst van beklaagden over het tussen klagers en R gerezen geschil door makelaar H met klagers en de opdrachtgever van beklaagden gesprekken gevoerd. Zoals klagers al in hun klacht en ook ter zitting aangaven leidde dat er aanvankelijk zelfs toe dat zij van een formele klacht hebben afgezien.
- 5.23. Derhalve en mede gelet op het feit dat beklaagden niet als (aankoop)makelaar van klagers, maar als verkopend makelaar voor R optraden, is de Raad van oordeel dat beklaagden, nadat zij door klagers over het tussen hen en R gerezen geschil geïnformeerd waren, hebben gedaan wat

redelijkerwijs van hen - als verkopend makelaar - verlangd mocht/kon worden. Bovendien heeft makelaar H naar het oordeel van de Raad door (het initiatief tot) het voeren van die gesprekken ook gehandeld zoals regel 8 van de Erecode NVM bepaalt.

- 5.24. Op basis van de overwegingen 5.19 tot en met 5.23 komt de Raad dan ook tot de conclusie dat het tweede, in 3.1 onder het tweede liggende streepje geciteerde klachtonderdeel wel doel treft, maar het derde, in 3.1 onder het derde liggende streepje geciteerde klachtonderdeel daarentegen níet.
- 5.25. Tenslotte overweegt de Raad ten aanzien van het laatste, in 3.1 onder het vierde gedachtenstreepje omschreven klachtonderdeel dat dat klachtonderdeel feitelijk als een algemene klacht opgaat in de eerste drie klachtonderdelen en het laatste klachtonderdeel verder dus geen zelfstandige bespreking behoeft.
- 5.26. Omdat het tweede, in 3.1 onder het eerste gedachtenstreepje omschreven klachtonderdeel doel treft, zal de Raad de klacht in zoverre dus gégrond, maar voor al het overige óngegrond verklaren.
- 5.27. De Raad merkt daarbij wellicht ten overvloede, maar voor alle duidelijkheid, nog op dat die gedeeltelijke gegrondverklaring géén betrekking heeft op c.q géén oordeel inhoudt over de vraag of beklaagden door het in overweging 5.19 e.v. bedoelde informatieverzuim aan klagers enig nadeel of schade hebben berokkend; de bevoegheid om een inhoudelijk oordeel over die (aansprakelijkheids)vraag te geven komt immers, zoals aan klagers ter zitting reeds is toegelicht, op grond van de wet niet toe aan de tuchtrechter, maar uitsluitend aan de civiele rechter.
- 5.28. Omdat de klacht slechts gedeeltelijk gegrond zal worden bevonden en, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan beklaagde niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad aan beklaagde de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.29. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagden komen.
- 5.30. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin echter bevoegd om van dat beginsel af te wijken. In dit geval ziet de Raad daar ook reden/aanleiding toe. Om te beginnen omdat slechts één onderdeel van de klacht gegrond wordt verklaard. Voorts en vooral ook omdat de meest vérgaande en in feite ook belangrijkste klacht, namelijk dat er sprake zou zijn geweest van “malafide c.q verwerpelijk” handelen van beklaagden naar het oordeel van de Raad door klagers in geen enkel opzicht is bewezen en zelfs niet aannemelijk is gemaakt; in zoverre zijn beklaagden door klagers dus ook geheel ten onrechte in de klachtprocedure betrokken.
- 5.31. Omdat de klacht gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, zal de Raad bepalen dat het door klagers betaalde klachtgeld overeenkomstig artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, aan klagers wordt gerestitueerd.
- 5.32. 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 ontvankelijk
- 6.2. Verklaart de klacht voor zover het in overweging 5.19. omschreven informatieverzuim van beklaagden betreft **gegrond** en voor het overige **ongegrond**.
- 6.3. Legt beklaagden de straf op van berisping.
- 6.4. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klagers betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan hen zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend 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 6 februari 2020.

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

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

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **vrijdag 7 februari 2020**

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.