



20-70 RvT Oost

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

Beslissing van 27 juli 2020

De ouders van de klager hebben in mei 2019 een appartement gekocht. Beklaagde was verkopend makelaar bij deze transactie. Uit dit contact vloeit voort dat de ouders van klager aan beklaagde vragen of hij hun oude woning wil verkopen. Daartoe wordt ook een overeenkomst getekend tussen beklaagde en de ouders van klager. Klager is het als zoon niet met deze gang van zaken eens en neemt contact op met beklaagde om de verkoop van de woning 'on hold' te zetten. Hij heeft andere plannen met de woning. Vervolgens ontstaat tussen beklaagde en klager een discussie over de wijze waarop de overeenkomst tussen de ouders van klager en beklaagde over de verkoop van de woning tot stand is gekomen. Klager is van mening dat zijn ouders onder druk zijn gezet en dient een klacht in tegen beklaagden. De Raad komt tot het oordeel dat niet bewezen kan worden dat de ouders van klager onder druk zijn gezet. De klacht wordt ongegrond verklaard.

Inzake de klacht van

1. **De heer [naam klager 1]**, wonende te [plaats],
2. **De heer [naam klager 2]**, wonende te [plaats],
3. **De erven van [naam echtgenote klager 2]**, woonplaats kiezende te [plaats],
klagers,
gemachtigde: [klager 1] ,

tegen

1. **De heer [naam beklaagde]**, zaakdoende te [plaats],
2. **[kantoor beklaagde]**,
gevestigd te [plaats],
beklaagden,

gemachtigde van beide:
mr. J.M. Wisseborn.

In deze beslissing zullen klagers worden aangeduid als [klagers c.s.] en klager sub 1 als [klager 1]. De heer [naam klager 2] en wijlen mevrouw [echtgenote klager 2] zullen tezamen worden aangeduid met '[ouders klager 1]'. Beklaagden zullen worden aangeduid als '[beklaagden]', beklagde sub 1 als '[beklaagde]' en beklagde sub 2 als '[kantoor beklagde]'. 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 30 december 2019, met bijlagen;
- het verweerschrift van 3 april 2020, met producties;
- de pleitnota van mr. J.M. Wisseborn.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 15 juni 2020. Verschenen zijn: [klager 1], mede namens [klager 2] en de erven van mevrouw [echtgenote klager 2], en [beklaagde], mede namens [kantoor beklagde], bijgestaan door hun gemachtigde mr. J.M. Wisseborn.

2. Ontvankelijkheid

- 2.1 De klacht is blijkens het klachtformulier en hetgeen hierover tijdens de mondelinge behandeling is verklaard, ingediend door [klager 1], tevens handelend namens de heer [klager 2] en de erven van mevrouw [echtgenote klager 2].
- 2.2 [klager 1] heeft tijdens de mondelinge behandeling machtigingen van de heer [klager 2] en zijn zus [naam zus klager 1] overgelegd om hen te vertegenwoordigen in deze zaak. [klager 1] heeft tijdens de mondelinge behandeling verklaard dat [zus klager 1] en hij de enige erfgenamen van mevrouw [echtgenote klager 2] zijn.
- 2.3 [beklaagden] stellen dat [klagers] niet in hun klacht kunnen worden ontvangen. Samengevat en zakelijk weergegeven stellen [beklaagden] dat [klager 1] op persoonlijke titel klaagt, terwijl de klacht betrekking heeft op de totstandkoming en uitvoering van een opdracht tot dienstverlening die door [ouders klager 1] aan [kantoor beklagde] is verstrekt met betrekking tot de verkoop van hun woning. [klager 1] heeft geen rechtsverhouding met [kantoor beklagde]. [klager 1] heeft geen eigen belang bij het indienen van onderhavige klacht.

- 2.4 Artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM bepaalt: *"Ieder die van mening is dat een lid van de coöperatie, een NVM Makelaar/Taxateur of een Senior NVM Makelaar/Taxateur zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 17 dan wel artikel 40 van de statuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand, kan zich met een klacht wenden tot de raad voor het gebied waarin het lid of de NVM- Makelaar/Taxateur volgens de administratie van de coöperatie is gevestigd."*
- 2.5 De Raad is - mede gezien het ruime toepassingsbereik van het hierboven genoemde artikel - van oordeel dat [klagers] ontvankelijk zijn in hun klacht.

3. De feiten

- 3.1 [ouders klager 1] hebben in mei 2019 een appartement (hierna: 'het appartement') gekocht aan het adres [adres] te [plaats]. [kantoor beklaagde] trad ter zake op als verkopend makelaar.
- 3.2 Op 20 mei 2019 heeft [beklaagde] een gesprek gehad met [ouders klager 1] en hun financieel adviseur, de heer [financieel adviseur], werkzaam bij [kantoor financieel adviseur], over de aankoop van het appartement en de verkoop van hun woning (hierna: 'de woning'), staande en gelegen aan het adres [adres] te [plaats].
- 3.3 [ouders klager 1] hebben op 23 mei 2019 aan [kantoor beklaagde] een opdracht tot dienstverlening verstrekt met betrekking tot de verkoop van hun woning. [kantoor beklaagde] heeft een verkoopbord in de tuin van [ouders klager 1] geplaatst en een fotosessie en bezichtigingen ingepland.
- 3.4 Nadat de opdracht tot dienstverlening is verstrekt, heeft [beklaagde] op verzoek van [klager 1] contact opgenomen met [beklaagde] en hem verzocht om de verkoop van de woning uit te stellen, het verkoopbord weg te halen en de fotosessie en de bezichtigingen af te zeggen.
- 3.5 Op 10 juli 2019 heeft [klager 1], na telefonisch te hebben gesproken met [beklaagde], een e-mail aan [beklaagde] gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"[...]

Onze financieel adviseur [financieel adviseur] heeft voor het weekend van 24-25 mei aangeven dat er pas op de plaats gemaakt moest worden, in het weekend zou er overleg plaats vinden hoe een mogelijke verkoop afgehandeld zou worden. We speelden o.a. met de gedachten om als kinderen het huis te kopen of zelf de verkoop ter hand te nemen. Groot was mijn verbazing dan ook, dat er zaterdag een bord in de tuin stond en dat er al afspraken waren gemaakt voor

bezichtigingen. Van mijn ouders begreep ik dat zij iets hadden getekend maar niet wisten wat, zij dachten getekend te hebben voor de aankoop van het appartement. Na wat uitzoekwerk had ik het vermoeden dat het de opdracht was tot verkoop van de [adres oude woning]. Dit werd bevestigd nadat onze financieel adviseur na het weekend met jullie contact had gehad. Wij hebben aangegeven dat de verkoop moest worden gecancelled, de opdracht tot verkoop terugtrokken werd en het bord opgehaald moest worden. Jullie hebben daarop snel geacteerd, het bord weer netjes opgehaald en ook is de geplande fotosessie niet doorgedaan. Waarvoor dank.

Deze gang van zaken heeft ons sterk de indruk gegeven dat [kantoor beklagde] even een snelle deal wilde maken en wilde voorkomen dat [makelaarskantoor gelieerd aan financieel adviseur] er met de opdracht vandoor zou gaan. Hierbij gebruik maken van de situatie rond mijn ouders. Jij hebt aangegeven verrast te zijn door mijn visie op het gebeurde, hier niet bekend mee was én dat dit absoluut niet jullie stijl is. Kijkend naar jullie credo ?Eerst de mensen. Dan de stenen? zou dit er ook haaks op staan.

Jammer dat het allemaal zou gelopen is. Het is voor mij lastig te bepalen wat er nu mis is gegaan. Ik heb geen enkele behoefte om aan jou ter goede trouw te twijfelen. Ik denk wel dat er gezien de situatie rond mijn ouders er door jullie minder snel gehandeld had moeten en kunnen worden. Overigens twijfel ik ook niet aan de integriteit van onze financieel adviseur.

Mij is wel duidelijk wat vanaf dag 1 onze plannen waren. Nu mijn ouders verhuisd zijn ga ik de verkoop van het huis eerst zelf op pakken, mocht ik nog van jullie diensten/ een makelaar gebruik willen maken dan laat ik dat weten. In ons gesprek hebben we hierover ook gesproken. Fijn dat je hebt aangegeven niet een nota te gaan sturen. Dat is weer mooi in lijn met jullie credo ?. [...]"

3.6 Bij e-mail van 14 juli 2019 heeft [beklaagde] onder meer als volgt op deze e-mail gereageerd:

"Met verbazing heb ik kennisgenomen van jouw mail. De mail komt bij mij echt over alsof ik als een ordinaire verkoper over de vloer ben gekomen bij jouw ouders. In mijn ogen is het contact met jouw ouders altijd bijzonder prettig verlopen en alle handelingen vanuit [kantoor beklagde] hebben dan ook altijd in goed overleg met jouw ouders plaatsgevonden. Zo zijn o.a. het plaatsen van een binnenkort te koop bord en het snelle opstarten van de verkoop niet door ons bepaald maar na overleg tussen jouw ouders en [financieel adviseur]. De snelheid van handelen is o.a. gebaseerd op het feit dat jouw ouders erg onrustig waren onder de situatie en hier hebben wij op geanticipeerd. Ook was de wens dat de [adres oude woning] snel verkocht zou worden zodat zij de [adres appartement] eerder dan de afgesproken termijn konden betrekken. Dit was ook mogelijk aangezien het appartement reeds leegstond.

Dat vervolgens bij jullie als kinderen verbazing is over het feit dat de verkoop is opgestart, een (binnenkort te koop) bord in de tuin staat en een nieuw huis is aangekocht is voor mij op dat moment volledig nieuw. Jullie waren tenslotte tot op dat moment geen partij voor ons en de contacten verliepen tot dan toe altijd op een prettige manier via [financieel adviseur] en jouw ouders.

Waar dan ook de irritatie en ergernis vandaan is gekomen is voor mij nog steeds onbekend. Zeker nu jullie in onderstaand mail beschrijven dat wij de indruk hebben gewekt even snel een deal te willen maken. Dit was juist niet het geval want anders hadden we het gelijk aan [naam potentiële koper] kunnen verkopen. Ik heb juist jouw ouders geadviseerd meerdere mensen te laten kijken (er waren ook reeds meerdere geïnteresseerden/afspraken ingepland), maar ook de markt (Funda) op te gaan om zodoende het maximale verkoopresultaat te behalen. De opmerking even snel een deal maken valt dan ook volstrekt verkeerd bij mij en is absoluut niet waar.

Via [financieel adviseur] heb ik begrepen dat jij de belangen behartigd van jouw ouders. Ik heb jou daarom afgelopen dinsdag gebeld om te vragen wat de bedoeling is aangezien wij een getekende verkoopopdracht hebben van jouw ouders, de eigenaren van de woning. In dit gesprek heb jij netjes jullie kant van het verhaal verteld en wat mij met name is bijgebleven dat jij de verkoop eerst zelf wilt verzorgen (zonder makelaar) om zodoende kosten te besparen. Dit terwijl wij een officiële verkoopopdracht hebben van jouw ouders, die ook hebben aangegeven volledig beslissingsbevoegd te zijn om hun eigen woning te verkopen. Het lijkt nu wel alsof ik had moeten weten dat jouw ouders zelf geen beslissingen meer mochten nemen, maar dat dergelijke contacten uitsluitend via jou/jullie moesten lopen.

Dat jij vervolgens ons gesprek nog per mail gaat bevestigen en afsluit met de opmerking dat je het fijn vindt dat ik heb aangegeven geen nota te zullen sturen is wel heel bijzonder te noemen.

Mede door de mail wil ik aangeven dat ik wel degelijk overweg een nota te sturen in het geval jullie de verkoop zelf onderhands gaan regelen.[...]"

- 3.7 Bij e-mail van 15 juli 2019 heeft [klager 1] onder meer als volgt op deze e-mail gereageerd:

"[...]

Vorige week heb ik in ons telefoongesprek bevestigd dat ik de verkoop eerst onderhands ga oppakken. Wij waren in de veronderstelling dat dit al bij jullie gemotiveerd bekend was, jij gaf aan verrast te zijn. Om transparant en duidelijk te zijn heb ik dit alsnog schriftelijk via mail bevestigd. De opdracht tot verkoop was en is ingetrokken.

[...]

Ik wil je vragen om, wanneer jullie dat passend achten, mij nu een nota voor de eventueel gemaakte kosten te sturen. Ik zal mij hierover dan beraden."

- 3.8 Op 19 juli 2019 reageert [beklaagde] onder andere als volgt op deze e-mail:

"[...] wil ik jou vragen zelf met een voorstel te komen qua kostenvergoeding. Temeer daar wij hebben vernomen dat jullie vorige week al een (prijs)overeenstemming (€ 295.000,-- k.k.) hebben bereikt met een partij uit Amsterdam.

Dat jij hier met geen woord over hebt gerept naar mij toe, plaats jouw mails en telefoongesprek wel in een heel andere daglicht. Op z'n zachts gezegd vind ik het een kwalijke zaak.

In de getekende opdrachtbevestiging staat letterlijk: Zolang de opdracht van kracht is, zal de opdrachtgever geen gebruik maken van de bemiddeling van andere tussenpersonen en evenmin zal de opdrachtgever zelf tot verkoop/verhuur overgaan."

- 3.9 [naam echtgenote klager 2] is in september 2019 overleden.
- 3.10 [klager 1] en [beklaagde] hebben per e-mail gecorrespondeerd over de hoogte van de courtage die [kantoor beklagde] in rekening zou brengen, maar hebben hierover geen overeenstemming bereikt.
- 3.11 [kantoor beklagde] heeft op 13 november 2019 een factuur gezonden voor de overeengekomen courtage ten bedrage van € 4.818,83.
- 3.12 Bij de stukken bevindt zich een brief van 13 december 2019 van [financieel adviseur] aan [klager 1], die inhoudt:

"Op 20 mei 2019 ben ik op verzoek van je ouders, als financieel adviseur, gevraagd aanwezig te zijn bij het gesprek met de verkopend makelaar, [beklaagde] van [kantoor beklagde] te [plaats], van het appartement [adres] te [plaats].

In het gesprek is gesproken over de koop van het appartement zoals voornoemd en de verkoop van de woning [adres] te [plaats].

Gezien mijn functie en associatie met [makelaarskantoor gelieerd aan financieel adviseur] te [plaats] ontstond bij [beklaagde], door mijn aanwezigheid, de indruk dat de opdracht tot verkoop aan [makelaarskantoor gelieerd aan financieel adviseur] verstrekt zou worden. Besproken is dat opdracht tot verkoop niet aan [makelaarskantoor gelieerd aan financieel adviseur] verstrekt zou worden. Mijn rol was financieel adviseur en contactpersoon. Tevens was er verschil van inzicht over de vraagprijs van de woning [adres].

Op donderdagmorgen 23 mei 2019 heb ik, op jouw verzoek, [beklaagde] verzocht de voorbereiding tot verkoop uit te stellen aangezien jullie als familie eerst wilden overleggen hoe om te gaan met de woning aan [adres] en hoe de aankoop van het appartement eerst zo snel mogelijk af te wikkelen.

Maandag 27 mei 2019 ben ik door jou geïnformeerd dat er klaarblijkelijk toch een opdracht tot verkoop was getekend door jouw ouders en dat er een bord geplaatst was in de tuin, er een fotosessie en bezichtigingen waren geregeld. Ik was hier niet van op de hoogte en dit is niet vooraf met mij besproken.

Jij hebt mij verzocht direct contact op te nemen met [beklaagde] om hem te verzoeken het bord weg te halen en de fotosessie en bezichtigingen af te zeggen. Dit heb ik diezelfde maandag nog gedaan. Tevens heb ik [beklaagde] laten weten dat jouw ouders jou gevraagd hadden om de

verkoop van [adres woning] ter hand te nemen en namens hen op te treden. Wanneer de familie alsnog een makelaar wilde inschakelen jij met [beklaagde] contact zou opnemen. Hiermee was mijn inziens een eventuele opdracht tot verkoop opgezegd. Daar ik niet vooraf was geïnformeerd en niet de opdracht tot verkoop had kunnen inzien was ik er niet van op de hoogte dat [kantoor beklagde] in tegenstelling tot de landelijke voorwaarden een bedenktijd had uitgesloten. En door jouw ouders getekende opdracht heb ik nooit gezien.

Later heb ik van jouw ouders begrepen dat zij zich overvallen voelden en niet goed hadden begrepen wat ze nu hadden getekend."

4. De klacht en het verweer

4.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende in. [beklaagden] hebben hun zorgplicht geschonden doordat zij in de gegeven omstandigheden een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening hebben gesloten met [ouders klager 1]. In de e-mail van 18 november 2019 van [klager 1] aan de klachtcoördinator van de NVM is hun klacht als volgt samengevat:

"In het kort verwijten wij [beklaagden] het volgende:

- De emotionele situatie van mijn ouders gebruikt te hebben om een snel een handtekening binnen te halen voor de verkoopopdracht van het ouderlijk huis. Hij wist dat mijn moeder ernstig ziek was en mijn ouders erg emotioneel waren.*
- Hij wist dat wij als kinderen (heb nog een zus) en onze adviseur er nuchterder inzaten en daar andere plannen voor hadden. Hij wist dat mijn ouders de afhandeling van de aankoop en verkoop aan mij hadden overgedragen. Toch werd er continue gepoogd om langs onze adviseur en mij als vertegenwoordiger heen te werken. In emails heb ik daar suggestieve voorbeelden van.*
- De opdracht tot verkoop te hebben doorgedrukt om te voorkomen dat [makelaarskantoor gelieerd aan financieel adviseur] er met de verkoop vandoor zou gaan. In een telefoongesprek is dat bevestigd. Dit terwijl duidelijk was dat die niet de bedoeling was en is ook niet gebeurd.*
- Ook continue bewust de mededeling te hebben genegeerd dat wij van mening waren dat de opdracht tot verkoop ongeldig was.*
- Een snelle deal wil maken, huis voor een te lage prijs te verkopen en zo snel courtage binnen te halen. Hiermee niet het belang van de klant voorop houdend."*

4.2 [beklaagden] voeren - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer.

De koopopdracht is op normale wijze tot stand gekomen tussen [kantoor beklagde] en [ouders klager 1]. [ouders klager 1] hadden een goed gevoel bij [kantoor beklagde] en hebben daarom de opdracht aan [kantoor beklagde] gegund. Zij hebben [kantoor beklagde] verzocht om in verband met de gezondheidstoestand van [echtgenote klager 1] de woning op korte termijn te verkopen. [beklaagde] heeft op verzoek van [ouders

klager 1] – en in overleg met [financieel adviseur] - een papieren versie van de conceptovereenkomst en de roerende-zaken-lijst persoonlijk gebracht naar [ouders klager 1]. De overeenkomst is door beide [ouders klager 1] ondertekend. [ouders klager 1] hebben nooit een onvertogen woord geuit over de dienstverlening van [beklaagden]. Toen [klager 1] had meegedeeld dat [beklaagde] de uitvoering van de opdracht 'on hold' moest zetten, heeft [beklaagde] dat gedaan. [klager 1] heeft meermaals aangegeven dat de verkoop nog 'on hold' moest blijven. [kantoor beklagde] is in juli 2019 benaderd door [kantoor uit Amsterdam] met het verzoek om een hypotheektaxatie te doen van de woning. [kantoor beklagde] heeft dit geweigerd omdat hij verkopend makelaar is. De woning bleek achter de rug van [kantoor beklagde] om te zijn verkocht. [klager 1] heeft tenminste één van de geïnteresseerde partijen die zich bij [kantoor beklagde] heeft gemeld rechtstreeks benaderd. De klacht van [klagers] is niet onderbouwd met bewijsstukken. [ouders klager 1] waren zich bewust van het feit dat zij een verkoopopdracht hadden verstrekt aan [kantoor beklagde]. [klager 1] heeft welbewust in strijd gehandeld met de overeenkomst door achter de rug van [kantoor beklagde] om de woning te verkopen. Op basis van de overeenkomst is de volledige courtage in rekening gebracht.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1 De klacht komt er, zakelijk weergegeven, op neer dat [beklaagden] tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld doordat zij artikel 1 van de Eecode hebben overtreden.
- 5.2 Regel 1 van de NVM Eecode houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. De Raad dient te beoordelen of [beklaagden] deze norm hebben geschonden.
- 5.3 Uit hetgeen in de stukken naar voren is gebracht en ter zitting is gesteld is aannemelijk dat [ouders klager 1] zonder ongeoorloofde druk van de zijde van [beklaagde] - nadat zij kennis hadden gemaakt met [beklaagde] als verkopend makelaar bij de aankoop van het appartement - met [beklaagde] een afspraak hebben gemaakt over begeleiding door [beklaagde] bij de verkoop van hun woning en vervolgens in hun woning in het bijzijn van [beklaagde] de overeenkomst van opdracht hebben ondertekend.
- 5.4 [klager 1] heeft ter zitting aangevoerd dat [financieel adviseur] op de ochtend van de dag dat de [ouders klager 1] aan [kantoor beklagde] een verkoopopdracht hebben gegeven heeft gebeld met [beklaagde] dat de familie eerst wilde overleggen hoe de verkoop aangepakt zou worden en dat [beklaagde] op het moment dat de overeenkomst werd getekend dus wist dat [klager 1] er bezwaar tegen had dat [beklaagden] de woning

van zijn ouders zouden verkopen. [beklaagden] hebben deze stelling gemotiveerd weersproken.

De verklaring van [financieel adviseur] ondersteunt de stelling van [klager 1]. Daar staat echter tegenover dat [klager 1] niet aanwezig is geweest bij dit telefoongesprek en dus zijn stelling niet op eigen wetenschap heeft gebaseerd. Dit betekent dat tegenover de verklaring van [financieel adviseur] de ontkenning van [beklaagden] staat. De stelling van [klager 1] kan dan ook niet als vaststaand worden aangenomen en wordt reeds daarom gepasseerd.

Ten overvloede merkt de Raad nog op dat er geen juridische beletselen waren voor [ouders klager 1] om de overeenkomst van opdracht met [kantoor beklaagde] aan te gaan en dat, zoals hiervoor is overwogen, ongeoorloofde druk daarbij van de zijde van [beklaagden] niet aannemelijk is geworden. Ook om deze reden gaat de stelling van [klager 1] niet op.

5.5 Uit het voorgaande volgt dat niet is komen vast te staan dat [beklaagden] hun zorgplicht hebben geschonden doordat zij in de gegeven de omstandigheden een overeenkomst van opdracht tot dienstverlening hebben gesloten met [ouders klager 1].

5.6 De Raad is daarom van oordeel dat de klacht ongegrond is.

6. De beslissing

De Raad:

verklaart klagers ontvankelijk in hun klacht;

verklaart de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 27 juli 2020.