



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-1 RvT Zuid

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Schijn van belangenverstrengeling. Zakelijke en voorheen persoonlijke relatie met koper niet gemeld.

Klagers geven beklaagde opdracht een hen door een erfenis toegekomen woning te verkopen. Deze slaagt daarin. Na de eigendomsoverdracht komen klagers tot de ontdekking dat de makelaar voorheen een persoonlijke en thans nog een frequente zakelijke relatie met de koper had/heeft waarvan zij klagers niets vertelde. De raad is van oordeel dat de makelaar klagers zeker van die zakelijke relatie op de hoogte had moeten stellen. Thans is de schijn van belangenverstrengeling gewekt.

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

De Erven H
p/a de heer G.C.M. H. te U
klagers

Tegen:

1. mevrouw **M. H.**, NVM-makelaar
 2. **H Makelaardij B.V.**, beide te E
- beklaagden
gemachtigde: mr. G.D. Bosman, advocaat te V

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator per e-mail van 17 september 2020 gezonden “klacht-formulier” d.d. 17 september 2020 met bijbehorende klachtbrief en overige bijlagen, heeft de heer G.C.M. H. blijkens overgelegde procesvolmachten mede namens de Erven H, hierna te noemen: “klagers”, een klacht ingediend tegen de NVM Makelaar M. H., hierna verder: “de makelaar”, verbonden aan H Makelaardij B.V., hierna verder: “het makelaarskantoor”.

- 1.2. Conform het daartoe in het “klachtformulier” door klagers gedaan verzoek, heeft de NVM Klachten-coördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 6 oktober 2020 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Op verzoek van de Raad hebben klagers bij e-mail van 20 oktober 2020 transcripties van door hen bij de klacht gevoegde geluidsopnames en nadere stukken overgelegd. Een en ander is aan het klachtdossier toegevoegd en ter informatie doorgezonden aan de gemachtigde van de makelaar.
- 1.4. De gemachtigde van de makelaar heeft op 4 november 2020 een verweerschrift ingediend.
- 1.5. Naar aanleiding van het verweerschrift hebben klagers bij e-mail van 14 november 2020 nog een korte aanvulling op hun klacht gegeven, waarop de gemachtigde van de makelaar bij brief van 24 november 2020 heeft gereageerd.
- 1.6. De Raad heeft de klacht op donderdag 3 december 2020 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij per e-mail verzonden brief van 12 oktober 2020 opgeroepen. Ter zitting is de heer G.C.M. H. namens de klagers verschenen. De makelaar is in persoon met haar gemachtigde verschenen.
- 1.7. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.8. Beide partijen hebben de Raad vervolgens bij e-mails van 10 december 2020 en daaropvolgende data nog cc's gezonden van een na c.q naar aanleiding van de zitting tussen hen plaatsgevonden e-mailwisseling.
- 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. Van Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder het klachtformulier d.d. 17 september 2020 met klachtbrief van diezelfde datum en 30 doorgenummerde (met cijfers 1 t/m 10 en subletters) stukken;
 2. Verweerschrift d.d. 4 november met producties 1 tot en met 9
 3. E-mail d.d. 14 november 2020 van klagers
 4. Reactie van de gemachtigde van beklaagde op voornoemde e-mail
 5. Proces verbaal van zitting d.d. 3 december 2020
 6. Bij e-mail van 5 december 2020 door klagers overgelegde procesvolmachten
 7. Cc's van de van 10 t/m 16 december tussen partijen gevoerde e-mailwisseling

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Makelaarskantoor H B.V. was blijkens op 7 januari 2020 door haar en klagers ondertekende Opdracht tot dienstverlening betrokken bij de verkoop van het woonhuis c.a. aan de B-sstraat

19 te E, kadastraal bekend gem. E, sectie [...].

- 2.3. Ter uitvoering van de Opdracht tot dienstverlening trad mevrouw M. H op als verkopend makelaar van klagers
- 2.4. Het hiervoor genoemd woonhuis c.a. werd in januari 2020 door beklaagden aangemeld op Funda en namens klagers te koop aangeboden voor een vraagprijs van €350.000,= k.k.. Vervolgens werd het woonhuis c.a. door bemiddeling van de makelaar op of omstreeks 19 mei 2020 verkocht aan de heer R.C.C. P. en op 19 juni 2020 aan hem door klagers geleverd en in eigendom overgedragen.

3. De klacht

- 3.1. Na uitgebreide opsomming van volgens hen relevante feiten en omstandigheden, stellen klagers in hun klachtbrief van 19 augustus 2020 dat zij na de eigendomsoverdracht op 19 juni 2020 tot de ontdekking kwamen dat er tussen hun koper P en beklaagde een relatie heeft bestaan en formuleren op grond daarvan in hun klachtbrief concreet de volgende klachtonderdelen:

1. De makelaar door de persoonlijke relatie met de koper en het niet melden ervan, niet volledig onafhankelijk van anderen heeft kunnen handelen en door haar handelswijze en communicatie onduidelijke en onjuiste beeldvorming heeft geschetst over belangen en posities, in strijd met NVM Erecode artikel 1. ;

2. De makelaar niet volledig in ons belang heeft kunnen handelen én onderhandelen vanwege de persoonlijke relatie met de koper en het verzwijgen ervan, waarbij zij vertrouwelijke informatie over ons als verkoper en mogelijk ook onze prijsstrategie heeft gedeeld – in strijd met NVM Erecode artikel 2. ^[L]_[SEP]

3. De makelaar tegenstrijdige belangen en opdrachtgevers heeft vertegenwoordigd. Zij heeft namelijk aangegeven de koper vaker te wijzen op interessante woningen en hem zelf benaderd te hebben met onze woning. Het belang van de koper (zo laag mogelijke prijs) en ons belang (zo hoog mogelijke prijs) botst daarbij en het is onmogelijk voor haar beide belangen en opdrachtgevers te dienen – in strijd met NVM Erecode artikel 3 ^[L]_[SEP]

4. Er sprake is van belangenverstrengeling is, omdat de makelaar enerzijds ons belang moest behartigen en anderzijds ook bezig was met het belang van de koper. Daarnaast heeft zij ook een persoonlijk belang bij deze deal, namelijk haar persoonlijke relatie met de koper. Ook heeft zij een zakelijk belang bij deze deal, omdat zij kennelijk vaker met de koper zaken doet en deze deal kan bijdragen aan toekomstige zaken. (Het is voor ons onbekend of zij financieel voordeel heeft gehad aan deze deal in afstemming met de koper.) Hierbij is op meerdere vlakken dus sprake van belangenverstrengeling – in strijd met NVM Erecode artikel 6. ^[L]_[SEP]

5. De makelaar niet heeft geprobeerd er onderling met ons uit te komen en zich niet heeft ingespannen escalatie van verschillen van mening te voorkomen. Zij heeft nooit zelf op de aan haar gerichte e-mail d.d. 29 juni 2020 gereageerd, maar direct haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar ingeschakeld en laten reageren. Zij heeft niet de door NVM in het leven geroepen vormen van bemiddeling in en beslechting van geschillen ingezet of bespreekbaar gemaakt – in strijd met NVM Erecode artikel 8.

6. dat ^[L]_[SEP]hetgeen waarvoor we de makelaar hebben ingehuurd op kernpunten niet is nageleefd. ^[L]_[SEP]

7. dat wij als wij op de hoogte waren geweest van de persoonlijke relatie nooit de [SEP]onderhandelingen door de makelaar hadden laten doen en door het delen van informatie over onze positie met de koper (potentieel) een [SEP]onevenredig laag bod hebben gekregen en dit onder druk hebben geaccepteerd. [SEP]

- 3.2. Tijdens de zitting op 3 december 2020 hebben klagers hun klacht herhaald en nog benadrukt dat zij aan het handelen van de makelaar een onbevredigend gevoel hebben overgehouden.

4. Het verweer

- 4.1. In het op 4 november 2020 ingediende verweerschrift heeft de gemachtigde van beklaagde na eveneens uitgebreide weergave van de volgens beklaagde relevante feiten en omstandigheden, al de in 3.1 geciteerde klachtonderdelen gemotiveerd betwist en gesteld, kort en zakelijk weergegeven, dat beklaagde naar haar oordeel al hetgeen zij ingevolge de door klagers aan haar verleende opdracht tot dienstverlening moest doen, volgens haar naar eer en geweten, betrouwbaar, deskundig, onafhankelijk en steeds met inachtnaam van de belangen van klagers heeft gedaan. De gemachtigde van de makelaar heeft op die grond geconcludeerd dat “... *de klacht van Erven H afgewezen dient te worden*”
- 4.2. Tijdens de zitting op 3 december 2020 heeft beklaagde dat verweer in wezen herhaald en benadrukt dat met name de klacht over haar vroegere relatie met de koper haar emotioneel “zwaar” valt.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht is op 17 september 2020 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019 van toepassing is.
- 5.2. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar sinds 13 november 2013 als NVM-makelaar staat ingeschreven en dat H Makelaardij B.V. te E sinds 13 november 2013 staat ingeschreven als NVM-lid. Derhalve kan er gelet op het bepaalde in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM zowel tegen de makelaar als tegen het makelaarskantoor een klacht worden ingediend.
- 5.3. De Raad constateert allereerst dat de klacht blijkens het klachtformulier specifiek gericht is tegen de makelaar, maar betrekking heeft op de verkoop van het door vererving aan klagers in eigendom toebehorend woonhuis c.a aan de B-straat 19 te E. Blijkens de overgelegde stukken werd de Opdracht tot dienstverlening bij die verkoop gesloten met het makelaarskantoor en trad de makelaar - zijnde personeelslid van het makelaarskantoor - ter uitvoering van de Opdracht tot dienstverlening op als verkopend makelaar. Derhalve heeft de klacht naar het oordeel van de Raad óók betrekking op het makelaarskantoor en beschouwt de Raad de klacht dus te zijn gericht tegen zowel de makelaar als tegen het makelaarskantoor.
- 5.4. De Raad constateert vervolgens op grond van de stukken, de toelichting ter zitting en na de zitting nog van beide partijen ontvangen cc's van e-mails dat de klacht kennelijk (mede) bedoeld is om een oordeel over de (betaling van de) door het makelaarskantoor aan klagers gezonden courtagenota d.d. 3 juni 2020 te krijgen.

- 5.5. De Raad stelt wat dat betreft voorop dat de Raad niet bevoegd is om een inhoudelijk oordeel over de betaling van die nota, laat staan een veroordeling tot betaling daarvan, uit te spreken. Die bevoegdheid heeft op grond van de wet uitsluitend de civiele rechter. In zoverre is de klacht niet-ontvankelijk.
- 5.6. Voor het overige is de klacht echter ontvankelijk en ter beoordeling van de klacht stelt de Raad op grond van de stukken en de toelichting ter zitting daarop vast, dat de klacht gelet op de hiervoor in 3.1 geciteerde klachtonderdelen 1 tot en met 4, 6 en 7 - die onderdelen op zich en in hun samenhang bezien - in essentie inhoudt, dat de makelaar klagers niet, althans onvoldoende heeft geïnformeerd over haar voorheen persoonlijke en later zakelijke relatie met hun koper en de makelaar volgens klagers (dus) niet louter en alleen in haar belang, maar ook in het belang van hun koper zou hebben gehandeld. Een en ander strijdt volgens klagers met de regels 1, 2, 3 en 6 van de Erecode NVM
- 5.7. Op grond van de overgelegde stukken en het behandelde ter zitting staat naar het oordeel van de Raad genoegzaam vast dat de makelaar inderdaad met degene die het woonhuis c.a van klagers kocht, een relatie heeft gehad. Evenzo staat genoegzaam vast dat de makelaar over die relatie niets tegen klagers heeft gezegd. Omdat het een persoonlijke relatie betrof die al sinds 2014 is beëindigd, is dat naar het oordeel van de Raad niet geheel onbegrijpelijk. In beginsel valt dat de makelaar dus ook niet tuchtrechtelijk te verwijten.
- 5.8. In dit geval beperkt de klacht zich echter niet tot het verzwijgen van die persoonlijke relatie, maar gaat de klacht óók over het feit dat de makelaar blijkens de overgelegde stukken sinds 2016 en ook in het jaar waarin zij voor klagers optrad, herhaald als verhurend of aankopend makelaar voor de koper van het woonhuis c.a van klagers is opgetreden. Volgens klagers heeft de makelaar hen daarover helemaal niets gezegd. De makelaar stelt daarentegen dat zij klagers zou hebben gemeld dat de koper een “zakelijk bekende” van haar was. Daargelaten wie er gelijk heeft, is de Raad van oordeel dat de makelaar in dit geval niet slechts met de melding dat de koper een “zakelijk bekende” van haar was heeft kunnen volstaan; integedeel, juist vanwege het feit dat zij herhaald als makelaar voor de koper optrad, had de makelaar naar het oordeel van de Raad meteen bij het aandragen van de heer P als potentiële koper klagers volstrekt helder, dat wil zeggen in klare taal en ondubbelzinnig qua omvang/inhoud, van haar actuele zakelijke relatie met c.q. haar werkzaamheden voor de heer P op de hoogte moeten stellen. In dat kader was het naar het oordeel van de Raad uit oogpunt van volledige transparantie zelfs raadzaam geweest, wanneer de makelaar óók haar voorheen persoonlijke relatie met hem toch aan klagers zou hebben gemeld.
- 5.9. Door klagers over een en ander echter niet aanstonds duidelijk c.q. ondubbelzinnig te informeren is naar het oordeel van de Raad voor klagers minstgenomen, en zelfs achteraf de schijn van belangenverstrengeling kunnen ontstaan en dát had de makelaar gegeven Regel 3 van de Erecode NVM nu juist behoren te voorkómen (vgl. RvT West 18-103). Derhalve heeft de makelaar naar het oordeel van de Raad ook niet, althans onvoldoende naar eer en geweten, betrouwbaar en zorgvuldig en dus in strijd met de Regels 1 jo 2 van de Erecode NVM gehandeld. In zoverre is de klacht dan ook gegrond.
- 5.10. De klachtonderdelen 1 tot en met 4, 6 en 7 zijn voor het overige naar het oordeel van de Raad echter óngegrond. De aan het slot van overweging 5.9. getrokken conclusie doet immers niets af aan het onweersproken feit dat de makelaar uiteindelijk een koper, in casu de heer P, voor

het pand/perceel van klagers aandroeg en doet ook niets af aan het onweersproken feit dat het pand van klagers te E door bemiddeling van beklaagden is verkocht. Daardoor werd door beklaagden dus feitelijk voldaan aan de met klagers overeengekomen Opdracht tot dienstverlening bij verkoop.

De stelling van klagers ter zitting dat zij, kort en zakelijk weergegeven, het gevoel hebben door die verkoop vanwege de persoonlijke/zakelijke relatie van de makelaar met de koper te zijn benadeeld, doet daar naar het oordeel van de Raad niet aan af, nu klagers immers totaal niet hebben bewezen en zelfs niet aannemelijk hebben gemaakt dat zij door die verkoop inderdaad financieel of op enigerlei andere wijze materieel zijn benadeeld. Dit geldt temeer nu klagers naar het oordeel van de Raad evenmin hebben bewezen en ook niet aannemelijk hebben gemaakt dat zij, zoals zij stellen aan het slot van klachtonderdeel 7 “.....een ^[L]_[SEP]onevenredig laag bod hebben gekregen en dit onder druk hebben geaccepteerd “. De Raad neemt daarbij nog in aanmerking dat uit het door de heer H op een vraag ter zitting gegeven antwoord: “....de afwikkeling van de erfenis was belastend, we wilden ervan af” eerder van het tegendeel blijkt.

- 5.11. Tenslotte faalt ook het hiervoor in 3.1 geciteerde klachtonderdeel 5. De door klagers genoemde e-mail van 29 juni 2020 aan de makelaar betrof immers een aansprakelijkstelling en het is volstrekt gebruikelijk - volgens polisvoorwaarden beroepsaansprakelijkheidsverzekeringen zelfs verplicht!- om een dergelijk stuk aanstonds ter verdere afhandeling in handen van de assuradeur te stellen.
- 5.12. De Raad zal de klacht dus gedeeltelijk gegrond bevinden. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan de makelaar niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad haar de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.13. Het handelen/nalaten van de makelaar valt tuchtrechtelijk óók het makelaarskantoor H Make-laardij B.V. aan te rekenen; een NVM-lid(kantoor) dient er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat “ ...aan hen verbonden personen zich gedragen overeen-komstig de regels van de NVM.”.
- 5.14. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak inge-volge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagden komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken, maar ziet in het onderhavige geval geen enkele reden/aanleiding om dat te doen. De Raad ziet op grond van het gestelde in overweging 5.13. echter wel aanleiding om de kostenveroordeling ten laste van het makelaarskantoor te brengen.
- 5.15. 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 voor zover die is gericht is op het verkrijgen van een oordeel over c.q veroordeling tot betaling van de door het makelaarskantoor aan klagers (d.t.v. de notaris) gezonden courtagenota d.d. 3 juni 2020 **niet-ontvankelijk**, doch overigens **ontvankelijk**.
- 6.2. Verklaart de klacht op basis van de overwegingen 5.8. jo 5.9 gedeeltelijk **gegrond**, doch voor het overige in al zijn onderdelen **ongegrond**.
- 6.3. Legt de NVM-makelaar, M. H., de straf op van berisping.
- 6.4. Veroordeelt H Makelaardij B.V. om terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00, exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan H Makelaardij B.V. nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.
- 6.5. 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 haar zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, de heer drs. M.J. Faasse, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 12 januari 2021

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

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

Een door de secretaris gewaarmerkt eensluidend afschrift van deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **woensdag 13 januari 2021**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklagde 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 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.