

19-23 RvT Amsterdam

203 ERECODE

Onafhankelijkheid. Belangenverstrengeling. Zakelijke en/of familierelatie tussen de koper en de verkopend makelaar. Onvoldoende informatie aan opdrachtgever.

Klagers hebben hun woning voor EUR 277.500 via een makelaarskantoor (beklaagde 1) verkocht. Beklaagde 1 heeft bij de uitvoering van de opdracht van klagers samengewerkt met een andere makelaar, beklagde 2. Enkele weken na de verkoop ontdekten klagers dat hun woning door beklagde 1 voor een hogere koopprijs (EUR 350.000,--), opnieuw te koop werd aangeboden. Vervolgens ontdekten klagers ook dat er zakelijke en/of privérelaties bestonden tussen beklagden en de koper van hun woning. Klagers voelen zich door beklagden misleid en verwijten beklagden dat zij niet over de banden met de koper zijn geïnformeerd.

De Raad stelt vast dat beklagde 2 en zijn kantoor niet bij de NVM zijn aangesloten. Voor zover de klacht is gericht tegen beklagde 2 wordt de klacht dan ook niet-ontvankelijk verklaard. Beklaagde 1 is wel aangesloten. Nu vast staat dat beklagde 1 bij de uitvoering van de opdracht gebruik heeft gemaakt van de diensten van beklagde 2, wordt hetgeen klagers beklagde 2 verwijten beschouwd als gericht tegen beklagde 1. Beklaagde 1 had onmiddellijk aan klagers moeten melden dat de koper een bestaande klant van haar was die zij, naast anderen, over de bij haar te koop staande woning van klagers getipt had. Zelfs indien beklagde 1 klagers hiervan wel op de hoogte had gebracht, was het haar nog niet toegestaan om de contacten met klagers te laten onderhouden door beklagde 2 van wie zij wist dat deze een familierelatie met de koper had. Beklaagde 1 heeft door haar handelwijze niet alleen een onjuiste beeldvorming over de door haar ingeschakelde "hulppersoon" (beklaagde 2) doen ontstaan maar ook over haar eigen werkwijze, positie en belangen. Beklaagde 1 heeft daarmee in strijd gehandeld met het bepaalde in artikel 1 van de Erecode en de klacht wordt gegrond verklaard.

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

14/18

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **[A. A]**, de heer **[B. A]** en de heer **[C. A]** (hierna te noemen: klagers), gericht tegen de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **[makelaarskantoor X]**, lid van de Vereniging, en de heer **[Y]**, verbonden aan **[makelaarskantoor Z]** (hierna tezamen te noemen:

beklaagden, dan wel respectievelijk beklaagde sub 1 en beklaagde sub 2),

De klacht is door klagers ingediend bij brief van 2 juli 2018, voorzien van 9 bijlagen. Door beklaagde sub 2 is op de klacht gereageerd bij e-mail van 28 augustus 2018 met 1 bijlage. Door beklaagde sub 1 is op de klacht gereageerd bij e-mail van 5 september 2018 met 9 bijlagen.

Namens klagers is op het verweer van beklaagde sub 2 gereageerd door mr. [D], advocaat te H., bij e-mail van 13 september 2018. Bij e-mail van 5 oktober 2018, voorzien van de bijlagen 10 tot en met 15, heeft mr. [D] voornoemd gereageerd op het verweer van beklaagde sub 1. Vervolgens heeft beklaagde sub 2 nog gereageerd bij e-mail van 8 oktober 2018 en beklaagde sub 1 bij e-mail van 11 oktober 2018. Tenslotte heeft mr. [D] voornoemd namens klagers nog enkele stukken overgelegd als bijlage 16.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 5 februari 2019, zijn klagers in persoon verschenen, bijgestaan door mevrouw mr. [D] voornoemd. Namens beklaagde sub 1 zijn verschenen de heren [X] en [W], bijgestaan door mr. [E], advocaat te A. Namens beklaagde sub 2 is verschenen de heer [Y].

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Klagers zijn gezamenlijk eigenaar geweest van de woning aan de [adres]. Deze woning was door hen geërfd. Klager sub 2 was de bewoner van de woning.

- Begin 2017 hebben klagers tezamen besloten de woning te verkopen. Daartoe hebben zij beklaagde sub 2 benaderd. Deze presenteerde zich als makelaar, werkzaam bij beklaagde sub 1. Beklaagde sub 2 heeft de woning op 19 januari 2017 bezocht en hij heeft klagers bij die gelegenheid geadviseerd de woning aan een belegger te verkopen, aangezien de woning vrij veel onderhoud nodig had.

- Op 16 februari 2017 heeft beklaagde sub 2 de woning bezocht met een gegadigde, de heer [F], verbonden aan [G BV]. De heer [F] constateerde tijdens de bezichtiging dat er problemen met de fundering van de woning waren. Volgens beklaagde sub 2 was nader

onderzoek naar de staat van de fundering niet nodig, omdat de heer [F] zelf deskundig was. Op 20 februari 2017 zond beklaagde sub 2 de schriftelijk door [G BV] vastgelegde bevindingen omtrent de staat van de woning door aan klagers.

- Op 21 februari 2017 heeft beklaagde sub 2 de woning nog met twee andere potentiële gegadigden bezocht, waarna hij aan klagers liet weten dat deze gegadigden een zodanig laag bod hadden gedaan, dat dit niet serieus genomen hoefde te worden.

- Op 23 februari 2017 liet beklaagde sub 2 in een e-mail aan klager weten dat een partij een bod op de woning had gedaan van € 255.000,--. Dit bod was hem doorgezonden door beklaagde sub 1. Beklaagde sub 2 liet aan klagers weten dat de partij die een bod had gedaan – het bleek in dit geval te gaan om [G BV] – uiterlijk op 27 februari 2017 wilde weten of het bod werd geaccepteerd, aangezien [G] ook met een ander pand bezig was.

Na enig overleg tussen beklaagde sub 2 en klagers – die zich afvroegen of zij niet meer tijd moesten nemen om andere potentiële kopers te zoeken – hebben klager besloten een tegenbod aan [G BV] te doen. De woning is vervolgens op 15 maart 2017 aan [G] verkocht voor € 277.500,-- en deze is op 1 juni 2017 aan [G] geleverd.

- Enkele weken na de levering van de woning aan [G BV] ontdekten klagers dat de woning via beklaagde sub 1 wederom te koop werd aangeboden, thans op Funda, voor een vraagprijs van € 350.000,-- oftewel € 72.500,-- meer dan het bedrag dat [G] voor de woning aan klagers had betaald. Klagers hebben hierover bij e-mail van 27 juni 2017, gericht aan beklaagde sub 1, opheldering gevraagd. Beklaagde sub 1 heeft in haar schriftelijke reactie van 29 juni 2017 laten weten – kort samengevat – dat zij voor klagers een marktconforme verkoopprijs had weten te realiseren en dat het koopster [G] na de levering was gebleken dat zij door diverse omstandigheden het beoogde rendement uit de woning niet zou kunnen realiseren. Beklaagde sub 1 zou [G] vervolgens hebben geadviseerd het pand maar weer te koop te zetten, hetgeen [G] heeft gedaan. Aangezien [G] inmiddels reeds diverse kosten, waaronder die van een architect, had betaald, wenste [G] die kosten door middel van het vragen van een hogere koopprijs dan de prijs waarvoor zij het pand zelf verworven had, weer terug te krijgen. Aldus kwam [G] uit op een vraagprijs van € 350.000,-- waarvoor het pand vervolgens opnieuw te koop is gezet. Beklaagde sub 1 liet tenslotte nog weten dat zij het betreurde dat zij klagers niet op de hoogte had gesteld van het opnieuw te koop aanbieden van de woning.

- Inmiddels was klagers gebleken dat de heer [H] op 25 juni 2017 via een door beklaagde sub 1 verschaft inschrijfformulier een bod op de

woning uitgebracht van € 351.000,-- onder het voorbehoud van financiering.

Beklaagde sub 1 heeft aan de heer [H] laten weten dat de woning verkocht was aan een andere gegadigde die een hoger bod had gedaan. Aan een andere geïnteresseerde, de heer [I], liet beklaagde sub 1 op 27 juni 2017 weten dat de woning was verkocht.

- Omdat klagers het antwoord van beklaagde sub 1 in haar e-mail van 29 juni 2017 onbevredigend vonden, hebben zij zich tot hun advocaat gewend, die een aantal gegevens in de registers van de Kamer van Koophandel heeft gecontroleerd. Daaruit is gebleken dat beklaagde sub 2 mede-oprichter en ook bestuurder van [G] was geweest en dat beklaagde sub 2 in januari 2016 uit functie was getreden.

In een bespreking die op 10 juli 2017 met de heren [W] en [V] van beklaagde sub 1 heeft plaatsgevonden is beklaagde sub 1 door de advocaat van klagers met deze gegevens geconfronteerd. Op 11 juli 2017 is de woning uit de verkoop teruggetrokken.

- Vervolgens heeft er nog een bespreking met de bestuurders van [G] plaatsgevonden, waarbij de eerdergenoemde heer [F] vertelde dat beklaagde sub 2 zijn schoonzoon was, hetgeen klagers toen voor het eerst vernamen.

- Klagers hebben enige tijd later ontdekt dat er op 17 maart 2016 een samenwerkingsverband is aangegaan, in de vorm van een overeenkomst van opdracht, tussen beklaagde sub 1 en de besloten vennootschap [U BV], van welke vennootschap beklaagde sub 2 bestuurder was. Beklaagde sub 1 en [U BV] kwamen daarbij overeen dat [U] voor beklaagde sub 1 aankoop- en verkoopopdrachten zou verwerven. Bij een geslaagde verkoop zou [U] alsdan 50% van de door beklaagde sub 1 in rekening te brengen courtage toekomen.

- Omdat klagers van oordeel waren dat er sprake was van een belangenverstrengeling tussen beklaagden en [G BV], voelden zij zich door de gang van zaken bedrogen. Zij hebben door middel van het voeren van een kort geding getracht de woning terug geleverd te krijgen, hetgeen echter niet is gelukt.

DE KLACHT

De klacht van klagers houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagden niet hebben gehandeld zoals goede makelaars betaamt doordat zij de vertrouwensrelatie tussen hen en klagers hebben geschonden dan wel misbruikt door geen melding te

maken van de omstandigheid dat er zakelijke en/of privérelaties bestonden tussen hen en [G].

HET VERWEER VAN BEKLAAGDE SUB 2

Beklaagde stelt dat hij, dan wel zijn makelaarskantoor [Z BV], geen lid dan wel aangeslotene bij de Vereniging zijn en dat de tegen hem gerichte klacht niet-ontvankelijk dient te worden. Beklaagde is van mening dat de klacht opgevat dient te worden als alleen gericht tegen beklagde sub 1.

HET VERWEER VAN BEKLAAGDE SUB 1

Beklaagde stelt dat zij de woning, gezien de daaraan klevende gebreken, voor een marktconforme prijs heeft verkocht aan [G BV] en dat zij aldus de belangen van klagers op de juiste wijze heeft behartigd. Beklaagde stelt ook dat zij degene is geweest die de onderhandelingen met [G], die een bestaande klant van haar was, heeft gevoerd. Beklaagde was ook degene die [G] heeft 'getipt' over de woning van klagers, maar zij heeft daarbij wel duidelijk gemaakt aan [G] dat zij in dit geval de belangen van de verkopende partij, klagers, behartigde. Volgens beklagde zou beklagde sub 2 zich met die onderhandelingen niet meer hebben bemoeid toen bleek dat [G] in de woning geïnteresseerd was.

Beklaagde stelt in haar dupliek dat zij op de hoogte was van de familiebanden tussen beklagde sub 2 en de bestuurder van [G] en dat dit voor haar juist de reden was om beklagde sub 2 'van de zaak te halen'.

Als verklaring voor het feit dat de woning twee weken na de levering daarvan aan [G] al weer door haar, beklagde, te koop werd gezet, geeft beklagde aan dat [G] na de koop was gebleken dat de fundering van het pand slechter was dan zij had verwacht en dat zij hoge kosten voor het herstel daarvan zou moeten maken. Nu [G] inmiddels al aanzienlijke (architect)kosten had gemaakt in verband met de voorgenomen verbouwing van het pand, wenste [G] die door haar gemaakte kosten door middel van een hogere verkoopprijs weer terug te krijgen, aldus beklagde. Volgens beklagde heeft zij aan [G] gemeld dat de kans voor [G] op het verkrijgen van een verkoopprijs van € 350.000,-- niet groot was, maar beklagde heeft de woning toch voor dit bedrag te koop gezet. Beklaagde erkent dat eerdergenoemde heer [H] een bod op de woning heeft uitgebracht, doch zij stelt dat met de heer [H] niet is gesproken over de slechte staat van de fundering. Dit laatste zou er volgens beklagde toe hebben geleid dat de heer [H] van de koop zou hebben afgezien. Beklaagde heeft tevens – ter zitting – gemeld dat [G] niet op het bod van de heer [H] wilde ingaan, omdat diens bod onder het voorbehoud

van financiering was gedaan. [G] zocht een koper die geen voorbehouden zou maken.

Tenslotte stelt beklaagde nog dat per abuis aan de heer [H] is gemeld dat de woning verkocht zou zijn. Beklaagde stelt ook dat [G] uiteindelijk heeft ingezien dat het kansloos was het pand weer te verkopen en dat om die reden de woning uit de verkoop is teruggetrokken. Volgens beklaagde is de woning tot op heden niet verkocht. Beklaagde is van mening dat zij klagers niet heeft misleid en dat zij geen misbruik van hun vertrouwen heeft gemaakt.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklaagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Beklaagde sub 2

Nu beklaagde sub 2 en zijn vennootschap [makelaarskantoor Z] geen aangeslotene bij dan wel lid van de Vereniging zijn, kunnen klagers in hun klacht tegen beklaagde niet worden ontvangen. Hetgeen klagers deze beklaagde verwijten zal worden beschouwd als gericht tegen beklaagde sub 1, nu vast staat dat beklaagde sub 1 in het onderhavig geval gebruik heeft gemaakt van de diensten van beklaagde sub 2.

De Raad verklaart de klacht voor zover gericht tegen beklaagde sub 2 dan ook **niet-ontvankelijk**.

Beklaagde sub 1

Deze beklaagde is aangeslotene bij de Vereniging. De tegen beklaagde gerichte klacht is dan ook ontvankelijk.

Beklaagde heeft in opdracht van klagers de verkoop van hun woning ter hand genomen. De omstandigheid dat de koper van de woning, [G BV], een bestaande klant van haar was en dat zij deze, naast anderen, heeft getipt over de bij haar in verkoop zijnde woning van klagers had voor beklaagde aanleiding moeten zijn zulks onmiddellijk aan klagers te melden. Door dit laatste niet aan klagers te melden heeft zij de schijn van belangenverstrengeling op zich geladen. Daarmee heeft zij artikel 6 van de Erecode overtreden.

Zelfs indien een zodanige mededeling wel door beklaagde zou zijn gedaan – hetgeen echter niet is gebeurd – was het beklaagde nog niet toegestaan om de contacten met klagers te laten onderhouden door beklaagde sub 2, die klagers heeft geadviseerd de woning aan een

belegger/investeerder te verkopen en die vervolgens de woning tezamen met de bestuurder van [G] heeft bezocht, alsook met klagers heeft gecorrespondeerd over een bod dat [G] op de woning had uitgebracht en de bevindingen van [G] aangaande de staat van het pand. Immers, [G] was een bestaande klant van beklaagde en beklaagde heeft zelf erkend dat zij op de hoogte was van de familierelatie tussen beklaagde sub 2 en de bestuurder van [G]. In tegenstelling tot hetgeen beklaagde heeft gesteld heeft zij beklaagde sub 2 derhalve niet meteen 'van de zaak gehaald' toen bleek dat [G] een geïnteresseerde gegadigde was. Zowel beklaagde sub 1 als beklaagde sub 2 hebben klagers niet van die familierelatie op de hoogte gesteld.

Beklaagde heeft dusdoende gezorgd voor een onjuiste beeldvorming over de door haar ingeschakelde 'hulppersoon' (beklaagde sub 2), alsook over haar eigen werkwijze, positie en belangen. Daarmee heeft beklaagde gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 1 van de Erecode der Vereniging.

De klacht is dan ook **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

De Raad is van oordeel dat in dit geval een tuchtrechtelijke maatregel gepast is. De Raad legt aan beklaagde dan ook een maatregel op in de vorm van een **berisping** en een **boete van € 5.000,-** (zegge: vijfduizend euro), te betalen aan de Vereniging.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen, zijnde een bedrag van € 2.675,00, te vermeerderen met 21% BTW ad € 561,75, derhalve in totaal **€ 3.236,75**. Beklaagde zal na het onherroepelijk worden van deze uitspraak daartoe een factuur ontvangen van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM,

mr. J.P. van Harseler, T.A.W. Heijmeijer en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 14 maart 2019.

J.P. van Harseler, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep wordt ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290 te 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.