

**Informatie aan niet-opdrachtgever. Ongepast optreden. Onzorgvuldig handelen.**

*Klagers waren geïnteresseerd in een pand en hebben over de aankoop langdurige en moeizame onderhandelingen gevoerd. Klagers verwijten de verkopend makelaar (beklaagde) dat hij daarbij op tuchtrechtelijk laakbare wijze met hen is omgegaan. Het pand is uiteindelijk aan een derde verkocht.*

*De Raad stelt vast dat klagers werden begeleid door een aankoopmakelaar.*

*Klagers hebben er zelf voor gekozen om de reeds door de verkopers getekende koopovereenkomst niet mede te ondertekenen. Dat was uiteraard hun goed recht maar het risico van die keuze komt vanzelfsprekend voor rekening van klagers. Omdat er geen exclusiviteit was afgesproken, behielden de verkopers vrijheid van handelen. De verkopers konden en mochten er voor kiezen om het pand aan een derde te verkopen. Dat beklagde jegens klagers onzorgvuldig heeft gehandeld door aan die verkoop mee te werken, is niet gebleken. Nu ook overigens niet is komen vast te staan dat beklagde klachtwaardig gehandeld heeft, is de klacht ongegrond.*

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **K.** en de heer **F.**, [adres], klagers,

Tegen:

de heer **M.**, verbonden aan [naam makelaarskantoor], gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres], beklagde.

**1. Verloop van de procedure**

- 1.1. Bij per e-mail van 15 februari 2016 aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden brief en klachtenformulier van 22 februari 2016 hebben klagers tegen beklagde een klacht ingediend.
- 1.2. Voorafgaand aan die klacht verzochten klagers bij brief van 21 december 2015 beklagde om betaling van de kosten van een in opdracht van

klagers door ingenieursbureau [bedrijfsnaam] uitgevoerd verkennend bodemonderzoek in/op het perceel [adres].

- 1.3. Omdat betaling van die kosten uitbleef en beklaagde ook niet op de brief van 21 december 2015 reageerde, rappelleerden klagers beklaagde bij brief van 5 februari 2016 onder gelijktijdige mededeling dat bij gebreke van betaling c.q. reactie voor/op 12-02-2016 *“...wij bij het tuchtcollege voor NVM makelaars een klachtenprocedure (zullen) starten”*.
- 1.4. In reactie op die brief heeft beklaagde bij brief van 12 februari 2016 aan klagers geantwoord, kort en zakelijk gezegd, dat hij naar zijn oordeel niet onjuist jegens klagers heeft gehandeld en dat hij dus ook geen reden ziet voor een kostenvergoeding. Daarna hebben klagers hun klacht ingediend, welke klacht de NVM Consumentenvoorlichting bij brief van 8 maart 2016 ter be- en afhandeling heeft doorgeleid aan de Raad.
- 1.5. Beklaagde heeft op 25 april 2016 een verweerschrift ingediend.

- 1.6. Ter zitting van 14 juni 2016 heeft de Raad gehoord:
- mevrouw K., namens klager
  - de heer M., verbonden aan [naam makelaarskantoor], beklagde.
- 1.7. Tijdens de zitting op 14 juni 2016 heeft ieder van partijen zijn standpunt nader mondeling toegelicht en gereageerd op vragen van de Raad. Klager K. deed dat op basis van ter zitting overgelegde schriftelijke pleitnotities, die aan het procesdossier zijn toegevoegd.

## **2. De feiten**

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Beklaagde trad op als verkopend makelaar van de heer en mevrouw O. bij de verkoop van hun perceel/pand aan de [adres].
- 2.3. Klagers toonden in januari 2015 interesse in dat perceel/pand. Zij hebben dat in het voorjaar 2015 dan ook bezichtigd. Na die bezichtiging is er onderhandeld over mogelijke aankoop en nadat partijen op hoofdpunten overeenstemming hadden bereikt, is begin juni 2015 door beklagde aan klagers een door verkopers geaccordeerde/getekende (ver)koopovereenkomst voorgelegd.

- 2.4. Klagers wilden die (ver)koopovereenkomst echter niet tekenen, omdat hen op dat moment uit een in hun opdracht uitgevoerd verkennend bodemonderzoek was gebleken van bodemverontreiniging in/op het perceel [adres].
- 2.5. Desondanks hielden klagers over de (ver)koop van het perceel/pand contact, zowel rechtstreeks met de heer en mevrouw O., alsook via hun aankoopmakelaar H. met beklagde.
- 2.6. Die contacten leidden echter niet tot overeenstemming tussen partijen; het perceel/pand [adres] werd eind november 2015 dan ook niet aan klagers maar aan een ander verkocht.

### **3. De klacht**

- 3.1. Blijkens hun aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden brief d.d. 15 februari 2016 stellen klagers dat beklagde zich schuldig gemaakt heeft aan:

*"1. Diefstal: onvreemding van hem niet toebehorende kostbare onderzoeksresultaten (kosten onderzoek bureau plus kosten tijdsinvestering van ons).*

*2. Misleiding (onderzoek laten uitvoeren terwijl er andere gegadigden waren zonder dat te communiceren).*

*3. Het meewerken en faciliteren aan onethisch en laakbaar gedrag van verkopers.*

*4. Moedwillig misbruik maken van onze onwetendheid, door gebruik te maken van onze middelen (zowel financieel als tijdsinvestering maar ook technische kennis) waardoor ons met opzet schade is berokkend.*

*5. Het eerst negeren van ons verzoek om tot een oplossing te komen over geleden schade en daarna ontkennen van verantwoordelijkheid.”*

3.2. Tijdens de hoorzitting op 14 juni 2016 hebben klagers bij monde van klager K. hun in overweging 3.1 geciteerde klachten “1.” en “5.” Ingetrokken.

3.3. De overige in overweging 3.1 geciteerde onderdelen “2., 3. en 4.” hebben klagers daarentegen uitdrukkelijk gehandhaafd onder mededeling dat die onderdelen van de klacht terug te voeren zijn op de kern van hun klacht, namelijk hun wens om erkenning c.q. bevestiging te krijgen dat “*we zo niet met elkaar omgaan*” en hun klacht, dat de wijze waarop beklaagde met klagers is omgegaan niet overeenstemt met de beroepsethiek die naar het oordeel van klagers van een erkend NVM-makelaar kan en mág worden verwacht.

#### **4. Het verweer**

4.1. In zijn verweerschrift van 25 april geeft beklaagde op de in overweging 3.1. geciteerde onderdelen 2, 3 en 4 van de klacht de navolgende reactie: “*Klacht 2: Misleiding. Gedurende het hele kalenderjaar zijn er diverse kandidaten komen kijken bij de woning aan de [adres]. Toevalligerwijs dient de uiteindelijke koper zich aan in de week de heer F. en mevrouw K. hun onderzoek hadden gepland.*”

*De heer F. en mevrouw K. kunnen onmogelijk het idee hebben dat wij gedurende een periode van bijna een jaar het pand exclusief voor hen vasthouden. Bovendien bevestigen de heer F. en mevrouw K. in hun schrijven zelf dat ik zijn aankoopmakelaar wel degelijk had aangegeven dat er ook andere kandidaten waren. Dit hoef ik eigenlijk niet te doen, maar vond ik zelf wel zo netjes. Er is in mijn beleving dan ook geen enkele sprake van misleiding.*

*Klacht 3: De heer F. en mevrouw K. nemen het mij blijkbaar kwalijk dat zij geen koffie kregen van de verkopers ten tijde van het laatste bodemonderzoek. Ik was er niet eens bij aanwezig! De verkopers zijn volwassen mensen met een berg levenservaring. Het is dan ook ridicuul te veronderstellen dat ik hen willens en wetens heb aangespoord onethisch gedrag te gaan vertonen. Wat heb ik daarbij te winnen? In mijn beleving is er werkelijk niets onethisch gebeurd in het hele dossier. Ook niet bij de verkoper, laat staan dat ik verantwoordelijk ben voor de keuzes van mijn opdrachtgever. Als het aan mij had gelegen, had ik in mei de woning aan de heer F. en mevrouw K. verkocht, maar zij wilde geen zekerheid geven.*

*Klacht 4 Misbruik: de heer F. en mevrouw K. claimen misbruik van hun onwetendheid. De heer F. en mevrouw K. hebben een NVM aankoopmakelaar ingeschakeld om hen te begeleiden. Deze heeft hen vertegenwoordigd en we hebben de communicatie derhalve via de aankoopmakelaar laten lopen. Met het aanstellen van een makelaar zijn zij in mijn beleving niet meer onwetend. Maar wat doet dat er eigenlijk toe? Er is geen sprake van misbruik. We hebben nooit de heer F. en mevrouw K. schade berokkend. We hadden de woning heel graag aan hen verkocht, maar ze wilden geen zekerheid geven.”.*

4.2. Tijdens de hoorzitting op 14 juni 2016 heeft beklaagde ter toelichting nogmaals uitdrukkelijk betwist dat hij onjuist zou hebben gehandeld. In tegendeel, volgens hem handelde hij correct en volgens de instructies van zijn opdrachtgever.

5. **De beoordeling**

5.1. Op grond van de zowel in de klachtbrief, als in het verweerschrift en de daarop door partijen tijdens de hoorzitting op 14 juni gegeven toelichting constateert de Raad dat er sprake is geweest van niet alleen een langdurig, maar kennelijk ook moeizaam onderhandelingsproces.

5.2. De Raad stelt vast dat klagers zich in die onderhandelingen hebben laten adviseren en begeleiden door een aankoopmakelaar. Reeds daarom kan naar het oordeel van de Raad in elk geval onderdeel 4 van de klacht geen doel treffen.

5.3. De Raad stelt voorts vast dat in juni 2015 door beklaagde aan klagers een door de verkopers getekende (ver)koopovereenkomst is voorgelegd. Klagers kozen ervoor die overeenkomst niet te tekenen. Uiteraard is dat klagers' goed recht, maar het risico van hun keuze komt vanzelfsprekend voor rekening van klagers.

5.4. Deze keuze impliceerde immers dat er geen – al dan niet ten aanzien van de geconstateerde bodemverontreiniging geclausuleerde – (ver)koopovereenkomst tot stand kwam.

- 5.5. Derhalve en omdat er ook overigens, zoals klagers in hun klachtbrief d.d. 15 februari 2016 (pag. 3 slot) expliciet erkennen, toen noch later exclusiviteit is afgesproken, behielden verkopers vrijheid van handelen.
- 5.6. Daaruit volgt dat verkopers er dus in beginsel voor konden/mochten kiezen om hun perceel/pand aan de [adres] om hen moverende redenen aan anderen dan aan klagers te verkopen.
- 5.7. Die keuze en de daaruit volgende opdracht van verkopers aan beklaagde om tot verkoop aan een ander dan aan klagers over te gaan, kan beklaagde -die immers werkte in opdracht van verkopers!- op zichzelf niet worden aangerekend. Afgezien daarvan zijn er aan de Raad ook geen specifieke feiten en/of omstandigheden gebleken, op grond waarvan de medewerking aan deze verkoop jegens klagers onzorgvuldig moet worden geoordeeld.
- 5.8. Daarom en omdat de Raad ook overigens niet is gebleken van enig klachtwaardig handelen en/of nalaten van beklaagde jegens klagers is de klacht naar het oordeel van de Raad in al zijn onderdelen ongegrond.

## **6. Beslissing**

- 6.1. De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:
- verklaart de klacht ongegrond.



Aldus gewezen te Tilburg door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Lijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris en ondertekend op 22 juli 2016.