

Ten onrechte courtage bij koper/niet-opdrachtgever in rekening gebracht. Intimiderend optreden bij incasso.

Iemand biedt zijn woning te koop aan. Een vastgoedonderneming neemt contact met verkoper op en brengt hem in contact met een koper (klager). De vastgoedonderneming verzoekt vervolgens de makelaar (beklaagde) om een koopakte op te stellen. De makelaar stuurt vervolgens een declaratie voor hem zelf en de vastgoedonderneming naar de notaris met het verzoek het bedrag ten laste van de koper te brengen. De notaris bevreemdt dit en neemt contact op met koper die ontkent een courtageplicht te hebben. Daarop wordt koper tot tweemaal toe bezocht door een derde die nogal intimiderend optreedt. De NVM heeft zich in deze zaak gevoegd. Van een schriftelijk vastgelegde afspraak dat koper courtage zou betalen is niets gebleken. De makelaar had dan ook geen courtagenota mogen indienen.

Gebleken is dat de persoon die klager thuis opzoekt, optrad in opdracht van de vastgoedonderneming zodat dit klachtonderdeel geen doel treft. Nu dit laatste het geval is, rechtvaardigt het gebeuren niet, zoals door de NVM gesteld, een zwaardere straf dan de voorwaardelijke schorsing die de raad van toezicht oplegde.

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

H MAKELAARS B.V., lid van de vereniging, kantoorhoudende te B

appellante (beklaagde)

tegen

HET ALGEMEEN BESTUUR VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM (hierna: “de NVM”), gevestigd en kantoorhoudende te Nieuwegein,

appellante,

en

de heer **J. VAN DE G.** wonende te E,

klager,

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij e-mail van 28 mei 2015 heeft klager een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost. In de beslissing van 26 november 2015, verzonden op 26 november 2015, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklaagde ingediende klacht gegrond verklaard. Aan beklaagde is een voorwaardelijke schorsing opgelegd voor de duur van drie maanden. De Raad van Toezicht heeft bepaald dat beklaagde met een bedrag van € 2.300,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.

1.2 Op de voet van artikel 42 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft de NVM bij brief van 22 december 2015, ontvangen op 23 december 2015, tijdig hoger beroep ingesteld tegen voormelde beslissing. In haar beroepschrift van 10 februari 2016 heeft de NVM de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

1.3 Beklaagde is bij brief van 8 januari 2016, ontvangen op 11 januari 2016, tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In haar aanvullend beroepschrift, ontvangen bij brief van 12 februari 2016, heeft beklaagde de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

1.4 De NVM heeft bij brief van 14 maart 2016 verweer gevoerd tegen het beroep van beklaagde.

1.5 Bij brief van 15 maart 2016 heeft beklaagde verweer gevoerd tegen het beroep van de NVM.

1.6 Klager heeft bij brief van 30 maart 2016 gereageerd op de beroep- en verweerschriften van beklaagde en de NVM.

1.7 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.

1.8 Ter zitting van 14 april 2016 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

1. - klager in persoon, vergezeld van de heer Van de G sr.;
2. - namens beklaagde: de heer R.D., vergezeld van mr. L. van Hoeven en de heer J. C.;
3. - namens de NVM: de heer G. Terhaar sive Droste.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 De heer D. M. (hierna: "M") was eigenaar van de woning aan de S-laan 22 te E (hierna: "de woning"), die door hem te koop werd aangeboden. Door bemiddeling van de heer J. C. (hierna: "C") is M in contact gekomen met de heer Van de G sr. en vervolgens met klager. C heeft met hen verkoopbesprekingen gevoerd.

2.2 C Vastgoed B.V., een vennootschap van C, heeft aan beklaagde opdracht gegeven om op basis van de onder 2.1 genoemde verkoopbesprekingen een koopakte op te stellen. De werkzaamheden van beklaagde zijn uitgevoerd door de heer R.D. (hierna: de Makelaar), verbonden aan beklaagde.

2.3 Bij e-mail van 16 december 2014 heeft de Makelaar aan klager een formulier gestuurd, waarop klager personalia heeft ingevuld en verder onder meer heeft vermeld:

“Notaris: :

Eigendomsoverdracht:

Koopsom : € 300.000 k.k./v.o.n.

Roerende zaken : € / svp open laten

*Ontbindende voorwaarden : ~~– huisvestingsvergunning voor een periode van ... weken~~
- financiering van €.....—voor een periode van ... weken
- Nationale Hypotheek Garantie voor een periode van ... weken*

Overig : bouwkundige keuring, svp niet in akte vermelden. Zal plaatsvinden voor het tekenen van de koopovereenkomst”

2.4 De Makelaar heeft klager en verkoper M uitgenodigd voor een bespreking op 18 december 2014 op zijn kantoor.

2.5 Tijdens de onder 2.4 genoemde bespreking heeft de Makelaar aan klager en M een concept-koopakte voorgelegd waarin – zonder vooroverleg met klager – een koopsom van € 287.000,00 k.k. was opgenomen. Voorts werd erin vermeld dat de beklaagde optrad als makelaar van klager. Klager heeft tegen deze vermelding bezwaar gemaakt, waarop de tekst in de koopakte is aangepast. Klager en M hebben vervolgens op 18 december 2014 de koopakte ondertekend.

2.6 De eigendomsoverdracht was gepland op 31 maart 2015. Bij e-mail van 18 maart 2015 heeft de Makelaar aan klager bericht:

“De dag komt dichterbij voor je nieuwe woning. Zowel Jaap als ik hebben je telefonisch proberen te bereiken maar dat lukt niet; vast druk met van alles.

Wij hebben nog een afspraak over de verdere afwikkeling vd koop/verkoop. Graag eea even kortsluiten en afwikkelen met Jaap of mij. (...)”

2.7 Een e-mail van 26 maart 2016 van de Makelaar aan klager luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Ruim een week verder en de overdracht is volgende week.

Als Jaap of ik voor het weekend de verdere afwikkeling van koop/verkoop niet met jou afgerond hebben, ben ik genoodzaakt eea door te sturen naar de notaris ter afwikkeling.”

2.8 Bij e-mail van 30 maart 2015 om 08.31 uur heeft de Makelaar aan de instrumenterende notaris bericht:

“Hierbij ontvangt u onze declaratie.

Deze nota dient te worden opgenomen in de afrekening van de KOPER. Alle personen zijn hiervan op de hoogte.”

2.9 De onder 2.8. genoemde nota van beklaagde ten laste van klager bedraagt € 6.000,-, te vermeerderen met € 1.260,- BTW. Als toelichting is vermeld: *“Voor de door ons verrichtte werkzaamheden met betrekking tot de koop en verkoop voor het bovengenoemde registergoed declareren wij u conform afspraak.”*

Het in rekening gebrachte bedrag aan honorarium heeft betrekking op de werkzaamheden van zowel de Makelaar

als C.

2.10 Bij e-mail van 30 maart 2015 om 09.56 uur heeft de notaris aan de Makelaar bericht:

“Onderstaand bericht verbaast mij op 2 punten: ten eerste heb ik vorige week contact met jullie kantoor opgenomen daar ik tot op heden nog geen courtagenota (van de verkoper) had ontvangen. Hierop werd medegedeeld dat er geen nota aan mijn kantoor zou worden verzonden c.q. dient te worden verrekend via de afrekening. Ten tweede begrijp ik niet goed waarom ik een courtagenota ontvang ten laste van de koper (in plaats van de opdrachtgever zijnde de verkoper). Uiteraard is het vorenstaande mogelijk als hieromtrent een afwijkende afspraak is gemaakt. Ik heb vanmorgen contact gehad met de koper, de heer Van de G, en van hem vernomen dat het vorenstaande niet conform afspraak is en dat de betaling van de nota niet dient te geschieden via mijn kantoor c.q. niet verrekend dient te worden via de afrekening. Ik adviseer u in deze om contact op te nemen met de koper (en/of verkoper)! Mocht hieruit voortvloeien dat betaling alsnog via mijn kantoor dient te geschieden, verneem ik dat graag van u.”

2.11 Een e-mail van 30 maart 2015 om 11.30 uur van de Makelaar aan de notaris luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Bedankt voor de mail.

Bij de overdracht is morgen de heer C (bekend bij koper en verkoper) aanwezig ivm een voor mij verplichte educatie. De heer C is van eea op de hoogte en is ook in het bezit van de nota. Hoe eea verder afgewikkeld zal gaan worden zal hij regelen.”

2.12 Op 7 april 2015 heeft een man met een groot postuur - volgens C was dat de heer K - de onder 2.6 genoemde factuur in een envelop van beklaagde aan klager aangeboden en hem dringend verzocht voor betaling van de declaratie te zorgen. Voorts heeft hij na weigering van klager om te betalen op dreigende toon meegedeeld dat bij niet betaling andere stappen ondernomen zouden worden.

2.13 Op 27 mei 2015 heeft dezelfde man gesproken met Van de G sr.

2.14 Een verklaring van de heer N. K, gedateerd 10 februari 2016, luidt, voor zover relevant, als volgt:

“De heer J. C. van C Vastgoed (...), voor wie ik regelmatig werk verrichtte, heeft mij in april 2015 verzocht een declaratie af te geven aan [klager] (...). Dit alvorens de vordering eventueel uit handen te geven aan een deurwaarder en dus met het oogmerk om kosten niet extra te laten oplopen.

Toen ik één of twee dagen na ontvangst van het verzoek van de heer C naar de bewuste woning ging trof ik [klager] zelf aan. Toen ik hem aansprak waarvoor ik kwam, kreeg ik direct te horen dat hij alleen wat met meneer C te maken had en met niemand anders. (...)

Na later telefonisch overleg met de heer C ben ik na een korte periode opnieuw naar de woning gegaan.(...)”

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.

3.2 Klager verwijt beklaagde dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat:

1. a. beklaagde aan de notaris een courtagenota heeft toegezonden om in de notariële afrekening te worden opgenomen, hoewel klager hem geen opdracht voor dienstverlening heeft gegeven;

2. b. beklagde door inschakeling van een derde die zich tweemaal bij klager aan de deur intimiderend en dreigend ten opzichte van klager opstelde, heeft geprobeerd de courtagenota te incasseren.

3.3 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen gegrond verklaard en aan beklagde een voorwaardelijke schorsing van drie maanden opgelegd.

4. **Het hoger beroep van beklagde**

4.1 Beklaagde heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Beklaagde heeft haar diensten verleend in opdracht van de vennootschap van C. C heeft beklagde pas naar voren geschoven toen de tussen klager en M gemaakte afspraken vast stonden. Beklaagde heeft alleen de formele afwikkeling en facturatie van de courtage voor haar rekening genomen. Zij was geen actieve partij bij de onderhandelingen tussen klager en M. Uitsluitend heeft zij ten dienste en in het verlengde van C als makelaar opgetreden. De courtage ziet op kosten voor werkzaamheden verricht door zowel C als beklagde.

4.3 Uit de onderhandelingen tussen M en klager was naar voren gekomen dat klager een bedrag ad € 300.000,- vrij op naam bereid was te betalen. M wilde netto een bedrag ad € 287.000,- voor de woning ontvangen. Het verschilbedrag ad € 13.000,- zou dienen ter dekking van de transactie- en notariële kosten, en als courtage voor beklagde en C. Klager was hier van op de hoogte, hij heeft immers zelf het bedrag van de koopsom ingevuld op het onder 2.3 genoemde formulier. Pas vlak voor het passeren van de woning heeft klager bezwaar gemaakt tegen het bedrag. Het bedrag moest worden gewijzigd in € 287.000,- k.k. Met deze aanpassing is ingestemd. Pas bij de overdracht van de woning bleek klager de afspraak niet te willen nakomen voor wat betreft de betaling van de courtage. Beklaagde heeft haar courtagenota daarna rechtstreeks aan klager gestuurd, doch feitelijk voor en namens C. Niet beklagde, maar Cs heeft de heer K verzocht om de incasso van de factuur te effectueren. Beklaagde zelf heeft nooit gebruik gemaakt van de diensten van de heer K.

5. **Het hoger beroep van de NVM, tevens verweer tegen het hoger beroep van beklagde**

5.1 De NVM heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

5.2 Wanneer wordt uitgegaan van de feiten zoals die in de uitspraak van de Raad van Toezicht zijn vermeld, is de NVM van oordeel dat de handelwijze van beklagde een flagrante schending van regel 1 van de Erecode oplevert. Beklaagde heeft op meerdere fronten de Erecode geschonden. Het vertrouwen in de stand der makelaars is ernstig ondermijnd door het handelen van beklagde. Bij die constatering volstaat een voorwaardelijke schorsing niet, maar is een zwaardere maatregel geïndiceerd, aldus de NVM.

5.3 Op de courtagenota is niet vermeld dat er wordt gefactureerd namens of in opdracht van C Vastgoed B.V. Beklaagde heeft evenmin haar rol en haar werkzaamheden in opdracht van C Vastgoed B.V. schriftelijk vastgelegd danwel kenbaar gemaakt aan alle betrokken partijen. De NVM is van mening dat de grondslag voor facturatie door beklagde aan klager in deze zaak ontbreekt. Het klemt dan des te meer dat beklagde heeft ingestemd met het innen van diens courtagenota door de heer C dan wel (impliciet) opdracht aan hem geeft de courtagenota te innen door een kopie van de factuur aan hem mee te geven.

6. Het verweer van beklagde tegen het hoger beroep van de NVM

6.1 Tegen het hoger beroep van de NVM heeft beklagde het volgende aangevoerd.

6.2 Beklaagde betwist dat zij artikel 1 van de Erecode zou hebben geschonden. Zij heeft uitsluitend in opdracht van C de courtagenota verstuurd aan klager. C had immers de overeenkomst gesloten tussen klager en de verkopende partij. Op het moment dat de factuur niet werd voldaan, heeft beklagde tot twee keer toe een standaard, neutrale betalingsherinnering aan klager verzonden. Toen daarop niet werd betaald, heeft beklagde C daaromtrent geïnformeerd. Geheel zelfstandig heeft C vervolgens de heer K ingeschakeld voor de verdere incasso van de factuur. Beklaagde is niet gekend geweest in deze werkwijze, is er niet bij betrokken geweest en heeft zelf nimmer op enigerlei wijze gebruik gemaakt van de diensten van de heer K.

7. Het verweer van klager tegen het hoger beroep van de NVM en beklagde

7.1 Tegen het beroep van de NVM en beklagde heeft klager het volgende aangevoerd.

7.2 Volgens klager staat onherroepelijk vast dat de wijze van incasseren door beklagde buitensporig is geweest, hetgeen de aanleiding was voor de door hem ingediende klacht. Daarnaast staat volgens hem tevens vast dat de courtagenota niet door hem betaald diende te worden.

8. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

8.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

8.2 De Centrale Raad van Toezicht zal eerst de vraag behandelen of beklagde de kosten voor de door haar verrichte diensten aan klager in rekening mocht brengen.

8.3 Beklaagde heeft zich op het standpunt gesteld dat niet klager, maar C haar opdrachtgever is geweest. Dit standpunt wordt gesteund door klager, die immers betwist dat hij aan beklagde een opdracht heeft gegeven voor begeleiding van de verkooponderhandelingen. In beginsel heeft derhalve te gelden dat de door beklagde verrichte werkzaamheden uitsluitend in rekening mochten worden gebracht aan C als opdrachtgever. Indien het de intentie van partijen was om de kosten van beklagde voor rekening van klager te laten komen, had het op de weg van beklagde gelegen om die afspraak schriftelijk vast te leggen.

8.4 Beklaagde heeft aangevoerd dat die afspraak weliswaar niet schriftelijk is vastgelegd, maar dat tussen klager en verkoper is afgesproken dat klager € 300.000,- v.o.n. zou betalen voor de woning. De verkoper zou € 287.000,- ontvangen. Uit het restant zou onder andere de courtage voor beklagde en C worden voldaan. Deze afspraak wordt echter door klager betwist. Uit de tussen klager en verkoper van de woning tot stand gekomen koopovereenkomst volgt dat de woning is verkocht voor een bedrag ad € 287.000,-. Enige afspraken omtrent courtage zijn, in afwijking van artikel 3 van de algemene consumentenvoorwaarden van de NVM, niet schriftelijk vastgelegd. Nu beklagde dit heeft nagelaten en klager de door beklagde gestelde prijsafpraak betwist, moet het ervoor worden gehouden dat tussen klager en beklagde geen nadere afspraken over

bemiddeling en de daarmee gemoeide kosten zijn gemaakt.

8.5 Nu moet worden aangenomen dat beklaagde niet in opdracht van klager heeft gewerkt en ook geen afspraken met klager heeft gemaakt omtrent haar courtage, had zij geen nota ten name van klager mogen opmaken en aan hem mogen sturen waarin kennelijk zowel haar courtage als de kosten van C in rekening zijn gebracht. Door desondanks de nota ten name van klager te stellen, klager de nota te zenden en bij gebreke van betaling uiteindelijk aan de notaris te sturen met de opdracht deze ten laste van klager te verrekenen bij de overdracht van de woning, heeft beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Klachtonderdeel a is dan ook gegrond.

8.6 Klachtonderdeel b ziet op de wijze van incasseren van de courtagenota door middel van het inschakelen van een derde die zich tweemaal bij klager intimiderend en dreigend heeft opgesteld.

8.7 Uit het proces-verbaal van de zitting bij de Raad van Toezicht blijkt dat de Makelaar daar heeft verklaard dat de heer K in zijn opdracht naar klager is gegaan. Dit standpunt wordt in hoger beroep echter betwist door de Makelaar en beklaagde. Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling in hoger beroep heeft C verklaard dat hij de heer K heeft ingeschakeld, zoals hij in het verleden al vaker had gedaan. Ook de heer K zelf heeft verklaard dat hij door C is ingeschakeld, zie de hiervoor onder punt 2.14 weergegeven verklaring.

8.8 Gelet op deze gemotiveerde betwisting door beklaagde, is niet vast komen te staan dat beklaagde de heer K heeft ingeschakeld, maar moet het ervoor gehouden worden dat de heer K door C is ingeschakeld. Weliswaar geldt dat het een nota van beklaagde betreft en dat zij verantwoordelijk blijft voor de wijze van incasseren daarvan. Nu zij echter niet zelf opdracht heeft gegeven om de heer K in te schakelen en ook niet is gebleken dat zij op enige wijze betrokken is geweest bij de wijze van incasso door de heer K, kan het oordeel dat beklaagde heeft getracht om onder bedreiging van geweld een nota te incasseren niet in stand blijven. Klachtonderdeel b is dan ook ongegrond.

8.9 Het hoger beroep van de NVM was erop gericht dat aan beklaagde een zwaardere straf zou worden opgelegd. Klachtonderdeel b is echter ongegrond verklaard. Het bij klachtonderdeel a passende straf leidt niet tot een zwaardere straf, zodat het hoger beroep van de NVM zal worden afgewezen.

9. **Slotsom**

9.1 Zoals hiervoor is overwogen wordt klachtonderdeel a gegrond verklaard en klachtonderdeel b ongegrond. De beslissing van de Raad van Toezicht kan derhalve niet in stand blijven en zal worden vernietigd.

9.2 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de wijze van handelen door beklaagde, alsmede het feit dat zij er geen blijk van heeft gegeven dat deze handelwijze tuchtrechtelijk laakbaar is geweest, rechtvaardigt dat aan beklaagde een boete ad € 5.000,- zal worden opgelegd. Nu beklaagde in hoger beroep deels in het gelijk en deels in het ongelijk is gesteld, zal zij worden belast met de helft van de kosten die zijn verbonden aan de behandeling van het hoger beroep, naast de volledige kosten van de procedure bij de Raad van Toezicht.

9.3 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

10. **Beslissing in hoger beroep**

10.1 Vernietigt de beslissing van 26 november 2015 van de Raad van Toezicht Oost

en opnieuw beslissend:

10.2 Verklaart klachtonderdeel a als onder 3.2. weergegeven gegrond;

10.3 Verklaart klachtonderdeel b als onder 3.2 weergegeven ongegrond;

10.4 Legt aan beklaagde een boete op van € 5.000,-;

10.5 Bepaalt dat beklaagde ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties een bedrag van € 3.793,50, exclusief eventueel verschuldigde BTW, zal voldoen;

10.6 Bepaalt dat de onder 10.4 en 10.5 genoemde bedragen binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zullen worden voldaan;

10.7 Verstaat dat het door klager in eerste instantie betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. drs. D.H. de Witte, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 17 juni 2016.