

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onzorgvuldig handelen. Opdrachtgever niet gerechtigd om beoogde overeenkomst aan te gaan. Conservatoir beslag. Afgeven van een verklaring in het kader van een gerechtelijke procedure waarbij de cliënt van de makelaar betrokken is.

Klaagster was verwickeld in een echtscheidingsprocedure en heeft conservatoir beslag laten leggen op een winkelpand van haar ex-echtgenoot (X). Enige tijd later heeft X samen met zakenpartner Y aan beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij verhuur van het pand gegeven. Y was op dat moment (nog) geen mede-eigenaar van het winkelpand. Uiteindelijk besloot beklaagde het pand zelf te gaan huren en er het makelaarskantoor te vestigen. Klaagster verwijt beklaagde dat hij een onvolledige en misleidende verklaring aan de advocaat van haar ex-echtgenoot heeft gegeven. Uit die verklaring bleek niet duidelijk dat X het pand het pand inmiddels (aan beklaagde zelf) verhuurd had. Hierdoor kon de rechter in de procedure tussen klaagster en X op het verkeerde been gezet worden. Uit de verklaring van beklaagde werd immers niet duidelijk dat X m.b.t. het winkelpand huurinkomsten (van beklaagde) ontving. Daarnaast wordt beklaagde nog verweten dat hij op twee klachtbrieven van klaagster niets heeft laten horen.

De Raad overweegt dat een makelaar in het algemeen al het mogelijke moet doen om na te gaan of zijn opdrachtgever gerechtigd is de beoogde overeenkomst aan te gaan. Hier was dat t.a.v. mede-opdrachtgever Y niet het geval. Verder acht de Raad het onzorgvuldig om als makelaar een pand waarop conservatoir beslag ligt, ongeclausuleerd te huur aan te bieden dan wel dit te doen zonder overleg met de beslaglegger. Ook als de secretaresse van beklaagde m.b.t. het pand een onjuiste vermelding op de website zou hebben geplaatst, behoren de gevolgen daarvan tot de verantwoordelijkheid van beklaagde. Het doel van de verklaring aan de advocaat van klaagsters ex-man brengt mee dat beklaagde deze met de grootst mogelijke zorgvuldigheid had moeten formuleren. De verklaring was onvolledig en daardoor misleidend en daarvan waren voor klaagster in de procedure met haar ex-echtgenoot nadelige gevolgen te duchten. Tenslotte was het op z'n minst passend geweest om de ontvangst van de brieven van klaagster te bevestigen en haar te berichten dat beklaagde zich niet verplicht achtte om inhoudelijk op de klachten in te gaan.

De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars O.G. en Vastgoeddeskundigen NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw G., wonende te [adres], gemachtigde: de heer T., klager,

tegen

de **heer J.**, makelaar, verbonden aan het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], kantoorhoudende aan het [adres], lid van de vereniging, beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Klaagster heeft een klacht ingediend per brief van 13 september 2013, met bijlagen. Deze is op 7 oktober 2013 door NVM Consumentenvoorlichting doorgeleid aan de Raad.

- 1.2. Beklaagde heeft bij brief van 11 november 2013, vergezeld van een tweetal bijlagen, verweer gevoerd. Bij brief van 22 november 2013, met één bijlage, heeft klagster op dat verweer gereageerd.

- 1.3. Bij de mondelinge behandeling op 22 januari 2014 door de Raad zijn verschenen:
 - de heer T., als schriftelijk gevolmachtigde van klagster;
 - de makelaar J. in persoon.Partijen zijn door de Raad gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Ter zitting zijn bij de Raad nog enige vragen gerezen. Partijen hebben daarom desgevraagd nog stukken nagezonden.

- 1.4. Klagster heeft per e-mail van 23 januari 2014 de koopovereenkomst tussen de heer X en de heer Y toegezonden.

- 1.5. De makelaar heeft op 28 januari 2014 de relevante verhuurbrochure aan de Raad toegezonden.

- 1.6. Op 5 februari 2014 heeft de Raad desgevraagd van klagster een proces-verbaal van conservatoire beslaglegging d.d. 10 augustus 2010 met bijbehorend bewijs van inschrijving in de openbare registers ontvangen.

- 1.7. De nagezonden stukken zijn telkens ter kennis van de wederpartij gebracht.

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, kan van de volgende relevante feiten worden uitgegaan.
- 2.2. In deze klachtzaak staan centraal verwickelingen rond het winkelpand aan het [adres], verder ook te noemen het winkelpand.
- 2.3. Het winkelpand was in 2012 eigendom van de heer X. X is gehuwd geweest met klaagster. Tussen X en klaagster wordt geprocedeerd over de vermogensrechtelijke afwikkeling van hun huwelijk en alimentatie.
- 2.4. Klaagster heeft ter verzekering van verhaal van een door haar gestelde aanzienlijke geldvordering op X op 10 augustus 2010 conservatoir verhaalsbeslag doen leggen op (onder meer) het winkelpand. Het beslag is op 12 augustus 2010 ingeschreven in de openbare registers.
- 2.5. Beklaagde, in de persoon van makelaar J. en X hebben in het verleden zakelijk samengewerkt. Zo werd, blijkens een uittreksel uit het handelsregister van 29 december 2008, op 25 maart 2008 opgericht [bedrijfsnaam] te B., met als bestuurders X Beheer B.V., Z Beheer B.V. en J. Beheer B.V. Ook in het verweerschrift maakt beklagde melding van de jarenlange en goede verstandhouding van het makelaarskantoor met de heer X.
- 2.6. In augustus 2012 heeft beklagde mondeling opdracht gekregen van X en de heer Y om het na vertrek van de vorige huurder leeggekomen winkelpand te verhuren.
- 2.7. Beklaagde heeft op 30 augustus 2012 het winkelpand op diverse internetsites te huur aangeboden.
Tevens heeft beklagde een verhuurbrochure gemaakt en beschikbaar gesteld.
- 2.8. In november 2012 is het winkelpand op de website als verhuurd aangemerkt.

- 2.9. In december 2012 heeft beklagde zelf interesse in het huren van de winkelruimte kenbaar gemaakt en medio januari 2013 is met de verhuurder overeenstemming bereikt.
- 2.10. Op 29 januari 2013 is een schriftelijke huurovereenkomst kantoorruimte met betrekking tot het winkelpand tot stand gekomen tussen enerzijds X en Y als verhuurders en anderzijds beklagde als huurder, teneinde daar haar makelaarskantoor te huisvesten. De ingangsdatum van de huur was 1 maart 2013. Van het door klagster gelegde conservatoire beslag wordt in de huurovereenkomst geen melding gemaakt.
- 2.11. Eind januari 2013 is een koopovereenkomst ondertekend, waarin X een aandeel van 50% in het winkelpand heeft verkocht aan Y, voor een bedrag van € 113.000,--. Y diende dit bedrag te voldoen door aanvaarding van hoofdelijke aansprakelijkheid van Y jegens de bank voor de op het winkelpand rustende hypotheekschuld van € 226.000,--. Feitelijke levering van het aandeel in het winkelpand aan Y zou per 1 maart 2013 plaatsvinden. De notariële levering was bepaald op uiterlijk 1 juli 2013. Levering door X zou plaatsvinden vrij van beslagen. Van het door klagster gelegde conservatoir beslag wordt in de koopovereenkomst geen gewag gemaakt. Gesteld noch gebleken is dat het notarieel transport heeft plaatsgevonden.
- 2.12. Na renovatiewerkzaamheden aan het winkelpand is het kantoor van beklagde eind februari 2013 naar de winkelruimte verhuisd.
- 2.13. In de procedure tussen klagster en X is het inkomen van X, waaronder de inkomsten uit verhuur, aan de orde gesteld in verband met de beoordeling van zijn eventuele alimentatieverplichtingen jegens klagster.
- 2.14. Klagster heeft aan de website van beklagde ontleend dat het winkelpand verhuurd was en dit standpunt in de procedure tegen X ingenomen.
- 2.15. In mei 2013 heeft beklagde op verzoek van X contact opgenomen met de advocaat van X. Deze advocaat vroeg aan beklagde waarom beklagde in november 2012 op de websites het pand als verhuurd in plaats van als ingetrokken had gemeld.
- 2.16. Op 31 mei 2013 heeft de makelaar een e-mailbericht gestuurd aan de advocaat van X. Dit bericht luidde als volgt:

“Inzake uw vragen c.q. opmerkingen betreffende onze huurbemiddeling winkel en bovenwoning [adres] namens mijn kantoor het volgende:

Van de heren Y en X hebben wij op 20-08-2012 een opdracht tot verhuur gekregen voor het pand aan [adres] betreffende een winkel en bovenwoning.

Na een aantal bezichtigingen gehad te hebben bij dit pand, waarbij steeds weer bleek dat huurders geen interesse hadden vanwege de zeer slechte staat van onderhoud, hebben wij begin november de verhuurders geadviseerd om het pand eerst te renoveren en dan vervolgens weer in de verhuur te nemen. Onze secretaresse heeft per ongeluk het pand verhuurd gemeld in plaats van ingetrokken.

Ik bied alle betrokkenen bij deze dan ook mijn excuses aan voor deze fout.

Met vriendelijke groet,

[naam makelaarskantoor]

[naam beklagde]

- 2.17. Het e-mailbericht is in de alimentatieprocedure tussen klagster en X in het geding gebracht en zodoende ter kennis van klagster gekomen.
- 2.18. Bij aangetekend verzonden brieven van 5 juli 2013 (bezorgd op 9 juli 2013) en 5 augustus 2013 (bezorgd op 6 augustus 2013) heeft de gemachtigde van klagster zich tot beklagde gewend met klachten over de verklaring die beklagde op 31 mei 2013 aan de advocaat van X heeft verstrekt.
- 2.19. Beklagde heeft de beide brieven ontvangen, maar niet op deze brieven gereageerd. Vervolgens heeft de gemachtigde van klagster zich op 20 augustus 2013 tot de NVM Consumentenservice gewend met de onderhavige klacht.

3. De klacht

- 3.1. Klaagster verwijt beklagde dat makelaar J. in zijn e-mailbericht van 31 mei 2013 aan de advocaat van X een misleidende en onvolledige verklaring heeft gegeven omtrent het winkelpand. Uit dat e-mailbericht kon worden opgemaakt dat het winkelpand niet verhuurd was, terwijl het sinds 29 januari 2013 wel degelijk verhuurd werd en nog wel aan de makelaar zelf. Voor de vaststelling van de draagkracht van X voor het betalen van alimentatie aan klaagster was diens inkomen uit verhuur van belang.

Het e-mailbericht van de makelaar werd in het geding gebracht nadat klaagster informatie van de website van het makelaarskantoor in het geding had gebracht waaruit bleek dat het winkelpand verhuurd was.

X heeft in de procedure over de alimentatie de koopovereenkomst van tussen hemzelf en Y overgelegd om aan te tonen dat hij maar de helft van de huurinkomsten ontving.

Klaagster stelt dat de makelaar zich als zakenrelatie van X had dienen te onthouden van het afgeven van een verklaring als in zijn e-mailbericht van 31 mei 2013, nog los van het feit dat die verklaring onjuist, misleidend en onvolledig was.

- 3.2. Voorts verwijt klaagster beklagde dat deze in het geheel niet gereageerd heeft op haar in de zomer van 2013 tot tweemaal toe bij aangetekend schrijven tot beklagde gerichte klachten over de verklaring van 31 mei 2013.

4. Het verweer

- 4.1. Beklagde voert aan dat in augustus 2012 van X en Y mondeling de opdracht is gekregen om het betreffende winkelpand te verhuren. Nadat bleek dat geen enkele huurder geïnteresseerd was, heeft de makelaar verhuurder geadviseerd het pand uit de verhuur te halen en eerst op te knappen alvorens het weer voor huur aan te bieden. Uiteindelijk heeft het makelaarskantoor, dat op zoek was naar een andere locatie, het winkelpand in januari 2013 gehuurd.
- 4.2. Toen de advocaat van X de makelaar vroeg waarom in november 2012 het pand op de website van het makelaarskantoor als verhuurd was vermeld, heeft de makelaar hem per e-mail van 31 mei 2013 geantwoord dat dit op een fout van de secretaresse berustte, zoals kan blijken uit het feit dat op de website duidelijk fictieve huurwaarden vermeld waren.

De gegevens in de huurovereenkomst komen ook niet overeen met die op de website qua huurprijs, tijdstermijn en ingangsdatum.

- 4.3. De advocaat van X vroeg naar de situatie in november 2012 en niet naar die in mei 2013 en de makelaar zag geen reden om daarenboven nog te vermelden dat het pand in 2013 door het makelaarskantoor gehuurd werd.
- 4.4. Wat betreft het niet reageren op de brieven van klagster, voert beklagde aan dat hem door de advocaat van X en een bevriende advocaat is geadviseerd om niet te reageren aangezien het makelaarskantoor geen enkele relatie met klagster had.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad constateert dat beklagde in augustus 2012 een opdracht tot bemiddeling tot verhuur heeft aanvaard, mede van de heer Y die toen nog geen rechten ten aanzien van de winkelruimte kon doen gelden. Y was niet in de openbare registers als (mede)eigenaar ingeschreven. Beklagde heeft ter zitting te kennen gegeven ook de latere koopovereenkomst van januari 2013 tussen X en Y niet te hebben gezien (wat men overigens in de gegeven omstandigheden ook van die overeenkomst mag vinden). In het algemeen behoort de makelaar die een object in de markt zet en een transactie tot stand brengt het redelijk mogelijke doet om na te gaan of zijn opdrachtgever gerechtigd is of zal zijn de door de makelaar te bewerkstelligen overeenkomst met een derde rechtsgeldig aan te gaan. In dit geval is duidelijk dat de rechten op het winkelpand van medeopdrachtgever van beklagde Y niet aansluiten op de beoogde, met bemiddeling van beklagde, tot stand te brengen en tot stand gebrachte huurovereenkomst.

- 5.2. Het is de Raad ook opgevallen dat het door klagster in 2010 gelegde en in de openbare registers ingeschreven conservatoire verhaalsbeslag geen rol heeft gespeeld bij het ten verhuur aanbieden van het winkelpand en de aanhuur door beklaagde, noch bij de verkoop van een aandeel van 50% in de eigendom van het winkelpand aan de heer Y (al heeft beklaagde verklaard bij die laatste transactie niet betrokken te zijn geweest). De Raad acht het onzorgvuldig om een onroerende zaak waarop conservatoir verhaalsbeslag rust als makelaar ongeclausuleerd ten verhuur aan te bieden, dan wel dit te doen zonder zulks af te stemmen met de beslaglegger.
- 5.3. In geval klagster haar geldvordering tegen X door de rechter toegewezen mocht krijgen, zal ingevolge het bepaalde in de artikelen 704 in samenhang met 505 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de verkoop van het aandeel in het winkelpand aan Y en de verhuring van het winkelpand aan beklaagde niet tegen klagster kunnen worden ingeroepen. Dan staan die transacties op losse schroeven. Beklaagde is zelf in dit specifieke geval de huurder en zij zal zelf degene zijn die te zijner tijd mogelijk de eventuele complicaties van het beslag zal ondervinden.
- 5.4. Anders ligt het met de e-mail aan de advocaat van X d.d. 31 mei 2013. Daarvan is duidelijk dat deze nadelige gevolgen kan hebben voor een derde. Van die mail moet redelijkerwijs aan beklaagde duidelijk zijn geweest dat deze door de advocaat werd gevraagd om te worden ingebracht in een civiele procedure tegen de ex-echtgenote van X, klagster. Het was immers X zelf die beklaagde heeft gevraagd om contact op te nemen met zijn advocaat en X was een goede relatie van het makelaarskantoor.
- 5.5. Het doel van de verklaring brengt mee dat beklaagde deze met de grootst mogelijke zorgvuldigheid had moeten formuleren.
- In het - door de Raad overigens onwaarschijnlijk geachte - geval dat het beklaagde niet aanstonds duidelijk is geweest dat de verklaring gevraagd werd met het oog op de procedure van de cliënt van de advocaat tegen zijn ex-echtgenote, had beklaagde aan de advocaat van X om de reden van diens verzoek moeten vragen. Zo lang aan een makelaar niet duidelijk is waartoe een advocaat een verklaring omtrent een huurbemiddeling wenst, ware die verklaring niet te verstrekken.

- 5.6. De Raad laat in het midden of het niet afmelden van het pand en het als verhuurd aanmerken daarvan in november 2012 een vergissing van de secretaresse is geweest. Ook als die vergissing is gemaakt, behoren de gevolgen ervan tot de verantwoordelijkheid van beklaagde. Een NVM-lid dient ervoor zorg te dragen dat de bedrijfsprocessen in het kantoor zodanig zijn georganiseerd dat in geval panden uit de verhuur worden genomen dit correct naar de markt wordt gecommuniceerd.
- 5.7. Ernstiger is dat de verklaring van 31 mei 2013 door haar onvolledigheid misleidend is. Zelfs als de advocaat had gevraagd naar de situatie in november 2012, had het op de weg van beklaagde gelegen om tevens te melden dat zij inmiddels zelf het winkelpand had gehuurd en dat de wellicht in november 2012 nog onjuiste verhuurd melding op de website vanaf medio december 2012 (toen overeenstemming is bereikt met de verhuurder) dan wel vanaf eind januari 2013 (toen het huurcontract is getekend) dan wel vanaf eind februari 2013 (toen beklaagde naar het winkelpand is verhuisd) doch ten laatste op 1 maart 2013 (toen de huurovereenkomst formeel is ingegaan) feitelijk juist was geworden. De verklaring in het e-mailbericht is geformuleerd komt neer op een “niet liegen, maar ook niet helemaal de waarheid spreken”, hetgeen een NVM-lid niet past.
- 5.8. In de conflictueuze context waarin beklaagde de verklaring aan de advocaat van X heeft verstrekt viel van die onvolledigheid in de verklaring nadeel voor een derde, klagster, te duchten. Ingevolge het bepaalde in artikel 11 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting dienen een NVM-lid en een NVM-makelaar tegenover alle bij een transactie betrokken partijen tijdig duidelijkheid te scheppen over hun positie ten opzichte van alle andere bij die transactie betrokken personen. Klagster had er in casu als beslaglegster op het winkelpand een legitiem belang bij dat beklaagde als NVM-lid en als huurder van het winkelpand geen verklaring zou verstrekken, welke de geenszins te verwaarlozen kans in zich zou bergen dat deze de rechter in haar nadeel op het verkeerde been zou zetten.
- 5.9. Zoals klagster ook heeft aangevoerd bepaalt artikel 1 van de Erecode NVM dat een NVM-lid in zijn communicatie waakt tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken, en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Het verschaffen van de wezenlijk onvolledige informatie in het e-mailbericht is in strijd met deze bepaling uit de NVM-Erecode.
- 5.10. Het in het geheel niet-reageren op de brieven die in juli en augustus 2013 namens klagster aan beklaagde zijn gezonden en die ook door beklaagde zijn ontvangen en in welke brieven

klaagster, naar uit het vorenstaande blijkt, serieus te nemen grieven aan de orde stelde, strookt niet met het bepaalde in artikel 8 van de NVM-Erecode. Dit artikel bepaalt dat een NVM-lid tracht te voorkomen dat verschillen van mening over zijn optreden escaleren. Hij moet meewerken aan via de NVM in het leven geroepen vormen van bemiddeling in en beslechting van geschillen. De NVM neemt het - door de Raad volledig onderschreven - standpunt in dat klachten over een makelaar of diens kantoor in eerste instantie door de makelaar zelf dienen te worden beslecht. Het in het geheel niet reageren op de zijdens klaagster ontvangen brieven is daarmee in strijd. Wat ook zij van de thans door beklagde opgegeven redenen om niet te reageren, het was op zijn minst passend geweest de ontvangst van de brieven te bevestigen en te berichten dat beklagde zich niet verplicht achtte om inhoudelijk op de klachten in te gaan.

- 5.11. De als onzorgvuldig te karakteriseren activiteiten tot verhuur van een beslagen object waarop een van de opdrachtgevers zelfs geen enkel recht kon doen gelden, de - aan de secretaresse toegeschreven - foute melding op de websites, de misleidend onvolledige verklaring van 31 mei 2013 aan de advocaat van de tegenpartij van klaagster en het uitblijven van iedere reactie op de – thans grotendeels terecht gebleken - grieven van klaagster leveren tezamen genomen een handelen en nalaten van beklagde op dat het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnt en dat in strijd is met de eer van die stand.
- 5.12. De Raad zal met toepassing van artikel 31 Reglement Tuchtrechtspraak de combinatie van de straffen berisping en een boete van € 5.000,-- opleggen. Deze combinatie van straffen acht zij passend bij de ernst van de misdrijvingen. Daarbij legt de misleidend onvolledige verklaring van 31 mei 2013 het meeste gewicht in de schaal.
- 5.13. Overeenkomstig de hoofdregel van artikel 32 van genoemd Reglement komen de op de behandeling van de zaak vallende kosten ten laste van beklagde.

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht:

verklaart de klacht gegrond;

legt aan het lid van de vereniging [naam makelaarskantoor] op:

- een berisping

alsmede

- een geldboete van € 5.000,--, te betalen aan de vereniging;

bepaalt dat de op de behandeling van de zaak vallende kosten ten laste van [naam makelaarskantoor] komen en bepaalt de grootte van dit verschuldigde bedrag op € 2.692,52, te betalen binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM te Nieuwegein.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu, voorzitter, de heer H.J. van den Berg MRE RMT, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

18 maart 2014

mr. A.H.L. Roosmale Nepveu

voorzitter

18 maart 2014

mr. J.J.J.M. Leemans

secretaris