

**Eigen belang: moeder van adviserende makelaar wordt koopster. Schijn van belangenverstrengeling.**

*Een dame op gevorderde leeftijd (klaagster) met broze gezondheid vraagt een makelaar om advies over een verhuurde woning die zij bezit. Zij wenste deze woning te verkopen. In dat kader taxeert de makelaar de woning in 2009 op een leegwaarde van € 270.000 en een waarde in verhuurde staat van € 162.000. Daarbij houdt de makelaar rekening met de staat van het pand. In mei 2011 neemt klaagster opnieuw contact op met de makelaar en geeft aan de woning te willen verkopen. Daarbij zegt zij eerst te willen pogen de bejaarde huurders te bewegen de woning te verlaten en daar een zeker bedrag voor over te hebben. In datzelfde gesprek zegt de makelaar dat zijn moeder wellicht belangstelling heeft voor het huis als belegging. Als de huurders niet op het aanbod van klaagster ingaan, komt opnieuw verkoop ter sprake. Vanwege de inmiddels verslechterde markt zou de koopprijs volgens de makelaar € 142.500 bedragen. De makelaar geeft klaagster de mogelijkheid om die koopprijs te laten toetsen door een andere makelaar. Klaagster acht dat niet nodig en verkoopt het huis aan de moeder van de makelaar voor genoemd bedrag. De overdracht vindt op 1 december 2011 plaats.*

*Later die maand zeggen de huurders de huur op. De nieuwe eigenaresse laat het pand na vertrek van de huurders opknappen en verkoopt het pand in 2012 voor € 255.000.*

*Door de uiteindelijke koper en enige familieleden gealarmeerd dient klaagster een klacht in. De raad van toezicht acht de klacht gegrond. De enkele mededeling van de makelaar aan klaagster dat zij de mogelijkheid had om de koopsom te laten toetsen was niet voldoende. De makelaar had rekening moeten houden met de ouderdom en de gezondheidstoestand van klaagster. Hij had zich moeten realiseren dat hij in casu uiterst behoedzaam had moeten opereren hetgeen hij niet gedaan heeft.*

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

Mevrouw **H.C. T. -L.**, wonende te D, bij volmacht vertegenwoordigd door de heer Ir. F. Ph. Bijdendijk, wonende te Amsterdam

hierna te noemen: “klaagster”

tegen

De heer **R. G.**, NVM makelaar, verbonden aan Makelaardij L B.V. te D, NVM-lid

hierna te noemen: “beklaagde”

## **Verloop van de procedure**

- 1.1 Klaagster heeft per brief van 31 juli 2013 een klacht ingediend bij de NVM afdeling Consumentenvoorlichting tegen beklaagde. Klaagster heeft vervolgens door middel van een klachtformulier op 2 september 2013 verzocht aan de afdeling NVM Consumentenvoorlichting om de klacht door te zenden naar de Raad van Toezicht. Per brief van 30 september 2013 heeft de NVM afdeling Consumentenvoorlichting de klacht doorgestuurd naar de Raad van Toezicht.
- 1.2 Beklaagde heeft op 4 november 2013 een verweerschrift ingediend.
- 1.3 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de door partijen ingediende stukken.
- 1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 17 januari 2014 zijn verschenen:
  - de gevolmachtigde van klaagster;
  - beklaagde.
- 1.5 De Raad van Toezicht heeft op die zitting beslist klaagster zelf te willen horen en heeft daartoe op 7 februari 2014 een zitting gehouden. Ter zitting zijn verschenen:
  - klaagster en haar gevolmachtigde;
  - beklaagde.
- 1.6 Partijen zijn door de Raad van Toezicht tijdens voornoemde zittingen gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

## **2. Feiten**

- 2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2 Klaagster was eigenaresse van de woning gelegen aan de H-straat 20 te U. De woning werd reeds lange tijd verhuurd aan een ouder echtpaar (in 2009 reeds ver in de 80) voor een relatief laag huurbedrag. De huurovereenkomst is nimmer op schrift gesteld.
- 2.3 Omdat de huuropbrengst laag was, de onderhoudskosten van de woning hoog en klaagster geen zorgen meer wilde, was zij voornemens de woning te verkopen. Daarbij speelde tevens een rol dat klaagster reeds midden in de 70 was en kampte met gezondheidsproblemen.
- 2.4 In september 2009 wendde klaagster zich daarom tot beklaagde en verzocht hem de woning te taxeren. Beklaagde taxeerde de onderhandse verkoopwaarde van de woning leeg op € 270.000,-- en in verhuurde staat op € 162.000,--, zijnde 60% van de leegwaarde. Daarbij heeft beklaagde tevens rekening gehouden met het feit dat de woning diende te worden gerenoveerd.
- 2.5 Klaagster heeft zich vervolgens een lange tijd beraden op haar situatie en heeft in mei 2011 weer contact met beklaagde opgenomen. Op 16 mei 2011 heeft er een gesprek

plaatsgevonden tussen klaagster en beklaagde waarbij klaagster heeft aangegeven haar woning te willen verkopen. Tijdens dit gesprek heeft beklaagde aangegeven dat zijn moeder wellicht geïnteresseerd was om de woning te kopen als belegging. Klaagster gaf aan dat zij eerst wilde proberen om de huurders te bewegen de woning te verlaten door hen een geldbedrag van € 20.000,-- te bieden. Op deze wijze zou zij de woning in lege staat kunnen verkopen. Klaagster heeft dit aanbod aan de huurders gedaan per brief van 26 mei 2011.

- 2.6 Op 2 november 2011 heeft er weer een bespreking tussen beklaagde en klaagster plaatsgevonden. Tijdens deze bespreking heeft klaagster aangegeven dat de huurders niet waren ingegaan op haar aanbod. Voorts gaf klaagster aan dat zij er genoeg van had en van de woning af wilde. Vervolgens is wederom ter sprake gekomen dat de moeder van beklaagde de woning wel wilde kopen. Klaagster is hierop ingegaan en de koopovereenkomst is op 4 november 2011 tot stand gekomen. De koopprijs bedroeg € 142.500,-- in plaats van de eerder getaxeerde € 162.000,--, omdat beklaagde deze naar beneden had bijgesteld vanwege de dalende huizenprijzen.
- 2.7 Tijdens de besprekingen tussen klaagster en beklaagde heeft beklaagde tenminste één maal gezegd dat klaagster de waarde van de woning, zoals getaxeerd door beklaagde, zou kunnen laten toetsen door een andere makelaar. Hier heeft klaagster vanaf gezien, omdat zij vertrouwen had in beklaagde en zij één makelaar wel genoeg vond.
- 2.8 De oplevering van de woning vond plaats op 1 december 2011. Daarvoor heeft beklaagde of zijn moeder contact opgenomen met de huurders en hen een schriftelijke huurovereenkomst voorgelegd. Deze overeenkomst is op 28 november 2011 getekend.
- 2.9 Op 2 december 2011 hebben de huurders de huurovereenkomst opgezegd met ingang van 23 december 2011. Vervolgens heeft de moeder van beklaagde de woning laten opknappen (schilderwerk, CV-ketel met elementen en laminaatvloer) en in maart 2012 te koop gezet voor € 295.000,--. De woning is uiteindelijk verkocht voor € 255.000,-- op 29 november 2012 aan de heer D en mevrouw Van E.
- 2.10 Eind 2012 nam de heer D contact op met klaagster met het verzoek om een toelichting op de gang van zaken rondom de verkoop van haar woning aan de moeder van beklaagde. De heer D trok de integriteit van beklaagde in twijfel. Hierdoor en door opmerkingen van haar familieleden raakte klaagster ervan overtuigd dat de verkoop van haar woning aan de moeder van beklaagde niet correct was verlopen, althans dat de advisering daarbij door beklaagde onvolledig was.

### **3. De klacht**

- 3.1 De klacht van klaagster houdt, samengevat, het navolgende in.
- 3.2 Beklaagde heeft klaagster niet voldoende geïnformeerd. Hij had klaagster uitdrukkelijk moeten informeren over zijn rolwisseling op het moment dat zijn moeder de woning wilde kopen. Daarbij had beklaagde klaagster uitdrukkelijk moeten adviseren een andere makelaar in de arm te nemen om de gelijkwaardigheid van verkopende en kopende partij te waarborgen en iedere zweep van belangenverstrengeling te voorkomen.

Klaagster meent dat hier geen sprake is van een, door de Erecode toegestane, belegging, maar van speculatie.

Beklaagde heeft in strijd gehandeld met artikel 6 van de Erecode.

#### 4. Verweer

4.1 Namens beklagde is, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Beklaagde is van mening dat hij naar eer en geweten heeft gehandeld. Hij is altijd open en transparant jegens klaagster geweest. De waarde van de woning heeft hij getaxeerd als onafhankelijk makelaar en taxateur op een moment dat er nog geen sprake was van een verkoopopdracht.

Bij het tweede gesprek dat hij met klaagster heeft gevoerd, heeft hij direct aangegeven dat zijn moeder mogelijk geïnteresseerd was om de woning te kopen. Toen zij het verkooptraject in gingen, heeft hij aan klaagster aangegeven dat zij de waarde van de woning kon laten taxeren door een andere makelaar. Hier heeft zij vanaf gezien.

Beklaagde acht de koopprijs die zijn moeder voor de woning heeft betaald reëel, gezien de verhuurde staat en de noodzakelijke renovatie. Dat de huurders zo snel na de levering uit de woning vertrokken, had niemand kunnen voorzien en is een voordeel voor zijn moeder.

#### 5. Beoordeling van het geschil

5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.

5.2 De Raad van Toezicht is van oordeel dat zich in het onderhavige geval een situatie heeft voorgedaan, waarin een NVM-makelaar bijzonder behoedzaam te werk moet gaan, om iedere vorm van verkeerde en voor de stand van de NVM-makelaardij ook schadelijke beeldvorming tegen te gaan. Van 2009 tot 2011 kwam klaagster bij beklagde voor advies over de verkoop van haar woning. Gedurende deze periode bestond er een vertrouwensrelatie op basis waarvan klaagster er vanuit mocht gaan dat beklagde haar belangen behartigde. Ten tijde van de door klaagster aan beklagde verweten feiten, was klaagster reeds op leeftijd (in 2011 77 jaar oud) en kampte zij met grote gezondheidsproblemen. Zij had een zware hartaanval en hartstilstand achter de rug. Ter zitting kwam klaagster weliswaar over als geestelijk bij de tijd, maar ook als een broze oude dame met weinig zakelijk inzicht. Ervaring met onroerend goed transacties had zij in het geheel niet en het was er haar vooral om te doen zo snel mogelijk van de woning af te komen, gelet op de kosten en de zorgen die het beheer van de woning voor haar betekende.

5.3 Op het moment dat de moeder van beklagde voornemens was de woning te kopen vond er een wisseling van rol plaats bij beklagde, waar klaagster onvoldoende inzicht in had. Klaagster heeft ter zitting aangegeven dat, indien zij op de hoogte zou zijn gesteld door beklagde van het feit dat een makelaar niet zowel de belangen kan behartigen van de verkopende als de kopende partij, zij een andere makelaar in de arm

zou hebben genomen. De Raad van Toezicht acht het daarbij opmerkelijk dat zij te kennen heeft gegeven dat in die situatie zou zijn voorkomen dat beklagde in de problemen kwam. Beklagde heeft klaagster weliswaar geadviseerd een andere makelaar in de arm te nemen om de door hem getaxeerde waardes te verifiëren, waar klaagster vanaf heeft gezien, echter dit advies van beklagde was in onderhavige situatie onvoldoende, gelet op hetgeen hieronder zal worden overwogen.

- 5.4 Beklagde heeft benadrukt dat het contact en de relatie met klaagster altijd goed en transparant is geweest en dat er in de lange periode van besluitvorming van de zijde van klaagster door hem geen enkele druk is uitgeoefend en er geen misleidende informatie is gegeven. Evenmin is sprake geweest van manipulerend en intimiderend gedrag. De Raad van Toezicht heeft geen reden om aan te nemen dat er bij beklagde sprake is geweest van kwade opzet. Waar het echter om gaat is dat de voorgenomen transactie plaatsvond met een oude, kwetsbare dame met weinig zakelijk inzicht, en een aanmerkelijke kans in zich droeg op een relatief groot rendement in korte tijd voor beklagde althans zijn moeder, gelet op de zeer hoge leeftijd van de huurders en de getaxeerde waarde die, zoals beklagde stelt, volgens het boekje is gedaan, maar die volgens de Raad van Toezicht ook bepaald niet aan de hoge kant was. Er was met andere woorden sprake van een buitenkansje en de transactie heeft inderdaad in zeer korte tijd een grote opbrengst opgeleverd. Juist met het oog op het voorkomen van verkeerde en schadelijke beeldvorming zoals hierboven onder 5.2 beschreven, had beklagde iedere (schijn van) belangenverstremming dienen te voorkomen en expliciet, en bij voorkeur schriftelijk, moeten aangeven aan klaagster dat hij de transactie geen doorgang zou laten vinden, indien klaagster niet een eigen makelaar in de arm zou nemen. Nu beklagde dit heeft nagelaten, heeft hij in strijd gehandeld met artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM en de bepalingen van de Erecode.
- 5.5 Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond moet worden verklaard.
- 5.6 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Lidmaatschapszaken, de Erecode NVM en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, komt de Raad van Toezicht tot de navolgende uitspraak.

## 6. **Beslissing**

- 6.1 Verklaart de klacht van klaagster gericht tegen beklagde:

- **GEGROND** -

- 6.2 Legt beklagde de maatregel van **BERISPING** op.

Aldus gewezen te Utrecht op 10 maart tweeduizendveertien, door de Raad van Toezicht te Utrecht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, voorzitter, de heer J. Sträter, makelaar-lid en mr. drs. A.M.A. Canta, plaatsvervangend secretaris.