

**Vastleggen mondelinge afspraken. Onheuse bejegening/ongepast optreden. Dreigen met conservatoir beslag.**

*De verkopers van een woonboerderij (klagers) stellen dat zij met de kopers mondeling waren overeengekomen dat de bewoonster van een deel van de boerderij, daar ook na de verkoop zou mogen blijven wonen totdat er voor haar plaats in een seniorencomplex zou zijn. Klagers verwijten hun makelaar (beklaagde) dat hij deze mondelinge afspraak die afweek van het bepaalde in de koopovereenkomst, niet schriftelijk heeft vastgelegd. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij zich tegenover klagers onprofessioneel en onfatsoenlijk heeft uitgelaten en dat hij ten onrechte heeft gedreigd met beslaglegging als klagers de courtagenota niet zouden voldoen.*

*De Raad acht de klacht van klagers m.b.t. het niet schriftelijk vastleggen van de nadere afspraken over de oplevering van de woning, gegrond. Hierbij wordt in aanmerking genomen dat beklagde zelf heeft aangegeven dat het hem duidelijk was dat de bedoelde bewoonster tot nader order in de woning zou blijven wonen en beklagde kennelijk op de hoogte was van het bestaan van een huurverhouding. De klacht wordt voor het overige ongegrond geacht. Dat beklagde zich tegenover klagers onfatsoenlijk en onprofessioneel heeft uitgelaten, is niet komen vast te staan. Toen klagers de notaris opdroegen de courtagenota van beklagde niet uit de opbrengst van de woning te betalen, stond het beklagde vrij om via een advocaat tot betaling te sommeren onder dreiging van conservatoir beslag.*

Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM geeft uitspraak inzake de klacht van:

De heer **A** en Mevrouw **B**, te **W.**, gemachtigde: de heer mr. **C**  
klagers,

tegen:

De heer **D**, makelaar in onroerende zaken te **B.**, gemachtigde: mevrouw mr. **E**  
beklaagde.

## **1. De klachtprocedure**

- 1.1 Bij brief van 22 juni 2016 met twintig bijlagen van mr. C, advocaat te N., hebben, door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM, de heer A en mevrouw B, wonende te W. (hierna: klagers) bij de Raad van Toezicht Oost van de NVM (hierna: de Raad) een klacht ingediend tegen de heer D, makelaar in onroerende zaken te B. en lid van de NVM (hierna: beklaagde).
- 1.2 Bij brief van 7 oktober 2016 met tien producties van mevrouw mr. E, verbonden aan de [naam verzekeringskantoor] te R., heeft beklaagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle hiervoor genoemde stukken, waarvan de inhoud, evenals die van na te melden proces-verbaal, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 25 januari 2017, hebben de partijen vergezeld door hun gemachtigden, hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

## **2. De feiten**

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klagers hebben op 29 oktober 2014 aan beklaagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van hun woning aan de [adres].  
Het betreft een boerderijwoning met schuur (circa 170 m<sup>2</sup>) op een perceel van circa 2.260 m<sup>2</sup>. Blijkens de verkoopbrochure is de woning opgedeeld in twee aparte woongedeelten, waarvan één gedeelte in gebruik is bij klagers en het andere gedeelte wordt gebruikt ten behoeve van inwoning.
- 2.2 Het onder 2.1 genoemde andere gedeelte van de woning wordt bewoond door mevrouw F, zuster van de eerdere echtgenoot van klaagster.
- 2.3 In de loop van 2015 hebben zich de heer G en mevrouw H (hierna tezamen: G c.s.) als gegadigde kopers aangediend. Op 30 juli 2016 heeft tussen klagers en G c.s. een

bespreking plaatsgevonden, waarin een koopovereenkomst tot stand is gekomen.

Beklaagde was van eind juli tot midden augustus met vakantie en niet bij de bespreking aanwezig.

- 2.4 Na terugkeer van vakantie heeft beklagde de koopakte opgesteld en deze aan klagers in concept toegezonden. De akte voorzag in een eigendomsoverdracht op 21 december 2015. Voor zoveel van belang is in art. 7.1 van de akte vermeld:

*“7.1 De feitelijke levering en aanvaarding vindt plaats op het moment van ondertekenen van de akte van levering zoals weergegeven in artikel 4.1 tenzij tussen verkoper en koper een ander tijdstip is overeengekomen, vrij van huur-, lease- en/of huurkoopovereenkomsten met uitzondering van de volgende overeenkomsten welke door koper gestand worden gedaan: **niet van toepassing, de bewoning van het achterste deel van de woning zal op uiterlijk de datum van eigendomsoverdracht zijn beëindigd.**”*

Na akkoordbevinding hebben de partijen op 26 augustus 2015 in het kantoor van beklagde de koopakte ondertekend.

- 2.5 In een telefoongesprek op 15 december 2015 heeft G aan beklagde meegedeeld dat hij een met klagers gemaakte afspraak niet wilde nakomen omtrent een eventueel voortgezet gebruik van mevrouw F na eigendomsoverdracht totdat voor haar een appartement in seniorencomplex I ter beschikking zou komen. Klagers dienden de woning bij eigendomsoverdracht leeg en ontruimd dienden te leveren, zoals in de koopovereenkomst is bepaald.

- 2.6 Nadat beklagde klagers op de hoogte had gesteld van het telefoongesprek met G, heeft beklagde op 15 december 2015 een e-mailbericht aan klagers gezonden, met kopie aan G, dat voor zoveel van belang luidt:

*“Aanstaande **Maandag 21 december om 9.00 uur** staat de overdracht van perceel [adres]gepland. Ik heb vanmorgen telefonisch contact gehad met de heer van G en hij heeft mij laten weten dat de woning(en) leeg opgeleverd dienen te worden.*

*Zoals we allemaal weten hebben we een koopovereenkomst gesloten waarin dit ook is opgenomen als voorwaarde. Deze voorwaarde is mede opgenomen omdat de heer G zelf afspraken wilde maken met de bewoonster (F) en heeft daarbij herhaalde malen aangegeven dat hij er geen bezwaar tegen heeft dat zij ook na de datum van*

*eigendomsoverdracht nog gebruikt zou blijven maken van de woning tot het moment dat zij vervangende woonruimte (naam seniorencomplex) heeft gevonden. Op dit moment staat mevrouw F boven aan de lijst en is het een kwestie van (korte) tijd dat de huidige situatie gehandhaafd zou moeten worden. Deze toezegging is gedaan aan zowel de verkoper als de bewoonster, mevrouw F.*

*De andere reden dat er in de koopovereenkomst geen melding is gemaakt van bovenvermelde situatie is dat dit voor de financiering een complicerende factor zou zijn, de bank wil liever geen “verhuurd” onroerend goed financieren. Het lijkt mij dan ook niet verstandig deze correspondentie te moeten gaan delen met andere partijen.*

*Er is tussen koper en verkoper onderling duidelijk – maar mondeling – het een en ander over afgesproken en ik ben daar als makelaar niet altijd getuige van geweest en het is voor mij dus lastig hier iets van te gaan vinden. Ik ben wel altijd geïnformeerd door mijn opdrachtgever en het was voor mij tot vanmorgen een duidelijke zaak, mevrouw F zou tot nader order de woning blijven bewonen.*

*[----]”*

- 2.7 Op 21 december 2015 heeft de eigendomsoverdracht niet plaatsgevonden. Blijkens het proces-verbaal van non comparitie van de instrumenterende notaris is G c.s. niet verschenen, omdat klagers vanwege de bewoning door mevrouw F de woning niet leeg en ontruimd konden leveren. Bij brief van 24 december 2015 van [naam rechtsbijstandsverzekeraar] heeft G c.s. klagers gesommeerd volgens de koopovereenkomst te leveren en bij gebreke daarvan klagers in gebreke gesteld en aanspraak gemaakt op de contractuele boete en/of schadevergoeding.
- 2.8 Bij brief van dezelfde datum heeft mr. C G c.s. aansprakelijk gesteld, op grond dat zij de gemaakte afspraak omtrent eventueel voortgezet gebruik van de woning na eigendomsoverdracht niet wilden nakomen en niet hebben meegewerkt aan de eigendomsoverdracht.
- 2.9 Bij brief van 27 januari 2016 hebben klagers beklagde aansprakelijk gesteld voor door hen geleden en te lijden schade. Klagers hebben daartoe gesteld:

*“[-----]”*

*De levering zoals gepland op 21 december 2015 heeft niet plaatsgevonden omdat de kopers niet bij de notaris zijn verschenen met als reden dat er geen sprake is van welke afspraak dan ook met de huurder anders zoals schriftelijk vastgelegd in de koop/verkoopovereenkomst van 26 augustus 2015.*

*Inmiddels laten de kopers zich vertegenwoordigen door een medewerker van een rechtsbijstandverzekering en ik ben genoodzaakt geweest om een advocaat in te schakelen.*

*De kopers hebben zich inmiddels op het standpunt gesteld dat zij schadeloos gesteld willen worden voor de periode dat het pand niet huurdersvrij wordt opgeleverd.*

*De vraag is of de andersluidende afspraken bewezen kunnen worden.*

*Duidelijk is geworden dat de andersluidende afspraken in een zogenaamde sideletter vastgelegd hadden moeten worden, zoals u zelf inmiddels hebt erkend.*

*Als ter zake kundige makelaar diende u ons er op te wijzen en nader te adviseren dat de andersluidende afspraken schriftelijk vastgelegd diende te worden.*

*[----]”*

In de begeleidende brief bij deze brief heeft klaagster aan beklaagde bericht:

*“Naar aanleiding van ons telefoongesprek deze brief.*

*Ik vind het jammer en ook onbegrijpelijk dat je zo fel reageerde. Ik wil je er nogmaals op wijzen dat dit niks tegen jouw persoonlijk is.*

*Naar aanleiding van hetgeen de tegenpartij melde met betrekking tot het in gebreke blijven van de makelaar stellen wij, op advies van onze advocaat, Makelaar [naam makelaarskantoor van beklaagde] aansprakelijk.*

*Ik hoop oprecht dat je, als het stof gedaald is, met ons in gesprek wilt gaan want wij voelen geen enkele rancune tegen jouw en [naam medewerker] als persoon.”*

2.10 Bij brief van 29 januari 2016 heeft beklagde aan klagers geantwoord:

*“Naar aanleiding van de ontvangst van uw aangetekend schrijven op 28 januari 2016 waarin u mij aansprakelijk stelt voor schade en nog te lijden schade voortvloeiende uit de verkooptransactie [adres] het volgende:*

*In het begeleidend schrijven wordt melding gemaakt van het feit dat de tegenpartij jullie blijkbaar heeft geattendeerd op de mogelijkheid van het aansprakelijk stellen van de makelaar en door de vraag enige tijd geleden of ik verzekerd ben voor dit soort zaken deed mij al vermoeden dat jullie iets in die richting van plan waren.*

*Voorafgaand aan het versturen van de aansprakelijkheidstelling heeft mevrouw A mij ook telefonisch benaderd met de mededeling dat ik het vooral niet persoonlijk (!) moet opvatten maar dat deze actie jullie nog de enige mogelijkheid beidt een eventueel financieel nadeel af te wentelen op mijn aansprakelijkheidsverzekering.*

*Ik heb uitgelegd dat mijn verzekering daar niet voor bedoeld is en ik alle aansprakelijkheid afwijs. Ik zal de brief uiteraard doorsturen naar mijn verzekeraar samen met het complete dossier en zij zullen de correspondentie waarschijnlijk overnemen.*

*Ik vind het jammer te moeten constateren dat nu toch bewaarheid wordt waar ik door diverse partijen al voor gewaarschuwd ben en ook het feit dat mijn mensenkennis mij hier duidelijk in de steek heeft gelaten.*

*Ik hoop dat de overdracht van de [adres] niet lang meer op zich laat wachten zodat jullie schade zo beperkt mogelijk zal blijven.”*

Beklaagde heeft vervolgens de aansprakelijkheidstelling door klagers doorgeleid naar zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar [naam beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar].

2.11 Bij brief van 17 maart 2016 heeft [naam beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] aan mr. C onder meer medegedeeld:

“[-----]

*U stelt in uw brief van 8 februari 2016 dat onze verzekerde uw cliënten zou hebben moeten adviseren om de beweerdelijk andersluidende afspraken met betrekking tot het verblijf van mevrouw F toentertijd geplande eigendomsoverdracht van 21 december 2015 schriftelijk vast te leggen.*

*Tussen koper en uw cliënten is overeengekomen dat de woning leeg en ontruimd zou worden opgeleverd. Daarom is ook in de koopakte neergelegd dat de woning leeg en ontruimd zou worden geleverd. Beide partijen waren akkoord met de conceptkoopovereenkomst d.d. 20 augustus 2015 en beide hebben de definitieve koopovereenkomst op 26 augustus 2015 met deze afspraak ondertekend.*

*Pas vlak voor 15 december 2015 heeft onze verzekerde eerst telefonisch van koper vernomen dat mevrouw F in weerwil van de koopovereenkomst wellicht na de eigendomsoverdracht in de woning mocht blijven wonen. Van onze verzekerde hebben wij begrepen dat uw cliënten onze verzekerde nimmer op de hoogte hebben gebracht van de afspraak dat mevrouw F na eigendomsoverdracht tot nader order in de woning zou mogen blijven wonen.*

[-----]

*Gezien bovenstaande wijzen wij de aansprakelijkheid van onze verzekerde af. Wij gaan dan ook niet over tot vergoeding van de door uw cliënten geclaimde schade.*

*Ten aanzien van de opmerking van onze verzekerde in zijn brief van 29 januari 2016, waar u tevens in uw brief van 8 februari 2016 naar verwijst, bieden wij aan uw cliënten namens onze verzekerde excuses aan. Het spijt onze verzekerde dat uw cliënten de opmerking op zichzelf hebben betrokken. Dit was niet de bedoeling van onze verzekerde.*

[-----]”

- 2.12 In maart 2016 is mevrouw F verhuisd naar [naam seniorencomplex]. Bij vaststellingsovereenkomst van 24 maart 2016 hebben klagers zich verplicht aan G c.s. tegen finale kwijting een bedrag van € 18.000,- te betalen. Vervolgens hebben klagers

op dezelfde dag de woning leeg en ontruimd aan G c.s. geleverd.

- 2.13 Voorafgaand aan de eigendomsoverdracht hebben klagers aan de instrumenterende notaris opdracht gegeven de courtagenota van beklaagde groot € 9.679,11 niet uit de opbrengst van de woning te betalen. Bij brief van 22 maart 2016 van [naam advocatenkantoor] te W. heeft beklaagde klagers gesommeerd zorg te dragen voor betaling door de notaris, en bij gebreke daarvan aangezegd rechtsmaatregelen te nemen, waaronder het leggen van conservatoir beslag. Aan deze sommatie hebben klagers gevolg gegeven.

### **3. De klacht en het verweer**

#### **3.1 De klacht houdt in, dat**

- (1) beklaagde zich niet als een redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar heeft opgesteld. Beklaagde was immers volkomen op de hoogte van de tussen klagers en G c.s. gemaakte afspraak omtrent eventueel voortgezet gebruik van de woning door F na de eigendomsoverdracht, maar heeft nagelaten deze afspraak schriftelijk vast te leggen;
- (2) beklaagde zich uitermate onfatsoenlijk en onprofessioneel jegens klagers heeft gedragen. Beklaagde heeft zich in zijn onder 2.10 genoemde brief en in uitlatingen in het daaraan voorafgaande telefoongesprek beledigend jegens klagers uitgedrukt;
- (3) beklaagde door te dreigen met het leggen van conservatoir beslag op de woning en door inzicht te eisen in de notariële afrekening niet heeft voorkomen dat het verschil van mening over zijn optreden is geëscaleerd.

#### **3.2 Beklaagde heeft samengevat tegen de klacht navolgend verweer gevoerd.**

Beklaagde is in zijn dienstverlening jegens klagers niet tekortgeschoten. Hij is bij het tot stand komen van de mondelinge koopovereenkomst niet aanwezig geweest en is over de aanvullende overeenkomst met betrekking tot eventueel voortgezette bewoning door mevrouw F niet op de hoogte gesteld.

Tijdens de telefonische aankondiging van de aansprakelijkheidstelling heeft beklaagde niet furieus gereageerd, maar teleurgesteld in de goede relatie die hij met klagers had. Voor de beledigende opmerking over het gedrag van klagers in het slot van zijn brief van 29 januari 2016 heeft beklaagde door zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar



verontschuldiging doen aanbieden. Dit rechtstreeks te doen was hem in de polisvoorwaarden niet toegestaan. Overigens vindt beklaagde het beledigende karakter van de betreffende zin te zwaar aangezet.

Beklaagde had recht op betaling van de in rekening gestelde courtage. Toen klagers de notaris niet toestonden beklaagdes factuur in de nota van afrekening te verwerken, heeft beklaagde klagers tot betaling doen sommeren. Het is niet ongebruikelijk zulks te doen onder aankondiging van het leggen van beslag.

#### **4. De beoordeling van de klacht**

##### *4.1 Met betrekking tot onderdeel (1) van de klacht.*

Klagers hebben gesteld dat beklaagde volledig op de hoogte was van de aanvullende afspraak omtrent eventueel voortgezet gebruik van de woning door mevrouw F en dat hij deze afspraak schriftelijk had moeten vastleggen. Beklaagde heeft gesteld dat hij tot 15 december 2015 niet wist dat de inwoning geschiedde op grond van een huurovereenkomst en heeft de wetenschap van die aanvullende afspraak bij de totstandkoming van de koopovereenkomst met G c.s. ontkend. Het ligt dan op de weg van klagers om hun stellingen aannemelijk te maken.

Bij de beoordeling hiervan neemt de Raad in aanmerking dat voor die wetenschap van beklaagde pleit, dat de inwoning door mevrouw F vanaf het begin van de opdracht bij beklaagde bekend was; alsmede dat klagers weliswaar in het vragenformulier de vraag over het gebruik van de woning door derden onbeantwoord hebben gelaten, maar beklaagde naar aanleiding daarvan kennelijk bij klagers geen navraag heeft gedaan naar de titel van de inwoning en zulks niet heeft vastgelegd. Een deskundig makelaar als beklaagde zou dat moeten hebben doen.

Tegen de voormelde wetenschap van beklaagde pleit dat klagers hebben ingestemd met de onder 2.4 weergegeven tekst van art. 7.1 van de koopakte. Bij een beëindiging van de inwoning uiterlijk op de datum van eigendomsoverdracht is van een aanvullende afspraak als voormeld geen noodzaak meer.

Beslissend voor de gegrondheid van de klacht van klagers is het e-mailbericht van 15 december 2015 van beklaagde zelf. Beklaagde vermeldt daarin onder meer immers dat hij altijd door klagers is geïnformeerd en het voor hem een duidelijke zaak was dat

mevrouw F tot nader order de woning zou blijven bewonen. Tevens speelt een rol dat in het e-mailbericht een verklaring wordt gegeven waarom de inwoning op grond van een huurovereenkomst niet in de koopakte is opgenomen, namelijk omdat die vermelding voor de financiering een complicerende rol zou spelen. Beklaagde was dus kennelijk wel van het bestaan van een huurverhouding op de hoogte.

Weliswaar heeft beklagde ter zitting aangevoerd dat hij het e-mailbericht uit het oogpunt van de belangenbehartiging van klagers heeft geschreven en hij niet, zo begrijpt de Raad, een juiste voorstelling van zaken heeft willen geven, maar deze enkele tegenwerping kan er niet toe leiden dat klagers hun stellingen met betrekking tot het eerste klachtonderdeel niet aannemelijk hebben gemaakt.

Dit klachtonderdeel is gegrond.

#### 4.2 *Met betrekking tot onderdeel (2) van de klacht.*

Dit klachtonderdeel is ongegrond. Onvoldoende aannemelijk is geworden dat beklagde zich in het telefoongesprek, voorafgaand aan de brief van 27 januari 2016 van klagers, onfatsoenlijk en onprofessioneel over de aansprakelijkstelling heeft uitgelaten. Ten aanzien van de onder 2.10 weergegeven voorlaatste alinea van beklagdes brief van 29 januari 2016, heeft beklagde – vanwege de polisvoorwaarden terecht – door zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar verontschuldigen doen aanbieden.

#### 4.3 *Met betrekking tot onderdeel (3) van de klacht.*

Ook het derde klachtonderdeel is ongegrond. Het stond beklagde vrij om toen klagers de instrumenterende notaris opdroegen de courtagenota van beklagde niet uit de opbrengst van de woning te betalen, door een advocaat tot betaling te laten sommeren onder dreiging van conservatoir beslag op de woning.

#### 4.4 *De sanctie*

Alle omstandigheden in aanmerking genomen acht de Raad de na te noemen sanctie passend.

### **5. De beslissing**

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM:

verklaart onderdeel (1) van de klacht tegen de beklaagde gegrond en de klacht voor het overige ongegrond;

legt aan beklaagde een straf op van berisping;

bepaalt dat beklaagde een bedrag van € 2.400,-, te vermeerderen met btw, zal bijdragen in de kosten van deze procedure, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, E. Getreuer, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 6 maart 2017.