

**DE RAAD VAN TOEZICHT EINDHOVEN/MAASTRICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN N.V.M.**

---

**Onafhankelijkheid. Belangen privé relatie van makelaar.**

*Klager en zijn (ex-)echtgenote zijn verwikkeld in een echtscheiding. De nieuwe partner van klagers (ex-)echtgenote is medewerker bij een makelaarskantoor. Klager verwijt deze medewerker dat hij zich tegenover klagers hypotheekverstrekker ten onrechte heeft geprofileerd als de verkopend makelaar van de (voormalige) echtelijke woning. Nadat de hypotheekverstrekker i.v.m. betalingsachterstand een taxateur had gevraagd de (voormalige) echtelijke woning te taxeren, zou de medewerker ook bij zijn contacten met deze taxateur laakbaar gehandeld hebben.*

*Een makelaar dient in het algemeen grote terughoudendheid te betrachten bij het optreden voor privé-relaties. Onvoldoende is komen vast te staan dat de medewerker zich tegenover derden als verkopend makelaar heeft geprofileerd. Evenmin is komen vast te staan dat de medewerker bij de contacten met de taxateur laakbaar gehandeld heeft.*

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

**B**, te **N**,

klager,

tegen

**L**, NVM makelaar, verbonden aan makelaarskantoor [naam], te **E**,

beklaagde, hierna te noemen "de makelaar".

**1. De procedure**

- 1.1. Bij brief van 19 november 2011 met bijlagen aan de NVM Afdeling Consumentenvoorlichting heeft klager een klacht ingediend tegen de heer V, medewerker van het makelaarskantoor, waarvan de heer L NVM makelaar is. Bij brief van 14 februari 2012 heeft makelaar L zich tegen de klacht verweerd.

1.2. Ter zitting van 18 april 2012 heeft de Raad klager, makelaar L en de heer V in persoon gehoord.

## **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. Klager is verwickeld in een echtscheiding met mevrouw X, met wie V een relatie heeft. V is eigenaar van makelaarskantoor Y. Klager en mevrouw X zijn gezamenlijk eigenaar van de woning aan de B. te H. Op deze woning rust een hypothecaire geldlening bij Nationale Nederlanden. Er is in het voorjaar van 2011 sprake van geweest dat klager en mevrouw X gezamenlijk aan het makelaarskantoor van V een opdracht tot bemiddeling bij verkoop van de woning zou verlenen. De opdracht tot dienstverlening bij verkoop is vervolgens wel door mevrouw X maar niet door klager ondertekend. Klager heeft besloten die opdracht niet aan V te verlenen. De opdracht is nooit geactiveerd.

2.3. Op verzoek van mevrouw X heeft V in of omstreeks oktober 2011 contact opgenomen met Nationale Nederlanden naar aanleiding van de achterstand in betaling van de hypotheeklasten van klager en mevrouw X. Nationale Nederlanden heeft vervolgens begin november 2011 aan makelaarskantoor Z opdracht gegeven tot taxatie van de woning van klager en mevrouw X. Aan die taxateur heeft de heer V de sleutel van de woning meegegeven. Nadat klager bezwaar had gemaakt tegen de taxatie is die niet uitgevoerd en is de sleutel geretourneerd. De woning staat al een jaar leeg nadat mevrouw X bij V is gaan wonen.

## **3. De klacht**

3.1. Klager vat zijn klacht als volgt samen:

1. V heeft zich bij Nationale Nederlanden onterecht uitgegeven als de verkopend makelaar van het pand van klager en mevrouw X, hoewel hij weet dat dit niet op prijs wordt gesteld.
2. V is onterecht betrokken geweest bij een eerdere taxatie van de woning (zoals hij klaarblijkelijk aan de taxateur heeft vermeld).
3. V heeft cruciale gegevens achtergehouden door niet aan klager kenbaar te maken dat de taxateur met hem in contact wilde komen en hij heeft dat contact tussen de taxateur en klager bewust willen verhinderen.
4. V heeft onterecht de taxateur toegang tot de woning willen verlenen zonder dat klager hiertoe toestemming had verleend.

## **4. Het verweer**

4.1. V stelt dat hij in deze zaak niet als eigenaar van het makelaarskantoor Y heeft gehandeld, maar slechts als partner van mevrouw X en als privé persoon. V heeft op verzoek van mevrouw X Nationale Nederlanden gebeld met de boodschap dat de betalingsachterstand van twee maanden van de hypotheeklasten betaald zou worden zodra de woning verkocht zou zijn. Nationale Nederlanden heeft daarop meteen opdracht tot taxatie van de woning gegeven aan makelaarskantoor Z, dat vervolgens aan V gevraagd heeft naar de sleutel van de woning en de telefoonnummers van de eigenaars. V heeft de taxateur gezegd dat hij het telefoonnummer van klager maar aan

zijn opdrachtgever Nationale Nederlanden moest vragen en hij heeft de sleutel van de woning gegeven aan de taxateur in overleg met mevrouw X die van de rechtbank het alleengebruiksrecht van de woning had gekregen. Nadat klager bezwaar had gemaakt tegen de taxatie is die geannuleerd en is de sleutel geretourneerd zonder dat de taxateur de woning heeft betreden of heeft getaxeed.

## **5. De beoordeling**

5.1. De klacht is ongegrond om de volgende feitelijke redenen:

1. Voldoende aannemelijk is geworden dat de heer V zich niet heeft uitgegeven als verkopend makelaar van het pand van klager en mevrouw X maar dat V als privé persoon en partner van mevrouw X op haar verzoek stappen heeft ondernomen die ieder ander ook had kunnen nemen.
2. V is niet betrokken geweest bij eerdere taxatie van de woning. Mevrouw X heeft in het kader van de echtscheiding in oktober 2010 opdracht gegeven aan een andere NVM-makelaar om een waardebepaling van de woning te verrichten. In de overgelegde waardebepaling is mevrouw X als opdrachtgever vermeld.
3. V heeft het telefoonnummer van klager niet aan de taxateur gegeven maar deze verteld dat hij die informatie bij zijn opdrachtgever kon krijgen. Hij deed dit om geen verdere problemen te krijgen in de slepende echtscheiding, omdat klager geen contact met hem wilde. Het ligt in de rede dat de hypotheekverstrekker Nationale Nederlanden de beschikking over de adresgegevens van haar cliënt klager zou hebben.
4. In het dagelijks leven verrichten partners en andere huisgenoten vaak op verzoek voor elkaar eenvoudige praktische diensten als het op verzoek afgeven van een sleutel aan een bepaald persoon. Dergelijke hulpvaardigheid is volstrekt normaal en waardevol, bevordert het soepel functioneren van de samenleving.

5.2. De Raad overweegt vervolgens dat de makelaar in het algemeen grote terughoudendheid dient te betrachten bij het optreden voor privé relaties. In dit geval is onvoldoende komen vast te staan dat V zich heeft geprofileerd tegenover derden als verkopend makelaar. Opdrachtverlening tot bemiddeling bij verkoop is, zo is komen vast te staan, wel aan de orde geweest tussen de betrokkenen maar niet tot stand gekomen. Wat de Raad betreft is voldoende duidelijk geworden dat V daarin heeft berust en ook dat hij vervolgens dienovereenkomstig heeft gehandeld, door de woning niet in de verkoop te nemen. In het onderhavige geval is ook gebleken dat er uiteindelijk voor geen van de betrokkenen schade is opgetreden. Nationale Nederlanden is niet tot executie overgegaan en de door klager gewraakte taxatie - overigens de normaalste zaak van de wereld als er betalingsachterstanden bij hypotheekverplichtingen optreden - heeft niet plaatsgevonden en de sleutel van de woning is weer terug waar die behoort. De Raad oordeelt dat de klacht ongegrond is.

## **6. Beslissing**

6.1. De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht verklaart de klacht ongegrond.

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

mei 2012

A.H.L. Roosmale Nepveu  
voorzitter

mei 2012

J.J.J.M. Leemans  
secretaris