

**Onvoldoende communicatie bij het ontstaan van problemen bij verkoop. Tardief ingesteld klachtonderdeel. Kosten op de zaak gevallen (art. 32 RT) slaan niet op kosten van klager.**

*Klager die via een eigen makelaar een pand heeft gekocht van makelaar-verkoper (beklaagde) moet ervaren dat de dochters van verkoopster bezwaar hebben tegen de verkoop. Beklaagde die daardoor in een klempositie komt te zitten, treedt in de ogen van klager onvoldoende communicatief en voortvarend op om het probleem op te lossen. De raad van toezicht is dat deels met klager eens.*

*Art. 32 Reglement Tuchtrechtspraak maakt melding van kosten op de zaak gevallen. Dat slaat op kosten voor de NVM en niet op kosten die klager maakt.*

*Ter zitting van de raad kunnen geen nieuwe klachtonderdelen meer worden ingediend.*

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

de heer **mr. W.W. VAN S.**, wonende te G, klager,

tegen

mevrouw **M. Z.**, makelaar o.g. te G, voorheen lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM, thans aangesloten NVM-makelaar, beklagde

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief met bijlagen d.d. 5 maart 2012 gericht aan de Afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging, heeft klager, mede in zijn hoedanigheid van directeur/enig aandeelhouder van B B R B.V. te G, een klacht tegen beklagde ingediend. Het verschuldigde klachtgeld is op 5 maart 2012 door de Vereniging ontvangen. Vervolgens heeft de Afdeling de stukken in handen gesteld van de Raad ter behandeling bij brief met bijlagen van 29 maart 2012.
- 1.2. Namens beklagde heeft mr. P.M. Leerink, advocaat te Deventer tegen deze klacht een verweerschrift met bijlagen ingediend d.d. 14 mei 2012.
- 1.3. De mondelinge behandeling van deze klacht heeft plaatsgevonden op 4 juni 2012, waar klager is verschenen, vergezeld door mr. M. Gans, advocaat te Groningen. Voorts is beklagde verschenen samen met haar advocaat.

Bij de aanvang van de behandeling is door de voorzitter aan partijen meegedeeld, dat de Raad slechts de tuchtrechtelijke aspecten van de klacht behandelt en geen beslissingen geeft over eventuele individuele aansprakelijkheid of te betalen schadevergoedingen. Daartoe is bij uitstek de burgerlijke rechter bevoegd.

- 1.4. Door c.q. namens partijen is er een nadere mondelinge toelichting op de klacht gegeven en op vragen van de Raad geantwoord.  
Mondeling heeft mr. Gans de ingediende klacht aangevuld met een nieuw klachtonderdeel en heeft hij een proceskostenveroordeling verzocht van beklaagde ten behoeve van klager overeenkomstig art. 32 Reglement Tuchtrechtspraak NVM.

## 2. De feiten

- 2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of niet behoorlijk gemotiveerd betwist, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staan tussen partijen de navolgende feiten vast.
- 2.2. Klager was belangstellend voor de verwerving van het woon-/winkelpand aan de B-straat 27-27a te G dat in eigendom toebehoorde aan mevrouw T.A. R.-R. te Groningen. Op de begane grond was de winkel en de productieruimte aan een bonbonatelier verhuurd en de bovenverdieping werd verhuurd aan een vijftal studenten.
- 2.3. In 2009 reeds had klager op dit pand (een rijksmonument) een bieding gedaan die echter was verworpen. Deze onderhandelingen werden gevoerd door beklaagde voor mevrouw R.-R. en door de makelaar M. V te Groningen voor klager.
- 2.4. In het voorjaar van 2011 is er over de verwerving van het bewuste pand opnieuw contact geweest met beklaagde, zowel rechtstreeks als via de makelaar V en daarbij werd wel overeenstemming bereikt over de verkoop, welke overeenstemming door Vos aan beklaagde in een e-mail van 20 april 2011 werd bevestigd.
- 2.5. Tot een (onmiddellijke) afwikkeling van de transactie en het tekenen van de koopakte kwam het vervolgens niet omdat beklaagde - naar zij aan makelaar V berichtte - problemen ondervond met haar opdrachtgeefster omdat haar dochters zich tegen de verkoop van het pand aan de B-straat keerden.
- 2.6. Beklaagde wenste zich daarbij niet neer te leggen en berichtte zowel rechtstreeks als via makelaar V en (later) via een advocaat dat hij nakoming van de gesloten koopovereenkomst wenste. Een door hem geschreven sommatiebrief richtte klager rechtstreeks aan mevrouw R.-R. met een afschrift aan beklaagde omdat op zijn pogingen om met beklaagde in contact te komen niet werd gereageerd.
- 2.7. De advocaat van klager, die ook niet tijdig van beklaagde vernam, stelde daarom een concept-dagvaarding in kort geding op en reserveerde een datum voor de behandeling daarvan.
- 2.8. Beklaagde had in de tussentijd met mevrouw R.-R. en haar dochters de plooiën glad gestreken in die zin dat mevrouw R.-R. de door beklaagde opgestelde koopakte ondertekende en de transactie doorgang kon vinden.  
Op 24 mei 2011 heeft beklaagde deze getekende koopakte op het kantoor van makelaar V afgegeven.
- 2.9. Vervolgens heeft ook klager deze koopakte ondertekend en aan zijn notaris doen toekomen.

Een dag later vernam de advocaat van klager van de door mevrouw R.-R. in de arm genomen advocaat dat zij alsnog aan de levering zou meewerken.

- 2.10. Op 30 mei 2011 ontving beklagde een brief van de huurder van de winkel dat hij de huur per 1 juli 2011 opzegde omdat hij wegens tegenvallende winkelverkoop niet meer in staat was nog langer huur te betalen. Daarbij verzocht de huurder om de gestelde bankgarantie terug te sturen. Op deze brief is door beklagde gereageerd met de mededeling aan de huurder dat ingevolge de gesloten huurovereenkomst de huur eerst per 1 maart 2013 opzegbaar was.
- 2.11. Sedert april 2011 had de huurder van de winkel geen huur meer betaald aan mevrouw R.-R.. In verband daarmee is door beklagde een door deze huurder jegens mevrouw R.-R. gestelde bankgarantie ingeroepen bij brief aan de ABN AMRO Bank van 6 juli 2011.
- 2.12. Klager had reeds eerder bij e-mailbericht van 16 juni 2011 aan de huurder te kennen gegeven dat de bankgarantie voldoende was om ongeveer drie maanden huur te verevenen.

### 3. De klacht

- 3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven houdt de klacht in, dat beklagde:
  1. ten onrechte en doelbewust ieder contact met haar collega-makelaar uit de weg ging en na haar mededeling dat de deal niet meer door zou kunnen gaan, onbereikbaar was. Daarmee frustreerde beklagde een mogelijke minnelijke oplossing van de door verkoopster veroorzaakte problemen.
  2. door aldus te handelen klager genoodzaakt heeft zich te laten bijstaan door een advocaat met de daarmee gepaard gaande hoge kosten van rechtsbijstand.
  3. niet reageerde op de sommatie en verzoeken van de advocaat van klager, waardoor klager genoodzaakt was een kort geding te entameren met de daarmee gepaard gaande kosten.
  4. in strijd met de gemaakte afspraken zelf de koopakte heeft opgesteld.
  5. de koopakte heeft afgegeven ten kantore van de makelaar van klager zonder enige nadere toelichting.
  6. door haar handelen extra notariskosten heeft veroorzaakt.
  7. op verzoeken van de notaris om de voor de transportakte noodzakelijke stukken af te geven, niet reageerde.
  8. zonder daarvan kennis te geven, de gestelde bankgarantie heeft ingeroepen.
  9. niet heeft gereageerd op de brief van klager van 25 juli 2011 en ook niet heeft aangegeven binnen welke termijn een reactie viel te verwachten.

Mondeling is door mr. Gans de klacht aangevuld met het klachtonderdeel:

10. dat beklaagde niet bevoegd was bij de koopovereenkomst te bemiddelen.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde ontkent anders te hebben gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt en merkt tot haar verweer het navolgende op.
- 4.2. Nadat makelaar V op 15 april 2011 aan beklaagde een eindbod deed van € 640.000,- k.k. zonder een voorbehoud en met levering medio juli 2011 heeft beklaagde dit laatste voorstel met haar opdrachtgeefster besproken en ging deze akkoord. Dit is door beklaagde aan makelaar V vervolgens meegedeeld.
- 4.3. V bevestigde bij e-mailbericht van 20 april 2011 aan beklaagde die overeenstemming met als kanttekening dat als notaris werd aangewezen mr. P van het kantoor T, dat het transport medio juli 2011 zou plaatsvinden en dat geen wijzigingen moesten worden doorgevoerd in de verhuurde situatie en dat als een kamer leeg kwam, deze leeg moest blijven.
- 4.4. Twee dagen later ontving beklaagde van een kandidaat-notaris van kantoor T een concept koopakte, waarop beklaagde schriftelijk reageerde dat het haar bevreemde dat zonder enig contact of overleg dergelijke stukken werden opgemaakt. Zij wenste, als makelaar van de verkoopster, de koopovereenkomst te redigeren, waarna de notaris zorg kon dragen voor het transport.
- 4.5. Intussen was beklaagde gebeld door een van de kinderen van verkoopster die haar meedeelde dat de kinderen het met verkoop niet eens waren en dat de verkoopster niet in staat was om haar wil te bepalen en zelf geen beslissing kon nemen over de verkoop. Deze complicatie heeft beklaagde aan makelaar V gemeld, die dat aan klager heeft doorgegeven.
- 4.6. Klager heeft vervolgens mevrouw R.-R. rechtstreeks aangeschreven dat hij nakoming van de overeenkomst wenste, mede omdat hij allerlei verplichtingen was aangegaan. Beklaagde heeft intussen getracht het ontstane probleem op te lossen en zij achtte zich niet vrij om aan klager of diens makelaar toe te lichten welke complicatie was opgetreden. Omdat de kinderen tijd voor beraad wensten heeft beklaagde pas op de plaats gemaakt.
- 4.7. Op 11 mei 2011 heeft de door klager ingeschakelde advocaat telefonisch overleg gevoerd met beklaagde en werd haar toegezegd dat zij tot het einde van die week de gelegenheid kreeg te reageren. Daaraan heeft beklaagde zich vervolgens gehouden.
- 4.8. Beklaagde ontkent dat zij klager of diens makelaar niet tijdig op de hoogte heeft gesteld van de problemen en geen contact heeft onderhouden. Beklaagde heeft binnen de door de advocaat van klager gestelde termijn de zaak tot een oplossing weten te brengen en de door haar opgestelde koopakte is getekend. Het is aan klager zelf te wijten geweest dat hij extra kosten heeft gemaakt en een concept-dagvaarding heeft laten opstellen. Deze kosten waren niet nodig geweest omdat beklaagde binnen de haar gestelde termijn heeft gereageerd.

- 4.9. Het is gebruikelijk dat de verkopend makelaar de koopakte opstelt en met de makelaar van klager is niets anders overeengekomen. Beklaagde heeft tijdig aan de kandidaat-notaris, die haar zijn stukken deed toekomen, aangegeven dat dat niet de bedoeling was en niet afgesproken. De door beklagde opgestelde koopakte was duidelijk en behoefde geen verdere bespreking toen zij dit stuk ten kantore van de makelaar van klager afgaf.
- 4.10. Ook het aspect dat beklagde extra notariskosten zou hebben veroorzaakt wijst zij van de hand. Het is de eigen keuze van klager geweest om een notaris in te schakelen en deze vroeg aan beklagde diverse stukken ten behoeve van de transportakte. Die heeft zij aangeleverd en nu het transport eerst medio juli 2011 zou plaatsvinden, kan niet worden gezegd dat beklagde niet tijdig de aan haar gevraagde stukken heeft aangeleverd. Er is voor de datum van het transport geen vertraging opgetreden.
- 4.11. Het is gebruikelijk dat een makelaar contact onderhoudt met de makelaar van de koper en niet rechtstreeks met de koper. Op de brieven van klager heeft beklagde gereageerd in de richting van makelaar V en zij mocht aannemen dat deze haar mededelingen aan klager zou doorgeven.
- 4.12. Beklaagde ontkent met betrekking tot deze transactie anders te hebben gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt en dat haar geen tuchtrechtelijke verwijt treft.

## 5. De beoordeling van het geschil

- 5.1. De klacht richt zich tegen mevrouw M. Z., makelaar o.g. te G, die aangesloten makelaar NVM is. De Raad van Toezicht Groningen is derhalve bevoegd om van deze klacht kennis te nemen.
- 5.2. De ingediende klacht betreft de vraag of beklagde als verkopend makelaar jegens de koper en zijn advocaat als behoorlijk makelaar is opgetreden. De Raad zal de verschillende klachtonderdelen beoordelen.
- 5.3. De eerste drie klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling en betreffen het handelen (of het gebrek daaraan) van beklagde toen met betrekking tot de transactie problemen rezen.
- 5.4. Tussen partijen staat vast dat beklagde, nadat zij aan makelaar V kenbaar had gemaakt dat de transactie op een koopsom van € 640.000,- was geaccordeerd en van beide kanten activiteiten werden ontplooid om het te leiden tot een transport, op 29 april aan makelaar V heeft gemeld dat er problemen waren en dat de familie van verkoopster de transactie geen doorgang wenste te laten vinden.
- 5.5. Het moet voor beklagde duidelijk zijn geweest dat deze mededeling voor klager insloeg als een bom, mede omdat klager inmiddels verplichtingen was aangegaan met betrekking tot het gekochte object en een ander pand had verkocht om het pand aan de B-straat 27 – 27a te kunnen financieren. De reactie van makelaar V die onmiddellijk mailde dat beklagde nakoming wenste en de brief van beklagde zelf aan mevrouw R.-R. zijn wat dat betreft niet voor misduiding vatbaar.
- 5.6. Ook is begrijpelijk dat klager, gezien de op het spel staande belangen, zich wendde tot een

advocaat die beklaagde op 13 mei uitvoerig schreef en rechtsmaatregelen in het vooruitzicht stelde als niet binnen een week een inhoudelijke reactie zou volgen.

Uit een door beklaagde overgelegde e-mail van deze advocaat aan klager blijkt dat hij reeds op 11 mei 2011 contact met haar had gehad over deze kwestie en dat hij haar tot het einde van de "komende week" (en dat is uiterlijk vrijdag 20 mei 2011) de gelegenheid gaf tot een inhoudelijke reactie. De advocaat zou daarover beklaagde informeren en beklaagde zou diens reactie nog vernemen.

Het is de Raad niet gebleken dat beklaagde met deze afspraak niet akkoord is gegaan.

- 5.7. Op de bewuste datum 20 mei heeft de advocaat verkoopster aangeschreven om binnen drie werkdagen mee te delen dat de koopovereenkomst door haar zou worden nagekomen. Diezelfde dag heeft verkoopster de koopakte getekend en beklaagde heeft deze koopakte met bijlagen, blijkens een ontvangstbevestiging van 24 mei 2011, op die dag aan makelaar V doen toekomen.
- 5.8. Het is de Raad echter ook niet gebleken dat beklaagde over de overschrijding van de door de advocaat gestelde termijn met deze advocaat contact heeft gehad of met makelaar V om de feitelijke situatie uiteen te zetten en een verlenging van de termijn te vragen. In ieder geval heeft in die periode de advocaat van beklaagde een conceptdagvaarding opgesteld tot nakoming en een dag gevraagd voor het kort geding.
- 5.9. De Raad is van oordeel dat beklaagde door te handelen als hiervoor is omschreven, niet heeft gehandeld zoals een behoorlijk makelaar betaamt.

Het is weliswaar duidelijk dat beklaagde door het standpunt van (de familie van) verkoopster in een klempositie kwam te zitten waarover zij makelaar V heeft geïnformeerd, maar met betrekking echter tot de regeling van deze kwestie is beklaagde naar het oordeel van de Raad onvoldoende communicatief geweest waardoor klager zich genoodzaakt heeft gezien rechtsmaatregelen voor te laten bereiden die uiteindelijk niet nodig bleken.

Beklaagde had als professioneel makelaar, die doende was een probleem op te lossen en een minnelijke regeling tot stand te brengen, daarover meer inhoudelijk met klager, diens advocaat of diens makelaar moeten communiceren waardoor het maken van de extra kosten door beklaagde (althans voor een deel) voorkomen had kunnen worden.

De Raad verklaart de eerste drie klachtonderdelen gegrond zoals hiervoor overwogen.

- 5.10. Voor wat betreft het klachtonderdeel dat beklaagde zelf een koopakte heeft opgesteld, is de Raad van oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Van een afspraak dat beklaagde dit zou nalaten omdat klager daarvoor zou zorg dragen is niet gebleken. Daarover wordt in de correspondentie tussen beklaagde en makelaar V ook niet gesproken.

Het is gebruikelijk, behoudens uitdrukkelijk andere afspraak, dat de verkopend makelaar in het belang van de verkoper zorg draagt voor de redigering van een koopovereenkomst in overeenstemming met de koper en/of diens makelaar.

Door aldus te handelen en de kandidaat-notaris die beklaagde een door hem opgestelde concept

koopovereenkomst deed toekomen daarop te wijzen, heeft beklagde geen tuchtrechtelijke regel geschonden.

De Raad verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

- 5.11. Ook het klachtonderdeel dat beklagde niet zou hebben gereageerd op verzoeken van de notaris tot het afgeven van stukken acht de Raad ongegrond.

Het transport zou medio juli 2011 plaatsvinden en beklagde heeft zoals blijkt uit overgelegde correspondentie zorg gedragen voor de informatie waarom de notaris vroeg en het aanleveren van stukken waarom was gevraagd.

Niet gebleken is dat beklagde hiermee enige termijn heeft overschreden of heeft veroorzaakt dat het transport niet op de overeengekomen datum kon plaatsvinden.

De Raad verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

- 5.12. Ook het klachtonderdeel dat beklagde de bankgarantie heeft ingeroepen acht de Raad ongegrond.

Beklagde die optrad als beheerder van de onroerende zaken van mevrouw R.-R. had de vrijheid om, toen de huurder van het winkelpand vanaf april 2011 geen huur meer voldeed, de achterstallige huur tot aan de datum van het transport te incasseren door het inroepen van de door de huurder jegens mevrouw R.-R. gestelde bankgarantie.

Uit de overgelegde correspondentie is niet gebleken dat met betrekking tot deze bankgarantie andersluidende afspraken zijn gemaakt terwijl de notariële akte evenmin ervan spreekt dat verkoopster de rechten uit de bankgarantie aan klager zou overdragen. De door klager gestelde andersluidende afspraken acht de Raad niet aannemelijk gemaakt en de Raad acht ook dit klachtonderdeel ongegrond.

- 5.13. Het negende klachtonderdeel stelt dat beklagde niet of niet tijdig reageerde op een brief van klager van 25 juli 2011 en op brieven en aanmaningen van latere datum. Dit acht de Raad weliswaar niet beleefd, maar niet klachtwaardig. Beklagde trad op als verkopend makelaar voor mevrouw R.-R. en diende haar belangen te behartigen; zij had geen bijzondere relatie tot klager.

Het is de Raad duidelijk dat de emoties in deze zaak hoog zijn opgelopen mede gezien de klem waarin beklagde zich heeft bevonden. Het stond haar echter vrij om na effectuering van de transactie en het afsluiten van haar bemoeiingen met haar opdrachtgeefster daarmee de kwestie als afgedaan te beschouwen.

Daarbij is niet ontkend dat beklagde naar aanleiding van deze brieven wel contact heeft gehad met makelaar V om hem te informeren. Een verplichting om schriftelijk in de richting van klager te reageren had beklagde niet, met name niet nu beklagde zich liet bijstaan door een eigen makelaar.

De Raad acht ook dit klachtonderdeel ongegrond.

- 5.14. Het door de raadsman van klager ter zitting nog aangevoerde laatste klachtonderdeel acht de Raad tardief en daarom niet ontvankelijk. Een tuchtklacht wordt schriftelijk voorbereid en tot kort voor de zitting kunnen nog stukken worden ingediend of opmerkingen gemaakt. De Raad

acht het niet toelaatbaar dat een beklaagde ter zitting wordt overvallen met een klachtonderdeel dat niet eerder is genoemd en waarop hij zich niet heeft kunnen voorbereiden.

- 5.15. Het verzoek om een proceskostenveroordeling ten behoeve van beklaagde wijst de Raad af.

Een tuchtklacht als de onderhavige is gebaseerd op het verenigingsrecht van de NVM en het is geen contentieuze procedure waarvoor de bijstand van een advocaat verplicht is.

Het verenigingsrecht, zoals vastgelegd in de Statuten en Reglementen, geeft de Raad geen bevoegdheid ten laste van een beklaagde makelaar een kostenveroordeling ten behoeve van een klager uit te spreken. Het namens beklaagde aangevoerde art. 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM ziet op een vergoeding van de kosten die de vereniging zelf maakt om haar tucht-rechtspraak in stand te kunnen houden. De “op de behandeling vallende kosten” die daarin zijn genoemd zijn de eigen kosten van de vereniging en niet die van derden.

- 5.16. De Raad doet uitspraak als na te melden.

## 6. De beslissing

- 6.1. De Raad verklaart de eerste drie klachtonderdelen gegrond zoals hiervoor overwogen.
- 6.2. De Raad verklaart de klachtonderdelen 4 tot en met 9 ongegrond.
- 6.3. De Raad verklaart het laatste, ter zitting aangevoerde, klachtonderdeel niet-ontvankelijk.
- 6.4. De Raad legt aan beklaagde op de straf van: berisping.
- 6.5. De Raad bepaalt dat beklaagde de kosten vallende op de behandeling van deze klacht tot een bedrag van € 2.750,- dient te voldoen aan de Vereniging binnen zes weken nadat deze beslissing onaantastbaar zal zijn geworden.
- 6.6. De Raad wijst het verzoek om een proceskostenveroordeling van beklaagde ten behoeve van klager af.

ALDUS gewezen te Groningen op 4 juni 2012 door mr. B. van den Bosch, voorzitter, C.A. Voogd, makelaarslid en de secretaris mr. G.J. Niezink.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op 27 november 2012.