**18-08 RvT Zuid**

**201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

**Vervolg op tussenbeslissing. Afbreken onderhandelingen. Particuliere verkoop. Verkoop aan derde na mondelinge overeenstemming. Schriftelijkheidsvereiste. Mededelingsplicht.**

*Klager heeft voor zijn (particuliere) opdrachtgever onderhandelingen gevoerd over de aankoop van een woning. Beklaagde trad daarbij op als de makelaar van de (particuliere) verkopende partij. Nadat mondeling overeenstemming was bereikt heeft beklaagde partijen een concept-koopovereenkomst voorgelegd. Nog vóór de ondertekening van deze overeenkomst besloot de opdrachtgever van beklaagde de woning alsnog aan een derde te verkopen. Klager verwijt beklaagde de gang van zaken en stelt dat beklaagde hem direct over de nieuwe ontwikkelingen had moeten informeren.*
*De Raad concludeert dat de opdrachtgever van beklaagde formeel juridisch niet gebonden was aan de met klager en zijn opdrachtgever bereikte overeenstemming. Er was immers geen getekende schriftelijke koopovereenkomst. Het stond de opdrachtgever van beklaagde vrij om de woning aan een derde te verkopen. Die conclusie impliceert echter niet dat door beklaagde dùs ook tuchtrechtelijk juist is gehandeld. De Raad stelt vast dat beklaagde op 6 juni 2017 wist, althans kon weten dat zijn opdrachtgever met een derde verder wenste te gaan. Het stond de verkoper vrij deze keuze te maken maar dat laat onverlet dat beklaagde klager zo spoedig mogelijk over deze ontwikkeling had moeten informeren. Volgens klager is dit niet gebeurd. Beklaagde stelt echter dat hij klager op 7 juni 2017 telefonisch heeft geïnformeerd. Nadat beklaagde middels een tussenbeslissing in de gelegenheid is gesteld om bewijs van zijn stelling te leveren concludeert de Raad thans dat beklaagde in dat bewijs niet geslaagd is. Dat beklaagde klager zo spoedig mogelijk volledig en adequaat over het besluit van zijn opdrachtgever geïnformeerd heeft, is niet komen vast te staan. Het was uiteraard van belang om ondubbelzinnig en bewijsbaar aan klager mede te delen dat op de eerder met klagers opdrachtgever bereikte overeenstemming werd teruggekomen. Een schriftelijk bericht hierover had in de rede gelegen en beklaagde heeft niet gehandeld zoals van een zorgvuldig NVM-makelaar had mogen worden verwacht.*

(NVM 20170028)

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM**

---

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**De heer [A] RM/RT,**

verbonden aan [makelaarskantoor X],

gevestigd en kantoorhoudend aan het adres:

[adres]

klager,

Tegen:

**De heer [B] RM/RT,**
als aangesloten NVM-makelaar verbonden aan [makelaarskantoor Y],
gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:
[adres]
beklaagde,
gemachtigde: mr. D., advocaat,
gevestigd en kantoorhoudend aan het adres:
[adres].

## 1. Verloop van de procedure

1.1. Bij tussenbeslissing van 14 december 2017 heeft de Raad beklaagde in de gelegenheid gesteld om uiterlijk op 15 januari 2018 aan te tonen op welk moment en gedurende hoeveel tijd hij op woensdag 7 juni 2017 telefonisch contact met klager heeft gehad.

1.2. Naar aanleiding daarvan heeft de gemachtigde van klager bij brief van 12 januari 2018 een vijftal stukken, waaronder een gespreksoverzicht van [bedrijfsnaam] en twee verklaringen van medewerkers van beklaagde overgelegd.

1.3. Daartoe in de gelegenheid gesteld door de Raad, heeft klager bij brief van 15 januari 2018 op de eerdergenoemde brief van de gemachtigde van beklaagde en de daarbij overgelegde (5) stukken gereageerd.

1.4. De Raad heeft zich vervolgens nader over de zaak beraden en een definitief oordeel over de klacht gevormd op basis van de navolgende stukken:

1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de afdeling NVM Consumentenvoorlichting samengesteld klachtdossier, waaronder de klachtbrief d.d. 23 juni 2016 en het klachtformulier d.d. 13 juli 2017
2. Het verweerschrift d.d. 31 augustus 2017 met 4 bijlagen
3. De door klager tijdens de zitting op 14 september 2017 overgelegde brief d.d. 03-09-17 van V..
4. De reactie d.d. 29 september 2017 van mr. D. op brief van 03-09-2017
5. De brief d.d. 12 januari 2018 met 5 bijlagen van mr. D. naar aanleiding van de tussenbeslissing van 14 december 2017
6. De reactie d.d. 15 januari 2018 van klager op de brief van 12 januari 2018.

## 2. <u>De klacht</u>

2.1. De Raad constateert dat de in de klachtbrief geformuleerde –in overweging 3.1 van de tussenbeslissing integraal weergegeven- klacht uiteenvalt in zeven onderdelen.

2.2. Naar het oordeel van de Raad is de essentie van de klacht, gelet ook op overweging 3.2 van de tussenbeslissing van 14 december 2017 en gegeven de eerste drie onderdelen van de klacht:

*"- Makelaar heeft verzuimd om ons in kennis te stellen van een nieuwe partij.*

*- Makelaar dient volgens de erecode ten allen tijde diens collega te informeren indien er nieuwe situaties ontstaan.*

*- Makelaar heeft met derden onderhandeld zonder onze onderhandelingen af te breken en heeft derhalve met meer partijen tegelijk onderhandeld. Mijn cliënt is als prijsmaker en/of back-up gebruikt……."*

evenwel dat beklaagde, klager niet naar behoren heeft geïnformeerd over de keuze c.q. het besluit van zijn opdrachtgever(s) om niet met klagers' opdrachtgevers verder te gaan.

## 3. <u>De verdere beoordeling van de klacht</u>

3.1 De Raad heeft in de overwegingen 5.1. en 5.2. van de tussenbeslissing van 14 december 2017 reeds een oordeel gegeven over twee, namens beklaagde aangevoerde for-

mele verweren. De Raad ziet geen reden of aanleiding om op dat oordeel terug te komen en handhaaft dat dus.

3.2. De Raad is voorts in de in de overwegingen 5.3. tot en met 5.13. van de tussen-beslissing van 14 december 2017 ingegaan op het door de gemachtigde van beklaagde aangevoerde materiële verweer. De Raad ziet geen reden of aanleiding om op het gestelde in die overwegingen terug te komen en constateert aldus:
**i.)** dat door bemiddeling van partijen -respectievelijk als aankopend en verkopend makelaar- op of omstreeks 26 mei 2017 overeenstemming over de (ver)koop van het perceel/pand [adres] werd bereikt;
**ii.)** dat door de secretaresse van beklaagde bij e-mail van 30 mei 2017 aan klager en diens opdrachtgevers het concept van een schriftelijke koopovereenkomst is voorgelegd, maar die overeenkomst niet werd getekend;
**iii.)** dat de opdrachtgevers van beklaagde op 9 juni 2017 met "*..de Familie X"* mondelinge overeenstemming bereikten over de verkoop van meergenoemd perceel/pand en door de opdrachtgevers van beklaagde op 10 juni 2017 ten kantore van beklaagde met "*..de Familie X"* een koopovereenkomst is getekend;
**iv.)** dat beklaagde reeds op 6 juni 2017 wist, althans hem op die datum duidelijk werd of kon zijn, dat zijn opdrachtgevers er voor kozen om niet met de opdrachtgevers van klager, máár met "….*de andere kandidaten*" verder te gaan.

3.3. Zoals de Raad reeds in de overwegingen 5.5. jo 5.6. en 5.9. van de tussenbeslissing van 14 december 2017 heeft gesteld stond het de opdrachtgevers van beklaagde formeel-juridisch vrij om die keus te maken.

3.4. Die keuze impliceerde echter wel dat de op 26 mei 2017 bereikte overeenstemming niet (meer) gestand zou worden gedaan, dat er dus ook geen (afspraak tot) onder-tekening van het voorgelegde contract meer zou volgen en met ander gegadigden (verder) onderhandeld zou worden. Uiteraard was dat een in c.q. voor de tussen partij-en en hun respectieve opdrachtgevers bestaande onderhandeling(sfase) bepaald niet onbelangrijk feit c.q gegeven.

3.5. Naar het oordeel van de Raad had beklaagde klager daarover dus uiteraard ook aanstonds op, althans zo spoedig mogelijk ná die 6e juni 2017 volledig en adequaat moeten informeren. Dit volgt niet alleen uit de artikelen 1 jo 4 van de Erecode NVM, maar valt ook onder de norm van collegiaal fatsoen. Beklaagdes' verweer dat hij niet tot informatie verplicht zou zijn, faalt dan ook. De stelling van beklaagde dat hij klager niet hoefde c.q hoorde te informeren vanwege de belangen van zijn opdrachtgever doet daar niet(s) aan af; integendeel, niet uitgesloten is immers dat onverwijlde en adequate informatie aan klager op of kort na 6 juni, alsnog tot overeenstemming over de mail van 5 juni of mogelijk zelfs tot een beter bod van klagers' opdrachtgevers had kunnen leiden. Steun voor zijn oordeel in deze ziet de Raad in de overwegingen 6.1 t/m 6.4 CRvT 26 februari 2015, tussenbeslissing 14-2543 en diverse daarin genoemde eerdere uitspraken.

3.6. Klager stelt uitdrukkelijk dat hij niet, althans niet eerder dan middels gedaagdes' email van 12 juni 2017 (17.41 uur) door beklaagde is geïnformeerd. Beklaagde stelt daarentegen (randnr. 3.13 vws) dat hij klager op 7 juni telefonisch zou hebben geïnformeerd.

3.7. Die stellingen staan diametraal tegenover elkaar en derhalve heeft de Raad bij tussenbeslissing van 14 december 2017 beklaagde in de gelegenheid gesteld om bewijs van zijn stelling te leveren. De Raad was en is daarbij van oordeel dat de bewijslast gelet op het reeds gestelde in de overwegingen 5.10. en 5.12. van zijn tussenbeslissing van 14 december 2017 op beklaagde rust.

3.8. Beklaagde heeft bewijs geleverd middels door de gemachtigde van klager aan de Raad gezonden brief van 12 januari 2018 en vijf daarbij overgelegde stukken, waaronder een gespreksoverzicht van [bedrijfsnaam] en twee verklaringen van medewerkers van beklaagde.

3.9. De Raad is van oordeel dat op grond van het eerdergenoemde gespreksoverzicht weliswaar geconstateerd kan worden dat er vanaf het kantoor van [makelaarskantoor Y] gebeld is naar het mobiele nummer van klager, maar daarmee is/wordt op zichzelf nog niet bewezen dat er op die dag ook feitelijk telefonisch contact tussen partijen is geweest.

De bij de brief van 12 januari 2018 tevens overgelegde verklaringen van twee medewerksters van beklaagde leveren dat bewijs ook niet. Zowel op zich als in onderling verband (ook met de bijlage 5 bij brief van 12 januari 2018) bezien- zijn dat immers niet meer dan verklaringen "van horen zeggen". Bovendien acht de Raad die verklaringen ook niet aannemelijk, gelet op de in de klachtbrief opgenomen níet door beklaagde weersproken stelling van klager, dat de (directie)secretaresse van beklaagde in de week van 6 juni zijn opdrachtgevers nog telefonisch meegedeeld heeft dat er geen tekenmoment gepland kon worden omdat de opdrachtgevers van beklaagde met vakantie waren èn de eveneens níet door beklaagde weersproken stelling dat de (directie-)secretaresse van beklaagde op 8 juni desgevraagd nog telefonisch aan klager heeft meegedeeld dat de opdrachtgever van klager de kopende partij was. Dergelijke mededelingen zou de secretaresse immers toch niet hebben gedaan als zij inderdaad, zoals zij verklaart, van beklaagde zou hebben gehoord dat *"…. zijn opdrachtgever verder zou gaan met andere geïnteresseerden*".

3.10. De Raad concludeert derhalve dat beklaagde niet, althans niet overtuigend heeft aangetoond, nóch aannemelijk heeft gemaakt dat hij klager aanstonds op, althans zo spoedig mogelijk na die 6e juni 2017 volledig en adequaat heeft geïnformeerd over de keuze c.q. het besluit van zijn opdrachtgever(s) om niet met klagers' opdrachtgevers verder te gaan.

3.11. Onverminderd het vorenstaande is de Raad bovendien van oordeel dat het, juist omdat er op 26 mei overeenstemming werd bereikt èn in aansluiting daarop een conceptkoopovereenkomst aan klager werd voorgelegd, uiteraard van belang was om ondubbelzinnig en bewijsbaar aan klager mee te delen dat daarop werd teruggekomen. Dus had een schriftelijk bericht van beklaagde aan klager {bijvoorbeeld ,en in dit geval logischerwijs zelfs een op of kort ná 6 juni verzonden email in reactie op de door V. aan klager èn beklaagde gezonden e-mail d.d. 5 juni 2017 (10.05 uur)} naar het oordeel van de Raad in de rede gelegen. Steun voor dit oordeel ziet de Raad ook in de overwegingen 6.1 t/m 6.4 CRvT 26 februari 2015, tussenbeslissing 14-2543 en de daarin genoemde uitspraak 08/2227.

3.12. De klacht treft in zijn, in overweging 2.2 door de Raad weergegeven, essentie dus doel en in zoverre, alsmede gelet ook op de artikelen 1, 2, en 4 van de Erecode NVM komt de Raad dan ook tot de slotsom dat beklaagde, die immers als makelaar de taak heeft onderhandelingen tussen betrokken partijen zorgvuldig, correct en transparant te laten verlopen naar het oordeel van de Raad niet gehandeld heeft zoals van een zorgvuldig en deskundig handelend NVM-makelaar mag worden verwacht.

3.13. De Raad merkt daarbij volledigheidshalve en voor alle duidelijkheid nog op dat hij de in het derde klachtonderdeel opgenomen stelling van klager "*……Mijn cliënt is als prijsmaker en/of back-up gebruikt…"* onvoldoende onderbouwd, laat staan bewezen acht.
Tenslotte is de Raad van oordeel dat de overige vier onderdelen van de klacht voortvloeien uit de eerste drie, aldus geen zelfstandig onderdeel van de klacht vormen en daarom verder geen (zelfstandige) bespreking of beoordeling behoeven.

3.14. Omdat de klacht gegrond is en in aanmerking nemende dat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, hem niet eerder een tuchtrechtelijke straf is opgelegd, zal de Raad aan beklaagde de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.

3.15. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagde komen. De Raad ziet geen reden om in dit geval van dat beginsel af te wijken.

3.16. Op grond van bovenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten en de Erecode NVM, komt de Raad van Toezicht dan ook tot de navolgende einduitspraak.

## 6. <u>Beslissing</u>

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

6.1. Verklaart de klacht in zijn, in overweging 2.2 weergegeven, essentie **gegrond.**

6.2. Legt beklaagde de straf op van berisping.

6.3. Veroordeelt beklaagde om binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden terzake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in Onroerende Goederen NVM een bedrag van € 2.650 exclusief eventuele BTW te betalen.

6.4. Verstaat dat ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, het klachtgeld ad € 100 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan klager zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris en aldaar op 15 maart 2018 ook ondertekend door de voorzitter en de secretaris van de Raad voornoemd.

mr. F.F. Stiekema,
voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun,
secretaris

Eensluidend afschrift dezes is aangetekend aan partijen verzonden op: **donderdag 22 maart 2018**

Mededeling van de secretaris:
op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklaagde tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen.