

Oncollegiaal gedrag. Als adviseur van koopster geen contact opgenomen met makelaar-verkoper.

Iemand heeft belangstelling voor een appartement dat bij een makelaar (klager) te koop staat. Er wordt overeenstemming bereikt over de koopsom, maar vervolgens ontstaan geschilpunten tussen partijen, reden waarom de koopster haar opdracht aan haar makelaar intrekt en partijen uiteengaan. Vervolgens schakelt zij een andere makelaar (beklaagde) in en deelt makelaar-verkoper mee dat deze contact met hem zal opnemen. Makelaar-verkoper reageert met de mededeling dat zijn opdrachtgever niet meer aan haar wil verkopen. Daarop neemt deze rechtstreeks contact op met verkoper. Er volgt een gesprek tussen partijen waarbij beklagde aanwezig is. Vervolgens komt alsnog een koopovereenkomst tot stand. Op verzoek van verkoper redigeert beklagde een koopakte. Beklaagde licht niet zijn collega makelaar-verkoper over dit alles in. Hij vertrouwt erop dat verkoper zijn toezegging dat hij zijn makelaar op de hoogte zal brengen, nakomt, maar verifieert dit niet. Verkoper licht zijn makelaar niet in. Net als de raad van toezicht acht de Centrale Raad het gedrag van beklagde laakbaar.

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

H MAKELAARDIJ B.V., lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te E,

appellante/beklaagde,

tegen

P. D. namens F Makelaardij B.V., lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te R,

klager/verweerder in hoger beroep.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 15 februari 2013 heeft klager een klacht ingediend tegen appellante bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht. In de beslissing van 14 augustus 2013, verzonden op 16 augustus 2013, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellante ingediende klacht gegrond verklaard en is aan appellante de straf van schorsing voor de duur van één maand opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat appellante met een bedrag van € 2.814,52 dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Bij brief van 7 oktober 2013, ontvangen op 9 oktober 2013, is appellante tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In de brief van 4 november 2013 heeft appellante de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

- 1.3 Klager heeft in zijn brief van 26 november 2013 verweer gevoerd in hoger beroep.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 20 maart 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - namens appellante J. H.;
 - namens klager de aangesloten NVM-Makelaar P.
- 1.6 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

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 De eigenaar van het appartement gelegen aan de M-sstraat 1d in R, een zekere G, geeft in 2012 opdracht aan (het kantoor van) klager om te bemiddelen bij de verkoop daarvan. De aan zijn kantoor verbonden makelaar P (hierna: "P"), voert met een zekere K, die wordt bijgestaan door haar makelaar E, overleg over de aankoop daarvan en partijen bereiken overeenstemming over de koopsom. Vervolgens ontstaan enkele geschilpunten over onder meer een berging, de aanleg van aparte meters met betrekking tot de nutsvoorzieningen en diverse artikelen in het door P opgestelde concept van de koopakte. Ook tussen K en E ontstaan meningsverschillen over de inhoud van enkele artikelen en voor K is dat aanleiding om in november 2012 haar aan E verstrekte aankoopopdracht in te trekken.
- 2.3 In haar e-mail van 21 november 2012 bericht K aan P dat het dossier door haar nieuwe aankoopmakelaar J. H. (hierna: "H"), zal worden opgepakt en hij met P contact zal opnemen. In zijn e-mail van 22 november 2012 deelt P aan K mee dat G er niet meer op vertrouwt dat tussen partijen volledige overeenstemming zal worden bereikt en G daarom niet langer bereid is om het appartement aan haar te verkopen.
- 2.4 K maakt vervolgens rechtstreeks een afspraak met G en bereikt tijdens een gesprek met G, waarbij H op uitnodiging van K aanwezig is, op alle onderdelen overeenstemming over een koopovereenkomst. G en H informeren klager daarover niet en de vermelding op Funda dat het appartement door (het kantoor van) klager te koop wordt aangeboden blijft in stand.
- 2.5 Op verzoek van G stelt H het concept van een koopakte op en hij ontvangt daarvoor van G een financiële vergoeding.
- 2.6 In januari 2013 attendeert een derde P er op dat het appartement is verkocht en H daarbij betrokken zou zijn geweest. In zijn e-mail van 30 januari 2013 aan H spreekt P er zijn verbazing over uit dat deze als aankopend makelaar geen contact met hem heeft

opgenomen en P verzoekt aan H om hem te informeren over de gang van zaken. H voldoet aan dit verzoek tijdens telefonisch overleg met P.

- 2.7 Klager maakt aanspraak op betaling van courtage door G maar deze is daartoe niet bereid. Na discussie betaalt G aan klager ter zake van verleende adviezen € 1.250,-- vermeerderd met BTW.

3. **De klacht**

- 3.1 Nadat tussen G en K overeenstemming was bereikt over de verkoop van het appartement gelegen aan de M-sstraat 1d in R is verschil van inzicht ontstaan over de in de koopakte op te nemen bepalingen. Tussen G en K is daarover geen overeenstemming bereikt waarna het overleg tussen hen is afgebroken. Aan klager is na enige tijd bekend geworden dat K daarna opnieuw overleg met G heeft gevoerd en een koopovereenkomst als nog tot stand is gekomen en K zich daarbij heeft laten begeleiden door H. Klager verwijt H dat deze heeft gehandeld in strijd met de NVM Erecode en de door makelaars jegens elkaar in acht te nemen fatsoensregels door na te laten klager er over te informeren dat H zou deelnemen aan overleg met G over de verkoop van het appartement.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Appellante heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Het afrondende overleg over de inhoud van de koopovereenkomst is op advies van P door G afgebroken. Daarbij heeft het verschil van inzicht over de tekst van de artikelen 25, 26 en 27 van het concept van de koopakte en de omschrijving van het appartementsrecht en de omschrijving van de gemeenschap een rol gespeeld.
- 4.3 Onjuist is de overweging van de Raad van Toezicht dat H graag als aankopend makelaar van K wilde gaan optreden. K heeft dit weliswaar in haar e-mail van 21 november 2012 aan P bericht, maar uit de verklaring van 11 oktober 2013 van K blijkt dat H nooit heeft aangeboden om voor haar te gaan optreden en H ook nimmer de intentie heeft gehad om een dergelijke rol te gaan spelen. Aan H heeft slechts voor ogen gestaan om samen met de hem bekende K te onderzoeken of er nog een mogelijkheid bestond om alsnog op alle onderdelen van de koopovereenkomst overeenstemming te bereiken. Tijdens het tussen K en G daarover gevoerde overleg waarbij H betrokken was, is door G aan hem gevraagd om een concept van een koopakte op te stellen, dan wel het door P gereedgemaakte concept van de koopakte aan te passen. H heeft aan dat verzoek voldaan en voor zijn werkzaamheden van G een adviesvergoeding ontvangen.
- 4.4 P heeft voorafgaande aan de eigendomsoverdracht telefonisch aan H vragen gesteld over diens rol. H heeft hem meegedeeld dat G tijdens het door hem bijgewoonde overleg met K aan hem de toezegging had gedaan dat hij P zou informeren over de gang van zaken en het met hem in orde zou maken. H heeft op deze toezegging vertrouwd. Tijdens dit telefonisch overleg zijn door P geen verwijten geuit en is geen aandacht besteed aan de vraag of courtage zou zijn verschuldigd aan (het kantoor van) klager.

- 4.5 Appellante erkent dat onzorgvuldig is gehandeld omdat P niet is geïnformeerd over het verzoek van K om haar te begeleiden en evenmin over het daaropvolgende verzoek om een koopakte op te stellen. Appellante erkent voorts dat verzuimd is om bij G te verifiëren of hij zijn opdracht aan (het kantoor van) klager had ingetrokken.
- 4.6 De opgelegde straf is te hoog en brengt het voortbestaan van het makelaarskantoor van appellante ernstig in gevaar te meer nu uit de beslissing volgt dat niet alleen de kantoorvestiging waaraan H als kantoorleider is verbonden daardoor wordt getroffen, maar ook de andere kantoorvestiging. Doordat klager heeft nagelaten om voorafgaande aan de indiening van de klacht zijn grieven tegen de handelwijze van H kenbaar te maken is niet de kans benut om tot regeling van het geschil te komen. Niet uitgesloten is dat een klachtprocedure met de daaraan verbonden hoge proceskosten dan had kunnen worden vermeden.

5. **Het verweer**

- 5.1 Klager heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Sinds augustus 2012 is met K overleg gevoerd over de mogelijke aankoop van het appartement. Nadat daarover overeenstemming was bereikt is discussie ontstaan over de inhoud van verschillende artikelen van het door P opgestelde concept van de koopakte. Door de opstelling van K verdween bij G het vertrouwen dat op alle onderdelen overeenstemming zou worden bereikt en daarom heeft P, na overleg met G, in zijn e-mail van 22 november 2012 aan K bericht dat G had besloten het appartement niet aan haar te verkopen. Op die beslissing is de op 21 november 2012 door K aan P verzonden e-mail van invloed geweest waarin K heeft meegedeeld dat zij H als aankopend makelaar zou gaan inschakelen.
- 5.3 G heeft aan klager een verkoopopdracht gegeven. De inhoud daarvan was opgenomen in een opdrachtbevestiging en daarin zijn de algemene voorwaarden van de NVM van toepassing verklaard. Op basis daarvan kon klager aanspraak maken op courtage na de verkoop van het appartement aan K. Door toedoen van H heeft klager schade geleden omdat G zich op het standpunt heeft gesteld dat hij de door hem aan H betaalde vergoeding in mindering kon brengen op de door G aan klager verschuldigde courtage. Het ligt op de weg van appellante om de door klager aldus geleden schade te vergoeden.

6. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 6.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 6.2 In Regel 7 van de Erecode is onder meer bepaald dat een NVM-lid goede contacten onderhoudt met zijn collega's. In artikel 11 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting is onder meer vermeld dat een NVM-lid en een NVM-Makelaar tegenover alle bij een (beoogde) transactie betrokken partijen tijdig duidelijkheid dienen te scheppen over hun positie ten opzichte van alle andere bij die transactie betrokken (rechts)personen. Dit artikel schrijft ook voor dat zij aan alle partijen bekend maken

welke belangen zij behartigen.

- 6.3 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het op de weg van H had gelegen om met P contact op te nemen nadat hem was gebleken dat tussen K en G overeenstemming was bereikt over een koopovereenkomst tijdens het rechtstreeks - op initiatief van K - gevoerde overleg met G, dat H op uitnodiging van K had bijgewoond en waarbij hij het verzoek van G kreeg om een koopovereenkomst op te stellen. Deze koopovereenkomst had immers betrekking op een door het kantoor van klager te koop aangeboden appartement. Onder de omstandigheden van dit geval bestond voor H de verplichting om te onderzoeken of klager door G over deze ontwikkeling was geïnformeerd. Door af te gaan op de mededeling van G dat hij “het met klager in orde zou maken” en zich er niet van te overtuigen dat G daartoe daadwerkelijk was overgegaan heeft H, gegeven ook de daarbij voor klager betrokken belangen, zich tegenover deze niet als een goede collega gedragen. De onder 3.1 weergegeven klacht is in eerste aanleg terecht gegrond verklaard.
- 6.4 H heeft er, zowel in zijn beroepschrift als ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht, blijk van gegeven dat hij heeft ingezien dat hij onzorgvuldig tegenover klager heeft gehandeld. De Centrale Raad van Toezicht acht de door de Raad van Toezicht opgelegde straf te zwaar en na te melden straf meer passend. Nu het hoger beroep doel treft ten aanzien van de opgelegde straf ziet de Centrale Raad van Toezicht geen aanleiding om appellante te belasten met de kosten van het hoger beroep. De kosten van de behandeling van de klacht in eerste aanleg blijven overeenkomstig de beslissing in eerste aanleg voor rekening van appellante.
- 6.5 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

7. **Beslissing in hoger beroep**

- 7.1 Vernietigt de beslissing van 14 augustus 2013 van de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht.

en opnieuw beslissend:

- 7.2 Verklaart de klacht als onder 3.1 weergegeven gegrond.
- 7.3 Legt aan appellante een boete op van € 5.000,- en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makeelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.
- 7.4 Bepaalt dat appellante ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie een bijdrage van € 2.814,52 zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makeelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes,

F.J. van der Sluijs, W. van Haselen, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 14 mei 2014.