

Beweerdelijke onvoldoende belangenbehartiging. Makelaar had wat nauwkeuriger te werk kunnen gaan, maar er is geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag.

Verkoper verwijt zijn makelaar talloze tekortkomingen die de makelaar allemaal pareert. Wel had de makelaar hier en daar iets nauwkeuriger kunnen optreden.

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

P. DE B. en J. DE B.-J., wonende te N,

appellanten/klagers,

tegen

D. de J., aangesloten NVM-Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te O,

verweerder in hoger beroep/beklaagde.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 17 januari 2014 hebben appellanten een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is door de afdeling Consumentenvoorlichting eerst voor behandeling doorgeleid aan beklaagde (hierna: “de makelaar”). Appellanten hebben in de klacht volhard waarna de afdeling Consumentenvoorlichting de klacht heeft doorgeleid naar de Raad van Toezicht Rotterdam.
- 1.2 Bij beslissing van 25 juni 2014, verzonden op 21 juli 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen de makelaar ingediende klacht ongegrond verklaard.
- 1.3 Appellanten zijn bij brief van 8 september 2014, ontvangen op 9 september 2014, van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In hun beroepschrift zijn de gronden opgenomen.
- 1.4 De makelaar heeft in zijn brief van 20 november 2014 verweer gevoerd.
- 1.5 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.
- 1.6 Ter zitting van 18 december 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - appellant P. de B.;
 - de makelaar in persoon vergezeld van mr. L.A. Jansen.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Appellant heeft zich daarbij bediend van een pleitnotitie en door hem is nog een productie in het geding gebracht.

2. De feiten

In hun beroepschrift hebben appellanten bezwaar gemaakt tegen de weergave van de vaststaande feiten in rechtsoverweging 2 van de vermelde beslissing en aangevoerd dat de feiten niet volledig in de beslissing zijn opgenomen. Deze feiten, aangevuld met de feiten die in hoger beroep zijn komen vast te staan, luiden:

- 2.1 Appellanten geven op 5 mei 2011 aan de makelaar opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van hun woonhuis aan de Van W-straat 13 in N. De aanvankelijk bij de verkoopdocumentatie behorende plattegrond is op aandringen van appellanten aangepast omdat in de eerste versie daarvan de feitelijke situatie niet geheel juist werd weergegeven.
- 2.2 Appellanten geven in maart 2013 aan de makelaar opdracht om te bemiddelen bij de tijdelijke verhuur van hun appartement aan de G-laan 86 in O. Naar aanleiding van bezwaren van appellanten tegen de inhoud van de door de makelaar opgestelde opdrachtbevestiging is de tussen appellanten en de makelaar gemaakte afspraak over de inhoud en uitvoering van de opdracht vervolgens bevestigd in de door appellanten op 14 maart 2013 ondertekende brief van 11 maart 2013.
- 2.3 Omdat bij appellanten de verwachting bestaat dat het door hen bewoonde en ook door de makelaar te koop aangeboden woonhuis niet op korte termijn zal worden verkocht, geven zij op 6 juni 2013 aan de makelaar tevens opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van voormeld appartement. De door de makelaar opgestelde opdrachtbevestiging is door partijen ondertekend op 6/10 juni 2013. De opdrachtbevestiging vermeldt dat het appartement te koop wordt aangeboden voor € 325.000,- k.k. "+ overname stoffering".
- 2.4 Verschillende gegadigden bezichtigen het appartement. Op 16 november 2013 stelt appellant P. de B., voorafgaande aan een door de makelaar aangekondigde bezichtiging op die dag, bij een bezoek aan het appartement onder meer vast dat de w.c.'s zijn bevuild en de zonwering (lamellen) niet zijn gesloten. Appellant P. de B. maakt zijn ongenoegen daarover kenbaar aan een medewerker van de makelaar.
- 2.5 Naar aanleiding van de door enkele gegadigden getoonde belangstelling voor de aankoop van het appartement bericht appellant P. de B. in zijn e-mail van 24 november 2013 aan de makelaar dat hij aan de vastgestelde vraagprijs van € 325.000,- k.k. en € 5.000,- ter zake van overname van de stoffering wenst vast te houden.
- 2.6 In zijn e-mail van 5 december 2013 bevestigt appellant P. de B. aan de makelaar diens mededeling dat het appartement is verkocht voor € 325.000,- k.k. en € 5.000,- voor de overname van de stoffering, dat de overdracht uiterlijk op 1 maart 2014 of zoveel eerder als mogelijk zal plaatsvinden en tot 1 februari 2014 een voorbehoud ter zake van financiering van kracht zal zijn. Appellant P. de B. verzoekt om de toezending van een voorlopige koopakte en deelt mee dat hij de relatie met de makelaar wil beëindigen en daarom vraagt om de toezending van de aan de makelaar beschikbaar gestelde bescheiden in verband met de uitvoering van de opdracht tot verkoop van zijn woonhuis en verzoekt hij de daarop gerichte verkoopinspanningen te beëindigen.

- 2.7 Op 6 december 2013 zendt een medewerkster van de makelaar het concept van de koopakte aan appellanten ter beoordeling toe met het verzoek om haar te informeren over mogelijke wijzigingen of aanvullingen. In zijn e-mail van 8 december 2013 maakt appellant P. de B. een aantal bemerkingen waarna op 11 december 2013 per e-mail de aangepaste koopakte aan hem wordt verzonden. In zijn e-mail van 12 december 2013 stelt appellant P. de B., verwijzende naar door hem gevoerd overleg met de VEH, nog een aantal aanpassingen van de tekst voor.
- 2.8 Naar aanleiding van door de notaris daarover gemaakte opmerkingen bericht de medewerkster van de makelaar in haar e-mail van 27 januari 2014 dat de koopprijs met € 5.000,- zal moeten worden verhoogd omdat zich in het appartement geen roerende zaken zouden bevinden met een waarde van € 5.000,-. De medewerkster voegt daaraan toe dat de met deze wijziging gemoeide kosten ter zake van overdrachtsbelasting door de koper zullen worden gedragen. In zijn e-mail van 28 januari 2014 geeft appellant P. de B. een gespecificeerde opgave van de naar zijn oordeel bestaande waarde van de roerende zaken en concludeert hij dat daarmee een hoger bedrag dan € 5.000,- is gemoeid. Hij stelt dat de afspraak is gemaakt dat de makelaar over dit bedrag geen courtage zal berekenen.
- 2.9 Aan de koopovereenkomst is uitvoering gegeven. In het tussen partijen gerezen geschil over de courtage is het verzoek van appellanten afgewezen door de Geschillencommissie Makelaardij.

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Appellanten verwijten de makelaar dat hij jegens hen tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door:
- Ten aanzien van het appartement:
 - a. op een slordige wijze zijn opdracht uit te voeren;
 - b. ten onrechte over de roerende zaken courtage te berekenen;
 - c. zijn zorgplicht te schenden door er niet voor zorg te dragen dat de onberispelijke staat van het appartement gehandhaafd bleef tijdens bezichtigingen;
 - d. appellanten niet te informeren na bezichtigingen door in aankoop geïnteresseerde gegadigden;
 - e. appellanten te informeren over een aanbod van een geïnteresseerde partij om een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd te sluiten terwijl appellanten slechts waren geïnteresseerd in tijdelijke verhuur van hun appartement;
 - f. in strijd met artikel 12 van de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM te handelen door ten behoeve van de verkoper een ruimere termijn met betrekking tot de financiering van de koopsom in de koopakte op te nemen en daarmee de belangen van de koper te dienen in plaats van de belangen van appellanten;
 - g. aan appellanten informatie te onthouden over de financiering van de koopsom door de koper;
 - h. de opstartkosten niet in mindering te brengen op de courtage;
 - Ten aanzien van het woonhuis:
 - i. de belangen van de kopers te behartigen door aan appellanten te verzoeken om een

- aanbod te doen dat onder de door appellanten vastgestelde vraagprijs ligt;
- j. niet te voldoen aan het op 5 december 2013 geformuleerde verzoek van appellanten om alle bescheiden met betrekking tot het woonhuis aan hen terug te zenden;
- k. in de eerste brochure van het woonhuis de plattegrond daarvan niet geheel correct weer te geven;
- l. geen tot weinig verkoopactiviteiten te ontwikkelen.

3.3 De Raad van Toezicht Rotterdam heeft weliswaar kanttekeningen gemaakt bij de door de van de zijde van de makelaar gemaakte slordigheden maar overweegt dat niet is gebleken dat de belangen van appellanten niet op een behoorlijke manier door (het kantoor van) de makelaar zijn behartigd. Het komt de Raad van Toezicht voor dat de botsende karakters van appellanten en de makelaar de kern van het probleem zijn geweest.

3.4 De Raad van Toezicht acht de klacht in al haar onderdelen ongegrond.

4. **Het hoger beroep**

4.1 Appellanten hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 De Raad van Toezicht heeft niet alleen niet alle door appellanten aangedragen feiten in zijn beslissing opgenomen en bij zijn beoordeling betrokken, maar de feiten op enkele onderdelen ook onjuist weergegeven. De Raad van Toezicht heeft voorts verzuimd om tijdens de behandeling ter zitting kritische vragen aan de makelaar te stellen en het door hem gevoerde verweer te toetsen aan de inhoud van de Erecode van de NVM. Anders dan in artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM is voorgeschreven is de beslissing niet per aangetekende brief verzonden. De klacht is ten onrechte ongegrond verklaard.

5. **Het verweer**

5.1 De makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

5.2 Het appartement is voor de vraagprijs verkocht en appellanten hebben geen financiële schade geleden. Toen tijdens de onderhandelingen een impasse ontstond en de makelaar werd geïnformeerd over een mogelijke gegadigde die bereid was om de keuken te kopen, heeft hij aan appellanten voorgesteld om het appartement en de keuken aan verschillende partijen te verkopen waardoor de gewenste opbrengst van € 330.000,-- zou worden gerealiseerd. Appellanten waren niet bereid en in staat om op een dergelijke creatieve manier af te wikkelen. Omdat een vergoeding van € 5.000,-- voor de over te nemen roerende zaken niet kon worden verantwoord is terecht aan de notaris meegedeeld dat de koopprijs op € 330.000,-- moest worden gesteld.

5.3 Met betrekking tot de zakelijke lasten is overeengekomen daarvoor de voor 2013 vastgestelde lasten tot uitgangspunt te nemen. Uit een door de notaris verzonden e-mail volgt dat de afspraak is gemaakt om een bedrag van € 32,-- te verrekenen. Aan de makelaar kan niet worden verweten dat de koper daartoe niet (meer) bereid is.

6. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 6.1 Het onder 3.2.a opgenomen klachtonderdeel heeft betrekking op de inhoud van de door de makelaar of diens medewerkers in verschillende bescheiden opgenomen deels onjuiste en deels onnauwkeurige informatie, waarvoor de makelaar tuchtrechtelijk verantwoordelijk is. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de makelaar met meer nauwgezetheid en aandacht verschillende van de door of namens hem opgestelde stukken had kunnen redigeren, maar door de concepten daarvan telkens aan appellanten ter beoordeling toe te zenden, zijn deze in de gelegenheid gesteld om op de inhoud te reageren en waar nodig of gewenst de teksten aan te passen. Deze door de makelaar gevolgde handelwijze heeft ertoe geleid dat appellanten met de inhoud van de gecorrigeerde en aangepaste bescheiden hebben ingestemd.
- 6.2 Het geschil over de berekening van courtage is blijkens de beslissing van de Raad van Toezicht beslecht door de Geschillencommissie Makelaardij. Bij die stand van zaken komt de Centrale Raad van Toezicht niet aan de beoordeling van dit onder 3.2.b opgenomen klachtonderdeel toe. Nu tussen partijen niet is overeengekomen dat appellant de zogenoemde opstartkosten niet in mindering zou brengen op de courtage bestaat voor het onder 3.2.h geformuleerde verwijt van appellanten dat de makelaar niet bereid is geweest om daartoe over te gaan geen grond.
- 6.3 Het onder 3.2.c opgenomen verwijt ziet op de door de makelaar betrachte zorg met betrekking tot de feitelijke uitvoering van de opdracht tot tijdelijke verhuur/verkoop van het appartement. Appellanten hebben in dat verband de makelaar allereerst verweten dat de staat van het appartement tijdens de periode van bemiddeling in ongunstige zin is gewijzigd en de makelaar daarvoor verantwoordelijk zou zijn. In zijn brief van 6 februari 2014 aan appellanten heeft de makelaar deze kritiek gemotiveerd weersproken. Nu partijen elkaar op dit punt tegenspreken kan de Centrale Raad van Toezicht niet vaststellen dat de makelaar niet aan zijn zorgplicht zou hebben voldaan met betrekking tot de staat van het appartement. Voor de door de makelaar gevolgde handelwijze ten aanzien van de zonwering heeft hij een aannemelijke verklaring gegeven.
- 6.4 De klachtonderdelen die zijn opgenomen onder 3.2.d, 3.2.e, en 3.2.g zien op het verwijt van appellanten dat zij niet in voldoende mate door de makelaar zouden zijn geïnformeerd over het verloop van het verkoopproces. De makelaar heeft die verwijten gemotiveerd bestreden en aangevoerd dat hij heeft voldaan aan zijn verplichting om appellanten volledig in te lichten over de ontwikkelingen in dit proces, waaronder het informeren van appellanten over de door een gegadigde getoonde belangstelling voor het sluiten van een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd in plaats van een huurovereenkomst voor bepaalde tijd. Dat de makelaar ook deze laatste informatie aan appellanten heeft overgebracht is niet onbegrijpelijk of onjuist.
- 6.5 In klachtonderdeel 3.2.f is het bezwaar van appellanten opgenomen dat de makelaar naar hun oordeel aan de koper met het oog op het aantrekken van financiering van de koopsom een te ruime termijn heeft voorgesteld. De makelaar heeft aangevoerd dat hij zich bij het bepalen van die termijn heeft laten leiden door de verwachting dat als gevolg van de feestdagen in december een langere periode dan over het algemeen gebruikelijk is zou zijn gemoeid met de afwikkeling van de financieringsaanvraag van de koper. Uit het dossier volgt dat appellant P. de B. in zijn e-mail van 5 december 2013 aan de makelaar heeft verzocht om met betrekking tot de financiering door de koper een voorbehoud op te nemen waarop een beroep kon worden gedaan tot 1 februari 2014. Op 6 december 2013 is door een medewerkster van de makelaar het concept van de

koopakte waarin die termijn was opgenomen aan appellanten ter beoordeling toegezonden. Blijkens de e-mail van 8 december 2013 van appellant P. de B. heeft deze daarin verzocht om deze termijn nader te stellen op 28 januari 2014. In een nog op diezelfde dag verzonden e-mail heeft appellant P. de B. verzocht om de datum 31 januari 2014 op te nemen. Gegeven ook de verklaring van de makelaar zelf valt niet in te zien dat deze met betrekking tot de bepaling van de desbetreffende termijn meer de belangen van de koper zou hebben gediend dan de belangen van appellanten.

- 6.6 Ten aanzien van het onder 3.2.i opgenomen verwijt geldt dat niet onbegrijpelijk of onjuist is dat een kantoorgenoot van de makelaar naar aanleiding van de door een gegadigde getoonde belangstelling, met appellanten overleg heeft gevoerd over het doen van een ten opzichte van de gehanteerde vraagprijs aangepast aanbod nu daarom kennelijk door deze gegadigde was verzocht. De makelaar heeft onbetwist aangevoerd dat hij daarover met appellanten overleg heeft gevoerd nadat deze gegadigde aan hem had meegedeeld dat hij dezelfde vraag had gesteld aan drie andere verkopers van woningen die eveneens waren gelegen in de G-laan in Oud-Beijerland.
- 6.7 Met betrekking tot het onder 3.2.k opgenomen verwijt met betrekking tot de plattegrond van het woonhuis aan de Van W-straat 13 in N heeft de makelaar onweersproken aangevoerd dat, na een opmerking daarover van de zijde van appellanten, de verkoopbrochure is aangepast en daarmee aan hun wens is tegemoet gekomen. Een tuchtrechtelijk verwijt kan hem daarvan derhalve niet worden gemaakt.
- 6.8 De onder 3.2.j en 3.2.l opgenomen verwijten zijn door de makelaar gemotiveerd betwist. Nu partijen elkaar op deze punten tegenspreken kan de Centrale Raad van Toezicht niet vaststellen of de makelaar ter zake is tekort geschoten.

7. **Slotsom**

- 7.1 De makelaar had weliswaar op onderdelen zijn opdracht nauwkeuriger en met meer aandacht kunnen uitvoeren maar voor zover al sprake zou zijn van aan de makelaar toe te schrijven omissies zijn deze van onvoldoende gewicht om te oordelen dat de makelaar tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Voorts is niet gebleken dat hij de belangen van appellanten onvoldoende zou hebben behartigd en meer oog zou hebben gehad voor de belangen van de koper van het appartement. De beslissing van de Raad van Toezicht dient te worden bekrachtigd.
- 7.2 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

8. **Beslissing in hoger beroep**

- 8.1 Bekrachtigt de beslissing van 25 juni 2015 van de Raad van Toezicht Rotterdam en verwerpt het daartegen gerichte beroep.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. J.T. Anema, F.J. van der Sluijs,

W. van Haselen, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 19 februari 2015.