

Geen reële kans tot onderhandelen geboden. Beweerdelijk voortrekken van andere gegadigde. Geen kostenveroordeling mogelijk bij ongegrondbevinding van de klacht.

Klaagster maakt een bezichtigingsafspraken voor een woning waarin zij zeer geïnteresseerd is. De dag voordat de bezichtiging plaatsvindt wordt zij afgebeld omdat het huis reeds verkocht is. Klaagster neemt hiermee geen genoegen en neemt zowel contact op met de eigenaar als met de hypotheekhouder. Zij heeft het vermoeden dat degene die gekocht heeft door de verkopende makelaar (beklaagde) is voorgetrokken.

Ter zitting blijkt dat de makelaar opdracht tot verkoop had van de hypotheekhouder die geen klacht over de verkoop heeft geuit. De dag vóór de bezichtigingsafspraken bood een kijker tijdens een bezichtiging waarvoor vier gegadigden waren uitgenodigd, ter plekke een voor de bank aantrekkelijke prijs. De makelaar valt niets te verwijten al had hij er wellicht verstandiger aan gedaan om ook klaagster voor die bezichtiging uit te nodigen.

Dat de makelaar onvoldoende aandacht aan de klacht van klaagster heeft besteed, zoals de raad van toezicht constateerde, is niet gebleken. Alleen daarom al kan de kostenveroordeling niet in stand blijven, maar ook geldt dat het reglement tuchtrechtspraak hiervoor geen mogelijkheid biedt.

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

S. K., aangesloten NVM-makelaar, kantoorhoudende te Z, appellant/verweerder in incidenteel hoger beroep/beklaagde

tegen

J.A. S., wonende te Z, verweester in hoger beroep/incidenteel appellante/klaagster

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 12 maart 2014 heeft klaagster een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Zwolle. In de beslissing van 1 oktober 2014, verzonden op 3 november 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen de appellant ingediende klacht ongegrond verklaard. Aan appellant is geen sanctie opgelegd. De Raad van Toezicht heeft bepaald dat appellant wel met een bedrag van € 3.176,25 dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Appellant is bij brief van 18 december 2014, ontvangen op 22 december 2014, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In zijn beroepschrift heeft appellant de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klaagster heeft in haar brief van 13 februari 2015 verweer gevoerd in hoger beroep en tevens incidenteel hoger beroep ingesteld.

- 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 21 april 2015 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
- appellant in persoon;
 - klaagster in persoon, vergezeld van mr. F.M.C. Boesberg en de heer M. van V..
- Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster was geïnteresseerd in de aankoop van een woning aan de K-laan 14 te Z, die via de bemiddeling van de makelaar ter verkoop werd aangeboden.
- 2.2 Op 14 februari 2014 heeft klaagster, kort nadat zij had gezien dat de woning op Funda was verschenen, telefonisch contact opgenomen met het kantoor van de makelaar en een bezichtigingsafspraken gemaakt voor 21 februari 2014 om 14.00 uur. Op haar verzoek zijn klaagster plattegronden van de woning toegezegd.
- 2.3 Bij e-mail van 17 februari 2014 is de bezichtigingsafspraken aan klaagster bevestigd.
- 2.4 Op woensdag 19 februari 2014 heeft de makelaar vier andere bezichtigingen laten plaatsvinden.
- 2.5 Op 20 februari 2014 heeft een medewerker van het kantoor van de makelaar de bezichtiging afgebeeld, omdat de woning inmiddels was verkocht.
- 2.6 Op haar verzoek heeft de makelaar van klaagster, de heer Van V, contact opgenomen met het kantoor van de makelaar om naar de gang van zaken te informeren. Ook hem is meegedeeld dat de woning was verkocht.
- 2.7 Op 24 februari 2014 heeft klaagster rechtstreeks schriftelijk contact opgenomen met de eigenaar van de woning.
- 2.8 In de daarop volgende periode heeft klaagster, door tussenkomst van haar makelaar, nog contact gehad met de hypotheekbank van de eigenaar van de woning, maar ook dat heeft er niet toe geleid dat klaagster de mogelijkheid is geboden de woning aan te kopen.
- 2.9 De vraagprijs voor de woning was € 260.000,- k.k. De verkoop, die door tussenkomst van de makelaar tot stand is gekomen, heeft plaatsgevonden voor een koopprijs van € 250.000,-.

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 Klaagster verwijt de makelaar dat jegens haar tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat haar door toedoen van de makelaar geen reële kans is geboden om over de aankoop in onderhandeling te treden, hoewel zij zich onmiddellijk na het op de markt komen van de woning als gegadigde heeft gemeld, omdat hij bewust andere gegadigden voorrang boven klaagster heeft gegeven. Nog voordat de eerste bezichtiging had plaatsgevonden, waarbij klaagster expliciet naar de eerst mogelijke gelegenheid daartoe had geïnformeerd, bleek de woning immers al verkocht. Er is, zo bleek klaagster achteraf, enkele dagen voordat de bezichtiging door klaagster zou plaatsvinden, door de makelaar een soort open huis georganiseerd en met één van de deelnemers daaraan is direct daarna een koopovereenkomst gesloten.
- 3.3 De Raad van Toezicht heeft geoordeeld dat de makelaar niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. De makelaar handelde niet in opdracht van klaagster en moest derhalve niet primair haar belangen dienen, maar die van de eigenaar van de woning en de hypotheekbank, die als diens gevolmachtigde optrad. De makelaar en de bank hebben voor een snelle transactie gekozen, waartegen naar het oordeel van de Raad van Toezicht geen bezwaar bestaat. Vaststaat dat meerdere gegadigden zijn uitgenodigd, maar dat die geen belangstelling hadden. Het feit dat er een bezichtigingsafspraken met klaagster was gemaakt, belemmerde de makelaar niet om andere bezichtigingsafspraken te maken en/of met een gegadigde in onderhandeling te treden. Het verschil tussen de vraagprijs en de koopprijs is niet zodanig groot, dat om die reden vraagtekens zouden moeten worden gezet bij de tot stand gekomen transactie. Dat de makelaar bewust een gegadigde zou hebben bevoordeeld ten nadele van andere gegadigden en zijn opdrachtgever, acht de raad niet aangetoond. De klacht is dan ook ongegrond.
- 3.4 Wel is de Raad van Toezicht van oordeel dat de makelaar zowel in de aanloop naar de procedure als in de procedure zelf onvoldoende zorgvuldig is omgesprongen met de klacht van klaagster. Daarom acht de raad termen aanwezig om de makelaar ondanks de ongegrondverklaring van de klacht te veroordelen in de kosten van de procedure.

4. Het hoger beroep van de makelaar

- 4.1 De makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 De makelaar betwist dat hij onzorgvuldig zou zijn omgesprongen met de klacht van klaagster. Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht geconstateerd dat klaagster pas na aandringen van de NVM door de makelaar is uitgenodigd. Direct nadat hij op de hoogte raakte van de klacht van klaagster heeft de makelaar haar bij e-mail van 13 maart 2014 uitgenodigd voor een gesprek. Die uitnodiging is echter door de makelaar van klaagster afgewezen. Nadat klaagster haar klacht bij de NVM had ingediend, heeft de makelaar klaagster bij e-mail van 29 april 2014 opnieuw uitgenodigd voor een gesprek, waarop klaagster niet heeft gereageerd.
- 4.3 Ook heeft de Raad van Toezicht ten onrechte overwogen dat het verweer van de makelaar summier zou zijn geweest en dat pas bij de mondelinge behandeling duidelijk was geworden dat de verkoop via een volmacht door de bank geschiedde. De makelaar verwijst in dat kader naar zijn verweerschrift waar in de vierde alinea melding wordt gemaakt van de hypotheekbank als volmachtnemer.

4.4 Gelet op het voorgaande meent de makelaar dat hij ten onrechte door de Raad van Toezicht in de proceskosten is veroordeeld.

5. **Het verweer van klaagster tegen het hoger beroep van de makelaar**

5.1 Klaagster heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.

5.2 Klaagster is van mening dat de Raad van Toezicht terecht de makelaar in de kosten heeft veroordeeld. Uit de beslissing valt volgens klaagster duidelijk af te leiden dat de Raad van oordeel was dat uit de uitnodiging van de makelaar tot het houden van een gesprek valt af te leiden dat de makelaar de klacht niet serieus heeft behandeld. Het ging om de inhoud en verwoording van de uitnodiging, niet om de feitelijkheid van de uitnodiging. Het had ook op de weg van de makelaar gelegen om, naar aanleiding van de gehele gang van zaken, klaagster behoorlijk uit te nodigen en haar aan te bieden zijn visie op het geheel toe te lichten, aldus klaagster.

6. **Het incidentele hoger beroep van klaagster**

6.1 Klaagster heeft in incidenteel hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

6.2 De makelaar heeft in strijd met de NVM Erecode gehandeld. Door in zijn communicatie geen juiste beeldvorming aan klaagster te geven, is bij klaagster het vermoeden ontstaan dat zij nooit een kans heeft gehad met betrekking tot de woning en de woning van meet af aan al bestemd was voor de betreffende koper, te meer daar de makelaar ook heeft erkend dat hij en de betreffende koper goede bekenden van elkaar zijn en elkaar op regelmatige basis zien c.q. spreken.

7. **Beoordeling van het hoger beroep en het incidenteel hoger beroep**

7.1 Door het hoger beroep en het incidenteel hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

7.2 Voordat aan de inhoudelijke beoordeling wordt toegekomen, overweegt de Centrale Raad van Toezicht het volgende. Klaagster heeft haar oorspronkelijke klacht op 1 april 2014 ingediend tegen S Makelaardij B.V. Tijdens de zitting heeft de makelaar verklaard dat hij de aandelen in S Makelaardij B.V. per 1 januari 2014 heeft overgenomen. De naamswijziging in K Makelaars B.V. is volgens hem rond mei 2014 doorgevoerd. De makelaar heeft desgevraagd aangegeven geen bezwaar te maken tegen het feit dat de Raad van Toezicht Zwolle ervan uit is gegaan dat de klacht was gericht tegen K Makelaars B.V.

7.3 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Raad van Toezicht op goede gronden heeft mogen oordelen dat de klacht was gericht tegen de makelaar, verbonden aan K Makelaars B.V., nu deze vennootschap de rechtsopvolger is van S Makelaardij B.V. en de makelaar ook geen bezwaar heeft gemaakt tegen dit oordeel.

7.4 Ten aanzien van het incidenteel beroep van klaagster oordeelt de Centrale Raad van Toezicht als

volgt.

- 7.5 Vooropstaat dat de makelaar is opgetreden als verkopend makelaar. Uitgangspunt is dat het zijn taak was om, zoals Regel 2 van de Erecode voorschrijft, eerst en vooral de belangen van zijn opdrachtgever te beschermen en te bevorderen. Klaagster is ten opzichte van de makelaar een derde, waarmee hij niet in een contractuele relatie staat.
- 7.6 De stelling van klaagster dat de makelaar onder één hoedje heeft gespeeld met de koper wordt door de makelaar gemotiveerd betwist en is door klaagster niet nader onderbouwd. Het dossier biedt ook geen nadere aanknopingspunten voor deze stelling van klaagster. Op 19 februari 2015 hebben meerdere gegadigden de woning bezocht. Het stond ieder van deze gegadigden vrij een bod op de woning uit te brengen. Onder de gegeven omstandigheden had de makelaar er wellicht verstandig aan gedaan ook klaagster uit te nodigen voor die bezichtiging, maar de makelaar heeft niet tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld door dit na te laten.
- 7.7 Klaagster heeft nog aangevoerd dat de makelaar haar had moeten informeren dat hij de koper kende. De makelaar zou haar voorts hebben meegedeeld dat de koper geen financieringsvoorbehoud had gemaakt, terwijl uit de koopovereenkomst volgt dat wel degelijk een voorbehoud van toepassing was. Over de vraag of de makelaar tuchtrechtelijk gezien hierdoor tekort is geschoten, kan in de regel alleen de opdrachtgever klagen en niet een derde als klager, zodat beide stellingen niet opgaan.
- 7.8 De Raad van Toezicht heeft de klacht dan ook terecht ongegrond verklaard.
- 7.9 Ten aanzien van het beroep van de makelaar tegen de kostenveroordeling oordeelt de Centrale Raad van Toezicht als volgt.
- 7.10 Artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM bepaalt dat, indien de raad van oordeel is dat de beklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden die in strijd zijn met de statuten van de vereniging en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand, de op de behandeling van de zaak vallende kosten in beginsel ten laste van de beklaagde komen. Het Reglement kent echter niet de mogelijkheid om een partij in de kosten te veroordelen indien een klacht ongegrond is verklaard. Alleen al om deze reden treft het beroep van de makelaar doel.
- 7.11 Ook overigens is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de uitgesproken kostenveroordeling geen stand kan houden. In hoger beroep heeft de makelaar gemotiveerd betwist dat hij, zoals de Raad van Toezicht heeft geoordeeld, pas na aandringen van de NVM contact met klaagster heeft opgenomen. Uit de door de makelaar overgelegde e-mails van 13 maart 2014 en 29 april 2014 blijkt ook dat de makelaar klaagster heeft uitgenodigd voor een gesprek. Dat de toon van de e-mail van de makelaar klaagster niet zint, doet niet af aan het feit dat de makelaar haar wel degelijk heeft benaderd naar aanleiding van haar klacht. Tevens blijkt reeds uit het verweerschrift van de makelaar dat de hypotheekbank optrad als volmachtenemer, zodat het oordeel van de Raad van Toezicht dat dit pas bij de mondelinge behandeling bekend werd geen stand kan houden.
- 7.12 De beslissing van de Raad van Toezicht Zwolle dient te worden bekrachtigd, voor zover de klacht daarbij ongegrond is verklaard. Het deel van de beslissing waarbij de makelaar in de kosten is veroordeeld zal worden vernietigd.

7.13 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 en in incidenteel hoger beroep**

8.1 Bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht van 1 oktober 2014 voor zover de klacht daarbij ongegrond is verklaart;

8.2 Vernietigt de beslissing voor het overige.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, mr. J.C. Borgdorff, F.J. van der Sluijs, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/plv. secretaris en ondertekend op 9 juli 2015.