

## **Belangenbehartiging opdrachtgever. Ontbreken schriftelijke opdracht. Intrekking opdracht. Belangenverstrengeling**

*Klaagster heeft een huurovereenkomst m.b.t. een kantoorruimte gesloten. Zij meent haar makelaar (beklaagde) geen courtage verschuldigd te zijn. Klaagster voert hierbij aan dat zij een opdracht tot dienstverlening bij aankoop heeft verstrekt, niet voor huur. Voorts zou beklagde de opdracht zelf hebben neergelegd en zou de huurovereenkomst meer ondanks dan dankzij beklagde tot stand zijn gekomen. Tenslotte wijst klaagster er op dat beklagde in het verleden aan het kantoor van de makelaar van de verhuurder verbonden is geweest en stelt zij dat er sprake was van belangenverstrengeling.*

*De Raad concludeert dat in ieder geval op enig moment een opdracht tot stand is gekomen die mede gericht was op de totstandkoming van een huurovereenkomst. Het feit dat niet schriftelijk is vastgelegd dat beklagde voor zijn werkzaamheden courtage in rekening kon brengen betekent niet dat geen opdracht tot stand gekomen is. Dat beklagde de opdracht eenzijdig heeft beëindigd is niet gebleken. Nu door beklagde in het kader van zijn opdracht werkzaamheden zijn verricht kan beklagde er geen tuchtrechtelijk verwijt van worden gemaakt dat hij courtage in rekening heeft gebracht. De hoogte van de factuur komt de Raad niet onredelijk voor en ook verder zijn er geen aanwijzingen dat de factuur in strijd is met de regels van de Vereniging. Dat beklagde de voorgeschiedenis van zijn bedrijf aan klaagster heeft uiteengezet is niet, dan wel onvoldoende bestreden. Van belangenverstrengeling is niet gebleken.*

### De loop van de procedure

De Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, Afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M. (hierna de Vereniging) heeft kennisgenomen van een klacht van mevrouw mr. E. te Z., hierna te noemen: “klaagster”, gericht tegen de heer W., hierna te noemen: “beklaagde”, verbonden aan [naam makelaarskantoor]te K.

De klacht van klaagster is binnengekomen bij de Raad onder verwijzing van haar klacht als ingediend bij de Afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging d.d. 10 december 2009. Beklaagde heeft hierop gereageerd bij brief van 25 november 2010. Vervolgens heeft klaagster gerepliceerd bij brief van 30 december 2010, waarna beklagde heeft gedupliceerd bij brief van 18 januari 2011.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad op 17 maart 2011 is klaagster in persoon verschenen. Beklaagde is eveneens in persoon verschenen.

### DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

In januari/februari 2009 heeft klaagster beklagde opdracht verleend als makelaar voor de aankoop door klaagster van bedrijfsruimte ten behoeve van het advocatenkantoor van

klaagster. Klaagster heeft hierbij als voorwaarde gesteld dat beklaagde geen courtage in rekening kon brengen voor objecten waarmee klaagster anders dan via beklaagde in aanraking was gekomen. Beklaagde heeft in zijn e-mail van 6 februari 2009 aan klaagster de opdracht bevestigd, inclusief de hoogte van de courtage die hij klaagster in rekening zou kunnen brengen.

Op 2 februari 2009 heeft beklaagde een e-mail gestuurd waarin klaagster een viertal te koop aangeboden kantoorruimtes werd voorgelegd. Hierbij is onder meer vermeld de bedrijfsruimte met het adres [adres] die te huur werd aangeboden maar ook kon worden gekocht. Deze ruimte wordt hierna aangeduid als: “de kantoorruimte”.

Per e-mail van 6 februari 2009 heeft beklaagde klaagster inzake de mogelijke aankoop van de kantoorruimte laten weten informatie te hebben opgevraagd bij [naam makelaarskantoor], verkopend makelaar van de kantoorruimte, hierna te noemen: “de verkopend makelaar”.

Bij e-mail van 9 februari 2009 heeft beklaagde klaagster nadere informatie met betrekking tot de kantoorruimte doen toekomen.

Op 12 februari 2009 heeft beklaagde aan de verkopend makelaar laten weten dat zijn cliënte was geïnteresseerd in de aankoop van de kantoorruimte. Tevens werd verzocht om nadere informatie met betrekking tot de zich in de kantoorruimte (gedeeltelijk) bevindende huurder.

Op 30 maart 2009 heeft klaagster beklaagde bericht geen hogere koopprijs te willen betalen. Dezelfde dag heeft beklaagde de verkopend makelaar laten weten dat klaagster haar bod niet zou verhogen.

Op 16 oktober 2009 heeft klaagster beklaagde per e-mail laten weten aanpassingen aan de kantoorruimte te wensen. Op 19 oktober 2009 heeft beklaagde klaagster per e-mail gevraagd om nadere informatie inzake de gewenste aanpassingen.

Op 19 oktober 2009 heeft klaagster beklaagde geïnformeerd. Op dezelfde dag heeft beklaagde die informatie aan de eigenaar tevens verhuurder van de kantoorruimte doorgegeven, de heer S. van [bedrijfsnaam].

Op 21 oktober 2009 heeft beklaagde klaagster per e-mail de standpuntbepaling per e-mail van 20 oktober 2009 van de heer S. inzake de mogelijkheden van aanpassing kenbaar gemaakt. In deze e-mail heeft beklaagde klaagster eveneens kenbaar gemaakt dat de door haar gewenste aanpassingen van de kantoorruimte realiter tot een verhoging van de huurprijs zullen leiden.

Bij e-mail van 22 oktober 2009 heeft klaagster richting beklaagde gereageerd op zijn e-mail van 21 oktober 2009. Hierbij heeft klaagster beklaagde laten weten het niet eens te zijn met diens zienswijze dat door haar gewenste aanpassingen in de kantoorruimte tot een verhoging van de huurprijs zouden moeten leiden.

Op 27 oktober 2009 heeft per e-mail de heer S. aan klaagster en beklaagde laten weten op welke manier tot aanpassing van de kantoorruimte kon worden overgegaan. Bij e-mail van 28 oktober 2009 heeft klaagster de e-mail van 27 oktober 2009 doorgestuurd naar beklaagde. Hierin heeft klaagster ondermeer geschreven:

*“Pak jij dit als mijn makelaar op? Wil (en kan) eerlijk gezegd niet veel tijd aan deze kwestie blijven besteden.*

*Mijn standpunt heb ik verwoord in mijn e-mail van gisterochtend. Graag duidelijkheid vóór 2 november a.s. over dit pand, daarna, activeer ik mijn alternatief.”*

Beklaagde heeft op 28 oktober 2009 per e-mail –welke e-mail beklaagde eveneens aan klaagster heeft doen toekomen- de heer S. het volgende bericht:

*“Heb zojuist overleg gehad met mevrouw E.. Ze wil de ruimte huren maar wil aan de door haar gestelde eisen geen bijdrage leveren.*

*Ze gaat niet akkoord met de bestaande toiletsituatie op de etage en gaat uit van een eigen pantry.*

*Ik dank je hartelijk voor de tijd, succes met de verhuur.”*

Op 28 oktober 2009 heeft beklaagde klaagster bericht inzake een alternatieve kantoorruimte op een andere locatie.

Op 30 en 31 oktober 2009 heeft per e-mail de heer S. klaagster en beklaagde nader geïnformeerd over werkzaamheden in en oplevering van de kantoorruimte.

Op 2 november 2009 heeft beklaagde klaagster per e-mail bericht dat de heer S. akkoord was gegaan met de wensen van klaagster. Daarbij heeft beklaagde klaagster verzocht contact met hem op te nemen.

Bij e-mail van 9 november 2009 heeft klaagster beklaagde het volgende medegedeeld:

*“Heb je e-mails volgend op ons telefoongesprek waarin ik helder was over mijn standpunt (die ik in een eerdere e-mail ondubbelzinnig heb geschreven en de termijn waarbinnen het e.e.a. geregeld diende te worden) niet anders begrepen, dan dat je niet hebt kunnen voldoen aan de opdracht. Je hebt zelf op 28 oktober jl. de opdracht beëindigd. Wordt gesterkt in deze gedachte daar je in de andere e-mail de verhuurder succes toewenst bij de verhuur. Daarna heb je zonder een verzoek van mij daartoe, dus ongevraagd, nog een pand onder de aandacht gebracht. Alles bij elkaar concludeer ik dat jij de opdracht op 28 oktober jl. hebt neergelegd. Hiertegen heb ik niet geprotesteerd. Het is jammer, maar het is je gewoon niet gelukt.”*

Tussen klaagster en de heer S. is met betrekking tot de kantoorruimte (mondeling) een huurovereenkomst tot stand gekomen. In ieder geval per 1 januari 2010 heeft klaagster de kantoorruimte betrokken.

Beklaagde heeft klaagster een factuur d.d. 2 december 2009 à € 1.428,= doen toekomen inzake “aankoop courtage [adres]”.

Bij brief van 4 december 2009 heeft beklagde klaagster een betalingsherinnering gestuurd.

Bij brief van 18 december 2009 heeft beklagde klaagster wederom een betalingsherinnering gestuurd waarbij is gewaarschuwd voor incassomaatregelen.

Beklaagde heeft vervolgens een incassogemachtigde in de arm genomen. Bij brieven van 28 januari 2010 en 15 maart 2010 heeft de incassogemachtigde van beklagde klaagster tot betaling van de factuur gesommeerd, inclusief incassokosten en rente over de onbetaalde factuur.

Bij dagvaarding van 17 mei 2010 heeft beklagde klaagster in rechte betrokken voor de kantonrechter te Zaandam. Hierbij heeft beklagde gevorderd klaagster te veroordelen tot betaling van de factuur.

Klaagster heeft de Adviescommissie Voorwaarden en Tarieven van de Vereniging verzocht uit te spreken dat zij niet gehouden is de factuur te betalen.

#### DE KLACHT

De klacht van klaagster, zo begrijpt de Raad, houdt in - kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen. Hiertoe heeft klaagster de volgende klachtonderdelen naar voren gebracht:

- a. Beklaagde heeft geen recht op courtage daar klaagster geen opdracht heeft verleend met betrekking tot de huur van bedrijfsruimte.
- b. Beklaagde heeft geen recht op courtage daar hij de opdracht van klaagster heeft neergelegd.
- c. Beklaagde heeft geen recht op courtage daar zijn werkzaamheden er niet toe hebben geleid dat klaagster een overeenkomst heeft gesloten.
- d. Beklaagde heeft zich schuldig gemaakt aan belangenverstremming daar hij ten behoeve van klaagster in onderhandeling is getreden met het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], aan welk kantoor hij in het verleden verbonden is geweest en waarmee hij nog steeds banden onderhoudt.

Op grond daarvan is klaagster van mening dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

## DE BEOORDELING

### Ten aanzien van klachtonderdeel a:

Klaagster heeft naar voren gebracht dat zij een opdracht aan beklaagde heeft verstrekt inzake de koop van kantoorruimte, niet voor huur. In dit verband heeft klaagster toegelicht dat zij ook haar vorige kantoorruimte huurde en dat zij deze situatie in beginsel niet wenste voort te zetten. Daarnaast heeft klaagster naar voren gebracht dat zij eveneens met andere makelaars naar andere kantoorruimtes heeft gezocht waardoor het niet voor de hand ligt dat zij een opdracht in het kader van huur aan beklaagde zou hebben verstrekt. Dat betekent dat beklaagde geen courtage toekomt, aldus klaagster.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat hij telefonisch van klaagster opdracht heeft ontvangen voor zijn bemiddeling ten behoeve van huur van kantoorruimte. Daarbij is ook zijn courtage aan de orde gekomen in het geval door zijn bemiddeling door klaagster een huurovereenkomst zou worden gesloten. Beklaagde heeft eveneens naar voren gebracht dat hij klaagster die opdracht niet per e-mail heeft bevestigd, in tegenstelling tot de opdracht tot koop van kantoorruimte die hij van klaagster ontving. Dat betekent evenwel niet, zo meent beklaagde, dat geen opdracht inzake huur tot stand is gekomen. Dat betekent tegelijkertijd dat courtage verschuldigd is, zo meent beklaagde.

De Raad stelt allereerst vast dat van enige opdracht door klaagster aan beklaagde geen akte is opgemaakt. Wel is tussen partijen niet in geschil dat klaagster aan beklaagde opdracht in het kader van koop heeft gegeven. De Raad wijst vervolgens op de e-mail van 28 oktober 2009 van klaagster aan beklaagde waarin zij aan hem verzoekt, als “haar” makelaar, op het meest recente aanbod van de eigenaar van de te huur aangeboden kantoorruimte te reageren. De Raad wijst er verder op dat, blijkens de repliek van klaagster, klaagster uit de e-mail van 28 oktober 2009 van beklaagde aan klaagster heeft opgemaakt dat beklaagde zijn opdracht had neergelegd. Hieruit maakt de Raad op dat ook klaagster erkent dat in ieder geval op enig moment van een opdracht in het kader van huur van kantoorruimte sprake is geweest.

De Raad maakt verder uit het dossier en het verhandelde ter zitting op dat er in het kader van de huur van de bedrijfsruimte veel contact tussen klaagster en beklaagde heeft plaatsgevonden. Daarnaast bevinden zich in het dossier vele e-mails waaruit dat contact en werkzaamheden van beklaagde blijken.

De conclusie van de Raad is dat tussen klaagster en beklaagde een opdracht tot stand is gekomen die mede gericht was op de totstandkoming van een huurovereenkomst ten behoeve van klaagster met betrekking tot (de) kantoorruimte. Het feit dat door partijen niet schriftelijk is vastgelegd dat beklaagde aan klaagster courtage in rekening kon brengen voor zijn werkzaamheden en/of de hoogte daarvan, betekent niet dat geen opdracht tot stand is gekomen.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel b:

Klaagster heeft aangevoerd dat zij uit de e-mail van beklaagde van 28 oktober 2009 aan de heer S., en dan met name de afsluitende zin van die e-mail, heeft moeten afleiden dat beklaagde zijn opdracht neerlegde. Dit werd nog eens versterkt door het feit, zo heeft klaagster benadrukt, dat beklaagde klaagster eveneens op 28 oktober 2009 per e-mail een andere kantoorruimte heeft voorgelegd.

Beklaagde heeft als verweer aangevoerd dat hij zijn opdracht inzake huur niet heeft neergelegd. Uit zijn e-mail van 28 oktober 2009, die aan de heer S. was gericht, valt een dergelijke beëindiging van zijn werkzaamheden niet af te leiden. Beklaagde heeft in dit verband naar voren gebracht dat hij op 28 oktober 2009 reeds zeer veel werkzaamheden in het kader van de opdracht tot huur had verricht, en dat er voor hem geen aanleiding bestond zijn werkzaamheden voor klaagster te beëindigen.

De Raad stelt vast dat beklaagde de stelling van klaagster onderbouwd heeft bestreden dat hij de opdracht eenzijdig heeft doen beëindigen met zijn e-mail van 28 oktober 2009. Bij zijn beoordeling laat de Raad in het midden in hoeverre het voor een opdrachtnemer mogelijk is eenzijdig tot beëindiging van een opdracht over te gaan. Uit de stukken en het verhandelde ter zitting is de Raad niet gebleken dat beklaagde een dergelijk voornemen heeft gehad en/of een dergelijke (rechts)handeling heeft doorgevoerd.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel c:

Klaagster heeft naar voren gebracht dat de huurovereenkomst die zij heeft gesloten met de eigenaar van de kantoorruimte meer ondanks dan dankzij beklaagde tot stand is gekomen. Zij is van mening dat beklaagde niet dan wel te weinig dan wel onjuiste en/of contra- productieve werkzaamheden heeft verricht voorafgaande aan de totstandkoming van de huurovereenkomst. Hierbij doelt klaagster met name op de e-mail van 21 oktober 2009 van beklaagde waarin hij, naar klaagster meent, te weinig oog heeft gehad voor de belangen van klaagster, opdrachtgeefster van beklaagde. Tegen die achtergrond is beklaagde niet gerechtigd geweest courtage in rekening te brengen, zo meent klaagster.

Beklaagde heeft naar voren gebracht dat hij zeer veel werkzaamheden heeft verricht in het kader van de opdracht tot huur van enige kantoorruimte. Op grond daarvan is hij gerechtigd van klaagster courtage te verlangen. Daar hij op grond van eigen waarnemingen ter plaatse mocht aannemen dat klaagster met betrekking tot de kantoorruimte een huurovereenkomst had gesloten, is beklaagde ertoe over gegaan zijn courtage aan klaagster in rekening te brengen. Verder heeft beklaagde aangevoerd dat zijn factuur eenzijdig en vrijwillig is verlaagd om klaagster tegemoet te komen. Ook heeft beklaagde naar voren gebracht dat hij in zijn e-mail van 21 oktober 2009 klaagster een realistisch beeld willen schetsen van de gevolgen voor de huurprijs als van de verhuurder investeringen in het gehuurde worden

verlangd. Een dergelijke advisering maakt onderdeel uit van de opdracht van een makelaar, zo meent beklaagde.

De Raad overweegt dat hij in het kader van de beoordeling van klachtonderdeel a heeft vastgesteld dat klaagster beklaagde opdracht heeft verleend werkzaamheden als makelaar te verrichten. De Raad stelt eveneens vast dat beklaagde in dat kader werkzaamheden heeft verricht met het oog op de totstandkoming van een huurovereenkomst voor de kantoorruimte. Ter zitting heeft klaagster bevestigd dat zij met de eigenaar van de kantoorruimte een huurovereenkomst heeft gesloten, zij het mondeling. Daar in zijn algemeenheid geldt dat een opdrachtnemer recht heeft op loon van zijn opdrachtgever nadat de werkzaamheden in het kader van de opdracht zijn verricht, is de Raad van mening dat beklaagde geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt courtage in rekening te hebben gebracht.

De Raad overweegt vervolgens dat het zo moge zijn dat beklaagde in zijn eerste factuur had doen vermelden dat courtage in het kader van koop in rekening werd gebracht, maar beklaagde heeft die vergissing gecorrigeerd en daarvoor zijn excuses aangeboden. De hoogte van de factuur komt de Raad niet onredelijk voor en ook verder heeft de Raad geen aanwijzingen dat die factuur in strijd is met de regels van de Vereniging.

Dit klachtonderdeel is dus eveneens **ongegrond**.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel d:

Klaagster heeft naar voren gebracht dat beklaagde in het kader van haar opdracht aan hem in onderhandeling is getreden met het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor]. Aan dit makelaarskantoor is beklaagde in het verleden verbonden geweest. Klaagster heeft op verschillende momenten, onder meer ten tijde van de bezichtiging van de kantoorruimte, bemerkt dat er blikken van verstandhouding werden gewisseld tussen de verkopend makelaar en beklaagde. Daarnaast heeft klaagster naar voren gebracht dat zij direct van beklaagde de factuur ontving in december 2009 toen beklaagde er nog niet mee bekend kon zijn geweest dat zij een huurovereenkomst met de eigenaar van de kantoorruimte had gesloten of zou sluiten. Dit duidt erop, zo meent klaagster, dat beklaagde over informatie beschikte van de verkopend makelaar. Op grond hiervan heeft beklaagde zich schuldig gemaakt aan belangenverstrengeling, zo meent klaagster.

Beklaagde heeft als verweerd aangevoerd dat hij in 2007 zijn toenmalige makelaarskantoor onder de naam [naam makelaarskantoor] heeft verkocht aan de heer G. De heer G. heeft het makelaarskantoor vervolgens vernoemd tot [naam makelaarskantoor], en inmiddels tot [naammakelaarskantoor]. Tegelijkertijd is beklaagde als makelaar actief gebleven onder de naam [naam makelaarskantoor] als separate onderneming van beklaagde. Van enig belang van beklaagde in het makelaarskantoor van de heer G. is geen sprake, zo heeft beklaagde naar voren gebracht. Beklaagde heeft klaagster, toen zij hierover beklaagde aansprak, direct en gelijkloidend geïnformeerd, aldus beklaagde.

De Raad overweegt dat in artikel 1 van de Erecode onder meer staat vermeld dat de makelaar zijn functie betrouwbaar en onafhankelijk van anderen uitoefent. Ook is hierin bepaald dat de makelaar in zijn communicatie waakt tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken, belangen en zijn positie.

Niet dan wel onvoldoende is bestreden dat beklagde klaagster heeft uiteengezet wat de voorgeschiedenis is geweest van zijn bedrijf en dat van –toentertijd- [naammakelaarskantoor]. Op grond hiervan kan niet worden gesteld dat beklagde een misverstand in het leven heeft geroepen of heeft laten voortbestaan. Evenmin kan door de Raad worden vastgesteld dat de zelfstandigheid van beklagde in het geding is gekomen of van belangenverstrengeling sprake is geweest.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

#### DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de behandeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klaagster inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M.,

Mr. R.A.J. van der Linde, Mw. Mr. L.C. Klein, Mr W. van Otterloo, Ing. Mar.J. Heule en P.H. Roos, in aanwezigheid van Mr. R. Vos, op 17 maart 2011, ondertekend op 8 april 2010.

Mr. R.A.J. van der Linde, Voorzitter

R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein