

**Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.
Onvoldoende overleg met opdrachtgever.**

De verkopers van een woning (klagers) verwijten hun makelaar (beklaagde) dat zij op verschillende punten in haar dienstverlening tekortgeschoten is. Zo zou beklagde zonder toestemming van klagers de termijn van het financieringsvoorbehoud hebben verlengd en wordt beklagde verweten dat zij niet aanwezig was toen de onduidelijkheden die m.b.t. de koopovereenkomst waren ontstaan, bij de notaris werden besproken.

De Raad acht alleen het laatste onderdeel van de klacht gegrond. Het had zonder meer op de weg van beklagde gelegen om bij de bespreking bij de notaris aanwezig te zijn. Door dit na te laten heeft beklagde haar verantwoordelijkheid als makelaar miskend.

De loop van de procedure

De Raad heeft via de Afdeling consumentenvoorlichting van de Vereniging kennis genomen van een klacht d.d. 13 juni 2013 als ingediend namens de heer en mevrouw L., wonende te A, hierna te noemen klagers, gericht tegen makelaar mevrouw E., verbonden aan het makelaarskantoor [naam], te A, hierna te noemen beklagde. Beklaagde heeft hierop geantwoord bij brief van 2 oktober 2013. Vervolgens hebben klagers gerepliceerd bij brief van 13 oktober 2013, waarna beklagde heeft gedupliceerd bij brief van 22 oktober 2014.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ten tijde van de mondelinge behandeling van de klacht waren klagers in persoon aanwezig. Beklaagde is eveneens verschenen in persoon.

DE FEITEN

Beklaagde heeft in opdracht van klagers bemiddeld bij de verkoop van het woonhuis van klagers aan de [adres 1]. Op 20 april 2013 is een schriftelijke koopovereenkomst tot stand gekomen waarbij klagers hun huis hebben verkocht en waarvan de levering op 1 juli 2013 werd overeengekomen. In de koopovereenkomst is voor de koper de mogelijkheid van ontbinding opgenomen als niet uiterlijk 15 mei 2013 een hypothecaire lening ten belope van de koopsom en verwervingskosten kon worden verkregen, hierna te noemen het financieringsvoorbehoud. Daarnaast is er in de koopovereenkomst de verplichting opgenomen dat uiterlijk op 15 mei 2013 door de koper tot zekerheid voor de nakoming van zijn verplichtingen een bankgarantie wordt gesteld voor een bedrag van 10% van de koopsom, dan wel een waarborgsom ten belope van dat bedrag.

Na het sluiten van de koopovereenkomst hebben klagers een (vervangend) woonhuis aan [adres 2] aangekocht. Ook in deze overeenkomst is een financieringsvoorbehoud opgenomen alsmede een verplichting voor klagers om zekerheid te stellen.

Met het verzoek van de koper om de termijn voor de zekerheid te verlengen naar 22 mei 2013 zijn klagers akkoord gegaan. Op 5 mei 2013 is een tweede schriftelijke koopovereenkomst tot stand gekomen waarin ook de echtgenote van de koper als zodanig wordt vermeld. Deze tweede overeenkomst is identiek aan de eerste met dien verstande dat de reeds overeengekomen verlenging van de termijn voor zekerheid op 22 mei 2013 is bevestigd.

Op 14 mei 2013 heeft beklagde aan de kopers uitstel met betrekking tot het financieringsvoorbehoud verleend tot 22 mei 2013.

Op 17 mei 2013 is de verkoper van [adres 2] met klagers overeengekomen de termijn voor het stellen van zekerheid te verlengen naar 22 mei 2013.

Op 23 mei 2013 heeft de financieel adviseur van de kopers aan beklagde laten weten dat de koopovereenkomst per die datum moest worden ontbonden. Daarbij werd tegelijkertijd medegedeeld dat in het geval klagers met de verlenging van het financieringsvoorbehoud tot 31 mei akkoord zouden gaan, de overeenkomst gestand zou worden gedaan.

Op 24 mei 2013 heeft beklagde aan de financieel adviseur van kopers laten weten dat met de voorgestelde verlenging tot 31 mei 2013 akkoord werd gegaan mits de levering met één maand wordt uitgesteld, te weten tot 1 augustus 2013.

Op 24 mei 2013 hebben klagers de notaris laten weten niet akkoord te willen gaan met uitstel of wijzigingen.

Op 31 mei 2013 is een bespreking bij de notaris belegd waarbij klagers en de kopers aanwezig waren. Beklagde is op deze bespreking niet aanwezig geweest, ondanks uitnodiging daartoe van de notaris.

Op 5 juni 2013 heeft beklagde een afwijzing voor een hypothecaire lening ontvangen van de financiële adviseur van de kopers. Op 7 juni 2013 heeft beklagde een tweede afwijzing ontvangen.

Op 7 juni 2013 heeft beklagde klagers schriftelijk laten weten niet langer bereid te zijn voor klagers op te treden.

DE KLACHT

Klagers hebben naar voren gebracht dat beklagde klachtwaardig heeft gehandeld op grond van het volgende:

1. Beklagde heeft informatie achtergehouden en op eigen houtje gehandeld zonder ruggespraak met klagers.

2. Beklaagde heeft steeds gezegd dat de hypothecaire financiering door koper in orde zou komen, op grond waarvan klagers een ander huis hebben gekocht. Uiteindelijk bleek de koper de financiering niet rond te kunnen krijgen.
3. Beklaagde heeft de notaris geen informatie van klagers verstrekt, zodat de notaris klagers niet kon informeren. Bovendien heeft beklagde de notaris opdracht gegeven geen inlichtingenformulier naar klagers te sturen.
4. Beklaagde heeft zonder toestemming van klagers uitstel verleend aan de kopers, zowel wat betreft het financieringsvoorbehoud als het stellen van zekerheid.
5. Beklaagde is, ondanks uitnodiging daartoe door notaris, niet op de bespreking bij de notaris op 31 mei 2013 aanwezig geweest.
6. Beklaagde heeft de opdracht aan klagers eenzijdig opgezegd alsmede het huis van klagers van Funda gehaald en hun een rekening gestuurd, zonder enig overleg met klagers.

Door deze handelwijze heeft beklagde, zo menen klagers, tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

Ter zitting is besproken dat de klacht van klagers zich concentreert op twee klachtonderdelen, te weten dat beklagde zonder instemming van klagers tot tweemaal toe uitstel aan de kopers heeft verleend, en dat beklagde niet bij de bespreking bij de notaris aanwezig was. Hiermee zijn klagers akkoord gegaan waardoor de Raad de behandeling van de klacht tot deze klachtonderdelen zal beperken.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Het standpunt van klagers:

Klagers hebben naar voren gebracht dat hun adviseur niet eerder dan op 24 mei 2013 van de notaris heeft begrepen dat er door beklagde zowel uitstel was verleend in verband met het financieringsvoorbehoud als met betrekking tot de zekerheid. Op 22 mei 2013 hebben klagers naar het kantoor van beklagde gebeld om te informeren of de bankgarantie was gesteld dan wel de waarborgsom was gestort, hetgeen niet het geval bleek. Omdat ook op 23 mei 2013 klagers niets van beklagde vernamen, hebben zij op 24 mei 2013 de notaris gebeld. Ook daar kregen klagers te horen dat de zekerheid niet was gesteld. Vervolgens heeft klaagster telefonisch contact met beklagde opgenomen in welk gesprek klaagster werd verzocht ermee akkoord te gaan om uitstel van de termijn inzake het financieringsvoorbehoud te verlenen tot 31 mei 2013 naar aanleiding van het verzoek daartoe van de kopers op 23 mei 2013. Hierop heeft klaagster laten weten daarover niet eerder te kunnen beslissen dan na overleg met klager en hun adviseur, en dat een eventuele verlenging van de termijn van het financieringsvoorbehoud in ieder geval ook gepaard

diende te gaan aan het uitstel van de levering met een maand. Direct hierna heeft beklagde de kopers laten weten dat met het gevraagde uitstel inzake het financieringsvoorbehoud akkoord werd gegaan, mits de levering met een maand werd uitgesteld. Voor dat akkoord beschikte beklagde dus niet over de toestemming van klagers, zo hebben zij aangevoerd. Uiteindelijk hebben klagers zekerheidshalve zelf de notaris laten weten sowieso met welk uitstel dan ook niet akkoord te zullen gaan.

Klagers hebben ook bij de Raad naar voren gebracht dat beklagde een niet-onaanzienlijke druk op klagers heeft uitgeoefend om alsnog akkoord te gaan met het door kopers verlangde uitstel tot 31 mei 2013 omdat anders, zo zou beklagde klagers hebben laten weten, het huis nooit meer verkocht zou worden. Hiermee zijn klagers niet alsnog akkoord gegaan omdat ze niet met twee huizen opgescheept wilden worden.

Klagers nemen beklagde kwalijk dat zij niet aanwezig is geweest op de bespreking bij de notaris op 31 mei 2013. In dit gesprek hebben klagers door de kopers voor de voeten geworpen gekregen dat zij uitstel van de termijn van het financieringsvoorbehoud verleend hadden gekregen tot 31 mei 2013, terwijl zulks nota bene niet door klagers was geaccordeerd. Tijdens dit gesprek heeft de notaris klagers onder meer laten weten dat er in zijn ogen twee keer uitstel inzake het financieringsvoorbehoud was verleend, te weten de eerste keer tot 22 mei 2013 en vervolgens tot 31 mei 2013. Ook dat eerste, door klagers evenmin geaccordeerde uitstel was voor klagers nieuw en zij achten beklagde daarvoor ten volle verantwoordelijk.

Uiteindelijk heeft beklagde op 7 juni 2013 eenzijdig de opdracht aan klagers opgezegd omdat ze geen rol meer wenste te vervullen bij de verkoop van het huis. Daarbij is ook het woonhuis van Funda afgehaald waarna beklagde klagers een rekening heeft gestuurd. Klagers zijn door de handelwijze van beklagde gedupeerd. Klagers hebben een andere makelaar moeten inschakelen waardoor zij extra kosten hebben moeten maken. Klagers hebben eveneens extra kosten gemaakt nu de hypothecaire financiering van het door hen aangekochte huis extra kosten met zich meebracht doordat door kopers niet tijdig zekerheid was gesteld. Ook hebben klagers een vergoeding moeten betalen aan de verkoper van de door hen aangekochte woning. Verder zijn er nog overige adviseurskosten door klagers gemaakt, waarvoor zij beklagde aansprakelijk wensen te stellen.

Het standpunt van beklagde:

Beklagde heeft bestreden belangrijke informatie aan klagers te hebben achtergehouden. Evenmin heeft beklagde op eigen houtje gehandeld daar zij zich er terdege van bewust is dat de taak van de makelaar slechts die van procesbegeleider is. Er is nooit zonder overleg met klagers gehandeld, zo heeft beklagde aangevoerd.

Beklagde heeft aangevoerd dat het eerste uitstel inzake het financieringsvoorbehoud tot 22 mei 2013 op 14 mei 2013 is verleend met instemming van klagers. Weliswaar is door beklagde die instemming niet schriftelijk aan klagers bevestigd, maar is die af te leiden uit het feit dat hierover contact is geweest met de makelaar van klagers in verband met hun aankoop van het huis in [adres 2], waarbij beide makelaars de gehanteerde datums in het belang van klagers op elkaar hebben afgestemd.

In het telefonisch overleg met klaagster dat op 22 mei 2013 plaatsvond, wilde zij geen medewerking verlenen aan hun uitstel van het financieringsvoorbehoud tot 31 mei 2013,

tenzij de opleveringsdatum van 1 juli naar 1 augustus 2013 werd verschoven. Dit is dan ook door klaagster aan de financieel adviseur van de koper bericht. Op dit geclausuleerde tegenvoorstel namens klagers is nooit een akkoord gekomen en derhalve is het uitstel er nooit geweest. Dit blijkt uit het feit dat op 23 mei 2013 de financieel adviseur van de koper heeft laten weten de koop te willen ontbinden. Beklaagde kan derhalve, zo meent zij, op dit punt geen verwijt worden gemaakt. Overigens is het zo, zo heeft klaagster verder naar voren gebracht, dat haar kantoor er bij het notariaat juist om bekend staat altijd zorgvuldig te zijn en complete informatie aan te leveren.

Beklaagde heeft verder naar voren gebracht dat door de verslechterende verhouding tussen klagers en beklagde, zij de notaris heeft gevraagd in haar plaats namens klagers op te treden om de zaak weer op de rails te zetten. Hierbij moet bedacht worden, zo voert beklagde aan, dat klagers weigerden nog contact met beklagde op de te nemen. Tevens had klaagster in het laatste contact met beklagde laten weten de zaak met haar kennelijk nieuwe adviseur te zullen bespreken. Tegen deze achtergrond was tijdens de bijeenkomst bij de notaris voor beklagde geen enkele taak weggelegd, zo meent zij, hetgeen tevens de basis vormde voor de opzegging door beklagde van de opdracht van klagers. Wat betreft die opzegging beroept beklagde zich op de consumentenvoorwaarden van de Vereniging die eveneens van toepassing zijn op de onderhavige opdracht. Een dergelijke opzegging is mogelijk met behoud van recht op vergoeding van de zogeheten intrekkingkosten.

Beklaagde kan derhalve ook op dit punt geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt, zo heeft zij gesteld.

De beoordeling van de Raad:

In de eerste plaats brengt de Raad naar voren dat hij niet bevoegd is een oordeel te vellen over de vraag in hoeverre beklagde aansprakelijk is voor door toedoen van beklagde geleden schade. De beoordeling daarvan is uitsluitend voorbehouden aan de civiele rechter. Evenmin is de Raad bevoegd te oordelen over de vraag of beklagde gerechtigd was een rekening voor haar werkzaamheden en/of kosten aan klagers te sturen.

Klachtonderdeel: verlenging termijn zekerheid tot 22 mei 2013

De Raad stelt vervolgens vast dat de eerste verlenging van een in de koopovereenkomst opgenomen termijn betrekking had op het stellen van zekerheid door de kopers en dat die verlenging in overleg tussen klagers en beklagde is geschied. Immers, daar waar oorspronkelijk de zekerheid door kopers diende te worden gesteld op 6 mei 2013, is dat gewijzigd in 22 mei 2013. Deze datum staat vermeld in de eveneens door klagers ondertekende koopakte d.d. 20 april 2013 die zich in het dossier van de Raad bevindt. Voor zover klagers hun klacht hebben gericht op de handelwijze van beklagde bij de verlenging van deze termijn is dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel: verlenging termijn financieringsvoorbehoud tot 22 mei 2013

In de koopovereenkomst staat opgenomen dat de uiterste datum waarop door kopers een beroep op het financieringsvoorbehoud kon worden gedaan 15 mei 2013 betrof. Vaststaat dat beklagde de koper uitstel heeft verleend tot 22 mei 2013 en vaststaat eveneens dat beklagde dat niet schriftelijk aan klagers heeft bevestigd. Door klagers is niet dan wel

onvoldoende bestreden dat beklagde in overleg is getreden met de makelaar van klagers die hen terzijde stond bij de koop van het woonhuis in A., aangezien in die koopovereenkomst eveneens een financieringsvoorbehoud was opgenomen. De Raad acht aannemelijk, op grond van die stukken en het verhandelde ter zitting, dat beklagde in het kader van dat overleg met instemming van klagers handelde waardoor beklagde geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dit klachtonderdeel is **ongegron**d.

Klachtonderdeel: verlenging termijn financieringsvoorbehoud tot 31 mei 2013

Wat betreft het door de kopers verzochte uitstel tot 31 mei 2013, hebben partijen eveneens een afwijkende lezing van de feiten. Daar waar klaagster stelt telefonisch overleg met klaagster te hebben gevoerd op 22 mei 2013, wordt dit overleg weliswaar door beklagde bevestigd maar niet dat in het geclausuleerde uitstelvoorstel zou zijn bewilligd dat vervolgens door beklagde aan kopers is verzonden. Ook hierbij is in het dossier geen schriftelijke bevestiging van de kant van beklagde aan klagers aan te treffen. Doordat eveneens vaststaat dat van de zijde van de kopers op 23 mei 2013 tot ontbinding van de koopovereenkomst is overgegaan, wat hiervan verder ook zij, is door het gewraakte voorstel van beklagde geen verlenging tot stand gekomen. In zoverre acht de Raad de handelwijze van beklagde evenmin tuchtrechtelijk verwijtbaar. Dit klachtonderdeel is eveneens **ongegron**d.

Klachtonderdeel: afwezigheid bij bespreking notaris

Over de afwezigheid van beklagde tijdens de bespreking bij de notaris, waarbij naast klagers ook de kopers en hun financieel adviseur aanwezig waren, is het oordeel van de Raad anders. Het moge zo zijn dat het beklagde is geweest die de notaris heeft verzocht in het belang van de afwikkeling van de transactie een dergelijke bespreking te beleggen, dit ontslaat beklagde niet uit haar verantwoordelijkheid als makelaar die optrad namens klagers. Op het moment dat de bespreking werd belegd, was de opdracht aan beklagde door klagers niet beëindigd. Het verweer van beklagde dat zij de notaris had verzocht haar opdracht “over te nemen”, legt de Raad terzijde, reeds doordat de notaris door de aard van zijn functie niet tot een dergelijke overname kan en mag overgaan. De opdracht van beklagde zag toe op de bemiddeling door beklagde tot verkoop van het woonhuis van klagers waarvoor een schriftelijke koopovereenkomst tot stand was gekomen, en over de uitvoering waarvan in ieder geval voor klagers grote onduidelijkheid was ontstaan. Bij het ontstaan van deze onduidelijkheid was beklagde direct betrokken geweest. Naar de mening van de Raad had het zonder meer op de weg van beklagde gelegen bij deze bespreking aanwezig te zijn. Door dit na te laten, heeft zij haar verantwoordelijkheid als makelaar miskend. Dit klachtonderdeel is derhalve **gegron**d.

DE BESLISSING

Nu de Raad bij de behandeling van het laatste klachtonderdeel tot het oordeel is gekomen dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klagers, inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegron**d, en voor het overige ongegron

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. De Raad acht de laakbare handelwijze van beklagde ernstig. In dit geval acht de Raad een **berisping** op zijn plaats waarbij de Raad in zijn oordeel betreft dat beklagde geen tuchtrechtelijk relevant verleden heeft.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 33 van het Reglement Tuchtrechtspraak, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Makelaarsvereniging Amsterdam dient te voldoen een bedrag van EUR **2.200,-** (zegge: tweeëntwintighonderd euro), zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

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 J.P van Harseler, Mw Mr LC. Klein, G.W. Bakker, P.H. Roos en Mr. R. Vos, op 11 december 2013, ondertekend op 14 februari 2014.

Mr J.P. Harseler, Voorzitter

Mr 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