

**Zaaknummer:** 17-050

**Datum:** 16 mei 2017

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**de heer X en  
mevrouw Y,**  
wonende te B,  
tegen:

**Z,** handelend onder de naam  
**M**  
gevestigd te B,  
Beklaagde, hierna ook: de Makelaar

---

## 1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:
- de klacht met bijlagen van 23 januari 2017;
  - de aanvulling op de klacht van 20 februari 2017; en
  - de reactie van Beklaagde met bijlagen van 2 maart 2017.
- 1.2. Op 18 april 2017 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaats gevonden. Ter zitting zijn verschenen:
- Klagers in persoon en
  - Beklaagde in persoon, vergezeld van zijn dochter.
- 1.3. Na sluiting van het onderzoek heeft de voorzitter aangekondigd dat uitspraak zal worden gedaan op donderdag 16 mei 2017.

## 2. De feiten

- 2.1. Beklaagde is opgenomen in het SCVM register in de kamer Wonen sinds 31 oktober 2014 (onder nummer xxxx). Voorts is Beklaagde lid van VastgoedPro.
- 2.2. Beklaagde heeft een makelaarskantoor onder de naam M in B.
- 2.3. Klagers hebben zich in juni 2016 tot Beklaagde gewend aangezien zij interesse hadden in (de aankoop van) het perceel grond aan de T in B, hierna ook: de kavel. De kavel werd sinds 2015, tezamen met een naastgelegen kavel, door verkoper (een particulier) aangeboden via Funda en de website van de Makelaar.
- 2.4. De kavel met een oppervlakte van 940 m<sup>2</sup>, werd via de Makelaar als bouwgrond aangeboden voor een bedrag van € 400.000 kosten koper. Klagers hebben een optie op de kavel verkregen en zijn na overleg met de Makelaar in gesprek gegaan met een architect. Op vragen van Klagers of de percelen aan btw dan wel overdrachtsbelasting zouden worden belast heeft de Makelaar op 16 juni 2016 geantwoord dat de kavels zijn belast met overdrachtsbelasting. Half augustus hebben Klagers bij de Makelaar aangegeven tot een koopovereenkomst te willen komen.
- 2.5. Op verzoek van de makelaar brengen Klagers op 23 augustus 2016 een openingsbod uit, welke luidt als volgt:  
*"Wij bieden de vraagprijs van EUR 400.000,-, echter **vrij op naam**. Daarbij gaan we er vanuit dat de kavel volledig vrij is van beperkingen en kosten en dat de grond schoon en direct bebouwbaar is verklaard. De koop gaan wij graag aan onder voorbehoud van financiering (€1000.000) en van akkoord op de bouwaanvraag. De overdracht van de grond willen wij laten plaatsvinden kort voor aanvang van bouw, naar verwachting in het eerste kwartaal van 2017."*
- 2.6. Verkopers reageren met een tegenvoorstel d.d. 29 augustus 2016, dat luidt:  
*"Koopprijs € 400.000  
Gedeeltelijk vrij op naam, d.w.z. de belasting en de notariskosten (leverakte) voor rekening verkoper, de hypotheekakte en de aanvraag en aanleg nutsvoorzieningen voor koper."*

---

*De ontbindende voorwaarden financiering en 10% bankgarantie of waarborgsom en verkrijging bouwvergunning voor een woning volgens specificaties van het vigerende bestemmingsplan uiterlijk 19 december 2016. Welk maximale hypotheekbedrag is er benodigd? Dit wordt vastgelegd in de koopakte. De oplevering uiterlijk 1 februari 2017 of zoveel eerder als partijen overeenkomen. Mondeling akkoord uiterlijk op 1 september (i.v.m. jullie vakantie). Het tekenen van de akte uiterlijk op 19 september (direct na jullie vakantie).*

*\*De kavel wordt in huidige staat opgeleverd. Dit in verband met de belastingheffing door de overheid (waarover overeenstemming bestaat met de belastingdienst). De kavel wordt binnen 3 dagen na oplevering ontdaan van de resten van de fundering van de oude tuinbouwloods die er gestaan heeft. (dit betekende dat er op dat moment geen schoongrondverklaring kon worden afgegeven).*

*Tevens brengen wij onder uw aandacht dat zowel gas, elektriciteit en data-transport aan de zuidkant langs het water over de kavel lopen en het riool en water naast de T, buiten de kavel liggen.*

*De gasmeter van de buurwoning, T 10, ligt op deze kavel op de grens (west) met de gemeentekavel. Deze moet 1x per jaar opgenomen worden door deze buurman. Dit vervalt zodra de wijk geheel op het nieuwe gasnetwerk is aangesloten. Op de kavel ligt nog een tijdelijk recht van overpad over kavel T nr. 14 (over de Veilingweg) voor vrachtverkeer tijdens bouw van het huis. Wel moet de bouwer voor een rijplaten baan zorgen en weer geheel opruimen na de werkzaamheden. Daarna vervalt het recht. De kavel is circa 10m2 kleiner als aangegeven, daar K (de buurman van de twee kavels), een strook van 50 cm van de eigenaar overneemt. Deze strook gaat ten koste van de twee kavels zonder dat hiervoor een prijsreductie wordt gegeven. Wij hopen dat wij enige duidelijkheid hebben gegeven voor wat betreft ons tegenvoorstel en hopen op een snelle reactie."*

2.7. Op 1 september 2016 reageren Klagers per mail op het tegenbod van verkopers:

*"Na vanmorgen bij Jan H te zijn geweest, zijn onderstaande onze laatste aandachtspunten voordat we tot overeenkomst kunnen komen:*

- Jan H geeft aan dat de ontwerpfase 3 maanden duurt, gevolgd door een doorlooptijd van 3 maanden tussen indienen en akkoord bouwvergunning. Beiden indien alles positief verloopt, waardoor Jan H aangeeft dat een periode van 7 maanden realistisch is voor verkrijging bouwvergunning. De datum voor vervallen ontbindende voorwaarde bouwvergunning dient dus '7 maanden na ondertekening overeenkomst' te zijn.*
- Bouw start vervolgens 3 maanden na verlenen van de bouwvergunning, als oplevering zien wij daarom graag opgenomen 'uiterlijk 10 maanden na ondertekening overeenkomst'.*
- Bij de koop krijgen wij graag een verklaring schoon grond, en het rapport met bevestiging van bestemming wonen op de grond. De grond wordt immers aangeboden als bouwgrond.*

- 
- *Kan de koper aangeven op welke exacte locatie divers leidingwerk op de kavel ligt en wat de minimale bouwafstand tot deze leidingen is?*
  - *Wij maken graag gebruik van het voorstel om met u en koper de kavel te bezichtigen en op te meten. Dit ter persoonlijke kennismaking, om toelichting bij de grond en leidingen etc. te krijgen en om de oppervlakte van de grond definitief gezamenlijk vast te stellen.*
  - *Voor ontbindende voorwaarde financiering kan een hypotheekbedrag van EUR 1.000.000,- worden opgenomen.*

*Indien wij over bovenstaande punten ook overeenstemming weten te bereiken en er geen onverwachte zaken uit de bezichtiging volgen, mag deze e-mail als akkoord worden gezien en plannen wij heel graag een afspraak voor de kennismaking en bezoek aan locatie direct na onze vakantie, in de week van 19 september. Als wij tijdens die afspraak, of reeds eerder per e-mail de concept koopovereenkomst kunnen ontvangen, voorzien wij geen problemen om ruim voor 30 september de overeenkomst te tekenen."*

2.8. Op 9 september 2016 reageert de Makelaar namens verkopers en wordt voor 26 september 2016 een afspraak gepland om de kavel te bezichtigen

2.9. Na de bezichtiging bericht de Makelaar op 27 september 2016 Klagers als volgt:

*Naar aanleiding van het bezoek gisteravond ben ik vanmorgen in gesprek gegaan met de eigenaar.*

*Het blijkt dat hij met het voorstel dat er nu van jullie ligt niet tevreden is. Zowel de levercondities, de ontbindende voorwaarde termijnen en de uiterlijke opbrengstprijzen zijn voor hem van dien aard dat hij sterk twijfelt of hij door moet gaan met de onderhandeling. Omdat de markt aan behoorlijke verandering onderhevig is melden er zich steeds meer kandidaten voor de twee kavels die hem aan het denken hebben gezet. Wanneer jullie door willen verwacht hij een sterk verbeterd aanbod.*

*Helaas dat het zo loopt maar de looptijd is niet in jullie voordeel*

2.10. In aanvulling op de mail van 27 september zendt de Makelaar namens verkopers op 28 september aan Klagers:

*Goedemiddag,*

*Ik ga er vanuit dat jullie mijn bericht van gisteren hebben ontvangen.*

*Voor de goede orde verzoek ik jullie een eindvoorstel met alle helder geformuleerde voorwaarden uiterlijk a.s. maandag 3 oktober voor 17.00 uur aan ons te mailen.*

*Met vriendelijke groet,*

*Z.*

2.11. Naar aanleiding van deze berichten vindt op 29 september 2016 een gesprek plaats tussen de Makelaar en Klagers, waarna Klagers een nieuw bod neerleggen van

---

€ 405.000 k.k. met overdracht na 1 maand na ondertekening van de koopovereenkomst. Bij dit gesprek brengt de Makelaar voor het eerst naar voren dat er exploitatiekosten ten bedrage van € 30 per M2 moeten worden betaald aan de gemeente.

2.12. Op 2 oktober 2016 verhogen Klagers hun bod verder naar € 425.000 k.k., waarbij ze alle ontbindende voorwaarden laten vervallen en akkoord gaan met oplevering 1 maand na ondertekening van de overeenkomst.

2.13. Op 4 oktober 2016 krijgen Klagers van de Makelaar het bericht dat verkopers hebben besloten de kavel aan derden te verkopen, die bereid zijn direct te schakelen en de voor Klagers twijfelachtige zaken voor hun risico willen nemen.

2.14. De kavel is in november 2016 verkocht aan derden. De koopovereenkomst is opgesteld door de Makelaar, die daarbij gebruik heeft gemaakt van de model koopovereenkomst voor een bestaande eengezinswoning.

### **3. De klacht en het verweer**

3.1. Klagers verwijten Beklaagde een onzorgvuldige handelswijze bij het door hem begeleide verkoopproces van de kavel. Beklaagde zou naar mening van klagers in strijd hebben gehandeld met onder meer de Gedragscode van SCVM.

3.2. Klagers verwijten Beklaagde dat deze:

- heeft nagelaten zijn werkzaamheden op eerlijke, transparante en waardige wijze uit te voeren;
- niet betrouwbaar, objectief en ter zake deskundig zou hebben gehandeld;
- niet naar eer en geweten zou hebben gehandeld.

3.3. Voorts verwijten Klagers Beklaagde het structureel afhouden van elke vorm van contact, waardoor zij niet in de gelegenheid zijn gesteld om de situatie te begrijpen.

3.4. Klagers zijn van mening dat de door de architect en advocaat bij hen in rekening gebrachte kosten voor rekening dienen te komen van Beklaagde.

3.5. Beklaagde voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

---

#### **4. De beoordeling**

##### ***Ontvankelijkheid***

4.1. De Makelaar is ingeschreven in het SCVM register. De stichting SCVM is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. De klacht is daarom ontvankelijk.

4.2. Voor zover Klagers ook vergoeding van geleden schade met de klacht beogen, is een vordering ter zake niet ontvankelijk aangezien in de procedure bij het tuchtcollege een tuchtrechtelijke beoordeling van de gedragingen van de Makelaar voorop staat. Klagers kunnen eventuele schade desgewenst verhalen in een procedure bij de gewone rechter, waarbij zij zo nodig kan verwijzen naar het bindend advies dat het tuchtcollege in deze zal geven.

##### ***Verdere beoordeling van de klacht***

4.3. In casus gaat het om de verkoop van een perceel grond als bouwgrond door een particuliere verkoper. Op Funda wordt de kavel aangeboden als een: schitterend gelegen bouw perceel in de woonwijk W, ± 940 m<sup>2</sup> groot. Het aanbod op Funda toont een afbeelding van de percelen in vogelperspectief maar daarin ingetekend een voorstel voor twee villa's Het tuchtcollege gaat er dan ook van uit dat de makelaar hiermee heeft aangeboden twee bouw kavels bestemd voor particulieren (consumenten). In een dergelijk verkooptraject, waarbij consumenten zonder bijzondere deskundigheid zijn betrokken, mag redelijkerwijs van een professionele makelaar worden verwacht dat deze het traject zorgvuldig voorbereidt. Hij dient aan het begin van het traject te weten en met zijn opdrachtgever te hebben afgestemd, wat hij precies aanbiedt, met welke eigenschappen en voorwaarden. Hij zorgt kortom dat er bij het begin van het verkooptraject een consumentenproduct zonder verborgen verrassingen in de markt wordt gezet. In het eigenlijke verkooptraject begeleidt hij zijn opdrachtgever en licht op eerlijke en consistente wijze geïnteresseerde kopers voor. Hij voert de regie, ook richting zijn opdrachtgever.

4.4. Het tuchtcollege constateert dat er in casus geen gedegen consumentenproduct voorhanden was en er, op het moment dat Klagers zich als geïnteresseerden meldden, onvoldoende recherche was gedaan door de Makelaar en veel onduidelijkheden bestonden ten aanzien van verschillende aspecten rondom het perceel grond, zoals: de BTW status, de schoongrondverklaring, puin in de grond, alsmede de wens van verkopers wat betreft tijdsplanning en voorwaarden.

4.5. Deze onduidelijkheden werden voor het merendeel niet (direct) door de makelaar weggenomen, ook niet nadat Klagers hierom vroegen. Voorts werden Klagers halverwege het traject onverwachts geconfronteerd met aan de gemeente te betalen exploitatiekosten (een bedrag van bijna € 30.000) en het feit dat een strook van circa 50 cm van het perceel grond (in totaal circa 10m<sup>2</sup>) aan een buurman in eigendom zou worden overgedragen. Op dat moment werd tevens voor het eerst duidelijkheid gegeven over de ligging van de verschillende leidingen in het perceel grond. Het bestaan van een erfdienstbaarheid kwam voor het eerst naar voren.

4.6. Op grond van het vorenstaande is het tuchtcollege van mening dat de Makelaar is tekortgeschoten als professionele makelaar door onvoldoende grip op het verkoopproces en de voorbereiding daarvan. Dit resulteerde in een voortdurende discussie

---

over voorwaarden en heeft het verkoopproces onnodig vertraagd, waardoor de Makelaar mogelijk ook niet optimaal het belang heeft gediend van zijn opdrachtgever.

4.7. Het handelen van de Makelaar en onvoldoende grip op het proces heeft bij het tuchtcollege tevens twijfel doen ontstaan over het kundig zijn van de Makelaar op dit gebied. De artikelen van de Gedragscode SCVM die in deze relevant zijn:

*Artikel 7: De SCVM ingeschrevene behoort ter zake kundig te zijn op het terrein waarop hij/zij zich begeeft.*

*Artikel 8: Werkzaamheden waarvoor de SCVM ingeschrevenen wordt gevraagd en ten aanzien waarvan hij/zij niet ter zake kundig is, zullen niet door de SCVM ingeschrevene worden verricht tenzij hij/zij zich voorziet van bijstand door een wél terzake deskundige.*

4.8. Bij onvoldoende kundigheid dient een Makelaar derhalve bijstand in te schakelen van wél terzake deskundigen. De Makelaar heeft hier geen gebruik van gemaakt, terwijl onder meer een projectnotaris zeker had kunnen bijdragen aan meer structuur en duidelijkheid in het verkoopproces. Het door de Makelaar gebruik maken van een (ongewijzigde) reguliere koopovereenkomst voor een woonhuis neemt ook bij het tuchtcollege de twijfel niet weg dat de Makelaar voldoende terzake deskundig was.

4.9. Het behoort tot de taak van een professioneel makelaar het onderhandelingsproces op een goede, geordende wijze te laten verlopen, waarbij de gangbare normen van fatsoen en de waarden die het vak van makelaar kenmerken, in acht dienen te worden genomen. De makelaar dient ook in het onderhandelingsproces de regie te voeren en een grote mate van zorgvuldigheid te betrachten naar alle betrokken partijen. Transparantie speelt hierbij een grote rol.

4.10. De Makelaar heeft Klager in zijn mail van 27 september in algemene zin als volgt bericht:

*Omdat de markt aan behoorlijke verandering onderhevig is melden zich er steeds meer kandidaten voor de 2 kavels die hem aan het denken hebben gezet. Wanneer jullie door willen verwacht hij een sterk verbeterd aanbod.*

4.11. Echter strekt de vereiste transparantie naar mening van het tuchtcollege verder dan een dergelijke opmerking in algemene zin. Immers, indien er reeds sprake is van onderhandeling met een partij en er wordt een nieuw bod ontvangen, dient de eerste gegadigde door de Makelaar concreet te worden geïnformeerd ten aanzien van deze nieuwe gegadigde, uiteraard zonder dat hierbij informatie wordt verstrekt over de hoogte van het bod en de voorwaarden. De Klagers hebben naar het oordeel van het tuchtcollege uit het e-mailbericht van de makelaar van 28 september 2016 niet kunnen afleiden dat ook een andere partij een dergelijke e-mail heeft ontvangen.

4.12. Indien na overleg met verkopers blijkt dat deze met beide gegadigden verder wenst te gaan, dient de makelaar beide gegadigden hierover te berichten en dienen beide gegadigden in de gelegenheid te worden gesteld een uiterst bod neer te leggen voor een bepaalde datum. Na ontvangst van de biedingen zullen beide gegadigden voorts geïnformeerd dienen te worden omtrent de beslissing van verkopers welk bod deze aanvaardden danwel met welke gegadigde zij verder willen onderhandelen.

4.13. Beklaagde heeft niet kunnen aantonen dat hij deze transparantie naar partijen in acht heeft genomen, waarmee hij verwijtbaar heeft gehandeld.

4.14. Op grond van het vorenstaande komt het tuchtcollege tot de beslissing dat de klacht gegrond is.

## **5. De op te leggen maatregel**

5.1. Het tuchtcollege is van oordeel dat de Makelaar met zijn handelen het aanzien van de makelaardij in het algemeen heeft geschaad. Hij heeft het vertrouwen dat anderen dan zijn opdrachtgever in hem hebben gesteld teleurgesteld. Geenszins is uit te sluiten dat Klagers door het handelen van de Makelaar schade hebben geleden. Die schade kan door het tuchtcollege niet worden hersteld, Klagers moeten zich daarvoor tot de gewone rechter wenden, maar het is wel een factor die meeweegt bij de tuchtrechtelijke beoordeling en de op te leggen maatregel. Alles afwegende komt het tuchtcollege dan ook bij de beslissing als hieronder verwoord.

5.2. Met toepassing van het reglement op de tuchtrechtspraak zal de Makelaar voorts, nu hij in het ongelijk wordt gesteld, dienen bij te dragen in de kosten van de procedure, op de wijze als hieronder verwoord.

## **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond;
- legt met toepassing van artikel 6.2 van het Reglement de maatregel op van: een waarschuwing;
- bepaalt dat de kosten voor de behandeling van deze klacht voor rekening van Beklaagde komen. Deze bijdrage wordt begroot op € 1.800, te vermeerderen met BTW. De penningmeester van SCVM wordt belast met de facturering en inning van dit bedrag. Betaling door Beklaagde dient te geschieden uiterlijk 15 juni 2017;
- verstaat dat het betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, J.P.E. Geerdink en mr. A. Helmig en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen  
voorzitter



Klachtennummer: 17-050  
16 mei 2017