

**Zaaknummer:** 20-073  
Datum uitspraak: 15 mei 2020

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**X,**  
h.o.d.n. **R,**  
gevestigd te **B,**  
Klager, hierna ook: de Makelaar

tegen

**Y,**  
h.o.d.n. **J,**  
gevestigd te **L,**  
Beklaagde

---

## 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 2020;
  - het verweerschrift van Beklaagde met bijlagen van 28 februari 2020;
  - de repliek met bijlagen van 14 maart 2020 en
  - de dupliek van 15 april 2020.

1.2. Na ontvangst van het verweerschrift is partijen bericht dat vanwege de dreiging van het Covid-19 virus geen mondelinge behandeling zal worden bepaald. Partijen zijn wel in de gelegenheid gesteld een tweede schriftelijke termijn te nemen (repliek en dupliek). Het tuchtcollege heeft beraadslaagd op basis van de hiervoor genoemde stukken. Uitspraak is bepaald op heden.

## 2. De feiten<sup>1</sup>

2.1. Klager is makelaar, handelend onder de naam R. Klager is lid van VBO Makelaar sinds xxx. Klager heeft de volledige opleiding afgerond en heeft een geldige inschrijving in SCVM in de kamer Wonen.

2.2. Beklaagde is makelaar, handelend onder de naam J. Beklaagde is lid in opleiding bij VBO sinds xxx.

2.3. De Makelaar is de verkopend makelaar van een woning aan de xxx in xxx, hierna: de Woning.

2.4. Op woensdag 20 november 2019 heeft de Makelaar een bezichtiging van de Woning door de familie H. De familie geeft tijdens de bezichtiging aan dat zij al een verkoopmakelaar voor hun huidige woning hebben. Diezelfde middag na de bezichtiging ontvangt de Makelaar een mail van Beklaagde met navolgende inhoud:

*Beste X & X,*

*vandaag zijn de heer en mevrouw H. komen bezichtigen op de xxx te xxx. Zij danken jullie hartelijk voor de fijne bezichtiging. Zij willen het volgende bod uitbrengen:*

*Koopsom € 237.500*

*Aanvaarding bij voorkeur eind januari 2020 mits dit schikt voor verkoper*

*Onder voorbehoud van financiering met een aanzegtermijn van zes weken.*

*Met vriendelijke groet,*

*Y.*

2.5. De makelaar reageert die avond met een mail als volgt:

*Beste Y,*

*Bedankt voor de bieding, ik heb deze met mijn opdrachtgevers besproken.*

*Zoals bekend hebben we een prijsstelling van bieden vanaf € 249.000 k.k.*

*Mijn cliënten zijn echter bereid om jouw klanten tegemoet te komen met een aanvaardingstermijn van 31 januari 2020 en een koopsom van € 247.500 k.k.*

*Graag verneem ik of je klanten zich hierin kunnen vinden.*

*Met vriendelijke groeten,*

---

<sup>1</sup> Om redenen van privacy zijn identificerende gegevens van personen buiten de zakelijke kring van Klager en beklagde hierna wegelaten of verkort weergegeven. Dit is ook van toepassing op de opgenomen citaten uit correspondentie.

---

X.  
Kantoooreigenaar R.  
Register Makelaar/Taxateur

2.6. Beklaagde reageert met een mail van 21 november 2019, 9:20 uur:  
Beste X,  
mijn opdrachtgever wil een eindbod doen van €245.000 k.k. met aanvaardingsdatum 31 januari 2020. Dit met het gestelde voorbehoud van financiering van zes weken. Is het mogelijk dat ik of xxx nog even een rondje door de woning doen zonder onze opdrachtgever om de woning te bekijken?  
Met vriendelijke groet,  
Y.

2.7. Dit leidt tot een akkoord, dat blijkt uit de mail van de Makelaar aan Beklaagde van 21 november 11:11 uur:  
Beste Y,  
Gefeliciteerd met de aankoop. Mijn opdrachtgevers gaan akkoord. Graag ontvang ik de personalia zodat we een concept koopovereenkomst kunnen opstellen.  
Vanzelfsprekend kan er nog een keer worden gekeken, voorkeur voor een dag/ tijdstip?  
Met vriendelijke groeten,  
X.

2.8. Op donderdag 21 november 2019 14:23 uur bericht Beklaagde aan de Makelaar:  
Beste X,  
in onderstaande mail en bijlage personalia kopers.  
Is het mogelijk om maandag om 11:00 de woning te bezichtigen?  
Wil je ons ook een kopie legitimatie van de verkopers toezenden ter complementering van het dossier?  
Met vriendelijke groet,

2.9. De Makelaar antwoordt om 17:22 uur:  
Bedankt we zullen een concept koopovereenkomst maken.  
Mag ik aannemen dat de koper zijn gehuwd i.g.v.g.?  
Afspraak voor maandag 11.00 uur heb ik in de agenda gezet.  
Legitimaties kom ik op terug.  
Met vriendelijke groeten,

2.10. Op 22 november 2019 heeft Beklaagde de conceptkoopovereenkomst van de Makelaar ontvangen. In de middag vraagt Beklaagde met Whatsapp of de overdracht kan plaatsvinden op 14 februari 2020. Na overleg met zijn opdrachtgevers geeft de Makelaar daarop akkoord. De datum is vervolgens door de Makelaar aangepast in de conceptkoopovereenkomst.

2.11. Op 26 november, 8:50 uur, mailt Beklaagde aan de Makelaar:  
Beste X,  
Dank voor de legitimatie,  
Koopovereenkomst is akkoord. Kun je ons laten weten wanneer er een afspraak wordt ingepland met verkoper om te tekenen zodat wij alvast een afspraak met kopers kunnen plannen?

---

2.12. De Makelaar antwoordt hierop, om 10:03 uur, dat Beklaagde de koopovereenkomst vanavond in de bus krijgt.

2.13. Beklaagde reageert hierop met een mail van 26 november 2019, 15:21 uur, met de volgende inhoud:

*Beste X,*

*Bedankt voor het afgeven van de akte vanavond.*

*Koper is zojuist gesproken en deze gaf aan geen bouwkundige keuring te wensen. Als het nog mogelijk is, graag deze doorhalen in de akte.*

*Tevens kan ik niet terugvinden dat er een recht van overpad gevestigd is tussen de woning op nr 19 en nr 20. Is dit bevestigd bij de notaris en een akte van of een mondelinge afspraak tussen de burens?*

*Tot slot, bij de bezichtiging gisteren is geconstateerd dat het laminaat omhoog staat voor de zitbank. Wij hebben hierover gesproken en ik wil graag de bevestiging ontvangen dat dit voor de overdracht van de woning verholpen is.*

*Ik hoor het graag.*

*Met vriendelijke groet,*

2.14. Namens de Makelaar reageert Beklaagde dezelfde middag, om 15:37 uur:

*Zal xxx nog even de koopakte laten aanpassen en halen we de bouwkundige keuring eruit.*

*Nemen we wel een extra artikel op in de koopakte dat koper afziet van een bouwkundige keuring.*

*De erfdiensbaarheden van de woning zijn te lezen in de eigendomsakte op pagina 5 en 6 van deze akte.*

*Op de laatste vraag zal X antwoord geven, die geeft vandaag les.*

*Vertrouwende je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

*Met vriendelijke groet,*

*XXX*

2.15. Die dinsdag 26 november 2019, 22:02 uur bericht de Makelaar aan Beklaagde: *Door verkopers getekende koopovereenkomst heb ik afgegeven.*

*Volgenden week komt de laminaatlegger langs om het een en ander te herstellen*

*Met vriendelijke groeten,*

2.16. Op 2 december 2019 stuurt de Makelaar een email bericht aan de aankoopmakelaar met de vraag of de koopovereenkomst is getekend.

2.17. Als een reactie uit blijft wordt vanuit het kantoor van Klaagster meerdere malen geprobeerd telefonisch contact te leggen. Beklaagde stuurt op 4 december 2019, 16:50 uur een app met de mededeling: *Ik bel je morgenochtend even.* Waarop de makelaar reageert met een app van 16:51 uur waarin wordt gevraagd:

*Hoi Y, ik ben even benieuwd wanneer ik de koopakte van de Woning kan verwachten?*

2.18. De Makelaar heeft aansluitend daarop twee SMS-en gestuurd naar Beklaagde met navolgende inhoud:

*Hoi Y, graag contact, dat moet toch niet onmogelijk zijn/ Ik wil weten of deze getekend zijn en zo nee waarom niet.*

*en*

---

*Hoi Y, even voor de beeldvorming, voor beide panden heb ik ander kandidaten. Morgen wil ik absoluut beide koopovereenkomsten retour hebben, getekend of niet. Ik zie het wel.*

2.19. De gang van zaken is voor de Makelaar aanleiding om op donderdag 5 december 2019, 21:38 uur, een mail aan VBO te sturen waarin onder meer het volgende wordt opgemerkt:

*Zojuist weer een case meegemaakt waarbij door handelen van Y mijn opdrachtgever benadeeld is. Ik los het wel weer op en zal tot het uiterste voor mijn opdrachtgever gaan, maar het is te treurig voor woorden. Ik durf overigens geen eens in te vullen wat de gevolgen zijn voor haar eigen opdrachtgever in dit specifieke geval. Ha ha, die zal overigens geen eens snappen of doorhebben, want ze communiceert toch alleen maar wat ze zelf wilt communiceren*

2.20. Op vrijdag 6 december 2019, 13:22 stuurt Beklaagde een mailbericht van 27 november 2019, 13:10 uur, van haar opdrachtgever door. Deze berichten luiden als volgt:

*Fwd: Afzien koop xxx*

*Beste X,*

*Wij hebben koopovereenkomst mogen ontvangen.*

*Koper wenst er toch vanaf te zien, hij vind dit erg spijtig voor de verkopers.*

*Met vriendelijke groet,*

*Forwarded message*

*27 november 2019, 13:10 uur*

*Subject: Afzien koop xxx*

*To: Z*

*Beste Y,*

*Hierbij berichten wij je dat we afzien van aankoop van de Woning.*

*We zijn afgelopen dagen gaan twifelen. Voordat we op huizenjacht gingen hebben S. en ik met elkaar afgesproken dat we eerst ons huis willen verkopen. We willen geen risico lopen door met 2 huizen te blijven zitten. Het voelt als een impuls beslissing en die vaak niet goed.*

*Wil jij contact opnemen met R?*

*Groetjes,*

2.21. Daarvoor, op donderdag 5 december 2019, 16:39 uur heeft Beklaagde een bericht van haar opdrachtgevers ontvangen. Met dat bericht wordt de mail van opdrachtgevers van 27 november 2019 (hierboven onder 2.20 opgenomen) doorgestuurd. Het bericht van 5 december 2019 luidt als volgt:

*Hierbij nogmaals de bevestiging dat wij afzien van een koop van de Woning. Zie ook eerdere mail van 27 november.*

2.22. Nadat zij het bericht hadden ontvangen dat de verkoop niet door ging hebben de verkopers op 9 december 2019 rechtstreeks, dus buiten beide makelaars om, contact opgenomen met de opdrachtgevers van Beklaagde. De daarop volgende contacten hadden de strekking de bezwaren met betrekking tot het recht van overpad op te lossen en daardoor de verkoop alsnog mogelijk te maken. Deze contacten hebben uiteindelijk niet tot resultaat geleid.

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

3.1. Het tuchtcollege onderkent dat Klager tal van bezwaren heeft tegen het functioneren van Beklaagde. Dit heeft hij uitvoerig onder woorden gebracht in zijn mailbericht van 23 januari 2020. Deze mail beschouwt het tuchtcollege als de formele klacht die dan ook in handen van Beklaagde is gesteld voor een reactie. Bij zijn repliek van 14 maart 2020 heeft Klager verdere bezwaren tegen beklagde geformuleerd. Omdat in de tweede termijn geen nieuwe klachten naar voren kunnen worden gebracht zal het tuchtcollege daaraan voorbij gaan. Het tuchtcollege passeert ook de klachten die zijn te ontlenen aan de brief van Klager aan de directie van VBO (hierboven gedeeltelijk opgenomen onder 2.19). Naar de kern komt de klacht dan ook hierop neer dat Beklaagde op 27 november 2019 bericht ontving van haar opdrachtgevers dat zij afzagen van de verkoop en dat zij dat bericht pas op 6 december 2019 heeft gedeeld met Klager.

3.2. Klager stelt dat hij en ook zijn opdrachtgevers hierdoor nadeel hebben onderhouden. Klager heeft voorbereidend werk gedaan voor het opstellen van de koopovereenkomst. Zijn opdrachtgevers zijn teleurgesteld omdat de koop niet doorging terwijl de aanwezige andere belangstellenden niet konden worden benaderd.

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

### **4. De beoordeling**

#### ***Ontvankelijkheid van de klacht***

4.1. De klacht betreft een verwijt aangaande het handelen door een VBO lid. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Klager kan worden aangemerkt als belanghebbende. Gelet op het Reglement op de Tuchtrechtspraak is de klacht ontvankelijk.

4.2. Het tuchtcollege heeft opgemerkt dat Klager ook VBO-lid is. Dit staat de ontvankelijkheid van de klacht niet in de weg omdat de procedure bij het tuchtcollege ook open staat voor geschillen tussen leden onderling omtrent hun beroepsmatig functioneren. Anders dan een 'gewone' klager kan een klager die ook VBO lid is wel worden veroordeeld in en bijdrage in de kosten van de procedure.

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

4.3. De relevante feiten, dat op Beklaagde op 27 november 2019 bericht ontving van haar opdrachtgevers dat zij afzagen van de verkoop en dat zij dat bericht pas op 6 december 2019 heeft gedeeld met Klager, zijn door Beklaagde niet weersproken. Beklaagde geeft ook geen enkel uitleg over de gang van zaken en voert niets aan ter verdediging. Naar oordeel van het tuchtcollege is Beklaagde onvoldoende en zeker niet op tijd transparant geweest richting Klager wat betreft de problematiek van de erf dienstbaarheid en de gerezen twijfels bij de aspirant koper.

4.4. De klacht is dan ook gegrond.

---

4.5. De gegrondverklaring, het povere verweer maar ook de feiten in hun geheel bezien brengen het tuchtcollege echter wel tot nadere opmerkingen omdat er aanleiding is voor aanmerkelijke zorg over het beroepsmatig functioneren van beklaagde als makelaar.

4.6. Bij de transactie trad Beklaagde op als aankoopmakelaar. De vraag is dan of haar optreden enige meerwaarde heeft gehad voor haar opdrachtgevers, de familie H., of voor de verkoopmakelaar.

4.7. In dit verband valt op dat de familie H. bij de bezichtiging niet vergezeld was van hun aankoopmakelaar. Beklaagde doet diezelfde dag namens de opdrachtgevers wel een eerste bod. Gelet op de email correspondentie is niet aannemelijk dat de aankoopmakelaar de Woning al dan niet samen met haar opdrachtgevers heeft opgenomen. De volgende dag 21 november 2019 doet zij immers een verhoogd bod en vraagt eerst dan: *Is het mogelijk dat ik of xxx nog even een rondje door de woning doen zonder onze opdrachtgever om de woning te bekijken? Xxx is,* zo begrijpt het tuchtcollege, een medewerkster van het kantoor van Beklaagde. De gevraagde bezichtiging zal uiteindelijk plaatsvinden op maandag 25 november 2019 dat wil zeggen ruim na het mondeling akkoord en nadat de Makelaar al was begonnen met de schriftelijke uitwerking daarvan. In dat kader heeft de Makelaar op 22 november 2019 Beklaagde de concept koopovereenkomst met de aanvullende stukken verschaft. De aanvullende stukken omvatten ook het eigendomsbewijs.

4.8. Op 26 november 2019, na de bezichtiging, legt Xxx enkele vragen voor aan de Makelaar. Hierbij is ook de vraag of er sprake is van een recht van overpad. Dat dit recht een probleem zou kunnen vormen wordt niet gecommuniceerd. De Makelaar geeft aan dat de erfdienstbaarheden met betrekking tot de Woning zijn opgenomen op pagina 5 en 6 van de eigendomsakte.

4.9. Naar oordeel van het tuchtcollege is deze gang van zaken heel opmerkelijk. Van een aankoopmakelaar mag worden verwacht dat hij zelf ook het object waarin zijn opdrachtgevers zijn geïnteresseerd heeft opgenomen. Dit wordt niet anders indien zijn opdrachtgevers zelf het aan te kopen object hebben gevonden. Zonder kennis van het object en zonder eigen recherche kan en mag een aankoopmakelaar zijn opdrachtgevers niet adviseren tot een ongeclausuleerd bod. Een aankoopmakelaar dient ook terdege te inventariseren wat de bijzondere verwachtingen en wensen zijn van zijn cliënten met betrekking tot het object. In dit specifieke geval zou dan eerder naar voren zijn gekomen dat het recht van overpad een beletsel voor aankoop zou kunnen zijn geweest. Het tuchtcollege heeft niet de indruk dat beklaagde bij haar advisering kennis heeft genomen van de eigendomsakte. Al met al herkent het tuchtcollege in het doen en laten van Beklaagde dan ook geen meerwaarde voor haar opdrachtgevers.

4.10. Opmerkelijk is ook dat uit de overgelegde communicaties niet blijkt van een overwegend persoonlijke bemoeienis van Beklaagde met de aankoopbegeleiding. Alle berichten zijn afkomstig van Xxx. Aannemelijk is ook – Beklaagde heeft dit niet weersproken - dat de bezichtiging niet is gedaan door de Makelaar maar door Xxx. Naar oordeel van het tuchtcollege dient een goed makelaar, zeker een makelaar in opleiding, terughoudend te zijn in het overlaten van essentiële makelaarstaken aan een medewerker/niet makelaar.

---

4.11. Ook in de periode na 27 november 2019, als haar cliënten aangeven vanwege het probleem met het recht van overpad af te willen zien van de aankoop, toont Beklaagde zich niet een goed makelaar.

4.12. Zij communiceert deze boodschap immers niet aan de Makelaar. Dat brengt mee dat hij ook niet in de gelegenheid is gesteld het probleem met het overpad weg te nemen. Uit het dossier blijkt immers dat zowel kopers als verkopers zeer bereid waren naar een oplossing te zoeken en daartoe ook onderling rechtstreeks contact hebben gehad.

4.13. Daarnaast blijkt uit niets dat zij zelf heeft geprobeerd het probleem op te lossen. Het is aannemelijk dat zij niet eens wist hoe een probleem met een erfdienstbaarheid aan te pakken. Zo heeft zij zelfs niet beseft dat zij het bestaan van een erfdienstbaarheid eenvoudig zou kunnen teruglezen in het eigendomsbewijs. De gang van zaken leidt bij het tuchtcollege tot de zorg dat Beklaagde de juridische aspecten van het onroerend goed verkeer onvoldoende beheerst.

4.14. Al met al heeft het tuchtcollege dan ook zorg over het functioneren van Beklaagde als makelaar. Die zorg is niet alleen gebaseerd op de gegrond bevonden klacht maar ook op het beeld dat blijkt uit het handelen en nalaten van Beklaagde rondom de aankoop en het probleem met het recht van overpad. Het opleggen van een maatregel kan dan ook niet achterwege blijven.

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

5.1. Bij de op te leggen maatregel houdt het tuchtcollege rekening met het gegeven dat Beklaagde makelaar in opleiding is. Zij is toegelaten als lid VBO en kan dus met een eigen kantoor en onder eigen naam naar buiten treden als VBO makelaar onder de voorwaarde dat zij binnen drie jaar haar opleiding afrondt en haar certificering op orde brengt. Uit ingewonnen informatie is het tuchtcollege gebleken dat Beklaagde haar opleiding nog niet heeft afgerond.

5.2. Dit gegeven legt het tuchtcollege naast de vaststelling hierboven dat Beklaagde zich niet als een goed makelaar heeft gedragen. Dit brengt het tuchtcollege dan ook tot een combinatie van maatregelen bestaande uit enerzijds een berisping vanwege de gegronde klacht en anderzijds, vanwege de zorg over het functioneren als makelaar in bredere zin, een voorwaardelijke schorsing van het lidmaatschap VBO.

5.3 De voorwaardelijke schorsing houdt in dat deze pas zal ingaan indien Beklaagde niet voor de hierna te noemen datum haar opleiding en haar certificering/registratie afrondt. De schorsing zal tijdelijk zijn in die zin dat deze (voor zover ingegaan op de hierna te noemen datum) zal eindigen op het moment dat de opleiding is afgerond en de certificering/registratie voltooid. Gedurende de schorsing verliest Beklaagde de voordelen van het lidmaatschap waaronder het recht als VBO makelaar naar buiten te treden of het VBO logo te gebruiken. De verplichtingen verbonden aan het lidmaatschap blijven voortduren.

5.4. Nu de klacht gegrond zal worden verklaard, zal Beklaagde worden veroordeeld tot betaling van een bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak. Omdat vanwege de Covid 19 dreiging geen mondelinge behandeling kon plaats vinden zal die worden bepaald op de helft van de gebruikelijke bijdrage.



---

5.5. Een en ander leidt tot de beslissing als hieronder verwoord.

### **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond;

en legt Beklaagde op de voet van het bepaalde in artikel 6.2. onder a en artikel 6.6. van het Reglement de maatregel op van:

- een berisping;
- een voorwaardelijke schorsing van het lidmaatschap VBO
- bepaalt dat de schorsing zal ingaan op 1 september 2020 en slechts indien beklagde niet uiterlijk op genoemde datum haar beroepsopleiding en de certificering/registratie heeft voltooid. De schorsing zal na ingaan voortduren tot het moment dat de makelaarsopleiding (theorie- en praktijkdeel) is voltooid en Beklaagde als makelaar is gecertificeerd/geregistreerd.
- betaling van een bedrag van € 900 als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak;

en verstaat:

- dat voornoemd bedrag uiterlijk 1 juli 2020 dient te zijn betaald;

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. A. Helmig, en J.P.E. Geerdink, op 15 mei 2020 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

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