

**Zaaknummer:** 20-076

Datum uitspraak: 11 september 2020

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**X,**  
wonende te Xxxx,  
Klager,

tegen

**Y,**  
h.o.d.n. Xxxxx,  
gevestigd te Xxxx,  
Beklaagde, hierna ook: de Makelaar  
Gemachtigde mr. xxx, advocaat te xxx.

---

## **1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure**

1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:

- de klacht met bijlagen van 5 mei 2020;
- het verweerschrift met bijlagen van 3 juni 2020;
- repliek van 16 juni 2020; en
- dupliek van 16 juli 2020.

1.2. Partijen zijn erover geïnformeerd dat in verband met de uitbraak van het coronavirus de klachtzaken zonder mondelinge behandeling zullen worden afgedaan. Partijen zijn daarom in de gelegenheid gesteld in een tweede schriftelijke termijn hun zienswijze te geven. Het tuchtcollege heeft zich vervolgens beraden en de schriftelijke uitspraak bepaald op heden.

## **2. De feiten**

2.1. Beklaagde is makelaar, handelend onder de naam Xxxx en is gevestigd te Xxxx. De Makelaar is lid van VBO.

2.2. Op 6 november 2008 verstrekt Klager aan de Makelaar een opdracht tot bemiddeling bij verkoop inzake het woonhuis, gelegen aan de xxxx te Xxxx, hierna ook: de Woning. Deze opdracht is op de gebruikelijke wijze schriftelijk vastgelegd. In 2010 is de Woning op initiatief van Klager uit de verkoop genomen.

2.3. In mei 2016 benadert Klager de Makelaar in verband met de verkoop van de Woning omdat hij en zijn partner voornemens zijn ieder de eigen woning te verkopen en samen te wonen in een aan te kopen woning. In dit kader wordt niet een nieuwe bemiddelingsovereenkomst gesloten, wel worden opnieuw opstartkosten door de Makelaar in rekening gebracht en voldaan. De woning van de partner wordt snel verkocht maar de Woning van Klager niet. Klager en partner besluiten in de Woning samen te gaan wonen.

2.4. Klager besluit na er enige tijd van samenwoning om met partner in de Woning te blijven wonen. De Makelaar verwijdert de Woning in februari 2017 van Funda. Er worden geen verdere (financiële) afspraken tussen Klager en de Makelaar gemaakt omtrent de (afwikkeling van de) opdracht aan de Makelaar.

2.5. In 2019 besluiten Klager en partner de Woning alsnog te verkopen. Klager benadert daartoe drie makelaars waaronder Beklaagde en vraagt hen een offerte. Klager heeft daartoe met die makelaars op drie afzonderlijke dagen (12, 13 en 14 augustus 2019) gesprekken gevoerd. Op 6 augustus 2019 heeft Klager Beklaagde uitgenodigd om de verkoop van de Woning te bespreken. Dit gesprek was op 14 augustus 2019. Klager gaat uiteindelijk in zee met de makelaar DK. Op 24 augustus 2019 wordt Beklaagde door Klager telefonisch geïnformeerd over het verlenen van de opdracht aan een ander.

2.6. Op 3 september 2019 informeert Beklaagde over het in de verkoop komen van de Woning, hij stuurt daarbij bijlagen mee bestaande uit de hem bekende verkoopinformatie waaronder de verkoopbrochure van 2016.

2.7. Op 4 september 2019 ontvangt Klager voor een bezichtiging een gegadigde (hierna: H) voor de Woning. Deze gegadigde is geïntroduceerd door de Makelaar. Bij

---

de bezichtiging is H vergezeld van Beklaagde. Na de bezichtiging meldt H dat hij diezelfde avond nog even alleen terugkomt zonder Beklaagde. H komt dan met een bod dat klager afwijst.

2.8. Dit bod en de redenen daarvoor worden bevestigd in een mail van Beklaagde aan Klager van donderdag 5 september 2019, 13:52 uur. Hierbij wordt doorgestuurd een mailbericht van H aan Beklaagde van diezelfde dag 11:16 uur. Deze mail luidt als volgt:

*Beste (Klager),  
Hierbij per mail het voorstel van H met zijn motivatie  
(...)  
Met vriendelijke groet,  
(Beklaagde)*

Het doorgestuurde bericht heeft navolgende inhoud:

*Beste (Beklaagde),  
Zoals gisteren besproken tijdens de bezichtiging ben ik later op de avond nog even terug gegaan naar (Klager).  
(...)  
Uiteraard heb ik ook gevraagd aan (Klager) wat de vraagprijs zou gaan worden. (Klager) gaf aan dat het huis voor € 650.000 op Funda gaat komen. Daar ben ik wel wat van geschrokken, omdat ik een maximum van € 600.000 in gedachten had.  
Voor mijn gevoel had het dan ook geen zin om de onderhandeling in te gaan, gezien het feit dat vraag en aanbod behoorlijk uit elkaar liggen.  
(...)  
Mocht (Klager) jou ooit weer benaderen (ik heb zijn contactgegevens niet, en hij die van mij niet realiseer ik mezelf) dan wil ik best in gesprek gaan. (...)  
Als er onverhoopt vergelijkbare panden op de markt gaan komen, sein mij dan a.u.b. in een zo vroeg mogelijk stadium in.  
Met vriendelijke groet,  
(H)*

2.9. Op vrijdagavond 6 september 2019 belt DK naar Klager en bericht dat H contact met hem als verkopend makelaar heeft gezocht. DK bericht dat H een bod heeft gedaan conform de richtprijs. Op zaterdagmorgen 7 september 2019 bericht DK aan H dat het bod is geaccepteerd. De verkoop wordt ook telefonisch bevestigd door DK aan Klager. DK heeft vervolgens de koopovereenkomst opgesteld, deze is op 12 september 2019 ondertekend. Op 28 februari 2020 is de Woning overgedragen

2.10. Later die zaterdag 7 september 2019 meldt Beklaagde dat ze juridische stappen overwegen omdat ze als tweede makelaar willen worden gezien. Beklaagde vordert 66.6% van het courtagebedrag.

2.11. Met betrekking tot die vordering ontwikkelt zich vervolgens een correspondentie waarbij de gemachtigde van beklagde in deze klachtzaak optreedt als diens belangenbehartiger. In dit debat heeft Beklaagde het standpunt ingenomen dat hij recht heeft op courtage uit hoofde van de in 2008 gegeven opdracht welke zich ook uitstrekt over de derde verkoopopgaving die in 2019 is geslaagd. Klager heeft zich verweert in dit debat en daartoe gesteld dat de opdracht in 2017, na de tweede verkoopopgaving, is ingetrokken conform artikel 14 van de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij.

---

2.12. Beklaagde is opgetreden als de verkoopmakelaar van H bij de verkoop van diens vorige woning.

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

3.1. De klacht ziet op de naar mening van Klager ten onrechte door de Makelaar bij Klager neergelegde courtagenota in verband met de verkoop van de Woning. Klager stelt daartoe dat de in 2008 verstrekte opdracht van bemiddeling bij verkoop is geëindigd is in 2010. In 2016 is een nieuwe opdracht verstrekt aan de Makelaar, die vervolgens per februari 2017 weer is beëindigd en niet weer is opgestart. Klager verwijt Beklaagde voorts een onheuse bejegening door de intimiderende incassopogingen met tussenkomst van een advocaat.

3.2. Beklaagde heeft verweer gevoerd, onder meer door overlegging van de hierboven weergegeven correspondentie. Hierna wordt daarop ingegaan.

### **4. De beoordeling**

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

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

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

4.2. In deze klachtzaak gaat het naar de kern om de vraag of er in augustus/september 2019 nog sprake was van een geldende opdracht aan Beklaagde tot bemiddeling bij verkoop met betrekking tot de Woning.

4.3. Beklaagde beantwoordt die vraag bevestigend en verwijst daartoe naar de opdracht van november 2008, die naar zijn mening bijna 11 jaar lang is blijven doorlopen. Beklaagde stelt in het bijzonder dat deze doorlopende overeenkomst niet begin 2017 is ingetrokken. Klager stelt zich op het standpunt dat deze opdracht in 2016 al niet meer geldend was, maar dat partijen in 2016 een nieuwe opdracht zijn overeengekomen. Volgens Klager blijkt dat uit het opnieuw in rekening brengen, en door Klager betalen, van opstartkosten. Deze nieuwe opdracht is volgens Klager in 2017 ingetrokken.

4.4. Het tuchtcollege ziet dat er zeker goede redenen zijn om er van uit te gaan dat er in 2016 geen sprake was van een nog doorlopende overeenkomst op basis van de opdracht van november 2008. De lange looptijd, bijna acht jaar, en de lange periode van non-activiteit, meer dan vijf jaar, indiceren dat de overeenkomst al dan niet stilzwijgend was beëindigd. De gedragingen van partijen bij het opnieuw oppakken van de verkoop zaak laat ook zien dat er een besef was dat niet zonder meer kon worden doorgegaan. Beklaagde heeft immers opnieuw startkosten in rekening gebracht en die zijn ook voldaan. Het had onder die omstandigheid op de weg van de makelaar gelegen de nieuwe afspraken vast te leggen in een nieuwe schriftelijke bemiddelingsovereenkomst.

---

4.5. Het tuchtcollege ziet hierin aanleiding nog eens te wijzen op het belang van de regel dat een VBO makelaar de opdracht schriftelijk moet vastleggen. Deze regel sluit niet uit dat een geldige opdracht mondeling wordt gegeven maar heeft vooral de strekking van een bewijsregel ter bescherming van de consument. Een wijziging van de voorwaarden, bijvoorbeeld de hoogte van de courtage of de vraagprijs die zal worden gecommuniceerd, behoort dan ook schriftelijk te worden vastgelegd. Het is de makelaar en niet de consument die voor schriftelijke vastlegging dient zorg te dragen

4.6. Het tuchtcollege laat verder in het midden of partijen in 2016 hebben geaard op basis van de opdracht van november 2008 dan wel op basis van een stilzwijgende nieuwe overeenkomst. In deze klachtzaak gaat het immers met name om de vraag of de opdracht in augustus 2019, toen Klager de Woning opnieuw in de verkoop wilde brengen, nog geldend was.

4.7. Naar oordeel van het tuchtcollege was dat niet het geval. In januari 2017 heeft Klager immers aan de Makelaar laten weten dat zijn partner haar woning had verkocht en dat zijn partner bij hem zou intrekken. Om die reden diende de verkoop te worden gestaakt. De Makelaar heeft die boodschap ook begrepen en heeft de Woning in februari 2017 van Funda gehaald.

4.8. Dat partijen vervolgens zijn overeengekomen dat de woning in de stille verkoop bij de Makelaar zou blijven blijkt uit niets. Als dat zo zou zijn zou dat moeten blijken uit een schriftelijke vastlegging omdat dit een niet onbelangrijke wijziging is van de verkoopcondities. Het is hier opnieuw de Makelaar die, op straffe van een probleem in zijn bewijspositie, voor de vastlegging verantwoordelijk is.

4.9. Als bewijs kan niet gelden dat de Makelaar de verkoopbrochure voortdurend in de etalage zou hebben gehouden. Als dit werkelijk zo is geweest, dan is dat een eigen, eenzijdige, keuze van de Makelaar geweest.

4.10. Voorzover de Makelaar werkelijk dacht dat hij in 2019 nog over een doorlopende verkoopopdracht beschikte, hadden de gebeurtenissen in augustus 2019 hem te denken moeten geven. De omstandigheid dat hij met twee of drie collega's deelnam aan een *pitch*, moest voor hem een duidelijke aanwijzing zijn dat Klager het standpunt innam dat er geen verkoopopdracht meer liep. Als hij een ander zienswijze had had het opnieuw op zijn weg gelegen Klager daarop schriftelijk, dus aantoonbaar te wijzen. Die schriftelijke reactie volgde ook niet nadat hij was geïnformeerd dat de keuze niet op hem was gevallen. Dát waren voor de Makelaar de momenten geweest om te melden dat hij er van uitging nog steeds de makelaar van Klager, of in elk geval "de tweede makelaar" te zijn.

4.11. De positie van "tweede makelaar" naast DK neemt Beklaagde overigens pas in bij het versturen van zijn courtagenota. Het tuchtcollege wijst erop dat die positie pas kan bestaan indien daartoe een afspraak is gemaakt met de "eerste makelaar". Van een dergelijke afspraak is niet gebleken.

4.12. Zijn optreden ten behoeve van H kan ook niet worden gezien als die van een verkoopmakelaar (in opdracht van Klager en primair het belang van Klager dienende). Als Beklaagde werkelijk de verkoopmakelaar was, zou hij toch aan H hebben kunnen vertellen wat de vraagprijs zou zijn. Zijn opstelling wekt meer de schijn dat hij zich heeft opgeworpen als aankoopmakelaar voor H, in een situatie waarin hij al verkoopmakelaar was of zou worden voor de bestaande woning van H. Om het belang van H te dienen heeft hij gebruik gemaakt van zijn wetenschap, verkregen door de *pitch*, dat

---

de Woning weer op de markt zou komen. Hij heeft daarbij gebruik gemaakt van de verkoopinformatie waarover hij beschikte door zijn bemoeienis met de eerdere, beëindigde, verkoopopdracht(en).

4.13. Opmerkelijk is ook dat H Beklaagde geheel niet als verkoopmakelaar van de Woning heeft gezien. H brengt immers zelf en rechtstreeks zijn definitieve bod uit bij DK als verkoopmakelaar.

4.14. Tegen de achtergrond van de vaststellingen hiervoor is de courtagenota van 9 januari 2020 terzake van de verkoop van de Woning volstrekt uit de lucht gegrepen. Dit brengt mee dat ook de incasso pogingen met behulp van een advocaat zonder deugdelijke grondslag zijn geweest.

4.15. De omstandigheid dat de juridische adviesdienst van VBO en zijn advocaat beklaagde hebben bericht dat zijn zaak kansrijk zou zijn disculpeert beklaagde niet. Beklaagde is zelf verantwoordelijk voor de informatie die hij zijn adviseurs verstrekt. Het tuchtcollege heeft geen aanwijzing dat Beklaagde zijn raadsman een getrouw beeld heeft geschetst omtrent de feiten.

4.16. Het tuchtcollege acht dus gegrond de klacht voorzover beklaagde verweten wordt ten onrechte de positie van verkoopmakelaar met geldige opdracht te hebben ingenomen.

4.17. Klager verwijt Beklaagde ook ten onrechte een advocaat incassopogingen te laten doen. Hierover overweegt het tuchtcollege dat het slechts in bijzondere gevallen, onrechtmatig is een vermeende vordering te incasseren, daartoe een advocaat in de hand te nemen, en gerechtelijke stappen ter incasso aan te kondigen. Nu die bijzonder omstandigheden niet zijn gebleken, zal dit deel van de klacht ongegrond worden verklaard.

4.18. Hierna zal worden besproken welke maatregel past bij het gegronde deel van de klacht. Bij de oplegging van de maatregel zal het tuchtcollege wel meewegen dat de onterechte incassopogingen wel nadeel aan Klager hebben berokkend.

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

5.1. Beklaagde heeft ten onrechte de positie ingenomen van een verkoopmakelaar met geldige opdracht van Klager en ten onrechte Klager tot betaling van courtage aangesproken. Dit kon hij doen door veronachtzaming van zijn plicht de rechtsverhouding tussen partijen en wijzigingen daarin duidelijk schriftelijk vast te leggen. Daarmee is hij ernstig tekort geschoten in zijn taak als makelaar.

5.2. Een gedraging als deze behoeft op zich nog niet tot ernstig nadeel voor de vermeende opdrachtgever te leiden. In dit geval is het nadeel voor Klager evenwel zeer aanwijsbaar. Op grondslag van een vermeende opdracht heeft Beklaagde immers een factuur uitgeschreven en vervolgens een advocaat belast met de incasso daarvan. Dat de advocaat de incasso mogelijk onnodig pittig heeft ingezet is Beklaagde, als opdrachtgever van de advocaat aan te rekenen. Gelet op de toonzetting tijdens de advocaat moest Klager daar wel tegen ageren wat hem tijd geld en vooral ergernis zal hebben gekost.

---

5.3. De gehele gang van zaken duidt erop dat het de Makelaar vooral om zijn eigen financieel belang te doen was. Om die reden zal naast een berisping – die vooral ziet op de onvoldoende schriftelijke vastlegging – ook een boete worden opgelegd.

5.4. Als in het ongelijk gesteld zal beklaagde worden veroordeeld in de gebruikelijke bijdrage in de kosten van de procedure.

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

### **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verstaat dat beklaagde zich ten onrechte heeft opgesteld als verkoopmakelaar van Klager en courtage heeft opgeëist en verklaart de klacht in zoverre gegrond;
- legt op met toepassing van artikel 6.2 sub b en c van het Reglement, de maatregel van een berisping alsmede de maatregel van een boete ten bedrage van € 2.500 te betalen aan de Stichting;
- bepaalt met toepassing van artikel 6.6. van het Reglement de bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak op het bedrag van € 1.800;
- verstaat dat voornoemde bedragen uiterlijk 15 oktober 2020 dienen 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 A. Hoevens, op 11 september 2020 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

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