

**Zaaknummer: 21-086**

Datum uitspraak: 4 november 2021

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**X en Y,**  
wonende te Xxxx,  
Klagers,

tegen

**Z,**  
h.o.d.n. Xxxx,  
gevestigd te Xxxx,  
Beklaagde,  
Gemachtigde: Xxxx

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

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:
- de klacht van 14 april 2021, met bijlagen;
  - het verweer van 7 mei 2021, met bijlagen;
  - de repliek van 28 mei 2021, met bijlagen; en
  - de dupliek van 28 juni 2021, met bijlagen.
- 1.2. Op 14 oktober 2021 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden. Ter zitting zijn verschenen klagers, en mr. Xxxx, gemachtigde van beklagde. Beklaagde is zelf niet ter zitting verschenen.
- 1.3. Na sluiting van het onderzoek heeft de voorzitter aangekondigd uitspraak te doen op heden.

## **2. De feiten**

- 2.1. Beklaagde is als makelaar verbonden aan Xxxx te Xxxx. Beklaagde is lid van de VBO. Xxxx is geen VBO-lid maar is werkzaam op het kantoor van beklagde als makelaar. Hierna zal Xxxx worden aangeduid als de Makelaar.
- 2.2. Xxxx had sinds 29 november 2020 het appartement aan het Xxxx xx te Xxxx (hierna: de Woning) in de verkoop. De vraagprijs bedroeg € 150.000. Klagers hebben op 29 november 2020 per e-mail een bod uitgebracht op het appartement. Het bod bedroeg € 145.000 zonder financieringsvoorbehoud en met afname in 2020. Volgend hierop heeft er op 2 december 2020 een bezichtiging plaatsgevonden waarbij Klagers en de Makelaar aanwezig waren. De Makelaar was de verkopend makelaar van het appartement. Na de bezichtiging hebben Klagers hun bod verlaagd naar € 140.000. De voorwaarden bleven hetzelfde.
- 2.3. De echtgenoot van Makelaar heeft op 2 december 2020 een bod van € 150.000, zonder financieringsvoorbehoud, gedaan op de Woning. Klagers zijn door Makelaar niet op de hoogte gesteld dat de echtgenoot van Makelaar interesse had in de Woning. De Makelaar en haar man zijn sinds 29 december 2020 de eigenaar van het appartement.

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

- 3.1. Klagers verwijten de Makelaar dat zij, in strijd met de VBO beroeps- en gedragscode, geen open houding had en ook niet eerlijk communiceerde. Klagers wijzen in dit verband op het feit dat Makelaar en haar echtgenoot sinds 29 december 2020 de eigenaren van de Woning zijn en Makelaar hen, ondanks dat zij meerdere malen contact met haar hadden gehad, niet had geïnformeerd over haar eigen interesse in het appartement.
- 3.2. Zo heeft de Makelaar Klagers tijdens de bezichtiging op 2 december 2020 niet op de hoogte gesteld dat nog een investeerder, lees de Makelaar en of echtgenoot, interesse had in het appartement. De Makelaar had Klagers daarentegen tussen de regels door wel verteld dat iemand niet was komen opdagen tijdens de bezichtiging;

en dat een starter en een stel het appartement was komen bezichtigen. Zodanig gesprek tussen een makelaar en potentieel koper geeft volgens Klagers iemand zijn intentie aan. Klagers hebben tijdens dit gesprek ook aangegeven dat zij het appartement graag willen kopen, omdat zij goede ervaringen hebben met de verhuur van appartementen in het zelfde complex aan het Xxxx. Klagers stellen dat een onafhankelijk makelaar anders in het gesprek had gestaan dan de Makelaar. Makelaar had immers het belang dat zij en haar echtgenoot de eigenaren van het appartement wilden worden. Klagers stellen dat gelet hierop sprake was van belangenverstrengeling en dat niet van transparantie gesproken kan worden. Makelaar heeft onzorgvuldig gehandeld en heeft door haar handelen de beroepsgroep in het diskrediet gebracht.

3.3. Klagers verwijten de Makelaar ook dat de Google reviews van Xxxx dubieus en misleidend zijn. De echtgenoot van Makelaar heeft namelijk de volgende review geplaatst: "Door bemiddeling van Xxxx is ons appartement succesvol verhuurd. De service voelt als totale ontzorging." Hier heeft de eigenaar van Xxxx, lees de Makelaar, als volgt op gereageerd: "Zo horen wij het graag!".

3.4. Makelaar voert verweer waarop hierna, voor zover van belang, wordt ingegaan.

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

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

4.1. VBO is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland en de klacht is tijdig ingediend. De klacht ziet op de gedragingen van Makelaar in verband met de verkoop van een onroerende zaak, namelijk de Woning. De Makelaar is verbonden aan Xxxx, maar is niet lid van VBO. Nu Beklaagde lid is van VBO werkt Xxxx onder de vlag van VBO. De gedragingen van de Makelaar vallen hierdoor ook onder de VBO-vlag van Beklaagde en de daarbij horende tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid. Gelet op de begripsbepalingen die deel uitmaken van het tuchtreglement is de klacht ontvankelijk omdat de gedragingen van de Makelaar zijn verricht onder de VBO-vlag van Beklaagde. Het tuchtcollege zal de gedragingen van zowel Makelaar als Beklaagde onderzoeken maar zal deze moeten toerekenen aan Beklaagde. Bij gegrondverklaring van de klacht zal de passende maatregel dan ook worden opgelegd aan Beklaagde.

4.2. Voor zover Klagers betogen dat sprake is van nietigheid van de koopovereenkomst is de klacht niet ontvankelijk. Daartoe dienen Klagers zich te wenden tot de gewone rechter.

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

###### ***Handelen in eigen belang***

4.3. Het tuchtcollege begrijpt het eerste onderdeel van de klacht als volgt. Klagers verwijten de Makelaar dat zij niet als een goed en eerlijk makelaar heeft gehandeld, omdat zij bij de verkoop van het appartement heeft bemiddeld in haar eigen belang en hierbij niet transparant is geweest. De echtgenoot van Makelaar heeft het appartement immers gekocht en de belangen van echtelieden plegen samen te vallen.

4.4. Het tuchtcollege overweegt dat een goed en eerlijk makelaar een open houding dient te hebben. Voor de situatie waarin een makelaar een eigen belang heeft kent de VBO beroeps- en gedragscode van 1 september 2018 een specifieke bepaling: *"Het lid van VBO Makelaar mag een direct of indirect belang hebben bij transacties van registergoederen, maar moet daarover altijd open communiceren. De wederpartij dient er dus vóór de onderhandelingen beginnen schriftelijk op gewezen te worden dat het lid van VBO Makelaar direct of indirect belang heeft bij de betreffende transacties."*

4.5. Het genoemde "directe of indirecte eigen belang" in deze bepaling ziet zowel op verkoop, waarbij de makelaar bemiddelt met betrekking tot zijn eigen onroerende zaak, als op aankoop, waarbij de makelaar een belang verkrijgt in de onroerende zaak die hij bemiddelt. Onder "wederpartij" verstaat het tuchtcollege de persoon waarmee de makelaar onderhandelt. Dit is niet alleen de opdrachtgever, maar ook een potentiële koper van het betreffende registergoed. De algemene norm die gelet op het bovengenoemde geldt, is dat van een goed en eerlijk verkopend makelaar die een registergoed voor zichzelf wil kopen, verwacht mag worden dat hij of zij open kaart speelt naar zijn of haar wederpartijen.

4.6. Het verweerschrift dat Makelaar heeft ingediend en het verhandelde ter zitting maken duidelijk dat Makelaar bewust Klagers niet op de hoogte heeft gesteld van de belangstelling van haar echtgenoot in het pand. Makelaar stelt dat deze informatie niet relevant is voor potentiële kopers en dat zij deze informatie ook niet aan derden mag verstrekken. Bovendien heeft zij aangevoerd dat zij ten opzichte van haar opdrachtgever volledige transparantie heeft betracht. Makelaar stelt dan ook dat door haar open en eerlijk is gehandeld.

4.7. De Makelaar heeft haar verweer onderbouwd met een verwijzing naar de Algemene Consumenten voorwaarden van VBO makelaar waarin de "wederpartij" wordt gedefinieerd als de wederpartij van de ondernemer. Naar oordeel van het tuchtcollege is dit beroep ten onrechte. Deze voorwaarden zijn van toepassing in de contractuele relatie tussen Makelaar en opdrachtgever. Tussen Klagers en de Makelaar is geen sprake van een contractuele relatie.

4.8. Dat Makelaar volledig transparant is geweest naar haar opdrachtgever onderkent het tuchtcollege en staat ook niet ter discussie. De brief van 26 april 2021 van de opdrachtgevers onderbouwt immers dit punt en uit deze brief volgt dat Makelaar de opdrachtgevers vanaf het eerste moment op de hoogte had gesteld van het feit dat haar echtgenoot interesse had in de woning. De Makelaar is op dit punt dan ook niet te kort geschoten, maar dat is ook niet wat Klagers haar verwijten.

4.9. Het tuchtcollege is, anders dan de Makelaar, van oordeel dat de informatie dat haar echtgenoot interesse had in het appartement wel degelijk van belang was voor potentiële kopers. De belangen van echtelieden plegen immers samen te vallen en het appartement is na de koop op hun beider naam gezet. Makelaar heeft door deze informatie achter te houden in haar eigen belang kunnen handelen zonder dat dat kenbaar was voor ander serieuze gegadigden. Ze heeft juist schromelijk misbruik gemaakt van haar positie doordat zij en/of haar man door de kennis die zij had van andere biedingen altijd in staat was met een beter bod te komen.

4.10. Klagers stellen impliciet ook dat de Makelaar bij de bezichtiging een misleidend beeld hebben geschetst waardoor zij op het spoor van een lager bod zijn gezet. Hoewel de omstandigheid dat een presentatie van de object door de makelaar leidt tot

een lager bod bepaald ongebruikelijk is, moet het tuchtcollege hier toch aan voorbijgaan omdat de misleiding niet voldoende is komen te vast te staan.

4.11. Gelet op het voorgaande overweegt het tuchtcollege dat de Makelaar niet als een goed en eerlijk makelaar heeft gehandeld. De Makelaar heeft immers in strijd met de VBO Beroeps- en Gedragscode niet aan Klagers medegedeeld dat zij dan wel haar echtgenoot interesse had in de woning.

4.12. Ten overvloede merkt het tuchtcollege op dat ter zitting namens Beklaagde is aangevoerd dat in de toekomst in vergelijkbare situaties anders gehandeld zal worden en dat deze gang van zaken niet meer voor zal komen. Het tuchtcollege begrijpt dat de Beklaagde thans onderkent dat het handelen van de makelaar bepaald onbehoorlijk is.

4.13. Het tuchtcollege acht dit deel van de klacht dan ook gegrond.

#### *Google reviews*

4.14. Ten aanzien van het tweede onderdeel van de klacht dat de Google reviews van Xxxx dubieus en misleidend zijn merkt het tuchtcollege op dat het niet verboden is voor familieleden om een review te plaatsen.

4.15. Dat neemt niet weg dat ook hier sprake is van een misleiding. Immers als de argeloze lezer van de review zou weten dat het hier ging om familieleden die elkaar de bal toespelen dan zou die lezer de review geheel anders waarderen.

4.16. Ook dit onderdeel van de Klacht is dan gegrond.

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

5.1. De klacht is derhalve op beide onderdelen gegrond. Bij beide onderdelen gaat het om een vorm van misleiding door niet transparant te zijn over eigen belang en/of achterliggende familieverbanden. De Makelaar heeft niet als een goed en eerlijk makelaar gehandeld en is tekortgeschoten in haar taak als makelaar.

5.2. Voor het tekortschieten van Makelaar is Beklaagde verantwoordelijk. Dit brengt mee dat de bij het tekortschieten passende maatregel aan hem wordt opgelegd.

5.3. Bij de oplegging van een maatregel pleegt het tuchtcollege acht te slaan op het nadeel (financieel en moreel) dat door de gedragingen aan alle betrokkenen is toegebracht.

5.4. Klagers stellen schade te hebben geleden doordat hun een goede exploitatie mogelijkheid is ontnomen. Zij vragen het tuchtcollege ook veroordeling tot betaling van die schade. Het tuchtcollege onderkent dat de bedoelde schade kan zijn geleden. Veroordeling tot betaling van schadevergoeding ligt evenwel niet in de macht van het tuchtcollege. Klagers dienen zich daartoe tot de gewone rechter te wenden, waarbij zij dit bindend advies waarin de onrechtmatigheid van de gedraging wordt vastgesteld, kunnen overleggen. Bij de oplegging van de maatregel zal het tuchtcollege er wel vanuit gaan dat Klagers een financiële schade hebben geleden.

5.5. Tegenover de schade van Klagers staat het voordeel dat de Makelaar onrechtmatig heeft gekregen. Zij heeft immers het exploitatievoordeel dat Klagers missen.

5.6. Het is hierom dat de hierna op te leggen maatregel mede een boete omvat. Die boete zal betaald moeten worden door Beklaagde. Het staat Beklaagde vrij deze te verhalen op de Makelaar.

5.7. Naast de maatregel van een boete zal een berisping worden opgelegd. Dit hangt samen met de reputatieschade aan het beroep van makelaar die door de gedragingen is veroorzaakt.

5.8. Als in het ongelijk gesteld zal Beklaagde worden veroordeeld in een bijdrage in de kosten van de procedure.

5.9. 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 op alle onderdelen;
- legt Beklaagde op de voet van het bepaalde in artikel 6.2 onder b van het Reglement op de Tuchtrechtspraak de maatregel op van:  
  
een berisping, alsmede  
  
een geldboete ter hoogte van € 3.000;
- bepaalt met toepassing van artikel 6.6 van het Reglement op de Tuchtrechtspraak dat Beklaagde dient te betalen: een bedrag van € 1.800, als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak;
- bepaalt dat voornoemde bedragen uiterlijk 4 december 2021 dienen te zijn betaald.

Deze beslissing is genomen op 4 november 2021 door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. A.P. Hoogendoorn en mr. A. Helmig en is ondertekend door de plaatsvervangend secretaris en de voorzitter.

mr. K. Muijsert  
plv. secretaris

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