

## Makelaardij 2012-2013

Een makelaar in onroerende zaken bemiddelt bij de koop en verkoop van woningen en bedrijfspanden. In deze kroniek wordt rechtspraak met betrekking tot (de rechtspositie van) de makelaar besproken in de periode 2012-2013.

### 1. Inleiding

Een makelaar in onroerende zaken is, in opdracht van de verkoper of de koper, betrokken bij het sluiten van een koopovereenkomst aangaande een woning of een bedrijfspand. In deze kroniek wordt aandacht besteed aan rechtspraak over (de rechtspositie van) de makelaar in de periode 2012-2013. Allereerst bespreek ik een arrest van de Hoge Raad over de aansprakelijkheid van een voor de verkoper optredende makelaar jegens de koper. Vervolgens ga ik in op de vraag of de makelaar als een (juridische) vertegenwoordiger van zijn opdrachtgever kan worden aangemerkt. En tot slot schenk ik aandacht aan enkele uitspraken van de Geschillencommissie Makelaardij.

### 2. Aansprakelijkheid uit onrechtmatige daad

Een makelaar die in opdracht van een verkoper bemiddelt, verricht werkzaamheden die gericht zijn op het tot stand brengen van de door zijn opdrachtgever gewenste koopovereenkomst: hij zoekt kandidaat-kopers (door onder meer te adverteren), en hij begeleidt de verkoper bij de onderhandelingen en het sluiten van de koopovereenkomst. In dit verband verstrekt de makelaar ook informatie aan gegadigden (waaronder de uiteindelijke koper). Betrach de makelaar bij zijn werkzaamheden niet de zorg van een 'goed opdrachtnemer', dan maakt hij zich schuldig aan een tekortkoming jegens de verkoper (als zijn opdrachtgever) (vgl. art. 7:401 BW).

De (voor een verkoper optredende) makelaar staat niet in een contractuele verhouding tot de koper. Dit neemt niet weg dat hij jegens de koper (als 'derde') de zorgvuldigheid moet betrachten die in de gegeven omstandigheden van hem mag worden gevergd. Heeft de makelaar onvoldoende zorgvuldig jegens de koper gehandeld, dan kan dit tot gevolg hebben dat hij op grond van *onrechtmatige daad* aansprakelijk is voor de schade die de koper daardoor lijdt (vgl. art. 6:162 BW).

HR 17 februari 2012, NJ 2012/290 (*Savills/Pasman*)  
Handelt de makelaar onrechtmatig wanneer hij *onjuiste* informatie aan de koper verstrekt (terwijl hij *niet* weet dat die informatie onjuist is)? In het arrest *Savills/Pasman* heeft de Hoge Raad zich over het antwoord op deze vraag uitgelaten. De relevante feiten waren als volgt:

- Alcoa heeft in december 2006 een bedrijfspand te Geldermalsen verkocht aan Pasman.
- Makelaar Savills heeft in opdracht van Alcoa bij deze verkoop bemiddeld. Zij heeft een verkoopbrochure opgesteld (die ook aan Pasman is overhandigd), waarin als oppervlakte van de onroerende zaak omstreeks 12 000 m<sup>2</sup> is vermeld. In de brochure is aangegeven dat deze 'met de meeste zorg' is samengesteld en tevens is daarin vermeld:  
  
'Deze informatie is geheel vrijblijvend, (...). Ten aanzien van de juistheid kan door Savills Nederland B.V. geen aansprakelijkheid worden aanvaard, noch kan aan de vermelde informatie enig recht worden ontleend.'
- Vervolgens is *na* de levering gebleken dat de oppervlakte van de aan Pasman geleverde onroerende zaak aanmerkelijk geringer is, namelijk ruim 10 000 m<sup>2</sup>.

Koper Pasman heeft schade geleden doordat zij een pand met een oppervlakte van 'slechts' 10 000 m<sup>2</sup> geleverd heeft gekregen. Zij heeft in rechte een veroordeling van makelaar Savills tot betaling van schadevergoeding op grond van onrechtmatige daad gevorderd.<sup>1</sup> Savills had de (ook aan Pasman overhandigde) verkoopbrochure opgesteld aan de hand van informatie die zij van haar opdrachtgever Alcoa had ontvangen. Zij had daarin dus een oppervlakte van 12 000 m<sup>2</sup> vermeld, terwijl deze in werkelijkheid maar ruim 10 000 m<sup>2</sup> bleek te zijn (een verschil van bijna 17%). Die 12 000 m<sup>2</sup> kwam voort uit een oppervlakteberekening die in het verleden door een vorige makelaar van Alcoa (DTZ) was gemaakt. Savills was ervan uitgegaan dat deze berekening juist was.

Heeft makelaar Savills onrechtmatig gehandeld door aan koper Pasman *onjuiste* informatie te verstrekken (waarvan Savills *niet* wist dat deze onjuist was)? Het Hof Arnhem heeft deze vraag bevestigend beantwoord. Volgens het hof behoort een redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar informatie die hij van zijn opdrachtgever (of een derde) heeft ontvangen, *in de regel* eerst op juistheid te controleren alvorens hij deze aan een gegadigde doorgeeft. Savills had dus niet in de verkoopbrochure een oppervlakte van 12 000 m<sup>2</sup> mogen opnemen zonder eerst te controleren of het bedrijfspand wel daadwerkelijk die oppervlakte had.

\* Universitair hoofddocent Burgerlijk (proces)recht Radboud Universiteit Nijmegen en vaste medewerker van dit tijdschrift

1. Koper Pasman heeft niet alleen van makelaar Savills schadevergoeding gevorderd, maar ook van verkoper Alcoa (op grond van art. 6:74 jo. art. 7:17 BW). Nadat de rechtbank in beide zaken Pasmans vordering had afgewezen, heeft het Hof Arnhem in hoger beroep Pasman in het gelijk gesteld en – in twee afzonderlijke arresten – Alcoa en Savills tot betaling van schadevergoeding veroordeeld. Ook Alcoa heeft tegen haar veroordeling (met succes) cassatieberoep ingesteld: bij arrest van 17 februari 2012, ECLI:NL:HR:2012:BU9891, *RvdW* 2012/321, heeft de Hoge Raad het tegen Alcoa gewezen arrest vernietigd.

In cassatie heeft Savills over dit oordeel geklaagd: volgens haar hangt het van de omstandigheden van het geval af of een makelaar informatie die hij aan een gegadigde doorgeeft, eerst op juistheid behoort te controleren. De Hoge Raad heeft Savills' klacht gegrond geacht. Bij de beantwoording van de vraag of Savills – door onjuiste informatie aan Pasman te verstrekken (zonder dat Savills wist dat die informatie onjuist was) – onrechtmatig jegens Pasman heeft gehandeld, had het hof naar *alle* omstandigheden behoren te kijken. Hierbij acht de Hoge Raad mede van belang dat Savills in de verkoopbrochure had vermeld dat de daarin opgenomen informatie afkomstig was van de verkoper, waarbij door Savills een voorbehoud was gemaakt ten aanzien van de juistheid van die informatie. Hij overweegt in dit verband dat bij de beantwoording van de vraag of een gegadigde mag afgaan op de juistheid van door de makelaar verstrekte informatie, ook rekening moet worden gehouden met een eventuele mededeling van de makelaar over de mate waarin hij voor de juistheid van die informatie instaat.

Wat betekent het arrest *Savills/Pasman* voor de 'dagelijkse praktijk'? Uit het arrest volgt dat de door de makelaar (jegens derden) te betrachten zorgvuldigheid *niet* zo ver gaat dat hij informatie die hij aan een gegadigde verstrekt, te allen tijde op juistheid behoort te controleren. Wel dient hij (uiteraard) zorgvuldig te zijn bij het 'doorgeven' van informatie: is er reden tot twijfel, dan ligt het op zijn weg om na te gaan of de informatie juist is. Heeft de makelaar onjuiste informatie (omtrent de te koop aangeboden onroerende zaak) aan een gegadigde verstrekt, dan brengt dit dus *niet* zonder meer mee dat hij uit onrechtmatige daad aansprakelijk is voor de schade die de gegadigde daardoor lijdt. Hij zal overigens wel aansprakelijk zijn indien hij informatie heeft verstrekt waarvan hij *wist* dat deze onjuist is. Dat was in de zaak *Savills/Pasman* echter niet aan de orde (Savills had immers niet geweten dat de oppervlakte 'slechts' 10 000 m<sup>2</sup> was).

In zijn annotatie in *NJ* 2012/290 merkt annotator Verstappen op dat dit arrest leert dat de koper er verstandig aan doet informatie die hij van de verkoper of diens makelaar heeft ontvangen en die voor hem van cruciaal belang is, op juistheid te onderzoeken. Hij schrijft:

'In een ideale wereld zou men moeten kunnen vertrouwen op de volledigheid en juistheid van de door de makelaar van de verkoper beschikbaar gestelde informatie. De werkelijkheid is natuurlijk anders. Makelaars gaan naast eigen onderzoek, vaak af op de door de verkoper verschaft informatie en zullen niet alle verstrekte informatie onderzoeken op juistheid en volledigheid. Daar komt bij dat in de praktijk zo veelvuldig gebruik wordt gemaakt van exoneraties, dat men als voorzichtige koper maar beter uit kan gaan van verificatie van verstrekte gegevens en eigen onderzoek naar mogelijk ontbrekende gegevens. De verkoopmakelaar werkt immers niet primair in het belang van de koper, maar in die van de verkoper, diens opdrachtgever.'

De Hoge Raad heeft het arrest van het Hof Arnhem vernietigd en het geding ter verdere behandeling en beslissing naar het Hof Den Bosch verwezen. Bij arrest van 21 mei 2013, *RAV* 2013/87<sup>2</sup> heeft het Hof Den Bosch de door Pasman tegen Savills ingestelde vordering tot schadevergoeding (alsnog) afgewezen, daartoe overwegend dat Pasman onvoldoende heeft aangevoerd om de door haar gestelde onrechtmatige daad aanwezig te kunnen achten.

### 3. Vertegenwoordiging door de makelaar

Handelt een in opdracht van de verkoper optredende makelaar die aan een koper meedeelt dat diens bod door de verkoper is aanvaard, als een *vertegenwoordiger* van de verkoper, in die zin dat de verkoper als 'achterman' aan een koopovereenkomst wordt gebonden? Van *vertegenwoordiging* is sprake wanneer een persoon (als vertegenwoordiger) *namens* een ander (de 'achterman') een overeenkomst sluit. Het gevolg van vertegenwoordiging is dat niet de handelende persoon, maar de 'achterman' aan de overeenkomst wordt gebonden.

Voor vertegenwoordiging is nodig dat aan twee eisen is voldaan: (1) de handelende persoon moet zich als vertegenwoordiger hebben gepresenteerd; en (2) hij moet tot vertegenwoordiging bevoegd zijn. Er moet dus zowel 'vertegenwoordigingskwaliteit' als 'vertegenwoordigingsbevoegdheid' zijn. 'Kwaliteit' is er wanneer de handelende persoon (bijvoorbeeld de makelaar) duidelijk aan de derde (de koper) laat blijken dat hij niet beoogt zichzelf aan de overeenkomst te binden, maar een ander (de verkoper). De 'bevoegdheid' tot vertegenwoordiging kan uit een volmacht voortvloeien (art. 3:60 *lid* 1 BW). Denk aan een verkoper die (bijvoorbeeld in verband met een verblijf in het buitenland) aan zijn makelaar de volmacht verleent om namens hem een koopovereenkomst te sluiten.

In het algemeen geldt als uitgangspunt dat een opdracht aan de makelaar geen volmacht behelst. De makelaar is dus niet bevoegd om *namens* zijn opdrachtgever een koopovereenkomst te sluiten. Betekent dit dat er geen koopovereenkomst tot stand is gekomen wanneer de makelaar aan de koper heeft medegedeeld dat de verkoper akkoord gaat met diens bod? In beginsel zal dit zo zijn. Uit art. 3:61 *lid* 2 BW volgt echter dat een 'vertegenwoordiger' die zonder (toereikende) volmacht namens een 'achterman' een overeenkomst heeft gesloten, de 'achterman' onder omstandigheden toch aan die overeenkomst kan hebben gebonden. Als de koper zich dus op art. 3:61 *lid* 2 BW zou kunnen beroepen, dan wordt de verkoper toch gebonden aan de koopovereenkomst die zijn makelaar (zonder bevoegdheid) namens hem heeft gesloten. Maar zal een koper die is afgegaan op de door de makelaar gegeven bevestiging dat de koop rond is, zich met succes op genoemde bepaling kunnen beroepen?

Rb. Leeuwarden (vzr.) 6 juni 2012, *NJF* 2012/378.

In dit kort geding heeft de voorzieningenrechter deze vraag ontkennend beantwoord: naar zijn oordeel was er

2. ECLI:NL:GHSHE:2013:CA0880.

geen koopovereenkomst tot stand gekomen omdat de voor de verkoper optredende makelaar zonder volmacht had gehandeld en de koper zich niet met succes op art. 3:61 *lid 2* BW kon beroepen. Het ging om de verkoop van een perceel agrarische grond. De voor de verkoper optredende makelaar had aan de koper bevestigd dat de koop rond was. In een e-mail aan de koper had hij geschreven: 'Bij deze mijn bevestiging omtrent de overeenstemming inzake het perceel grond voor de koopsom van € 15 000 k.k.'

Hoewel de makelaar zonder volmacht aan de koper had bevestigd dat er overeenstemming was, meende de koper dat de verkoper toch gebonden was aan een koop voor € 15 000 omdat hij op grond van 'schijn van volmacht' werd beschermd tegen de onbevoegde vertegenwoordiging (door de makelaar). De voorzieningenrechter heeft echter anders beslist: naar zijn oordeel kon de koper zich niet met succes op art. 3:61 *lid 2* BW beroepen.

De uitkomst (er is geen koopovereenkomst) is in lijn met recente rechtspraak van de Hoge Raad. Echter: de motivering die de voorzieningenrechter aan zijn beslissing ten grondslag heeft gelegd, wijkt af van hetgeen uit het arrest Hoge Raad 26 juni 2009, *NJ* 2010/664 (*Wiggers/Makelaardij Sneek*) voortvloeit. De Hoge Raad heeft in dit arrest namelijk overwogen dat het feit dat een voor de verkoper optredende makelaar aan een koper mededeelt dat de verkoper instemt met diens bod, *niet* meebrengt dat de koper daaruit mag afleiden dat de makelaar als 'gevolmachtigde' van de verkoper handelt. Het uitgangspunt is dat de koper in een dergelijk geval dient aan te nemen dat de makelaar als *bode* van de verkoper optreedt, aldus de Hoge Raad. In feite zegt hij hiermee dat een makelaar in de regel geen vertegenwoordigings*kw*aliteit heeft. Dit betekent dat een koper die is afgegaan op (de juistheid van) een mededeling van de makelaar, zich nimmer met succes op art. 3:61 *lid 2* BW zal kunnen beroepen. Deze bepaling beschermt de koper immers (uitsluitend) tegen het ontbreken van *bevoegdheid*. Hier ontbreekt echter (vertegenwoordigings)*kw*aliteit, en daartegen wordt de koper niet beschermd.<sup>3</sup>

Kortom: uit het arrest *Wiggers/Makelaardij Sneek* volgt dat in een situatie zoals die in *NJF* 2012/378 aan de orde was, niet (door de rechter) hoeft te worden onderzocht of aan de eisen van art. 3:61 *lid 2* BW is voldaan. Die bepaling kan de koper immers toch niet baten. De rechter moet ervan uitgaan dat geen koopovereenkomst (door middel van vertegenwoordiging) tot stand is gekomen omdat de makelaar niet als vertegenwoordiger van de verkoper – doch slechts als 'bode' – heeft gehandeld.

Het resultaat waartoe de in het arrest *Wiggers/Makelaardij Sneek* (door de Hoge Raad) geformuleerde regel leidt, bevredigt het rechtsgevoel niet. In hun boek *Vastgoedtransacties – Koop* hebben Heyman en Bartels er, mijns inziens terecht, op gewezen dat een koper in het algemeen moet kunnen afgaan op (de juistheid van) een mededeling

van de – voor de verkoper optredende – makelaar. De makelaar is immers juist door de verkoper ingeschakeld om als diens contactpersoon het contact met de koper te onderhouden. Aan de functie van de makelaar in het rechtsverkeer zou te zeer afbreuk worden gedaan wanneer de koper niet op diens mededeling zou mogen afgaan en de juistheid daarvan bij de verkoper (als 'achterman') zou moeten verifiëren. Tegen deze achtergrond ligt het meer voor de hand (en is het ook billijker) dat, wanneer de makelaar aan de koper heeft medegedeeld dat de koop rond is terwijl de verkoper zich niet in die zin jegens zijn makelaar heeft uitgelaten, de verkoper het risico van deze 'miscommunicatie' draagt. De verkoper heeft immers de makelaar ingeschakeld met het oog op de communicatie met de koper. Dit zou dan betekenen dat de verkoper wél aan een koopovereenkomst wordt gebonden als gevolg van de door zijn makelaar aan de koper gedane mededeling dat de koop 'rond' is.

Maar wat is de juridische onderbouwing voor deze (contractuele) gebondenheid van de verkoper? Dat zou art. 3:37 *lid 4* BW kunnen zijn, dat betrekking heeft op het overbrengen van een verklaring door een 'boodschapper'. Laat een afzender (in casu de verkoper) zijn verklaring overbrengen door een door hem daartoe aangewezen persoon (in casu de makelaar) en wordt de verklaring vervolgens onjuist overgebracht, dan geldt het ter kennis van de ontvanger (in casu de koper) gekomene als de verklaring van de afzender, zo volgt uit *lid 4*. Kortom: als de makelaar – als 'bode' van de verkoper – aan de koper bevestigt dat de koop rond is voor € 15 000, dan geldt deze bevestiging als verklaring (van de wil) van de verkoper, ook al is die verklaring onjuist overgebracht. Heyman en Bartels hebben het aldus verwoord:

'De makelaar die een verklaring aflegt als bode, is het (juridisch willoos) instrument waarmee de opdrachtgever zijn verklaring overbrengt aan de wederpartij, juridisch vergelijkbaar met een brief, e-mail, een telegram, et cetera. Of die kwalificatie voor de makelaar passend is, kan met Hijma worden betwijfeld. Maar als die dan toch moet worden aanvaard, dan geldt dat als het instrument faalt – de verklaring van de makelaar strookt niet met de wil van de opdrachtgever – dit in principe voor rekening komt van de partij die zich daarvan bedient (art. 3:37 *lid 4* BW).'<sup>4</sup>

De toepassing van art. 3:37 *lid 4* BW in een situatie als de onderhavige leidt tot een uitkomst die – naar mijn mening – het rechtsgevoel bevredigt. De koper mag immers niet de dupe worden van 'miscommunicatie' tussen de verkoper en de door hem ingeschakelde makelaar. De verkoper zal de (voor hem) schadelijke gevolgen van de gebondenheid aan een koopovereenkomst eventueel via een op art. 6:74 BW (toerekenbare tekortkoming) gebaseerde vordering op zijn makelaar kunnen afwentelen. Overigens staat niet vast dat art. 3:37 *lid 4* BW zich (steeds) voor toepassing leent in situaties als deze. In *lid 4* wordt namelijk gesproken van het 'overbrengen' van

3. HR 26 juni 2009, ECLI:NL:HR:2009:BN9284, *TvC* 2009, afl. 5, p. 211-214, m.nt. J.J. Dammingh.

4. H.W. Heyman & S.E. Bartels, *Vastgoedtransacties – Koop*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2012, nr. 156, p. 148 (ISBN 978-90-8974-678-8).

een verklaring. Maar is daarvan wel sprake wanneer de makelaar tegenover de koper de koop heeft bevestigd terwijl de verkoper zich daarover niet jegens zijn makelaar heeft uitgelaten? Dat is allerminst zeker. Het laatste woord hierover is nog (lang) niet gezegd. Ik wijs in dit verband op een arrest van het Hof Amsterdam van 8 oktober 2013, RVR 2014/27, waarin het hof overwoog:

‘De rechtbank heeft als algemeen uitgangspunt aangenomen dat in een geval aan de makelaar geen volmacht is verleend – en de wederpartij dat ook niet behoefde te begrijpen – de makelaar handelt als bode van zijn cliënt, zodat het ter kennis van de ontvanger gekomene (op grond van artikel 3:37 lid 4 BW) geldt als verklaring van de cliënt. Dit algemene uitgangspunt is naar het oordeel van het hof te verstrekkend, want het leidt tot het ongewenste gevolg dat een makelaar die niet beschikt over een (algemene) volmacht tot het sluiten van een koopovereenkomst en die zonder dat de cliënt het wil mededelingen aan een derde doet toch een rechtshandeling tussen de cliënt en die derde tot stand brengt, zelfs zonder dat de schijn van bevoegdheid door de cliënt is gewekt.’<sup>5</sup>

Overigens merk ik nog op dat de problematiek van gebondenheid van de verkoper als gevolg van een (onjuiste) mededeling van zijn makelaar in beginsel niet speelt bij de koop van een woning door een koper die als ‘consument’ koopt. Art. 7:2 lid 1 BW bepaalt namelijk (sinds 1 september 2003) dat de koop van een woning door een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, *schriftelijk* moet worden aangegaan. Er is dus pas een koopovereenkomst indien en zodra tussen verkoper en koper een (schriftelijke) koopakte is opgemaakt en ondertekend.

#### 4. Uitspraken van de Geschillencommissie Makelaardij

##### 4.1. Algemeen

De Geschillencommissie Makelaardij (hierna: ‘GM’) doet bij wege van *bindend advies* uitspraak in geschillen tussen makelaars<sup>6</sup> en consumenten. In het algemeen geldt dat een geschillencommissie slechts bevoegd is kennis te nemen van een geschil indien tussen partijen een ‘bindendadviesbeding’<sup>7</sup> is afgesproken, inhoudend dat geschillen tussen hen door de geschillencommissie kunnen worden beslecht. Art. 20 *Algemene Consumentenvoorwaarden NVM*<sup>8</sup> (hierna: ‘NVM-voorwaarden’) bevat zo’n beding voor zover het geschillen tussen een NVM-makelaar en een consument betreft. Wel is in dit verband art. 6:236 onderdeel *n* BW van belang. De wetgever vindt namelijk een beding dat de consument de vrijheid ontnemt om zich tot de gewone rechter te wenden, in beginsel ontoelaatbaar. Ingevolge art. 6:236 onderdeel *n* BW wordt een ‘bindendadviesbeding’ daarom als onredelijk bezwarend

aangemerkt, *tenzij* de consument de gelegenheid krijgt om zich – nadat de gebruiker (in casu de makelaar) het beding heeft ingeroepen – alsnog tot de rechter te wenden. Vandaar dat art. 20 lid 5 NVM-voorwaarden bepaalt dat de makelaar eerst de instemming van de consument moet vragen alvorens hij een geschil aan de GM kan voorleggen.

Het ligt mijns inziens echter niet voor de hand dat de consument een voorkeur voor de gewone rechter (boven de GM) zal uitspreken. Immers:

- de kosten verbonden aan beslechting van het geschil door de GM zijn aanmerkelijk lager dan de kosten gemoeid met een procedure bij de rechtbank;<sup>8</sup>
- de GM zal in het algemeen eerder een beslissing (kunnen) geven dan de gewone rechter;
- de GM is (evenals de gewone rechter) onafhankelijk en heeft bovendien ervaring en deskundigheid voor zover het de beslechting van dergelijke geschillen betreft;<sup>9</sup> en
- de consument beschikt over een branchegarantie, waardoor nakoming van het door de GM uit te brengen bindend advies is gewaarborgd.<sup>10</sup>

Blijkens art. 20 lid 1 NVM-voorwaarden is de GM bevoegd kennis te nemen van geschillen (tussen de consument en de makelaar) over ‘de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de makelaar te leveren of geleverde diensten’. Ingevolge art. 20 lid 2 is de GM ook bevoegd te oordelen over een door de consument tegen de makelaar ingestelde schadeclaim voor zover deze een financieel belang van € 10 000 niet te boven gaat. Vordert de consument (als opdrachtgever) dus een schadevergoeding van (bijvoorbeeld) € 12 000, dan dient de GM zich ten aanzien van deze vordering onbevoegd te verklaren. In het ‘financieel belang van € 10 000’ als bedoeld in art. 20 lid 2 is overigens de courtage niet begrepen. De consument kan dus bij de GM vorderen dat hij de in rekening gebrachte courtage niet verschuldigd is en daarenboven een schadevergoeding van maximaal € 10 000.

##### Reglement Geschillencommissie Makelaardij

De geschillenbeslechting door de GM wordt beheerst door het *Reglement Geschillencommissie Makelaardij*.<sup>11</sup> De GM bestaat uit een door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) aangewezen voorzitter, een door de Consumentenbond voorgedragen lid en een makelaar (vgl. art. 2 van het reglement). Zij heeft tot taak geschillen tussen de makelaar en de consument te beslechten voor zover deze betrekking hebben op (de uitvoering van) de overeenkomst aangaande de dienstverlening door de makelaar. De GM is bevoegd kennis te nemen van enerzijds (alle) courtagegeschillen en anderzijds (tegen NVM-makelaars ingestelde) vorderingen tot schadevergoeding voor zover deze een finan-

5. Hof Amsterdam 8 oktober 2013, ECLI:NL:GHAMS:2013:3252, RVR 2014/27.

6. Dat wil zeggen bij de NVM, de LMV of de VBO aangesloten makelaars.

7. Ik doel op de ‘Algemene Consumentenvoorwaarden NVM’, versie 1 februari 2010.

8. Op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) vindt men de brochure ‘Hoe werkt de Geschillencommissie Makelaardij’. In deze brochure is vermeld dat het door de consument te betalen ‘klachtengeld’ € 77,50 bedraagt.

9. Zie art. 2 Reglement Geschillencommissie Makelaardij, versie 1 januari 2013 (te raadplegen via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).

10. Volgens art. 21 NVM-voorwaarden staat de NVM tegenover de consument borg voor de nakoming van het bindend advies.

11. Dit reglement is te vinden op de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

cieel belang van € 10 000 niet te boven gaan (vgl. art. 5 van het reglement).

De GM beslist 'naar redelijkheid en billijkheid' (vgl. art. 16 van het reglement). Hierna bespreek ik enkele uitspraken die de GM in de periode 2012-2013 heeft gedaan over enerzijds opzegging van de opdracht (door de makelaar) en anderzijds verkoop van de te koop aangeboden woning buiten de makelaar om.<sup>12</sup>

#### 4.2. Opzegging van de opdracht

De overeenkomst tussen consument en makelaar is – als opdracht – geregeld in titel 7.7 BW. Art. 7:408 *lid 1* BW bepaalt dat de consument (als opdrachtgever) de overeenkomst van opdracht 'te allen tijde' door opzegging kan beëindigen. En uit *lid 3* volgt dat hij ter zake van een opzegging niet schadeplichtig is. Van deze wettelijke bepalingen mag niet ten nadele van de consument worden afgeweken (art. 7:413 BW). Zou de overeenkomst tussen makelaar en consument (dan wel de algemene voorwaarden die daarvan deel uitmaken) een beding bevatten dat ertoe strekt dat de consument bij opzegging van de opdracht een schadevergoeding of een boete aan de makelaar verschuldigd is, dan is dat beding dus vernietigbaar. De makelaar kan bij een opzegging door de consument eventueel wel aanspraak maken op loon of de vergoeding van gemaakte kosten.

Anders dan de consument kan de makelaar niet zo maar tot opzegging van de opdracht overgaan: uit art. 7:408 *lid 2* BW volgt dat hij slechts in geval van 'gewichtige redenen' mag opzeggen. Deze bepaling is echter van regulerend recht. Partijen kunnen dus afspreken dat de makelaar ook in andere gevallen de opdracht door opzegging kan beëindigen.

In de NVM-voorwaarden is de opzegging als volgt geregeld. De consument mag de opdracht steeds 'intrekken' (= opzeggen). Art. 6 *lid 3* NVM-voorwaarden bepaalt:

'Een opdracht kan te allen tijde en zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen, worden ingetrokken. De consument is ter zake van een intrekking nimmer schadeplichtig. De makelaar heeft ter zake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals bedoeld in artikel 17 en, indien en voor zover bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon. Het intrekken van een opdracht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te geschieden.'

In art. 17 NVM-voorwaarden (waarnaar wordt verwezen) is bepaald dat de consument de door de makelaar ten behoeve van de consument gemaakte kosten vergoedt *mits* de makelaar over het maken van deze kosten voorafgaand overleg met de consument heeft gevoerd (en deze kosten niet al zijn begrepen in het afgesproken loon; vgl. art. 7:406 *lid 1* BW).

De makelaar mag de opdracht 'teruggeven' (= opzeggen) op grond van een gewichtige reden. Art. 6 *lid 4* NVM-voorwaarden bepaalt hierover:

'De makelaar kan de opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen. Als gewichtige reden wordt in ieder geval beschouwd: de in artikel 12 *lid 1* beschreven situatie dan wel een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar en de consument. De teruggaaf door de makelaar dient schriftelijk of elektronisch te geschieden.'

In art. 12 *lid 1* NVM-voorwaarden (waarnaar wordt verwezen) is bepaald dat het de makelaar niet is toegestaan om meer dan één bemiddelingsopdracht te aanvaarden met betrekking tot *dezelfde* onroerende zaak (= verbod van tweezijdige bemiddeling). Heeft dus een opdrachtgever van de makelaar belangstelling voor een woning die door de makelaar voor de verkoper te koop is aangeboden, dan zal de makelaar niet ten behoeve van de gegadigde mogen bemiddelen (omdat hij al voor de verkoper bemiddelt). In dat geval mag de makelaar dus de opdracht met de potentiële koper door 'teruggave' beëindigen.

In 2012-2013 is de woningmarkt nog verder 'ingestort'. Makelaars die voor een verkoper optraden, hebben in deze periode geregeld hun opdrachtgever geadviseerd om de vraagprijs te verlagen. Het komt echter meer dan eens voor dat een verkoper het advies van zijn makelaar tot verlaging van de vraagprijs van de hand wijst. Acht de makelaar een verlaging van de vraagprijs onvermijdelijk maar weigert zijn opdrachtgever daarmee in te stemmen, dan kan voor de makelaar een 'onwerkbaar situatie' ontstaan. De vraag die dan rijst, is of in een dergelijk geval sprake kan zijn van een 'gewichtige reden' die de makelaar het recht geeft om de opdracht terug te geven. En kan de makelaar, als hij de opdracht door opzegging ('teruggave') beëindigt, jegens de consument aanspraak maken op een vergoeding voor de reeds door hem verrichte werkzaamheden? In art. 6 *lid 4* NVM-voorwaarden is namelijk (anders dan in *lid 3* ten aanzien van intrekking door de consument) niets bepaald over een door de consument te betalen vergoeding bij teruggave van de opdracht door de makelaar. De navolgende uitspraken van de GM hebben betrekking op (de gevolgen van) teruggave van de opdracht door de makelaar.

GM 23 november 2012

De makelaar had de opdracht door 'teruggave' beëindigd omdat de consument (als verkoper-opdrachtgever) niet bereid was geweest om in te gaan op reële biedingen. De vraagprijs was, in overleg tussen makelaar en consument, op € 237 000 vastgesteld. Er was onder meer een bod van € 220 000 uitgebracht, maar de consument had dat te laag gevonden (waardoor er verder niets mee was gedaan). Bij de teruggave van de opdracht heeft de makelaar aan de consument (onder meer) € 420 ter zake van 'intrekkingkosten' in rekening gebracht. Deze 'intrekkingkosten' behelzen in feite een beloning ter zake van de tot dan toe verrichte werkzaamheden.

Leverde de weigerachtigheid van de consument om in te gaan op 'reële biedingen' voor de makelaar een 'gewichtige reden' voor teruggave van de opdracht op? De GM meent van niet: onenigheid tussen makelaar en consument

12. De meeste van de door mij besproken uitspraken van de GM zijn te vinden (in het digitale archief) op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

over de te hanteren vraagprijs levert in beginsel geen 'gewichtige reden' (voor teruggave van de opdracht) op. Maar omdat ook de consument een 'gewichtige reden' aanwezig acht, gaat de GM ervan uit dat sprake was van een geldige opzegging van de opdracht (door de makelaar).

Vervolgens is het dan de vraag of de consument het door de makelaar aan hem in rekening gebrachte loon (ad € 420) moet voldoen. De GM wijst op art. 7:411 *lid 1* BW, waarin is bepaald dat een opdrachtnemer bij een voortijdige beëindiging van de opdracht recht heeft op een 'naar redelijkheid vast te stellen *deel* van het loon'. Bij het bepalen van de omvang van deze vergoeding wordt rekening gehouden met de reeds verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de opdrachtgever daarvan heeft (gehad), de grond waarop de opdracht is geëindigd en uiteraard de afspraak over het loon dat bij volbrenging van de opdracht verschuldigd zou zijn geweest. Naar het oordeel van de GM brengt in dit concrete geval 'de grond waarop de opdracht is geëindigd' mee dat de consument helemaal geen loon verschuldigd is. De makelaar heeft immers zelf door teruggave de opdracht (eenzijdig) beëindigd.

Van art. 7:411 BW kan niet ten nadele van de consument-opdrachtgever worden afgeweken (art. 7:413 *lid 2* BW).<sup>13</sup> De GM benadrukt dat in de NVM-voorwaarden niets is bepaald over het loon waarop de makelaar bij teruggave van de opdracht (eventueel) aanspraak kan maken. Art. 6 *lid 3* zegt hier wel iets over, maar deze bepaling heeft betrekking op intrekking van de opdracht door de *consument*. Het ligt volgens de GM niet voor de hand dat de makelaar bij teruggave van de opdracht aanspraak kan maken op dezelfde vergoeding als waarop hij recht zou hebben bij intrekking door de consument. 'Een andersluidende opvatting zou ertoe leiden dat de ondernemer het in de hand zou hebben louter door teruggave van de opdracht op een hem conveniërend moment een recht op vergoeding te creëren', zo overweegt de GM.

Het oordeel van de GM lijkt mij billijk (en verdedigbaar). In de regel bevat het door de consument voor akkoord ondertekende opdrachtformulier het beding dat de consument bij intrekking van de opdracht een intrekking-vergoeding verschuldigd is. Over een vergoeding in geval van teruggave van de opdracht door de makelaar is doorgaans niets vermeld. Een makelaar die ook in geval van teruggave van de opdracht (door hemzelf) een beloning wenst, zal dit expliciet moeten hebben bedongen. Hij kan er niet van uitgaan dat hij recht heeft op de vergoeding die de consument bij intrekking verschuldigd is. In dit geval was gesteld noch gebleken dat de makelaar had bedongen dat hij bij teruggave recht had op een vergoeding. En uit art. 7:411 *lid 1* BW volgt niet (zonder meer) dat de makelaar aanspraak kan maken op een deel van het afgesproken loon wanneer hijzelf de opdracht teruggeeft. De consument hoefde de aan hem in rekening gebrachte intrekkingskosten derhalve niet te voldoen.

GM 16 april 2013

Ook in deze zaak was sprake van teruggave van de opdracht door de makelaar. De consument had aan de makelaar opdracht gegeven om te bemiddelen bij de verkoop van zijn woning. In overleg met de makelaar was de vraagprijs op € 149 500 bepaald. De woning heeft vervolgens bijna drie jaar te koop gestaan. In die tijd is de consument slechts € 500 met zijn prijs gezakt, terwijl de markt in die drie jaar sterk naar beneden is gegaan. Omdat het de makelaar niet lukte om de woning voor € 149 000 verkocht te krijgen, heeft hij de opdracht teruggegeven. Vervolgens heeft de makelaar € 417 aan foto- en stylingkosten aan de consument in rekening gebracht. De consument heeft aan de GM verzocht uitspraak over de verschuldigdheid van deze kosten te doen.

De GM komt tot het oordeel dat een 'gewichtige reden' heeft ontbroken, terwijl deze voor een teruggave van de opdracht door de makelaar wel was vereist (ingevolge art. 6 *lid 4* NVM-voorwaarden). Van de consument kon niet worden gevergd dat hij meewerkte aan een neerwaartse aanpassing van de vraagprijs. 'Het is een legitiem verlangen van de opdrachtgever om daarvan af te zien, in afwachting van betere tijden', aldus de GM. Vervolgens overweegt de GM: 'Bij dit alles komt dat de makelaar het in de hand heeft om in voorkomend geval zijn afspraken dusdanig vorm te geven, dat hij bij teruggave in bepaalde gevallen enige aanspraak op vergoeding van kosten kan maken.'

Waarop de GM tot het oordeel komt dat de consument de aan hem in rekening gebrachte kosten niet hoeft te voldoen. Niet duidelijk is, wat mij betreft, waarop dit oordeel is gebaseerd. Hoeft de consument niet te betalen omdat de opdracht vanwege het ontbreken van een 'gewichtige reden' niet is geëindigd? Of zijn de in rekening gebrachte kosten niet verschuldigd omdat daarover geen (duidelijke) afspraken zijn gemaakt? De hiervoor geciteerde overweging lijkt op het laatste te wijzen. Ik ben overigens niet overtuigd van de juistheid van deze uitspraak. Als de consument berust in het einde van de opdracht (en slechts bezwaar heeft tegen de verschuldigdheid van de kosten), dan lijkt het mij voorshands redelijk dat de daadwerkelijk door de makelaar gemaakte kosten moeten worden vergoed, *mits* bij het aanvaarden van de opdracht is afgesproken dat deze kosten niet in de courtage zijn begrepen. De 'les' die een makelaar uit deze uitspraak moet trekken, is dat het voor hem van belang is uitdrukkelijk jegens de consument te bedingen dat hij bepaalde kosten (en eventueel een beloning) niet alleen bij intrekking (door de consument), maar ook bij teruggave van de opdracht aan hem in rekening kan brengen.

GM 6 juli 2012

In deze zaak had de makelaar de hiervoor bedoelde 'les' (correct) toegepast. Hij had de opdracht door opzegging ('teruggave') beëindigd omdat de opdrachtgever niet bereid bleek om de vraagprijs neerwaarts bij te stellen. In de overeenkomst tussen makelaar en opdrachtgever was het volgende beding opgenomen:

13. Vgl. J.J. Dammingh, 'Het recht op courtage van de makelaar bij voortijdige beëindiging van de opdracht', *TvC* 2006, afl. 3, p. 78-80.

‘Ook het NVM-lid kan de overeenkomst beëindigen. De opdrachtgever zal bovengenoemde kosten verschuldigd zijn aan het NVM-lid. Het NVM-lid kan de overeenkomst opzeggen indien in redelijkheid niet van hem kan worden verwacht dat hij de overeenkomst gestand doet. Daarbij kan onder meer, derhalve niet uitsluitend, gedacht worden aan de situatie dat tussen het NVM-lid en de opdrachtgever een onoverkomelijk verschil van mening ontstaat over een reële vraagprijs voor de woning, of de situatie dat de woning na meer dan zes maanden onverkoopbaar blijkt met een bepaalde vraagprijs en de opdrachtgever niet bereid is de vraagprijs marktconform te wijzigen.’

De consument meende de aan hem in rekening gebrachte ‘intrekkingskosten’ niet te hoeven betalen. De GM beslist echter anders: na te hebben vastgesteld dat een succesvolle uitvoering van de opdracht bij handhaving van de vraagprijs redelijkerwijs niet mogelijk is, komt de GM tot het oordeel dat de consument de intrekkingskosten wel moet voldoen, gelet op het hiervoor geciteerde beding en de omstandigheid dat hij niet aan een verlaging van de vraagprijs wilde meewerken. Dit oordeel lijkt me in beginsel juist: de makelaar had immers (uitdrukkelijk) bedongen dat hij bij teruggave van de opdracht recht had op een vergoeding (‘loon’) voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden. Zou het beding er echter toe hebben geleid dat de makelaar recht had op een hogere vergoeding dan het ‘redelijke loon’ als bedoeld in art. 7:411 *lid 1* BW, dan had de consument zich van de uit dat beding voortvloeiende verplichting kunnen bevrijden. In dat geval zou het beding namelijk vernietigbaar zijn geweest op grond van art. 7:413 *lid 2* BW (dat bepaalt dat niet ten nadele van de consument van art. 7:411 BW mag worden afgeweken). Gesteld noch gebleken was evenwel dat de door de makelaar in rekening gebrachte vergoeding ‘onredelijk’<sup>14</sup> was in verhouding tot de verrichte werkzaamheden (en de overige in art. 7:411 *lid 1* BW genoemde omstandigheden).

#### 4.3. Verkoop buiten de makelaar om

Is de verkoper (als opdrachtgever) courtage verschuldigd wanneer hij de door hem te koop aangeboden woning buiten zijn makelaar om heeft verkocht? Volgens de wet niet: uit art. 7:426 *lid 1* BW volgt namelijk dat de makelaar slechts recht heeft op courtage indien ‘door zijn bemiddeling’ een koopovereenkomst tussen zijn opdrachtgever en een derde tot stand is gekomen. Deze bepaling is echter van regelend recht, en in de NVM-voorwaarden is hiervan (op geoorloofde wijze) afgeweken.

Art. 14 *lid 1* NVM-voorwaarden bepaalt:

‘De consument is de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de bemiddelingsopdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt. Dit geldt ook indien de overeenkomst niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten (...).’

Uit art. 14 *lid 1* volgt dus dat de makelaar ook recht heeft op courtage indien buiten hem om een koopovereenkomst tot stand is gekomen. Daaraan doet niet af dat de makelaar geen (wezenlijke) bijdrage aan het sluiten van de koopovereenkomst heeft geleverd. In de navolgende uitspraken was de vraag aan de orde of de makelaar daadwerkelijk aanspraak kan maken op (volledige) courtage wanneer de consument (zijn opdrachtgever) de te koop aangeboden woning buiten hem om heeft verkocht (en de tot stand gebrachte koopovereenkomst dus niet, of slechts in zeer geringe mate, het resultaat is van zijn inspanningen).

GM 20 april 2012

In deze zaak had de consument in september 2009 aan de makelaar opdracht gegeven om hem bij te staan bij de verkoop van zijn woning. Omdat er weinig schot in zat, heeft de consument in 2011 de woning ook via een veiling te koop aangeboden. In september 2011 is de woning via de veiling verkocht. De makelaar heeft daarmee geen bemoeienis gehad en de verkoop was dus ook niet het resultaat van zijn inspanningen. Drie weken na de verkoop (via de veiling) heeft de consument de opdracht ingetrokken.

De makelaar stelde recht te hebben op betaling van de (volledige) courtage ad omstreeks € 4700, terwijl de consument meende niet meer dan een intrekkingsvergoeding te hoeven betalen.

De GM heeft de consument in het ongelijk gesteld, daartoe overwegend:

‘Vast staat dat de woning is verkocht gedurende de looptijd van de opdracht. Uitgangspunt is dat de ondernemer daarmee recht heeft op courtage, en wel de voor het geval van verkoop overeengekomen courtage. Dat de inspanningen welke specifiek aan die verkoop kunnen worden toegerekend mogelijk beperkt zijn en de courtage niet zouden rechtvaardigen, doet daaraan niet af. Immers, inherent aan het werk van de makelaar is nu eenmaal dat er meerdere vergeefse verkoop pogingen zijn. In feite worden alle kosten, ook die uit vergeefse pogingen, gedeckt uit de courtages voor de geslaagde verkopen.’

In deze overweging komt (de aard van) het ‘no cure, no pay’-principe naar voren: wordt de woning niet verkocht (en dus het beoogde resultaat niet bereikt), dan ontvangt de makelaar geen courtage, ondanks de – mogelijk aanzienlijke – inspanningen die hij zich heeft getroost. Dat wordt gecompenseerd door de opdrachten waarbij wel het beoogde resultaat wordt bereikt, en dan is – gezien het bepaalde in art. 14 *lid 1* NVM-voorwaarden – in beginsel niet relevant of dat het gevolg is van de inspanningen van de makelaar. Dit lijkt me in principe een juiste (en niet ontoelaatbare) gedachtegang.

GM 19 oktober 2012

Maar wat is rechtens wanneer de woning buiten de makelaar om wordt verkocht *nadat* de opdracht is ingetrokken? Dat was in deze uitspraak aan de orde. Als uitgangs-

14. Met ‘onredelijk’ bedoel ik dan dat de vergoeding hoger uitvalt dan het ‘naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon’ als bedoeld in art. 7:411 *lid 1* BW.

punt geldt dat de makelaar in een dergelijk geval geen recht heeft op courtage. De verkoop vond immers *na* de beëindiging van de opdracht plaats. Art. 14 *lid 3* NVM-voorwaarden bevat echter twee uitzonderingen op dit uitgangspunt. De consument is toch courtage verschuldigd bij een verkoop van de woning *na* het einde van de opdracht indien (a) de consument in strijd met art. 13 NVM-voorwaarden heeft gehandeld, of (b) de makelaar aantoonbaar dat de gesloten koopovereenkomst het gevolg is van zijn dienstverlening gedurende de looptijd van de opdracht (de woning is bijvoorbeeld verkocht aan een koper die eerder door de makelaar was aangedragen). Art. 13 *lid 1* NVM-voorwaarden verbiedt het de consument om buiten de makelaar om met gegadigden te onderhandelen of een koopovereenkomst te sluiten.

In deze zaak had de consument zijn woning in oktober 2011 bij de makelaar 'in verkoop gegeven'. Nadat hij de opdracht op 5 maart 2012 had ingetrokken, heeft de consument op 13 maart 2012 (dus kort na het eindigen van de opdracht) de woning aan zijn dochter en haar partner verkocht. Gebleken is dat de consument al *vóór* de intrekking van de opdracht mondelinge afspraken over de verkoop van de woning met zijn dochter en haar partner had gemaakt. De makelaar heeft op grond van het bepaalde in art. 13 en 14 NVM-voorwaarden aanspraak op betaling van de volledige courtage (ad € 3300) gemaakt.

De GM heeft de makelaar in het gelijk gesteld, daartoe overwegend dat de consument in strijd met art. 13 NVM-voorwaarden heeft gehandeld door al *vóór* het intrekken van de opdracht buiten de makelaar om (mondelinge) afspraken over de verkoop van de woning met zijn dochter en haar partner te maken. De GM ziet geen reden voor matiging van de verschuldigde courtage.

Het lijkt me op zich juist dat de makelaar aanspraak op betaling van courtage kan maken. Met – het tussen partijen geldende – art. 14 *lid 3* (in combinatie met art. 13) NVM-voorwaarden is immers niet alleen beoogd de makelaar te beschermen tegen de (ongewenste) situatie dat de consument profiteert van diens werkzaamheden door eerst de opdracht in te trekken en vervolgens zelf de overeenkomst te sluiten die de makelaar had 'voorbereid' (teneinde aan de verschuldigdheid van volledige courtage te ontkomen).<sup>15</sup> Er is eveneens 'exclusiviteit' mee beoogd, in die zin dat de makelaar niet in zijn werk wordt gehinderd doordat de consument (of een ander) probeert de woning buiten hem om te verkopen. Door zijn handelen in strijd met art. 13 is de consument courtage verschuldigd geworden.

Wel twijfel ik aan de juistheid van de beslissing om de verschuldigde courtage niet te matigen. Dit lijkt me in strijd met art. 14 *lid 6* NVM-voorwaarden, waarin is bepaald dat de makelaar in geval van een courtageverplichting ex art. 14 *lid 3* recht heeft op een 'naar redelijkheid vast te stellen *deel*' van de courtage. Hierbij wordt rekening gehouden met de door de makelaar verrichte werk-

zaamheden, het voordeel dat de consument daarvan heeft gehad en de grond waarop de overeenkomst is beëindigd, aldus *lid 6*. Mijns inziens had de GM de verschuldigde courtage in zekere mate – hoe gering ook – behoren te matigen. Daar bestond ook wel aanleiding toe: weliswaar heeft de consument in strijd met art. 13 gehandeld, maar daar staat tegenover dat hij niet of nauwelijks voordeel van de door de makelaar verrichte werkzaamheden heeft gehad (en deze ook niet de kopers had aangedragen).<sup>16</sup>

GM 3 december 2013

In deze zaak was een situatie aan de orde die vergelijkbaar is met de situatie in de hiervoor besproken uitspraak. De consument vond eerst een aspirant-koper 'uit zijn eigen *relatiekring*', heeft toen de opdracht aan de makelaar ingetrokken en vervolgens kort nadien de woning aan die aspirant-koper verkocht. De makelaar heeft op de voet van art. 13 en 14 NVM-voorwaarden aanspraak op betaling van de volledige courtage ad ruim € 5500 gemaakt. De GM acht het aannemelijk dat 'het proces van onderhandelingen' reeds liep toen de opdracht werd ingetrokken en die intrekking (derhalve) tot doel had aan de verplichting tot courtagebetaling te ontkomen. Het bepaalde in art. 14 *lid 3* NVM-voorwaarden brengt dan mee dat de makelaar recht heeft op courtage. Vervolgens overweegt de GM: 'Daarbij verdient aantekening (...) dat het gegeven dat toevallig deze kopers uit de relatiekring van de consument afkomstig waren en niet door de ondernemer waren aangedragen weliswaar van invloed kan zijn op de hoogte van de vergoeding, maar niet op het feit dat de ondernemer aanspraak kan maken op vergoeding.'

Waarop de GM de door de consument te betalen courtage matigt tot € 3000, gelet op de door de makelaar verrichte werkzaamheden enerzijds en het feit dat de kopers niet door de makelaar zijn aangedragen anderzijds. Deze matiging lijkt me in overeenstemming met het bepaalde in art. 14 *lid 6* NVM-voorwaarden.

## 5. Tot besluit

Uit de in deze kroniek besproken jurisprudentie volgt dat de zorgvuldigheid die een (voor de verkoper optredende) makelaar dient te betrachten, niet zo ver gaat dat hij te allen tijde heeft in te staan voor de juistheid van de informatie die hij aan een aspirant-koper verstrekt. Voorts is duidelijk geworden dat een makelaar die namens zijn opdrachtgever een mededeling doet, in de regel slechts als 'bode' en niet als vertegenwoordiger optreedt, waardoor 'vertegenwoordigingskwaliteit' ontbreekt en een wederpartij die op het woord van de makelaar is afgegaan, dus niet in verband met 'schijn van volmacht' (als bedoeld in art. 3:61 *lid 2* BW) kan worden beschermd. Daarnaast is gebleken dat een makelaar die zelf de opdracht door opzegging beëindigt, geen recht heeft op een beloning voor de (tot dan toe) verrichte werkzaamheden, *tenzij* hij uitdrukkelijk heeft bedongen dat hij (ook) bij teruggave van de opdracht aanspraak op een vergoeding kan maken.

15. Vgl. J.J. Dammingh, 'Het recht op courtage van de makelaar bij voortijdige beëindiging van de opdracht', *TvC* 2006, afl. 3, p. 78.

16. Vgl. J.J. Dammingh, 'Het recht op courtage van de makelaar bij voortijdige beëindiging van de opdracht', *TvC* 2006, afl. 3, p. 79-80.