

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Onvoldoende inspanning. Belangenverstrengeling. Onafhankelijkheid. Verkoop aan familielid.

Beklaagde heeft van de bewindvoerder van de eigenaar, een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van een woning ontvangen. Mede gelet op de slechte staat van de woning, heeft beklagde de waarde van de woning vastgesteld op EUR 170.000,--. De woning is vervolgens aan de buurman verkocht voor EUR 167.000,--. Enkele dagen later heeft deze buurman de woning voor EUR 172.000,-- aan de zoon van beklagde doorverkocht. De dochter van de inmiddels overleden eigenaar verwijt beklagde dat hij de woning te laag heeft gewaardeerd en minimale verkoopinspanningen heeft verricht. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan belangenverstrengeling, althans de schijn daartoe heeft gewekt. De Raad overweegt dat niet is komen vast te staan dat beklagde de woning opzettelijk onjuist heeft getaxeerd noch dat hij in redelijkheid niet tot zijn waardeoordeel heeft kunnen komen. De verkoopinspanningen van beklagde zijn inderdaad zeer beperkt gebleven maar zijn het gevolg van het bod van de buurman dat door de bewindvoerder aanvaardbaar werd geacht. Wel is voldoende aannemelijk geworden dat beklagde in samenspel met de buurman heeft bevorderd dat zijn zoon de woning voor EUR 172.000,-- kon kopen, althans dat hij de schijn daartoe heeft gewekt. Beklaagde heeft aldus de belangen van zijn opdrachtgever en van zijn zoon verstrengeld. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

BESLISSING inzake **KLACHT** van

mevrouw **S.**, wonende te **A.**, klagster, gemachtigde: mevrouw **mr. D.**

tegen:

de heer **W.**, makelaar in onroerende zaken te **E.**, beklagde, gemachtigde mevrouw **mr. P.**

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij brief van 6 maart 2015 met acht bijlagen van mevrouw mr. D., advocaat te N., heeft mevrouw S. te A., hierna: “klaagster”, door tussenkomst van de Afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM bij de Raad een klacht ingediend tegen de heer W., makelaar in onroerende zaken te E. en lid van de NVM, hierna: “beklaagde”.
- 1.2 Bij verweerschrift van 22 april 2015 met vijf bijlagen van mevrouw mr. P., advocaat te D., heeft beklaagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, zijnde de brieven van mevrouw mr. D. van 4 mei 2015 met een bijlage en van 8 mei 2015 met drie bijlagen, waarvan de inhoud, evenals die van de hiervoor genoemde stukken en de na te melden processen-verbaal, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Zevenaar op 11 mei 2015, hebben de partijen, klaagster vertegenwoordigd door haar gemachtigde en beklaagde bijgestaan door zijn gemachtigde, hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.
- 1.5 Ter zitting van de Raad gehouden te Zevenaar op 9 juli 2015 heeft in aanwezigheid van de partijen en hun raadsliden de heer M. als getuige een verklaring afgelegd. Ook van deze zitting is proces-verbaal opgemaakt.
- 1.6 Bij brief van 23 juli 2015 heeft mr. P. zich over de verklaring van M. uitgelaten; bij e-mailbericht van 31 juli 2015 heeft mr. D. daarop gereageerd.

2. De feiten

Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster en haar broer zijn kinderen van de heer S. De heer S. was in juni 2013

eigenaar van de eindwoning (blok van drie) met houten schuur, ondergrond, erf en tuin groot 4 are, 18 centiare, aan de [adres], hierna: “de woning”.

De heer S. stond onder bewind; bewindvoerder was de heer M., hierna: “de bewindvoerder”.

De heer S. is op 25 oktober 2013 overleden.

- 2.2 De heer S. was in juni 2013 niet meer woonachtig in de onder 2.1 genoemde woning maar verbleef in een verpleeghuis; hij kon niet meer zelfstandig wonen. In of omstreeks mei 2013 werd besloten om de woning te verkopen. De bewindvoerder heeft aan beklagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij verkoop.
- 2.3 De bewindvoerder heeft op 3 mei 2013 de woning willen bezichtigen, maar deze bleek afgesloten. Voorzien van sleutels heeft hij op 4 juni 2013 de woning bezichtigd. Daarbij was ook beklagde aanwezig, alsmede een ambtenaar van de gemeentelijke dienst Bouw- en woningtoezicht vanwege klachten uit de buurt over de zeer slechte staat van het onderhoud van de woning en vervuiling in de woning en op het erf.
- 2.4 Bij gelegenheid van de bezichtiging hebben de bewindvoerder en beklagde gesproken met de heer H., eigenaar en bewoner van de naastgelegen woning. H. toonde belangstelling om de woning te kopen. Over deze ontmoeting heeft de bewindvoerder bij e-mailbericht van 4 november 2014 aan klaagsters gemachtigde verklaard:

“[----]

5. *Tijdens het bezoek d.d. 4 juni 2013 meldde W. dat de buurman belangstelling had en heb ik hem kort ontmoet op diens oprit. De opmerking over belangstelling kwam op dat moment niet zeer serieus op mij over en ik heb gezegd dat ik wel nader zou vernemen via de makelaar. Later ontving ik via de makelaar een bod dat in lijn lag met de afgegeven taxatie en heb ik H. derhalve geaccepteerd als serieuze partij.”*

- 2.5 Op 10 juni 2013 heeft beklagde de woning met H. bezichtigd. Op grond van de bij hem aanwezig verklaarde expertise heeft H. het herstel van de woning begroot op € 200.000,00. H. heeft op de woning een bod van € 170.000,00 uitgebracht.
- 2.6 Bij e-mailbericht van 14 juni 2013 heeft beklagde aan de medewerker van de bewindvoerder onder meer bericht:

“[----]

- Als vervolg op ons gesprek van hedenochtend kan en mag ik dan de conclusie*

trekken dat het bod van de buurman, de heer H., van € 170.000,- k.k., waarbij het verkochte leeg, vrij van huur en gebruik wordt geleverd akkoord is?

Buurman heeft geen voorbehoud gemaakt van financiering en is als bouwkundige volledig op de hoogte van de bouwkundige en de onderhoudstoestand van het object met de daaruit voortvloeiende forse renovatiekosten welke hij zelf begroot op om en nabij de € 200.000,-

[----]

Verder is de verkoop dan onder voorwaarde dat verkoper toestemming verkrijgt van de rechter en een taxatierapport opgemaakt door een onafhankelijke taxateur.

Als bovenstaande juist is verwoord kan ik een concept koopakte opmaken.

Graag je reactie.”.

- 2.7 Op 19 juni 2013 heeft beklagde aan de bewindvoerder zijn oordeel gegeven over de waarde van de woning en de marktwaarde vrij van huur en gebruik vastgesteld op € 170.000,00, met vermelding dat algehele renovatie van binnen en buiten noodzakelijk is; kosten hiervoor worden geraamd op om en nabij de € 200.000,00.

In het begeleidende e-mailbericht van 19 juni 2013 aan de medewerker van de bewindvoerder heeft beklagde onder meer bericht:

“Ingeval we met buurman H. tot een koopakte komen zijn de kosten in totaal € 1.700,- exclusief b.t.w., daarbij is inbegrepen € 200,- voor opmaken van het waardeoordeel en € 150,- voor de tot nu toe gemaakte extra bezoeken met [bedrijfsnaam] en [bedrijfsnaam].

Bij verkoop aan derden stel ik voor om, indien nodig, daarover overleg met je te hebben mede gelet op de bijkomende publiciteitskosten.”.

- 2.8 Ten behoeve van de te verzoeken rechterlijke machtiging tot verkoop, heeft collega-makelaar J. de woning getaxeerd op € 160.000,00. In het taxatierapport van 25 juni 2013 is onder “I. Onderhoudstoestand nieuwbouw verbouwen en/of verbetering” vermeld:

[----]

2. Bestaande bouw

- a. *In zijn algemeenheid kan de onderhouds- en bouwkundige staat van het object aldus worden omschreven:*

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| <i>- binnenonderhoud</i> | <i>: Slecht</i> |
| <i>- buitenonderhoud</i> | <i>: Slecht</i> |
| <i>- bouwkundige constructie</i> | <i>: Slecht</i> |

- b. *De taxateur heeft gebreken waargenomen die de* : *Ja, de woning dient op korte termijn*

waarde ontwikkeling substantieel kunnen beïnvloeden.

volledig gerenoveerd te worden om verder verval te voorkomen.

c. De te verwachten kosten voor direct noodzakelijk herstel van achterstallig onderhoud t.b.v. de instandhouding van het object bedragen meer dan 10% van de getaxeerde marktwaarde

: Ja, zowel de gevels, vloeren als het dak dienen gerenoveerd te worden.

d. De indruk die de taxateur heeft verkregen van het object geeft aanleiding tot nader (bouwkundig) onderzoek

: Ja, gezien de slechte staat waarin de woning verkeerd is nader onderzoek noodzakelijk.”

- 2.9 Vanwege door H. te maken kosten voor afvalverwijdering is de koopprijs verlaagd tot € 167.000,00. Na verkregen rechterlijke machtiging is de koopakte op 21 augustus 2013 door de bewindvoerder en H. ondertekend.
- 2.10 Op 27 augustus 2013 heeft H. de woning aan de zoon van beklaagde, [naam], verkocht voor een koopprijs van € 172.000,00. Beklaagde is behulpzaam geweest bij het opstellen van de koopakte. Op verzoek van H. is daarin opgenomen dat de koopovereenkomst niet afhankelijk zou zijn van uitkomsten van een bouwkundige inspectie.
- 2.11 Nadat H. op 18 september 2013 de woning in eigendom had verworven heeft hij op 25 september 2013 de woning doorgeleverd aan beklagdes zoon.
- 2.12 In opdracht van klagster heeft makelaar B. te A. de woning per 19 september 2013 op een marktwaarde van € 200.000,00 gewaardeerd. Het betrof een geveltaxatie; de in het taxatierapport van 7 mei 2014 opgenomen maatvoering en de daarin beschreven onderhoudstoestand van de woning is gebaseerd op het door klagster ter hand gestelde en onder 2.8 genoemde taxatierapport.

In zijn taxatierapport onder “N Nadere mededelingen” heeft B. onder meer vermeld:

“N. NADERE MEDEDELINGEN

Met referte aan de opdracht deel ik u mee dat taxateur geen bezichtiging van het vastgoedobject heeft uitgevoerd. De woning wordt op dit moment gerenoveerd waardoor de toestand per 19 september 2013 niet meer zichtbaar is.

Noodgedwongen beperk ik mij derhalve tot een verslag op basis van de in de bijlage

aanwezige foto's, de uitsluitend aan de buitenzijde waargenomen fysieke kenmerken van het object, op mijn lokale marktkennis, op referentie-objecten, het taxatierapport van F. makelaardij d.d. 24 juni 2013 en het "waarde-oordeel" van W. makelaardij d.d. 19 juni 2013. Op geen enkele wijze kan ik derhalve instaan voor de correctheid en/of compleetheid van de gegevens en sluit ik elke aansprakelijkheid t.a.v. hiervan dan ook uit, u gelieve mijn bevindingen dan ook als indicatief te beschouwen."

3. De klacht

3.1 De klacht houdt in,

- (1) dat beklaagde de woning te laag getaxeerd heeft;
- (2) dat de verkoopinspanningen van beklaagde te minimaal zijn geweest;
- (3) dat beklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan belangenverstrengeling, althans de schijn daartoe heeft gewekt.

3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 Beklaagde heeft tegen de klacht samengevat het volgende aangevoerd.

Beklaagde heeft in opdracht van de bewindvoerder bemiddeld bij de verkoop van de woning. De bewindvoerder is van meet af aan betrokken geweest bij de verkoop van de woning aan H. De overeengekomen verkoopprijs is getoetst door een onafhankelijke taxateur, die de woning heeft gewaardeerd op € 160.000,00. Aan de taxatie van 7 mei 2014 van collega B. komt onvoldoende waarde toe. Het betreft een geveltaxatie met peildatum op 19 september 2013, terwijl aan de woning sinds die peildatum renovaties en werkzaamheden waren uitgevoerd en de rommel was opgeruimd.

Klaagster gaat voorbij aan de achtergrond van de verkoop aan H. die bij de eerste bezichtiging in beeld kwam. H. had als buurman een bijzonder belang bij de aankoop van de woning. De woning was praktisch onbewoonbaar en diende geheel te worden gerenoveerd. H. heeft een bod uitgebracht zonder voorbehoud van financiering en bouwkundige keuring. De bewindvoerder heeft ervoor gekozen dat bod van H. te aanvaarden. Dit had het voordeel dat beklaagde zich dan niet meer voor de verkoop

behoefde in te spannen en niet meer kosten behoefde te maken.

Beklaagde heeft de woning op 4 juni 2013 voor de eerste maal bekeken, samen met de bewindvoerder. Op het moment dat zij de voordeur verlieten kwam H. de oprit van zijn eigen woning op rijden. Er ontstond een gesprek waarin H., toen hij hoorde dat het pand zou worden verkocht, direct liet weten dat hij de woning wel wilde kopen.

Beklaagde is bij de verkoop van de woning door H. aan beklaagdes zoon niet betrokken geweest.

4.2 *Met betrekking tot onderdeel (1) van de klacht.*

Beklaagde is met zijn onder 2.7 genoemde waardeoordeel niet opgetreden als taxateur, maar als verkopend makelaar. Hij heeft bij ontstentenis van een vastgestelde vraagprijs een waardeoordeel gegeven, zo begrijpt de Raad de bewindvoerder in zijn getuigenverklaring, waaraan de bewindvoerder en naderhand de kantonrechter het bod van H. zouden kunnen toetsen.

Gelet op de onder 2.8 en 2.12 genoemde taxaties heeft beklaagde niet blijk gegeven van een oordeel dat opzettelijk onjuist is dan wel waartoe hij in redelijkheid niet had kunnen komen. Daarbij zij opgemerkt dat aan de laatstgenoemde taxatie minder gewicht toekomt, omdat het gaat om een geveltaxatie, indicatief van aard is, en de opname ervan geruime tijd na de peildatum en na renovatie heeft plaatsgevonden.

Onderdeel (1) van de klacht is daarom ongegrond.

4.3 *Met betrekking tot onderdeel (2) van de klacht.*

De verkoopinspanningen van beklaagde zijn inderdaad zeer beperkt gebleven, maar zijn het gevolg van het bod van 10 juni 2013 van H., dat in het licht van het waardeoordeel van beklaagde zelf, alsmede de taxatie van mevrouw J. voor de bewindvoerder aanvaardbaar was. Blijkens het onder 2.7 genoemde e-mailbericht is hem een opgave verstrekt van de tot dan gemaakte verkoopkosten, en heeft hij verkozen het bod te aanvaarden om verdere kosten te vermijden.

Ook onderdeel (2) van de klacht is ongegrond.

4.4 *Met betrekking tot onderdeel (3) van de klacht.*

Beklaagde heeft het beeld opgeroepen, dat hij en de bewindvoerder aan het einde van de bezichtiging op 4 juni 2014 onverwacht H. hebben ontmoet; dat H. op dat moment vernam dat de woning te koop was, en dat hij toen aangaf de woning te willen kopen. Dit beeld is vals. Immers heeft de bewindvoerder als getuige gehoord onweersproken verklaard dat beklagde al tijdens de bezichtiging, voorafgaand aan de ontmoeting met H., aan de bewindvoerder heeft aangekondigd dat H. belangstelling had om de woning te kopen. Juist omdat beklagde had gezegd dat H. belangstelling had om het pand te kopen, gingen beklagde en de bewindvoerder naar H. toe, anders was daarvoor geen noodzaak geweest, aldus de bewindvoerder in zijn verklaring. De verklaring van de getuige komt de Raad overtuigend en geloofwaardig voor. De getuige is gevraagd om een verklaring af te leggen zonder dat door toelichting of opdracht nadruk is gelegd op enig bijzonder aspect van hetgeen bij de verkoop is voorgevallen. De getuige heeft vrijelijk verslag gedaan van hetgeen hij heeft waargenomen, zoals de gang van zaken met betrekking tot het gesprek met H. op 4 juni 2014. Aan de verklaring van de getuige doet de ontkenning van beklagde onvoldoende af. Nu de verkoop van de woning nog niet publiek was gemaakt, kan derhalve met grote mate van waarschijnlijkheid worden aangenomen, dat beklagde vóór de bezichtiging daarover met H. heeft gesproken.

Alle omstandigheden van de zaak in aanmerking genomen, waaronder ook in het bijzonder de volgende feiten:

dat de woning door beklagde niet publiekelijk is te koop aangeboden en derhalve de bewindvoerder uit biedingen geen waardebeoordeling heeft kunnen afleiden;

dat beklagdes oordeel omtrent de waarde van de woning uitkwam op € 170.000,00, exact gelijk aan het bod van H.;

dat H. na totstandkoming van de koopovereenkomst in een café de zoon van beklagde ontmoette en toen of kort daarna aan hem de woning heeft doorverkocht voor een bedrag van € 172.000,00, zonder dat deze een voorbehoud voor financiering en/of bouwkundige keuring heeft gemaakt,

is voldoende aannemelijk dat beklagde in samenspel met H. heeft bevorderd dat zijn zoon de woning voor een prijs van € 172.000,00 kon kopen, althans dat hij de schijn daartoe heeft gewekt.

Beklaagde heeft aldus de belangen van zijn opdrachtgever en van zijn zoon verstrengeld.

Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

4.5 Gelet op de ernst van beklagdes laakbare gedrag acht de Raad na te melden straf passend.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

Verklaart onderdeel (3) van de klacht gegrond en de klacht voor het overige ongegrond;

Legt aan beklaagde de straf op van een berisping, alsmede een geldboete van € 5.000,00 te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM;

Bepaalt dat beklaagde een bedrag van € 2.300,00 vermeerderd met btw zal bijdragen in de kosten van deze procedure te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, B. van Anken, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 19 augustus 2015.