

Onafhankelijkheid. Belangenverstrengeling. Afbreken onderhandelingen.

Klager heeft bij beklagde informatie ingewonnen over de verkoop van zijn eigen woning en de aankoop van een andere woning. In dat kader heeft beklagde een oproep op haar website geplaatst waarbij zij schreef namens een "opdrachtgever" op zoek te zijn naar een woning in een bepaalde buurt. Toen zich vervolgens een verkoper meldde, zijn onderhandelingen tussen klager en die verkoper gestart. Klager verwijt beklagde dat zij bij deze onderhandelingen niet voor hem, maar voor de verkoper is opgetreden. Daarnaast wordt beklagde verweten dat zij de onderhandelingen met klager heeft afgebroken waarna de woning via beklagde aan een derde is verkocht. Beklagde ontkent van klager een opdracht te hebben ontvangen en stelt de oproep op haar website op eigen initiatief te hebben geplaatst.

De Raad overweegt dat niet is komen vast te staan dat beklagde op enig moment van klager een opdracht tot dienstverlening bij aan- of verkoop heeft gekregen. De stelling van klager dat beklagde als zijn aankoopmakelaar optrad en daarom niet tegelijkertijd als de verkoopmakelaar van een ander met hem in onderhandeling mocht treden, mist voldoende grond. Dat de verkoper er de voorkeur aan gaf om het bod van een nieuwe gegadigde te accepteren en niet verder met klager te onderhandelen, kan beklagde niet worden verweten. Hoewel de handelwijze van beklagde geen schoonheidsprijs verdiend acht de Raad de klacht ongegrond.

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak
in de zaak van:

De heer **E.**, [adres], klager

Tegen:

Mevrouw **V.**, aangesloten makelaar, verbonden aan [naam makelaarskantoor] te
E., gemachtigde: mevrouw mr. **K.**, [adres], beklagde, hierna te noemen "de
makelaar".

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Klager heeft een klacht ingediend tegen de makelaar bij e-mails aan de NVM van 25 juli, 13, 21 en 27 augustus en 4 september 2015.
- 1.2. In het verweerschrift van haar gemachtigde van 10 november 2015 heeft de makelaar op de klacht gereageerd.
- 1.3. Bij de mondelinge behandeling op 30 november 2015 heeft de Raad van Toezicht Zuid de volgende personen gehoord:
 - de heer E.
 - mevrouw E.
 - mevrouw V.
 - mevrouw mr. K.
- 1.4. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht en geantwoord op vragen van de Raad. Klager heeft daarbij nog overgelegd de "*aanklacht jegens [naam makelaarskantoor]*", met 2 producties, alsmede "*pleitaantekeningen*", met 2 producties.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Per e-mail van 28 januari 2015 aan mevrouw E. reageert de makelaar op de haar aangeboden mogelijkheid tot adverteren in het blad "[naam]", waarna mevrouw E. haar vraagt wat het kost om een waardebeoordeling te doen van haar woning aan de [straat X]. Vervolgens maken zij een afspraken voor die waardebeoordeling (op 4 februari 2015) en voor de advertentie (op 4 maart 2015).

Tijdens de besprekingen tussen betrokkenen is onder meer gesproken over het voornemen van klager om aan de makelaar opdracht te geven voor de verkoop van de eigen woning aan de [straat X], maar dat moest nog even wachten, omdat klager eerst zicht wilde hebben op een andere woning. Met het oog daarop heeft de makelaar toen - naar haar zeggen bij wege van service – met klager afgesproken, dat zij daartoe een oproep op haar website zou plaatsen. In dat kader is verder niets besproken of afgesproken over een opdracht aan de makelaar om te bemiddelen bij de aankoop van een door klagers gewenste woning.

- 2.3. Op 14 april 2015 heeft de makelaar op haar internetsite het volgende bericht geplaatst:

“Voor opdrachtgever zijn wij op zoek naar een vrijstaande woning, omgeving [5 straatnamen]. Zowel “instap”-klare als “opknappers” zijn welkom! Prijsindicatie: tot € 750. – 800.000,00 k.k. indien de woning “instap”-klaar is”.

- 2.4 Op 17 juni 2015 geeft de in D. wonende eigenaar van de woning aan [straat Y, huisnummer] te V. schriftelijk opdracht aan de makelaar tot dienstverlening bij verkoop van die woning. Hij wordt daarbij vertegenwoordigd door zijn dochter, die bewoonster is van de woning. Daarop heeft de makelaar onmiddellijk klager op de woning te V. geattendeerd. Naar haar zeggen onder de uitdrukkelijke mededeling, dat zij als de makelaar van de verkoper optrad en met advies om desgewenst zelf ook een aankoopmakelaar in de arm te nemen. Klager ontkent dat echter. Een schriftelijke (of per email gedane) bevestiging daarvan ontbreekt.

- 2.5 Klager en zijn echtgenote hebben de woning daarop enkele malen bezichtigd en klager heeft vervolgens via de makelaar een bod gedaan, vergezeld van een drietal voorbehouden, waaronder een no-risk-clausule dat eerst de eigen woning aan de [straat X] zou zijn verkocht.

- 2.6 Per e-mail van 15 juli 2015 bericht de makelaar aan de heer en mevrouw

E. dat de verkoper akkoord gaat met hun bod van € 680.000,00 en met de 3 voorbehouden.

- 2.7 Vervolgens reageren de heer en mevrouw E. per email van 16 juli 2015 naar de makelaar op haar offerte voor de verkoop van hun eigen woning aan de [straat X, huisnummer] te V. en doen zij haar een tegenvoorstel over het percentage van de courtage.
- 2.8. Op diezelfde dag, 16 juli 2015, wordt de (verkochte) woning aan het [straat Y] te V. bezichtigd door een andere gegadigde, die een bod doet van € 700.000,00 zonder de voorwaarde van een no risk clause, welk bod onmiddellijk door de verkoper wordt geaccepteerd.
- 2.9. Op 17 juli 2015 vertelt de makelaar telefonisch aan E. dat de verkoper afziet van de verkoop aan hem en dat hij de woning aan een derde partij heeft gegund.

3. De klacht

- 3.1. Klager verwijt de makelaar dat zij als verkoopmakelaar voor de eigenaar van de woning aan [straat Y huisnummer] te V. is opgetreden terwijl zij voor hem als aankoopmakelaar had moeten fungeren. In dit verband voert hij aan dat die eigenaar, G., bij de makelaar terechtgekomen is na lezing van de in opdracht van klager door de makelaar op haar internetsite geplaatste oproep.
- 3.2. Verder verwijt klager de makelaar dat zij niet aan hem kenbaar heeft gemaakt dat er ook met een andere gegadigde onderhandelingen plaatsvonden en dat hem geen gelegenheid meer is geboden om van zijn kant nog een nader bod te doen.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar voert aan dat zij op eigen initiatief en niet in opdracht van klager de betreffende oproep op haar internetsite heeft geplaatst en wel als service in het vooruitzicht dat zij de woning van klager in de verkoop zou krijgen. Zij heeft nooit een opdracht tot bemiddeling bij aankoop gehad en de opdracht om als verkoopmakelaar voor klager op te treden heeft de makelaar uiteindelijk ook niet gekregen.
- 4.2. De makelaar heeft de opdracht om als verkoopmakelaar voor de woning aan het [straat Y] op te treden pas gekregen nadat de eigenaar andere makelaars geraadpleegd had en niet doordat die eigenaar, althans diens dochter, kennisgenomen zou hebben van de oproep op de internetsite van de makelaar.
- De makelaar stelt dat zij klager erop gewezen heeft dat zij namens G. als diens verkoopmakelaar optrad toen zij diens woning onder de aandacht van klager bracht.
- 4.3. Het was op uitdrukkelijk verzoek van G., dat de makelaar ook andere gegadigden gelegenheid heeft geboden om het huis te bezichtigen. En toen deze gegadigden dezelfde dag een bod deden zonder de voorwaarde van een no risk clause heeft G. dat onmiddellijk geaccepteerd. G. wenste uitdrukkelijk niet meer verder te onderhandelen met E., ook niet nadat de makelaar hem een nieuw aanbod van E. had overgebracht.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad overweegt dat niet is komen vast te staan dat de makelaar op enig moment van klager opdracht heeft gekregen om voor hem te bemiddelen, niet bij de aankoop van een nieuwe woning en evenmin bij de verkoop van de eigen woning.
- Weliswaar heeft klager, of diens partner, aan de makelaar in het vooruitzicht gesteld dat zij de opdracht om als verkoopmakelaar voor hem op te treden zou kunnen krijgen, maar de onderhandelingen over de

inhoud van die opdracht zijn nooit – onder meer vanwege de hoogte van de verschuldigde courtage - afgerond.

Dat de makelaar, met het oog op het verkrijgen van die opdracht, op eigen initiatief een oproep aan mogelijke aanbieders van hun woning op haar website heeft geplaatst kan in dit verband niet gezien worden als een bevestiging van een opdracht om voor klager als aankoopmakelaar op te treden. Weliswaar zou uit de tekst van de oproep ("Voor opdrachtgever zijn wij") kunnen worden afgeleid, dat er wel degelijk sprake was van een opdracht, maar uit de overige stukken en het verhandelde ter zitting is de Raad voldoende duidelijk geworden, dat klager beslist niet de bedoeling had om zo'n aankoopopdracht aan de makelaar te verstrekken. Er is immers behalve ten aanzien van het plaatsen van deze oproep in het geheel niets afgesproken over de aard van de werkzaamheden die zo'n aankoopopdracht dan zou inhouden, noch over de courtage die de makelaar in geval van succes zou ontvangen; bovendien is er in het geheel niets van zo'n eventuele aankoopopdracht schriftelijk vastgelegd. Klagers stelling, dat de makelaar als zijn aankoopmakelaar optrad en daarom niet tegelijkertijd als de verkoopmakelaar van een ander met hem in onderhandeling mocht treden, mist in de ogen van de Raad voldoende grond.

- 5.2 Weliswaar verdient de handelwijze van de makelaar – waar zij op haar site schrijft, dat zij namens een "opdrachtgever" op zoek is naar een woning – geen schoonheidsprijs en was het zeker onder de gegeven omstandigheden gewenst geweest, dat zij haar mededeling (bij de melding van de via haar te verkopen woning te V.) dat zij als makelaar van de verkoper optrad en dus niet als makelaar van klager meteen ook schriftelijk of per email had bevestigd, maar de Raad acht deze omissie niet van dien aard, dat de klacht om die reden gegrond moet worden geacht.
- 5.3 Aan de makelaar kan niet verweten worden dat haar opdrachtgever er de voorkeur aan gaf om het bod van de nieuwe gegadigde, dat geen voorwaarden bevatte, te accepteren en om niet verder met klager te

onderhandelen. Aan de Raad is niet gebleken, dat de makelaar in dit opzicht een verwijt valt te maken.

5.4. De Raad oordeelt de klacht ongegrond.

6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op 18 december 2015.