

**Echtscheidingsperikelen. Voortzetting opdracht nadat een van de eigenaren de opdracht introk. Actualisering verkoopgegevens. Onvrede over dienstverlening.**

*Klager en zijn toenmalige echtgenote geven een makelaar opdracht tot verkoop van hun woning die hun gezamenlijk eigendom is. De verkoop vlot niet. Als klager de woning weer zelf in gebruik neemt trekt hij de verkoopopdracht in. De ex-echtgenote van klager wil verkopen en er is ook een gegadigde. Klager weigert elke medewerking aan de verkoop. Tussen hem en zijn ex-vrouw worden diverse kort gedingen gevoerd.*

*Het verwijt van klager dat hij zijn verkoopactiviteiten voortzette nadat klager de opdracht introk, is niet terecht. Uit de stukken blijkt dat klager accepteerde dat de makelaar zijn werk voortzette.*

*Het verwijt dat de verkoopgegevens niet geactualiseerd werden is eveneens onterecht. Klager weigerde zelf elke vorm van medewerking aan de verkoop.*

*De raad is niet van oordeel dat de dienstverlening van de makelaar onjuist is geweest.*

De Raad van Toezicht Noord geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **F.A. L.**, wonende te U,

klager,

tegen

de heer **J. K.**,

aangesloten makelaar bij de vereniging, kantoorhoudende te W

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 11 juni 2015 gericht aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar. Op het verzoek van klager van 13 december 2015 is de klacht met bijlagen, waaronder de tussen partijen gevoerde correspondentie in de maanden juni 2011 tot december 2015 bij brief van 5 januari 2016 doorgestuurd naar de Raad van Toezicht Noord.
- 1.2. Bij brief van 3 februari 2016 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 15 maart 2016 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:

- klager: de heer F.A. L. in persoon en
- de makelaar, de heer J. K. in persoon.

1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

## 2. De feiten:

2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.

2.2. Klager en zijn toenmalige echtgenote, mevrouw M, hebben in de zomer van 2010 de makelaar ingeschakeld voor de verkoop van hun woning aan de T-weg 1 te U, waarvan zij gezamenlijk eigenaar zijn. De verkoopinspanningen hadden geen succes, wel kijkers geen kopers. Sedert september 2011 stond de woning leeg. Inmiddels was de vraagprijs stapsgewijs verlaagd van € 545.000,= naar uiteindelijk € 325.000,=.

In augustus 2013 is klager weer in de woning gaan wonen. Mevrouw M bleef elders wonen. Sedert eind oktober 2013 wonen zijn beide dochters ook weer bij klager in U.

Mede vanwege de hypotheekschuld op de woning van € 350.000,= liet klager de makelaar eind 2013 weten dat hij niet meer wilde verkopen en trok hij de bemiddelingsopdracht in.

2.3. In juli 2014 meldde zich de familie De J. Deze familie had eerder interesse in de woning getoond. De familie De J wendde zich buiten medeweten van de makelaar rechtstreeks tot mevrouw M met een bod van € 325.000,=. Mevrouw M wilde voor die prijs verkopen en schakelde daarvoor de makelaar in. Klager wilde niet voor die prijs verkopen.

2.4. Het geschil tussen klager en mevrouw M heeft geleid tot meerdere kort gedingen waarin mevrouw M onder meer medewerking van klager eiste aan bezichtigingen en opnames. Een kort geding tussen hen in het voorjaar van 2015 resulteerde op 1 april 2015 in een schikking. Blijkens het proces-verbaal waarin die schikking is vastgelegd had klager de mogelijkheid de woning te kopen. Voor het geval hij er niet in zou slagen de financiering rond te krijgen verbond hij zich zijn medewerking te verlenen aan verkoop aan de familie De J voor een prijs van minimaal € 285.000,=.

2.5. Tot een verkoop is het uiteindelijk evenwel niet gekomen. De woning is nog steeds de gezamenlijke eigendom van klager en mevrouw M. De makelaar heeft zijn werkzaamheden beëindigd.

## 3. De klacht:

3.1. Klager heeft samengevat en zakelijk weergegeven de volgende klachten.

3.2. Klager verwijt de makelaar vooral dat hij, nadat klager de bemiddelingsopdracht had ingetrokken, zijn verkoopinspanningen heeft voortgezet terwijl hij wist dat klager niet meer wilde verkopen.

3.3. Voorts verwijt klager de makelaar dat hij lopende het verkooptraject de verkoopbrochure niet heeft geactualiseerd.

3.4. Tot slot uit klager zijn onvrede over de algehele dienstverlening, waaronder de prijsstelling van de woning en de communicatie over bezichtigingen en bouwtechnische opnames.

4. Het verweer:

4.1. De makelaar voert samengevat en zakelijk weergegeven het volgende verweer.

4.2. In de eerste jaren van de opdracht was de verstandhouding goed. Bij de aanvang van de opdracht lieten klager en zijn toenmalige echtgenote weten dat zij geen haast hadden. De vraagprijs was daarop afgestemd.

4.3. De situatie veranderde ingrijpend nadat het huwelijk van klager zoals hij dat zelf ook betitelt, uitliep op een vechtscheiding waarbij mevrouw M wilde dat de makelaar zijn verkoopinspanningen vervolgde en klager niet meer wilde verkopen, althans de bemiddelingsopdracht beëindigde.

4.4. Tussen klager en mevrouw M zijn verschillende kort gedingen gevoerd waarbij klager werd veroordeeld dan wel zich in het kader van een schikking verbond tot het meewerken aan bezichtigingen, bouwtechnische opnames en verkoop tegen minimaal een door de rechtbank bepaalde prijs. De makelaar vond het logisch dat hij gezien de uitkomst van deze procedures zijn verkoopinspanningen vervolgde.

4.5. Uiteindelijk hebben de bemoeiingen van de makelaar geresulteerd in een koopovereenkomst met de eerder genoemde familie De J. Die koopovereenkomst voldeed aan de randvoorwaarden die partijen blijkens het daarvan opgemaakte proces-verbaal waren overeengekomen. Klager heeft evenwel geweigerd die koopovereenkomst te ondertekenen waardoor verkoop alsnog is afgeketst.

5. De beoordeling van het geschil:

5.1. De Raad heeft zich afgevraagd of het de makelaar vrijstond zijn bemiddelingswerkzaamheden voor mevrouw M te vervolgen hoewel hij wist dat klager niet meer wilde verkopen, althans niet voor de prijs die redelijkerwijs haalbaar zou zijn. Klager had immers kenbaar gemaakt dat hij gegeven die omstandigheid, de woning zelf te willen blijven bewonen.

Artikel 12 van de algemene consumentenvoorwaarden van de NVM sluit niet uit dat een makelaar bij twee lopende bemiddelingsopdrachten waarin zich een tegengesteld belang aandient, zijn werkzaamheden voor een van hen vervolgt. In dat geval is hij niet zondermeer gehouden zijn werkzaamheden voor beide opdrachtgevers te beëindigen. Hoewel artikel 12 voor een andere situatie is geschreven kan daar als uitgangspunt uit worden afgeleid dat het een makelaar niet onder alle omstandigheden verboden is om bij een tegengesteld belang van twee opdrachtgevers een van hen te blijven bedienen.

5.2. Hiervan uitgaande zijn er naar het oordeel van de Raad in het onderhavige geval geen omstandigheden die zich er tegen verzetten dat de makelaar zijn bemiddelingswerkzaamheden voor mevrouw M heeft vervolgd. In tegendeel, nadat klager de bemiddelingsopdracht had ingetrokken is er tussen klager en de makelaar nog mailverkeer geweest. Daarin schrijft klager onder meer: *“Ik dank je voor je inzet en stel voor dat je verdere contacten onderhoudt met mijn ex zoals je dat de*

*afgelopen periode ook hebt gedaan*". (de mail van klager van 25 november 2014).

Drie dagen later mailt klager *"Fijn dat je uitvoerig contact hebt gehad met Natasja (M, RvT), blijkbaar beschouw je haar als nieuwe opdrachtgever maar met mij is de samenwerking verleden tijd zoals ik je al heb laten weten"*. En verderop in die mail: *"Je stelt dat je opdracht hebt om te verkopen maar je hebt geen opdracht meer van mij om te verkopen en dus werk ik daar ook niet aan mee. Dat zal je met je Natasja moeten regelen als je er toch energie in wil stoppen"*.

Voorts zijn klager en mevrouw M blijkens het proces-verbaal van de zitting van 1 april 2015 overeengekomen dat een eventuele verkoop van de woning aan de familie De J door de makelaar zou worden begeleid.

Uit deze stukken blijkt dat klager heeft geaccepteerd dat de makelaar zijn werkzaamheden voor mevrouw M voortzette. De Raad is daarom van oordeel dat het de makelaar geoorloofd was voor mevrouw M op te treden, zodat dit klachtonderdeel ongegrond is.

- 5.3. Ten aanzien van de klacht dat de makelaar de verkoopinformatie niet heeft geactualiseerd merkt de Raad op dat deze klacht ziet op de periode nadat klager in de woning was teruggekeerd. Klager heeft vrij kort daarop de bemiddelingsopdracht ingetrokken. Van een tekortkoming van de makelaar jegens klager is daarom geen sprake. Voorts blijkt uit de stukken dat de makelaar klager per mail van 28 november 2014 om medewerking heeft verzocht voor de actualisering van de verkoopinformatie. Klager antwoordt daarop per mail van dezelfde dag: *"Je mag overwegen om foto's te maken tot je een ons weegt maar je krijgt van mij geen toestemming om foto's te maken. Er zijn foto's genoeg op internet te vinden en de woning is op mijn kosten gerenoveerd en zolang die kosten niet verrekend zijn worden er geen foto's van de nieuwe situatie gemaakt. Ook je bord mag je achterwege laten, bespaar je de moeite"*. En verderop in die mail: *"Je kan er dus niet van uit gaan dat ik medewerking verleen, ..."*. Doordat klager zijn medewerking aan de actualisering van de verkoopinformatie heeft geweigerd heeft hij naar het oordeel van de Raad zijn recht om daarover te klagen verwerkt. Om die reden is ook dit tweede klachtonderdeel ongegrond.
- 5.4. Het derde klachtonderdeel betreft onvrede over de algehele dienstverlening, waaronder het verloop van de vraagprijs en de communicatie over bezichtigingen en bouwtechnische opnames.
- 5.5. Ter zitting heeft klager bevestigd dat is afgesproken de woning hoog in te zetten omdat er geen haast was bij verkoop. Klager en zijn echtgenote wilden zien of de woning te verkopen zou zijn. Voorts hebben beide partijen ter terechtzitting verklaard dat de lange periode van leegstand (de prijs van) de woning geen goed heeft gedaan. Daar zijn de negatieve marktontwikkelingen, ook voor het gebied waarin de woning is gelegen, bijgekomen. De Raad heeft dan ook niet kunnen vaststellen dat de makelaar klager onjuist heeft geadviseerd over de prijs waarvoor de woning in eerste instantie in de markt is gezet.
- 5.6. Beide partijen hebben verklaard dat in eerste instantie de verstandhouding tussen hen goed was. De grieven over het optreden van de makelaar betreffen de periode nadat klager de bemiddelingsopdracht had beëindigd. Uit de stukken blijkt dat klager de woning niet aan derden wilde verkopen voor een prijs die lager was dan de op de woning rustende hypothecaire schuld. Klager heeft om die reden zijn medewerking aan de verkoop geweigerd. De makelaar daarentegen deed zijn best om het belang van mevrouw M zo goed als mogelijk te dienen. Dit heeft tot fricties geleid. De Raad heeft evenwel niet kunnen vaststellen dat de makelaar zich daarbij onbetamelijk of onbehoorlijk heeft gedragen. Daarom wordt ook dit derde klachtonderdeel ongegrond verklaard.

De Raad zal daarom uitspraak doen als na te melden.

6. Uitspraak:

6.1. De Raad verklaart de ingediende klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer, op 15 maart 2016.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en de plaatsvervangend secretaris op 12 april 2016.