

Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht. Gezamenlijk eigendom. Opdracht buiten één van de mede-eigenaren om.

Klaagster en haar broer waren gezamenlijk eigenaar van een woning. De broer van klaagster wenste de woning met omliggend perceel in zijn geheel te verkopen maar klaagster wilde een deel van het perceel voor zichzelf afsplitsen. Omdat de verhouding tussen klaagster en haar broer verstoord was, hebben zij een makelaar, beklaagde, gevraagd te helpen. Beklaagde heeft voor de verdeling een plan gemaakt maar dat plan werd door klaagster afgewezen. Vervolgens heeft de broer van klaagster, buiten medeweten van klaagster, aan beklaagde een verkoopopdracht voor het geheel verstrekt. Klaagster verwijt beklaagde dat hij deze verkoopopdracht heeft aanvaard en stelt dat beklaagde tegenover haar op verschillende punten tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft.

De Raad stelt vast dat klaagster en haar broer geen overeenstemming over de omvang van het te verkopen object hebben bereikt. Bij gebreke daarvan kan niet gezegd worden dat beklaagde is opgetreden als opdrachtnemer van klaagster en haar broer gezamenlijk. Het stond beklaagde onder de onderhavige omstandigheden vrij om de verkoopopdracht van klaagsters broer te aanvaarden. Beklaagde had er wel verstandig aan gedaan klaagster over de opdracht te informeren. Dat hij dit heeft nagelaten is evenwel niet tuchtrechtelijk laakbaar. Beklaagde heeft gesteld dat hij gegadigde kopers over de gezamenlijke eigendom en het geschil tussen de eigenaren heeft geïnformeerd. Niet is gebleken dat klaagster deswege in haar belang is geschaad. Ook overigens is niet komen vast te staan dat beklaagde tegenover klaagster tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft.

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

Mevrouw **F.**, wonende te L., klaagster,

tegen:

de heer **P.**, makelaar in onroerende zaken te N., beklaagde

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij klaagschrift van 17 november 2015 met zestien bijlagen van mr. D., advocaat bij [kantoor naam], heeft, door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM, mevrouw F., wonende te L., hierna: klagster, bij de Raad een klacht ingediend tegen de heer P., makelaar in onroerende zaken te N. en lid van de NVM, hierna: beklagde.
- 1.2 Bij brief van 23 februari 2016 met acht bijlagen heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle hierboven genoemde stukken, waarvan de inhoud, evenals die van na te melden proces-verbaal van de zitting, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 20 april 2016, hebben partijen, klagster vergezeld door haar echtgenoot F. en mr. D., hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

2. De feiten

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

- 2.1 Klagster was samen met haar broer L., hierna: L., eigenaar van de woning met ondergrond en toebehoren, staande en gelegen te [adres], hierna: de woning of ook wel het perceel genoemd.
- 2.2 L. is eigenaar van de naastgelegen woning aan de [adres]. Klagster is eigenaar van de woning aan de [adres].
- 2.3 De verhoudingen tussen klagster en L. zijn ernstig verstoord geraakt. Beiden wilden de gezamenlijke eigendom opheffen, maar zij verschilden onder meer van mening over de wijze waarop dat diende te gebeuren. L. wilde de woning met ondergrond in zijn geheel verkopen; klagster wenste een deel van het perceel aan het hare toe te voegen en het overige te verkopen.

2.4 In of omstreeks januari 2014 hebben klaagster en L. beklagde aangewezen om hen te helpen bij de verdeling van het perceel en de verkoop van de woning. Een voorstel van beklagde voor een herverkaveling van het perceel en een plan van aanpak strookte te weinig met klaagsters wensen.

Bij e-mailbericht van 27 februari 2014 heeft beklagde aan klaagster onder meer meegedeeld:

“[-----]

Goed om nogmaals de situatie ter plaatse te bekijken, hiervoor heb ik ook uw broer uitgenodigd. Dan kunnen we met zijn drieën ter plekke tot concrete afspraken komen. Hij zal hierin het initiatief nemen, om te komen tot deze afspraak.

[-----]”

2.5 Vanwege onenigheid over een door klaagster geplaatste schutting heeft L. bij brief van 21 mei 2014 aan klaagster meegedeeld dat hij de woning uitsluitend in zijn geheel wil verkopen. Bij brief van 22 mei 2015 heeft klaagster geantwoord dat zij bij haar onder 2.3 omschreven standpunt bleef.

2.6 L. heeft niet meer gereageerd. Klaagster heeft haar rechtsbijstandsverzekeraar ingeschakeld. Bij e-mailbericht van 26 november 2014 heeft klaagster aan beklagde verzocht om een taxatie te verrichten van het door haar gewenste deel van het perceel en van het overblijvende deel.

2.7 Dezelfde dag heeft beklagde geantwoord:

“Geen enkel probleem, het contact met uw broer is vanuit mijn kant ook prima, het bleef alleen erg stil rondom de daadwerkelijke verkoop.

Binnen de NVM, zijn er wel een paar gedragsregels die ik in deze specifiek moet toepassen. Jullie zijn beide mijn opdrachtgever, dat betekent dat ik ook beide zal moeten rapporteren inzake de gestelde vragen. Wellicht is dit vanuit jullie kant niet wenselijk.”

Beklagde heeft vervolgens de NVM om een advies gevraagd en van deze een bevestiging gekregen dat hij moest streven naar een gezamenlijke opdracht. L. heeft daaraan niet meegewerkt.

- 2.8 In of omstreeks april 2015 heeft L. zonder medeweten van klaagster aan beklagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij verkoop van de woning, welke opdracht beklagde heeft aanvaard. Op 9 april 2015 heeft beklagde de woning op Funda geplaatst. De vraagprijs is gesteld op € 175.000,- k.k. Als status is vermeld dat de woning beschikbaar is en in overleg aanvaardbaar.
- 2.9 Op 10 april 2014 heeft klaagster telefonisch en schriftelijk, bij brief van 15 april 2015 van haar gemachtigde, bij beklagde haar beklag gedaan en verzocht de bemiddeling te staken. Bij e-mailbericht van 12 mei 2015 heeft beklagde meegedeeld, dat hij aan de juridische dienst van de NVM zijn handelwijze had voorgelegd en dat die paste in haar regelgeving; dat beklagde evenwel om andere redenen de bemiddeling bij verkoop staakt.
- 2.10 Bij factuur van 26 juni 2015 ter zake van marketingbudget (advertentiekosten en foto's etc.) heeft beklagde aan L. een bedrag van € 598,95 in rekening gebracht; bij factuur van 29 september 2015 ter zake van intrekingskosten een bedrag van € 3.294,23. De eerste factuur heeft L. volgens afspraak van hun beider advocaten aan klaagster toegezonden om het bedrag vanaf hun gezamenlijke rekening te voldoen; ten aanzien van de tweede factuur heeft L. aan klaagster bericht deze voor de helft te hebben betaald, met verzoek aan haar de andere helft te betalen.
- 2.11 In de periode van mei 2015 tot en met september 2015 heeft beklagde ten behoeve van de verkoop en overdracht werkzaamheden verricht.
- 2.12 Bij brief van 27 oktober 2015 heeft de gemachtigde van klaagster aan beklagde onder meer meegedeeld:

“[-----]

Cliënte is recent erachter gekomen dat u zich helemaal niet heeft onttrokken en actief met de zaak heeft bemoeid. Het blijkt dat u vanaf 12 mei 2015 werkzaamheden heeft verricht voor de verkoop van de woning en daarvoor de kosten in rekening heeft gebracht. Recent ontving cliënte van haar broer een afschrift van uw tweede factuur d.d. 29 september 2015 ad € 3.294,23, met het verzoek de helft aan u te betalen. Ook beschik ik over correspondentie van uw kantoor uit de periode na 12 mei 2015, waaruit ondubbelzinnig blijkt dat u werkzaamheden heeft verricht in deze kwestie. Met cliënte kan ik hieruit geen andere conclusie trekken dan dat u zich niet heeft gehouden

aan uw bevestiging van 12 mei jl.

[-----]”

- 2.13 Op 30 oktober 2015 heeft beklaagde telefonisch op de voornoemde brief van 27 oktober 2015 geantwoord. Bij e-mailbericht van 4 november 2015 heeft klagsters gemachtigde het antwoord van beklaagde samengevat:

[-----]

“U deelde mij – samengevat – mee dat u het met de klacht van cliënte oneens bent. U heeft aangegeven op voorhand goedkeuring van de NVM te hebben gekregen om de woning te koop te zetten, zonder cliënte daarin te kennen. Voorts stelt u na 12 mei slechts afrondende werkzaamheden te hebben verricht. U deelde mij mee dat u niet schriftelijk op de klacht zal reageren. Uw mondelinge boodschap volstaat, zo gaf u mij aan. U vroeg mij naar het doel van cliënte en of zij bereid is de kwestie in der minne te regelen. Zoals beloofd heb ik uw vraag aan cliënte voorgelegd.”

[-----]

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht luidt:

1. dat beklaagde, die een opdracht tot dienstverlening had gekregen van klagster en L. tezamen, eenzijdig, zonder toestemming van klagster en tegen haar belang in, de opdracht van L. de woning in de verkoop heeft genomen (belangenverstrengeling);
2. dat beklaagde ten onrechte in de verkoopadvertentie heeft vermeld dat de woning beschikbaar is en in overleg aanvaardbaar, hoewel hij wist dat overdracht van de woning zonder medewerking van klagster niet mogelijk was (onjuiste informatieverstrekking);
3. dat beklaagde heeft verklaard zich aan de verkoop te onttrekken, maar zich in werkelijkheid tot aan de overdracht van de woning actief met de koop/verkoop heeft bemoeid (zich niet houden aan de belofte zich te onttrekken);
4. dat beklaagde niet inhoudelijk op de klachten van klagster heeft gereageerd en niet heeft getracht escalatie van het geschil te voorkomen (niet inhoudelijk reageren op klachten).

3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht navolgend verweer gevoerd.

Klagsters broer heeft begin 2014 met beklaagde contact opgenomen over de verkoop

van de woning. Klaagster heeft daarna ook met beklaagde contact opgenomen; zij wilde ook verkopen, maar een gedeelte van het perceel aan zich laten overdragen. Beklaagde heeft daarin geadviseerd, maar klaagster en haar broer hebben over een herverkaveling geen overeenstemming bereikt. Omdat het verkoopobject niet bepaald was, had beklaagde geen opdracht en heeft hij ook geen verkoopactiviteiten ontwikkeld.

Toen klaagster aan beklaagde verzocht een taxatie te verrichten van het door haar gewenste deel van het perceel en van het overblijvende deel, heeft beklaagde, na ingewonnen advies van de juridische dienst van de NVM, gevraagd om een gezamenlijke opdracht van klaagster en haar broer. Die is niet ontvangen.

Begin maart 2015 heeft klaagsters broer aan beklaagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van de woning. Na wederom advies te hebben ingewonnen bij de juridische dienst van de NVM heeft beklaagde die opdracht aanvaard. Beklaagde heeft op grond van dat advies geen gevolg gegeven aan de sommatie van klaagsters adviseur om de opdracht terug te geven.

Toen de woning op Funda was geplaatst hebben zich meerdere gegadigde kopers gemeld. Beklaagde heeft hen de situatie uiteengezet en voor de medewerking van klaagster aan de verkoop een voorbehoud gemaakt.

Begin mei 2015 is met één van de gegadigden in beginsel overeenstemming bereikt onder voorwaarde van onder meer een bouwkundige keuring en de financiering van de koopprijs. Beklaagde heeft zich toen teruggetrokken, omdat hij voor een maand afwezig zou zijn van kantoor en hij zijn kantoor niet met problemen met klaagster wilde opzadelen. Beklaagde heeft dit en ook de financiële afwikkeling van de dienstverlening met de echtgenote van klaagsters broer besproken.

Na overleg tussen de advocaten van klaagster en haar broer heeft klaagster begin juli 2015 ingestemd met de eerder mondeling gesloten overeenkomst tussen haar broer en de gegadigde koper. Zowel daarvoor als daarna heeft de advocaat van klaagsters broer aan zijn kantoor aanvullende vragen om informatie gesteld, ook voortkomend uit overleg met klaagsters gemachtigde. Over het energielabel heeft klaagster zelfs rechtstreeks met beklaagde contact opgenomen; de ondertekende koopakte heeft zij aan zijn kantoor afgegeven.

Op de brief van 27 oktober 2015 van klaagsters gemachtigde heeft beklaagde telefonisch gereageerd. Hij heeft gevraagd wat klaagster met de klacht beoogde. Volgens beklaagde houdt die ermee verband, dat klaagster door haar broer is gevraagd de helft van beklaagdes nota's te betalen.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 Met betrekking tot onderdeel (1) van de klacht.

Het staat vast, dat beklaagde begin 2014 zowel door klaagster als door haar broer na hun gezamenlijk overleg is gevraagd diensten te verlenen bij de verkoop van de woning aan de [adres]. Klaagsters broer wenste verkoop van het geheel; klaagster wenste een deel van het perceel aan haar perceel toe te voegen en het overige te verkopen. Beklaagde heeft voor die verdeling een plan gemaakt, dat voor klaagster niet aanvaardbaar was. Vanwege gerezen onenigheid wenste haar broer naderhand alleen nog verkoop van het gehele perceel. Klaagster en haar broer hebben derhalve over de omvang van het te verkopen object geen overeenstemming bereikt. Bij gebreke daarvan kan niet gezegd worden, dat beklaagde is opgetreden als opdrachtnemer van klaagster en haar broer gezamenlijk. In beginsel stond het beklaagde dan ook vrij om in maart 2015 de opdracht van klaagsters broer tot dienstverlening bij verkoop van de woning aan te nemen.

Klaagster heeft betoogd dat het overleg dat zij met beklaagde heeft gevoerd over de herverkaveling van het perceel vertrouwelijk van aard was en daarom aan de aanvaarding van de opdracht van haar broer in de weg stond. Deze opvatting is onjuist. Het overleg over het herverkavelingsplan had geen vertrouwelijk karakter, reeds omdat dat met haar broer besproken moest worden.

Een en ander neemt overigens niet weg dat beklaagde verstandig er aan had gedaan klaagster over de opdracht van haar broer te informeren en zijn beslissing om de opdracht uit te voeren toe te lichten. Dat hij dit heeft nagelaten, is evenwel tuchtrechtelijk niet laakbaar.

4.2 Met betrekking tot onderdeel (2) van de klacht.

Dit onderdeel is ongegrond. Niet zijnde beklaagdes opdrachtgeefster is klaagster bij de vermelding van aanvaarding en beschikbaarstelling van het verkoopobject terecht niet vermeld in de verkoopadvertentie. Beklaagde heeft naar hij stelt gegadigde kopers over

de gezamenlijke eigendom en het geschil tussen de eigenaren geïnformeerd. Niet is gebleken dat klaagster deswege in haar belang is geschaad.

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

Beklaagde heeft door overlegging van correspondentie met de advocaat van klaagsters broer en met klaagster zelf voldoende aannemelijk gemaakt, dat hij op verzoek nog informatie heeft verstrekt en hand- en spandiensten heeft verleend ter bevordering van de eerder tot stand gekomen koopovereenkomst. Dat beklagde na te zijn teruggetreden - overigens om andere redenen dan klaagsters sommatie daartoe - nog bemiddelingswerkzaamheden heeft verricht, is niet gebleken. Ook dit onderdeel is ongegrond.

4.4 *Met betrekking tot onderdeel (4) van de klacht.*

Vaststaat dat beklagde op 30 oktober 2015 telefonisch op de brief van 27 oktober 2015 van klaagsters gemachtigde heeft gereageerd. Diens samenvatting van het gesprek bij e-mailbericht van 4 november 2015, door beklagde overigens betwist, geeft ervan blijk dat beklagde heeft getracht zijn standpunt aan hem duidelijk te maken en zijn bereidheid tot schikking uitgesproken. Onderdeel (4) is ongegrond.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM: verklaart de klacht tegen de beklagde ongegrond.

Aldus gewezen door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, J. Voorhoeve, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 28 juni 2016.