

Belangenbehartiging opdrachtgever. Te hoge vraagprijs. Ongepast optreden.

Beklaagde heeft in 2009 van klager en zijn ex-partner een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van hun woning ontvangen. Toen de woning in 2014 nog steeds niet was verkocht, heeft beklagde klager uitgenodigd voor een evaluatiegesprek waarbij hij als voorwaarde stelde dat klager voorafgaande aan het gesprek zou aangeven dat hij akkoord ging met de door beklagde geadviseerde vraagprijs. Beklaagde achtte verdere voortzetting van zijn opdracht zonder aanpassing van de vraagprijs niet zinvol en gaf aan de opdracht terug te geven indien klager niet met de voorgestelde verlaging van de vraagprijs zou instemmen. Klager verwijt beklagde dat hij een dergelijke voorwaarde aan het evaluatiegesprek verbonden heeft. Klager acht bovendien de wijze waarop beklagde e.e.a. aan hem heeft medegedeeld ongepast. De Raad overweegt dat een verkopend makelaar mede tot taak heeft om zijn opdrachtgever te adviseren over een realistische vraagprijs, ook als dat een lagere is dan de opdrachtgever in gedachten had. De makelaar is niet gehouden om zijn diensten te blijven aanbieden op basis van een vraagprijs die de makelaar op grond van zijn professionele kennis en ervaring en bij gebleken uitblijven van serieuze belangstelling voor het object, veel te hoog acht. Dat beklagde zijn opvatting over de vraagprijs op tamelijk indringende wijze heeft kenbaar gemaakt is niet tuchtrechtelijk laakbaar en de Raad acht de klacht ongegrond.

DE RAAD VAN TOEZICHT EINDHOVEN/MAASTRICHT VAN DE NEDERLANDSE
VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer G., wonende te B.,

gemachtigde: mr. M., verbonden aan [naam
rechtsbijstandsverzekeringsmaatschappij],
[adres rechtsbijstandsverzekeringsmaatschappij],
klager,

tegen:

De heer W., aangesloten NVM-makelaar,
verbonden aan makelaarskantoor [naam makelaarskantoor],
gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres makelaarskantoor],

beklaagde.

Verloop van de procedure

- 1.1. Per e-mail van 10 juni 2014, vergezeld van de e-mailwisseling tussen klager en beklagde, heeft de gemachtigde van klager een klacht ingediend tegen beklagde bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM, die deze klacht per brief van 17 juni 2014 heeft doorgeleid aan de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht.
- 1.2. Per e-mailbericht van 30 juni 2014, vergezeld van zijn e-mailbericht van 7 januari 2014 aan klager en diens ex-partner, heeft beklagde zich tegen de klacht verweerd.
- 1.3. Ter zitting van 24 september 2014 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon, bijgestaan door mr. M.;
 - beklagde in persoon.
- 1.4. De Raad heeft hen gehoord en hen in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader toe te lichten.

2. De feiten

- 2.1. De Raad heeft de feiten en de klacht grotendeels uit een aantal e-mailberichten afgeleid. 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. Vanaf 2 december 2009 bemiddelt beklaagde bij de verkoop van de woning van klager en diens ex-partner. Op 8 januari 2014 was op uitnodiging van beklaagde een evaluatiegesprek gepland.
- 2.3. Op 7 januari 2014 bericht beklaagde per e-mail aan klager en diens ex-partner dat de prijsdaling van gemiddeld 25% van woningen een reden temeer is om eens kritisch naar de prijsstelling van hun woning te kijken. In 2009 was de vraagprijs € 309.000,00 en in 2011 € 295.000,00. Beklaagde adviseert met een prijs naar buiten te treden van € 239.500,00 kosten koper en stelt:
“Alvorens wij een afspraak maken moet er bereidwilligheid zijn om met de gestelde prijs akkoord te gaan”.
- 2.4. Per e-mailbericht van 8 januari 2014 bericht klager aan beklaagde dat hij met hem een afspraak gemaakt had voor een evaluatiegesprek voor 8 januari om 09.00 uur waarbij de aanpassing van de prijs ook aan de orde zou komen zodat het mailbericht hem ten zeerste bevreedde.
Per e-mailbericht van 9 januari 2014 stelt beklaagde dat hij eerst dient te weten of klager bereidwillig is om de prijs aan te passen en dat hij anders genoodzaakt is de opdracht in te trekken.
In zijn reactie per e-mail op dezelfde dag stelt klager dat hij zich bereidwillig getoond heeft een gesprek aan te gaan over de aanpassing van de prijs en hij doet nogmaals het verzoek om een nieuwe afspraak te maken om dat te bespreken.
Later die dag schrijft beklaagde per e-mail aan klager:
“Heb je nu wel of geen bereidwilligheid om naar voornoemde prijs te gaan?”.

Per e-mail van 13 januari 2014 om 18.27 uur aan beklaagde doet klager zijn beklag over de aard en toon van diens reactie en diens blijvende weigering om zonder voorwaarden vooraf in gesprek te gaan.

Op diezelfde dag bericht beklaagde om 18.37 uur aan klager en diens ex-partner dat hij eerder aangegeven heeft dat de prijs van de woning naar € 239.000,00 moet, wil het pand verkoopbaar zijn. Anders heeft het geen zin het pand via hem te blijven aanbieden. Daarop wil beklaagde antwoord hebben van zowel klager als diens ex-partner.

Nog steeds op diezelfde dag, 13 januari 2014 om 18.57 uur, dient klager een klacht in bij de Afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM:

“Klacht betreft wijze van reageren op verzoeken en het stellen van, mijns inziens, niet reële voorwaarden. Tevens de in mijn ogen schofferende reactie op mijn klacht”.

- 2.5. In de daarop gevolgde maanden is geen oplossing tussen partijen tot stand gekomen, waarna op 17 juni 2014 de klacht op verzoek van klager is doorgeleid naar de Raad.

3. De klacht

- 3.1. De klacht houdt in dat klager van mening is dat beklaagde diens eigen uitnodiging voor een evaluatiegesprek gestand moet doen en wel zonder voorwaarden vooraf. Verder betreft de klacht de wijze van reageren door beklaagde op verzoeken en het door hem stellen van niet reële voorwaarden. Dat betreft het zeer kort vóór het afgesproken evaluatiegesprek stellen als voorwaarde dat klager akkoord dient te gaan met een prijsverlaging naar € 239.500,00 omdat anders door beklaagde de opdracht, tot bemiddeling bij verkoop, wordt teruggegeven.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde heeft vanaf 2 december 2009 het pand van klager en diens ex-partner in de verkoop. Er zijn diverse bezichtigingen geweest maar de

kijkers zijn allen afgehaakt. Medio 2010 heeft beklagde dit mondeling gemeld aan klager en tevens dat ze wellicht erg hoog begonnen waren. Hij heeft toen ook aangegeven dat het niet oneindig zou kunnen duren om de prijs ongewijzigd te laten.

Beklaagde heeft ervaren dat klager niet mee ging met acties of adviezen om de woning te verkopen. Gezien de voorgaande communicatie met klager was beklagde van mening dat een gesprek met hem geen zin had als hij niets aan de prijs wilde doen.

5. De beoordeling

5.1. De Raad overweegt dat beklagde na gedurende ruim vier jaar vruchteloze verkoopactiviteiten in redelijkheid heeft kunnen voorstellen om de prijs te verlagen. Het is dan ook begrijpelijk dat beklagde geen heil zag in verdere uitvoering van de opdracht, indien zijn advies om de vraagprijs aanmerkelijk te verlagen niet zou worden opgevolgd. Een makelaar die de opdracht heeft om te bemiddelen bij verkoop heeft mede tot taak de opdrachtgever te adviseren omtrent een realistische vraagprijs, ook als dat een lagere is dan de opdrachtgever in gedachten had, en is niet gehouden zijn diensten te blijven aanbieden op basis van een vraagprijs die de makelaar op grond van zijn professionele kennis en ervaring en bij gebleken uitblijven van serieuze belangstelling voor het object veel te hoog acht. Dat beklagde zijn opvatting omtrent de prijs voorafgaande aan het geplande evaluatiegesprek al schriftelijk aan klager kenbaar heeft gemaakt, is niet ongeoorloofd. Dat hij dat in casu op tamelijk indringende wijze heeft gedaan behoort bij de professionele vrijheid die een makelaar heeft om zijn woorden al naar gelang de omstandigheden van het geval te kiezen.

5.2. Uit de overgelegde mailwisseling noch uit hetgeen verder naar voren is gebracht blijkt niet dat beklagde zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden welke het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand.

5.3. De Raad acht de klacht ongegrond.

6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht NVM Eindhoven/Maastricht:
- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu, voorzitter, de heer H.J. van den Berg MRE RMT, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

10 november 2014

mr. A.H.L. Roosmale Nepveu
voorzitter

10 november 2014

mr. J.J.J.M. Leemans
secretaris