09-18

DE RAAD VAN TOEZICHT GRONINGEN VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM

Beweerdelijk onjuiste vraagprijs en te geringe verkoopactiviteiten. Beëindiging opdracht door makelaar na geuite kritiek.

Dat de vraagprijs onjuist is is niet komen vast te staan, zeker niet nu de echtgenoot van klaagster zelf ook makelaar is en zich intensief met de verkoop bemoeide. De door beklaagde ontplooide verkoopactiviteiten zijn gebruikelijk.
De geschillencommissie makelaardij sprak zich reeds uit over de beëindiging van de opdracht door de makelaar en zag daarin aanleiding om de vergoeding aan de makelaar te verlagen. Waar dit zo is ziet de raad geen aanleiding om ook nog een tuchtrechtelijke sanctie op te leggen.

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

mevrouw A.**S.-R.** , wonende te W, klaagster,

tegen

mevrouw **M.J. L.**, makelaar o.g. te L,
voorheen lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM, thans aangesloten NVM-makelaar, beklaagde

1. Verloop van de procedure

1.1. Bij brief van 21 oktober 2008, gericht aan de Vereniging, heeft klaagster tegen beklaagde een klacht ingediend. Naar aanleiding van deze klacht is er correspondentie geweest en verder contact tussen de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging, klaagster, haar dochter mevrouw B.E.K-S..en beklaagde. Dit contact heeft niet tot een minnelijke regeling geleid en bij e-mailbericht van 26 oktober 2009 heeft klaagster de afdeling verzocht de zaak in handen te willen stellen van de Raad ter behandeling.
Bij brief met bijlagen van 27 oktober 2009 heeft de afdeling deze klacht ter kennis gebracht van de Raad.

1.2. Namens beklaagde is door mevrouw mr. N.W. Sprenger-Andela verbonden aan DAS Rechtsbijstand te Amsterdam op 1 februari 2010 een verweerschrift met bijlagen ingediend.

1.3. Bij brief van 24 februari 2010 met bijlagen heeft mevrouw K.-S. namens haar moeder nog nadere stukken ter kennis gebracht van de Raad.

1.4. De mondelinge behandeling van deze klacht heeft plaatsgevonden op 12 maart 2010, waar namens klaagster haar dochter mevrouw B.E.K.-S., vergezeld door haar echtgenoot de heer E.K., aanwezig was en voorts beklaagde, vergezeld door haar gemachtigde en de heer

H.M.B. te D.
Door c.q. namens partijen is de klacht nader mondeling toegelicht en is op vragen van de Raad geantwoord.

1.5. Door de voorzitter is aan partijen voorgehouden dat de Raad slechts de tuchtrechtelijke aspecten van de klacht beoordeelt en geen uitspraak doet over eventuele civielrechtelijke aspecten of schadevergoedingen.

2. De feiten

2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of niet behoorlijk gemotiveerd betwist alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staan tussen partijen de navolgende feiten vast.

2.2. Van wijlen de heer L.J. S.., de overleden echtgenoot van klaagster, heeft beklaagde in mei 2008 een opdracht tot dienstverlening bij verkoop ontvangen met betrekking tot de woning aan de P-dijk 23 te L. Op 6 juli 2008 is de heer S overleden.

2.3. Met betrekking tot de uitvoering van de opdracht tot verkoop is vervolgens na verloop van tijd een gespannen verhouding ontstaan tussen familieleden van de overledene en beklaagde. Een en ander blijkt uit overgelegde e-mailcorrespondentie en hetgeen partijen ter zitting aan de Raad meedeelden.

2.4. Op 4 augustus 2008 heeft beklaagde aan de erven S meegedeeld in een e-mailbericht dat zij de opdracht wenste te beëindigen.

2.5. Op 27 november 2008 heeft klaagster zich namens de gezamenlijke erven gewend tot de Geschillencommissie Makelaardij met diverse vorderingen. In deze zaak heeft de Geschillencommissie een bindend advies aan partijen toegezonden op 23 oktober 2009, waarin is bepaald dat beklaagde een vergoeding diende te betalen aan klaagster van € 100,-- en een bedrag van € 75,-- ter zake van betaald klachtengeld. Het meer of anders gevorderde werd door de Commissie afgewezen.

2.6. Blijkens het ingediende verzoek van klaagster bij de Geschillencommissie omvatte het aangedragen feitenmateriaal in grote lijnen dezelfde aspecten als thans aan de Raad voorgelegd.
De Commissie heeft de vordering van klaagster tot berisping en bestraffing afgewezen omdat de Geschillencommissie Makelaardij geen tuchtrechter is en de vordering tot schadevergoeding omdat niet is komen vast te staan dat er sprake is van een tekortkoming van beklaagde.

3. De klacht

3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven houdt de klacht in dat beklaagde anders heeft gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt bij de uitvoering van een aan haar gegeven opdracht tot dienstverlening bij verkoop door:
- onjuiste advisering met betrekking tot de waarde en de vraagprijs van het te verkopen

object;
- in gebreke te blijven met verkoopbevorderende activiteiten;
- onvoldoende aandacht te schenken aan vragen en adviezen van klaagster en haar familie;
- onvoldoende verslaglegging te doen van de voortgang van de verkoopactiviteiten;
- eenzijdig de opdracht tot dienstverlening op te zeggen;
- een intaketarief in rekening te brengen, gebaseerd op een veel te hoog gestelde vraagprijs.

4. Het verweer

4.1. Beklaagde merkt samengevat tot haar verweer het navolgende op. Beklaagde ontkent met betrekking tot haar optreden als verkopend makelaar onjuist te hebben gehandeld, onjuist te hebben geadviseerd of anderszins in gebreke te zijn gebleven.

4.2. Ten bewijze van haar voortdurende activiteiten legt beklaagde aan de Raad een verslaglegging over betreffende de periode 20 mei 2008 tot 12 augustus 2008, waaruit blijkt welke aandacht zij aan deze opdracht heeft gegeven.

4.3. De vraagprijs is door beklaagde bepaald in overleg met wijlen de heer L.J. S., die haar onder meer vertelde dat er sprake was geweest om op de vrije ruimte van de te verkopen kavel een vrijstaande woning te mogen bouwen met daarbij een ontsluiting naar de openbare weg.
In verband daarmee heeft beklaagde toen een vraagprijs genoemd tussen € 225.000,-- en € 235.000,--.

4.4. Toen beklaagde vervolgens bij de uitvoering van haar opdracht informatie inwon bij de gemeente over de mogelijkheden van het te verkopen object, het geldend bestemmingsplan etc., bleek haar dat de bouw van een tweede woning niet (meer) mogelijk was en evenmin de aanleg van een andere ontsluitingsweg.
Dat heeft geleid tot een aanpassing van de vraagprijs en in de uiteindelijk door de heer S getekende opdracht tot dienstverlening is die gesteld op € 198.000,--.

4.5. De uitvoering van de opdracht, waaronder de plaatsing van de verkoopborden, de advertenties, heeft op de gebruikelijke termijn plaatsgevonden en in overleg met de opdrachtgever. Wat de advertenties betrof, gaf de opdrachtgever de voorkeur aan een plaatselijk blad en beklaagde heeft daarover adviezen gegeven.

4.6. Na het overlijden van opdrachtgever op 6 juli 2008 heeft beklaagde diverse malen verzocht om een verklaring van erfrecht; dat heeft zij op terughoudende wijze, mondeling, gedaan, vanwege de trieste omstandigheden. De verkoopactiviteiten echter dienden wel voortgang te vinden en beklaagde diende zich te oriënteren met betrekking tot de nieuw ontstane juridische situatie. Deze verklaring van erfrecht heeft zij niet gekregen.

5. De beoordeling van het geschil

5.1. De klacht richt zich tegen makelaar mevrouw M.J. L., thans aangesloten NVM makelaar. De Raad van Toezicht Groningen is derhalve bevoegd om van deze klacht kennis te nemen.

5.2. De periode tussen de datum van aanvaarding van de opdracht en de beëindiging daarvan bedraagt nauwelijks tweeënhalve maand. Uit de mededelingen van partijen en uit de overgelegde e-mailcorrespondentie blijkt dat in die betrekkelijk korte periode het onderling vertrouwen steeds geringer is geworden, de irritaties steeds groter en dat een en ander uiteindelijk culmineerde in een beëindiging van de opdracht door beklaagde.

5.3. Over de wijze waarop beklaagde de haar gegeven opdracht heeft uitgevoerd en de activiteiten die zij heeft ontplooid, verschillen partijen van mening. Beklaagde legt een lijst over van al haar activiteiten in de genoemde periode en klaagster de aan beklaagde toegezonden e-mailberichten waaruit het ongenoegen van opdrachtgever blijkt.

5.4. Wat betreft het klachtonderdeel over de geadviseerde vraagprijs is de Raad van oordeel dat het relaas van beklaagde over de wijze van totstandkoming van die vraagprijs, plausibel is. Dat deze vraagprijs, nadat beklaagde zich als verkopend makelaar had teruggetrokken, niet is gerealiseerd, kan niet zonder meer aan beklaagde worden toegerekend.

5.5. Daar komt bij dat de heer S de door beklaagde genoemde vraagprijs heeft geaccordeerd en dat onbetwist is dat de echtgenoot van klaagster zelf ook makelaar is. Uit de e-mailcorrespondentie blijkt hoe deze echtgenoot zich actief heeft bemoeid met de verkoop van het object, zodat de Raad het aannemelijk acht dat hij de heer S niet heeft afgeraden de geadviseerde vraagprijs te accorderen en die op een lager bedrag te stellen. De Raad acht dit klachtonderdeel ongegrond.

5.6. De activiteiten van beklaagde en haar contacten met haar opdrachtgever zijn, als de opgave van beklaagde wordt gevolgd, gebruikelijk en niet op de lange baan geschoven. De Raad acht klaagster er niet in geslaagd aannemelijk te maken dat beklaagde op dit punt jegens haar in gebreke is gebleven.

5.7. Wat betreft het klachtonderdeel dat beklaagde, nadat enige kritische vragen waren gesteld, de opdracht heeft beëindigd, overweegt de Raad dat ook reeds de Geschillencommissie Makelaardij zich over dit aspect heeft gebogen. De Geschillencommissie heeft in het handelen van beklaagde aanleiding gezien de haar toekomende vergoeding te verlagen, mede gezien het ongemak dat aan klaagster is toegebracht.

5.8. Deze materiële beoordeling door de Geschillencommissie acht de Raad juist, maar ook niet weer van een zodanig gewicht dat daarop vervolgens ook (nog eens) een tuchtrechtelijke sanctie zou moeten volgen, mede gezien de opgelegde sanctie. De Raad verklaart daarom dit klachtonderdeel eveneens ongegrond.

5.9. De Raad doet op grond van het bovenstaande uitspraak als na te melden.

6. De beslissing

6.1. De Raad verklaart de ingediende klacht in alle onderdelen ongegrond.

ALDUS gewezen te Groningen op 12 maart 2010 door mr. B. van den Bosch, voorzitter, C.A. Voogd, lid, en de secretaris mr. G.J. Niezink.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op 7 juli 2010.

mr. B. van den Bosch,
voorzitter

mr. G.J. Niezink,
secretaris