

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

Klager heeft zijn makelaar (beklaagde) in 2006 een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van zijn woning verstrekt. De vraagprijs werd bepaald op EUR 619.000,--. Nadat klager in maart 2013 bericht had ontvangen dat de bank i.v.m. betalingsachterstanden tot executieveiling wilde overgaan, werd de woning alsnog via beklagde voor EUR 402.500,-- verkocht. Klager verwijt beklagde dat hij bij de uitvoering van zijn verkoopopdracht op verschillende punten is tekortgeschoten en dat hij zich jegens klager onbehoorlijk zou hebben gedragen. De makelaar zou dan ook geen recht hebben op (volledige) betaling van de door hem aan klager in rekening gebrachte courtage.

Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat de makelaar zijn werkzaamheden niet naar behoren heeft uitgevoerd noch dat de makelaar zich in ander opzicht jegens klager tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen. Beklaagde heeft onbetwist gesteld dat klager voorafgaande aan het transport mondeling heeft kenbaar gemaakt niet tot integrale betaling van de courtagenota over te zullen gaan. Onder deze omstandigheden stond het de makelaar vrij over te gaan tot incasso.

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

de heer **B.**

tegen

de heer **M.** ([naam makelaarskantoor])

1. Inleiding

Bij brief van 13 januari 2014 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de "Raad", gezonden. Blijkens dit dossier heeft de heer B., wonende te R., hierna te noemen "klager", een klacht ingediend tegen de heer M. van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te B., hierna te noemen "beklaagde".

Bij brief van 7 februari 2014 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 5 maart 2014 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager als

beklaagde in persoon aanwezig. Klager werd vergezeld door de heer D. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Naam makelaarskantoor] is lid van de NVM en de heer M. is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

2. Feiten

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 volgende vast:

- de klacht heeft betrekking op de dienstverlening van beklaagde in verband met de verkoopbegeleiding van een onroerende zaak staande en gelegen te B. (hierna: “de woning”) van klager.
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de verkoop van de onroerende zaak staat het volgende vast:
 - klager was eigenaar van de woning;
 - de woning was belast met een hypothecaire geldlening van de (naam Bank), hierna te noemen “de bank”;
 - in mei 2006 is een overeenkomst tot dienstverlening bij verkoop van de woning getekend door klager en beklaagde. De vraagprijs is in de overeenkomst bepaald op een bedrag van € 619.000,00 kosten koper.
 - op 5 maart 2013 heeft klager van een notariskantoor een brief ontvangen met de volgende mededeling:

“Bij brief van de bank (red.) is aan mij opdracht gegeven om, in verband met een achterstand in de betaling en beslaglegging, over te gaan tot openbare executieveiling (...).”

- op 7 maart 2013 heeft beklaagde het volgende e-mailbericht gezonden naar de bank en klager:

“Naar aanleiding van een bezichtiging, zoals deze op zaterdag 23 februari jongstleden (...) met een belangstellend echtpaar heeft plaatsgevonden, kunnen wij u hierbij mededelen, dat deze belangstellenden een eerste bod hebben uitgebracht ter grootte van € 375.000,- (...) kosten koper, onder de nader vermelde (ontbindende) voorwaarden: (...)

Rekening houdend met alle daarvoor in aanmerking komende factoren hebben wij u, als ook de betrokken eigenaar/verkoper, onze opdrachtgever klager (red.), geadviseerd een tegenbod uit te brengen ter grootte van € 435.000,- (...) kosten koper. Op deze wijze kunnen de belangstellenden worden uitgenodigd om een hoger tweede bod uit te brengen. U beiden heeft met dit advies kunnen instemmen.”

- Op 9 maart 2013 heeft beklagde het volgende e-mailbericht gestuurd naar klager en de bank:

“Allereerst moet ondergetekende u tot zijn spijt mededelen, dat in zijn e-mailbericht van donderdag 7 maart (...) abusievelijk een onjuist eerste bod is vermeld; € 375.000,- kosten koper, in plaats van het daadwerkelijk door betrokken belangstellenden gedane eerste bod ter grootte van € 370.000,- kosten koper. (...) Het juiste bod is op 5 maart (...) direct na ontvangst, wel telefonisch door ondergetekende doorgegeven aan de eigenaar/verkoper, onze opdrachtgever klager (red.). Vanmiddag hebben de betrokken belangstellenden een tweede bod uitgebracht ter grootte van € 375.000,- (...) kosten koper, onder de nader vermelde (...) ontbindende voorwaarden: (...)

Rekening houdend met alle daarvoor in aanmerking komende factoren willen wij u, alsook de klager (red.), adviseren om een tweede tegenbod uit te brengen ter grootte van € 430.000,- (...)

kosten koper. Op deze wijze kunnen de belangstellenden worden uitgenodigd om een derde hoger bod uit te brengen.”

- Vervolgens zijn door klager en belangstellenden over en weer diverse biedingen uitgebracht.
- Op 16 april 2013 is door beklaagde het volgende e-mailbericht gestuurd naar klager met een kopie naar de bank:

“Voor de goede orde bevestigen wij hierbij het telefoongesprek, zojuist gevoerd tussen u en ondergetekende, betreffende de onroerende zaak (red.).

Na ampele overweging kunt u instemmen met het laatstelijk door de betrokken belangstellenden gedane eindbod ter grootte van € 402.500,- (...) kosten koper.

De notariële eigendomsoverdracht en feitelijke levering en aanvaarding zullen plaatsvinden uiterlijk op vrijdag 24 mei aanstaande.(...)”

- Op 17 april 2013 is de concept koopakte door beklaagde naar klager gestuurd.
- De koopovereenkomst van de woning is door onderscheidenlijk koper en verkoper ondertekend op 29 april en 1 mei 2013.
- Op 21 mei 2013 heeft de betrokken notaris bij de overdracht de volgende e-mail aan klager gezonden:

“Van een medewerker van de bank (red.) heb ik vandaag begrepen dat er akkoord gegaan wordt met de betaling van een bedrag ad € 5.000,00 aan beklaagde (red.) de declaratie van de makelaar bedraagt € 8.425,91 (zie bijlage); derhalve verzoek ik u ervoor zorg te dragen dat het resterende bedrag ad € 3.425,91 uiterlijk op 24 mei aanstaande om 10.15 uur (zijnde de overdrachtsdatum en het overdrachtstijdstip) is bijgeschreven op één van onze rekeningen.”

- Klager heeft per mail van 22 mei 2013 aan de betrokken notaris laten weten een bedrag van € 1.000,00 vrij te kunnen maken voor beklaagde.
- Beklaagde heeft op 22 mei 2013 aan de betrokken notaris laten weten in te stemmen met betaling van € 1.000,00 alsmede dat hij zich met klager zelf zal verstaan over het restant verschuldigde.
- Bij e-mail bericht van 23 mei 2013 heeft klager beklaagde bericht dat hij nu pas heeft begrepen dat de door de bank toegezegde € 5.000,00 ten laste van hem zal worden gebracht. Klager heeft de notaris opdracht gegeven de nota van beklaagde niet te voldoen.
- Beklaagde heeft klager bij e-mail van 23 mei 2013 gesommeerd tijdig tot betaling van de nota over te gaan.
- Op 24 mei 2013 is de woning geleverd aan de koper voor een koopprijs van € 402.500,00;
- Op 27 mei 2013 heeft klager bij deurwaardersexploit een aanzegging ontvangen waaruit volgt dat klager aan beklaagde een bedrag verschuldigd is ad € 154.377,37;
- Op 30 mei 2013 heeft klager bij deurwaardersexploit een aanzegging ontvangen waaruit volgt dat klager aan beklaagde een bedrag verschuldigd is ad € 8.425,91.
- Op 24 juni 2013 heeft de advocaat van beklaagde een sommatiebrief gestuurd naar klager:

“(...) De courtage van beklaagde (red.) bedraagt EUR 8.425,91, welk bedrag opeisbaar is ten tijde van de juridische levering van onderhavige onroerende zaak bij de notaris. Met de bank (red.) was aanvankelijk overeengekomen dat van de totaal verschuldigde courtage een bedrag van EUR 5.000,- via de notariële nota van afrekening aan beklaagde (red.) betaald zou worden, en dat u daarnaast EUR 3.425,91 zou voldoen. U weigerde echter uw medewerking te verlenen aan bovengenoemde regeling en verbood betaling van de nota van beklaagde (red.) bij de overdracht van de woning. U heeft EUR 1.000,00 aan beklaagde (red.) betaald.

Derhalve staat op de factuur d.d. 24 mei 2013 nog 7.425,91 open. [Incassoburo] heeft u op 30 mei 2013 gesommeerd om deze openstaande factuur te voldoen. Tevens heeft u de facturen d.d. 3 augustus 2011, 3 oktober 2011 en 4 april 2012 niet voldaan. Derhalve heeft u een bedrag van EUR 7.815,91 tot op heden onbetaald gelaten.

(...)

Ik stel u tot 1 juli 2013 in de gelegenheid om u tot de Geschillencommissie Makelaardij te wenden. (...) Indien u geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om uw klachten aan de geschillencommissie voor te leggen, verzoek ik en, voor zover nodig, sommeer ik u om het verschuldigde bedrag van EUR 7.815,91 binnen 7 dagen na heden te storten op mijn derdenrekening (...).”

- Op 23 juli 2013 heeft een zitting plaatsgevonden bij de Rechtbank Rotterdam, sector kanton, naar aanleiding van een door beklagde uitgebrachte dagvaarding tot betaling van de geldsom.

3. Klacht

Klager is van mening dat beklaagde tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot opdracht en niet heeft gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot te werk zou zijn gegaan door:

- a. de woning niet voor een marktconforme prijs te verkopen;
- b. klager onder druk te zetten, opdat hij de woning zou verkopen;
- c. zich onbehoorlijk heeft gedragen jegens klager;
- d. de levering van de woning heeft proberen te blokkeren;
- e. de belangen van de bank te laten prevaleren boven de belangen van klager;
- f. ten onrechte courtagekosten bij klager in rekening te brengen;
- g. een deurwaarder opdracht te geven een incassodagvaarding te betekenen;
- h. een dwangbevel af te geven en een vordering in te stellen van € 163.910,99;
- i. het overleggen van privé stukken van klager in gerechtelijke procedures.

4. Verweer

Beklaagde heeft allereerst gesteld dat klager zich niet heeft gewend tot de geschillencommissie Makelaardij. Beklaagde heeft klager in zijn brief van 23 juni 2013 op deze mogelijkheid gewezen. Verweerder heeft betwist dat hij tekort is geschoten in de overeenkomst tot opdracht alsmede dat hij niet zou hebben gehandeld zoals een redelijk bekwaam en redelijk vakgenoot te werk zou zijn gegaan.

Ten aanzien van klachtenonderdeel a

Beklaagde heeft gesteld dat hij zich heeft ingespannen om de woning te verkopen. Er hebben meerdere bezichtigingen plaatsgevonden. Daarnaast heeft beklaagde aangegeven dat hij veelvuldig heeft gecommuniceerd en onderhandeld met belangstellenden. Beklaagde heeft klager van aanvang geadviseerd een vraagprijs van net onder de € 600.000,00 te hanteren. Klager wenste echter een vraagprijs van € 619.000,00 te hanteren.

Voorts heeft beklagde gesteld dat dankzij zijn inspanningen de woning uiteindelijk is verkocht voor een koopprijs van € 402.500,00 kosten koper. Dit terwijl het eerste bod van de uiteindelijke kopers € 370.000,00 bedroeg en de bank al instemming had gegeven voor een lagere koopprijs van € 380.000,00,00.

De uiteindelijke verkoopprijs is alleszins redelijk, mede gelet op de volgende omstandigheden zijnde:

- de druk van een naderende openbare verkoop van de woning door de bank;
- de lange periode dat de woning te koop stond;
- de toestand op de woningmarkt;
- het feit dat de klager zelf heeft ingestemd met de verkoopprijs.

Ten aanzien van klachtenonderdeel b

Beklaagde heeft betwist dat hij klager onder druk heeft gezet de woning te verkopen, hij stelt dat hij juist de belangen van klager heeft behartigd door te trachten een zo gunstig mogelijke oplossing te bereiken. Indien sprake zou zijn van enige druk, zou sprake zijn van druk van de bank, omdat de bank voornemens was de woning openbaar te verkopen.

Beklaagde heeft gesteld dat hij pas een concept koopakte heeft opgesteld, nadat koper en klager tot overeenstemming waren gekomen over de verkoop van de onroerende zaak.

Ten aanzien van klachtenonderdeel c

Beklaagde heeft betwist dat hij zich onbehoorlijk jegens klager heeft gedragen.

Ten aanzien van klachtenonderdeel d

Beklaagde heeft gesteld dat hij onder druk van de naderende datum waarop de notariële eigendomsoverdracht en feitelijke levering zouden plaatsvinden, heeft ingestemd met een voorlopige betaling door klager van € 1.000,00.

Ten aanzien van klachtenonderdeel e

Beklaagde heeft betwist dat hij de belangen van de bank heeft laten prevaleren boven de belangen van klager. Beklaagde heeft – nadat de bank had medegedeeld

dat zij gebruik wilde maken van haar recht van parate executie – tevergeefs geprobeerd te bemiddelen tussen klager en de bank.

Ten aanzien van klachtenonderdeel f

Beklaagde is van mening dat hij terecht courtagekosten aan klager in rekening heeft gebracht overigens conform partijen in de overeenkomst tot opdracht zijn overeengekomen

Voorts heeft beklaagde gesteld dat de bank op 5 juli 2013 heeft aangeboden (geheel onverplicht) een gedeelte van de nota van beklaagde ad € 5.000,00 (inclusief BTW) te betalen en dit bedrag is voldaan op 23 september 2013. Beklaagde heeft zijn eis in de incassoprocedure tegen klager daarop verminderd met € 5.000,00.

Ten aanzien van klachtenonderdeel g

Beklaagde stelt dat hij klager heeft verzocht – en voor zover nodig heeft gesommeerd – uiterlijk op 24 mei 2013 om 10.15 uur gevolg te geven aan de financiële verplichtingen van klager jegens beklaagde welke voortvloeide uit de door klager aan beklaagde verstrekte opdracht tot het verlenen van diensten bij verkoop van de woning. Nu klager hiermede in gebreke bleef, heeft beklaagde de vordering ter incasso uit handen gegeven.

Ten aanzien van klachtenonderdeel h en i

Beklaagde heeft in zijn verweer geen reactie gegeven op deze klachtenonderdelen.

5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Desgevraagd heeft klager bevestigd dat de kern van de klacht betreft een verregaande ontevredenheid aan de zijde van klager over de kwaliteit van de dienstverlening door beklaagde. Meer in bijzonder betreft het dan het feit dat de woning niet conform een marktconforme prijs is verkocht, het feit dat de woning onder druk is verkocht, het feit dat beklaagde achter de rug van klager om afspraken

met de bank heeft gemaakt over betaling van zijn (courtage)nota en het onbehoorlijk gedrag van beklaagde.

Klager is van mening dat beklaagde in de periode 2006 tot 2008 nauwelijks iets heeft gedaan om tot verkoop van de woning te komen. Klager heeft gesteld dat beklaagde hem na de inspectie van de woning voor de oplevering heeft uitgekafferd wegens het niet (volledig) betalen van de courtagenota. Drie en vijf dagen na de levering heeft de deurwaarder in opdracht van beklaagde een tweetal aanzeggingen aan klager betekend. Vervolgens heeft beklaagde klager in rechte betrokken en de zaak op de spits gedreven.

Beklaagde heeft geen verklaring waarom in de periode 2006-2008 de woning van klager niet is verkocht. Beklaagde heeft klager geadviseerd een vraagprijs net onder de € 600.000,00 te hanteren. Klager gaf toen aan geen haast te hebben en wenste aan te vangen met een vraagprijs van € 619.000,00. Beklaagde heeft in de betreffende periode nooit een bod ontvangen. Wel heeft beklaagde regelmatig overleg met klager gehad over de hoogte van de vraagprijs.

Beklaagde heeft gesteld dat de bank bereid was de hypothecaire inschrijving door te doen halen na voldoening van de koopsom en kosten en betaling van een bedrag van € 5.000,00 te vermeerderen met BTW. Klager heeft met dit laatste niet ingestemd. Klager was slechts bereid een bedrag van € 1.000,00 aan beklaagde te betalen. Ten tijde van de oplevering op 24 mei 2013 heeft beklaagde aan klager gevraagd hoe hij dacht zijn nota te gaan betalen. Klager heeft hierop aan beklaagde medegedeeld dat hij de nota niet ging betalen. Beklaagde betwist dat hij zich tijdens dit gesprek onbehoorlijk jegens klager heeft gedragen. Vervolgens heeft het transport plaatsgevonden en heeft beklaagde de deurwaarder opdracht gegeven over te gaan tot incasso van de courtagenota. De deurwaarder heeft vervolgens een fout gemaakt en op 27 mei 2013 in de aanzegging abusievelijk de restant hypotheekschuld opgenomen in plaats van de verschuldigde courtagenota. Beklaagde heeft dit opgemerkt toen hij van de deurwaarder de betekende aanzegging heeft ontvangen. Beklaagde heeft dit direct bij de deurwaarder gemeld, waarna op 30 mei 2013 een correcte aanzegging door de deurwaarder aan klager is betekend.

6. Beoordeling van de klacht

De Raad stelt vast dat de klacht in de kern ziet op de dienstverlening van beklaagde aan klager, reden waarom de diverse klachtonderdelen gezamenlijk worden besproken. Op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting kan de Raad niet vaststellen dat beklaagde zijn werkzaamheden voor klager niet naar behoren heeft uitgevoerd noch dat beklaagde zich in ander opzicht jegens klager tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gedragen. De stukken bieden onvoldoende aanknopingspunten om vast te stellen dat beklaagde in de periode 2006-2008 onvoldoende voor klager zou hebben gedaan om tot verkoop van de woning te komen. Beklaagde heeft onbetwist gesteld dat hij tevergeefs een lagere vraagprijs heeft geadviseerd en dat klager bij aanvang aan heeft gegeven geen haast te hebben.

Gelet op de omstandigheden in 2013, te weten: de crisis op de huizenmarkt en de gedwongen verkoop, heeft beklaagde aannemelijk gemaakt dat hij heeft getracht een zo hoog mogelijke verkoopprijs voor klager te realiseren. Niet is gebleken dat beklaagde de belangen van de bank heeft laten prevaleren boven de belangen van klager.

De Raad is van oordeel dat in normale omstandigheden het uit handen geven van een vordering drie dagen na het transport van een woning prematuur is. In de gegeven omstandigheden acht de Raad het handelen van beklaagde ter zake niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Klager had immers voorafgaande aan het transport, ook via de notaris, duidelijk gemaakt dat hij niet zou overgaan tot integrale betaling van de courtagenota. Beklaagde heeft onbetwist gesteld dat klager voorafgaande aan het transport mondeling aan beklaagde kenbaar heeft gemaakt niet tot integrale betaling van de courtagenota over te zullen gaan. Onder deze omstandigheden stond het beklaagde vrij over te gaan tot incasso. Dat de deurwaarder in eerste instantie een onjuiste aanzegging aan klager heeft betekend, kan beklaagde niet tuchtrechtelijk worden verweten, te meer niet nu beklaagde onmiddellijk nadat hij van die fout kennis had genomen aan de deurwaarder heeft verzocht diens fout te herstellen. Klager heeft zijn klacht omtrent het overleggen van privé stukken in de gerechtelijke procedure onvoldoende gesubstantieerd, zodat dit klachtonderdeel niet kan worden vastgesteld.

Gelet op het vorenstaande acht de Raad de klacht ongegrond.

7. **Beslissing**

De raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 5 maart 2014 door de raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).

voorzitter

secretaris