

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Onzorgvuldig handelen.

Klagers hebben hun makelaar een opdracht tot dienstverlening bij verkoop/tijdelijke verhuur van een appartement verstrekt. Daarnaast hebben zij beklagde ook bij de verkoop van een andere woning ingeschakeld. Klagers menen dat beklagde t.a.v. de beide woningen in de uitvoering van zijn opdracht tekort geschoten is. Beklaagde zou op diverse punten tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld.

De Raad concludeert dat niet is gebleken dat de belangen van klagers niet op een behoorlijke wijze door (het kantoor van) beklagde zijn behartigd. Het komt de Raad voor dat botsende karakters van klager en beklagde het probleem zijn (geweest). Dat beklagde zich in tuchtrechtelijk opzicht laakbaar heeft gedragen is niet komen vast te staan.

UITSPRAAK

In de klacht van:

De heer en mevrouw B.

tegen:

de heer [X] ([makelaarskantoor X])

(14.08)

1. Inleiding

Bij brief van 12 mei 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 hebben de heer B. en mevrouw B., wonende te O., hierna te noemen "klagers", een klacht ingediend tegen de heer [X] van het makelaarskantoor [X], gevestigd te O., hierna te noemen "beklaagde".

Bij brief van 4 juni 2014 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 25 juni 2014 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager als beklagde in persoon aanwezig. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Makelaarskantoor X] is lid van de NVM en de heer [X] 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 beklagde in verband met (a) de verkoop- en verhuurbegeleiding van het appartement te [adres], hierna te noemen: “het appartement”, (b) de verkoopbegeleiding van de woning te N., hierna te noemen “de woning”
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de dienstverlening van beklagde staat het volgende vast, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de twee hiervoor genoemde onroerende zaken:

Appartement

- Op 28 februari 2013 heeft beklagde naar klagers per brief de concept opdracht tot verhuur gestuurd.
- Beklaagde heeft in een brief van 11 maart 2013 de tussen partijen gemaakte afspraken vastgelegd. Deze brief is door klagers op 14 maart 2013 voor akkoord ondertekend.
- Beklaagde heeft op 19 april 2013 een brief gestuurd naar beklagde met de volgende inhoud:

“Bijgaand doen wij u de woninginfo, zoals wij deze op onze kantoren aanbieden, toekomen. Wij verzoeken u op- of aanmerkingen ten aanzien van de tekst, of uw algehele goedkeuring van de woning info zo spoedig mogelijk

telefonisch (...) aan ons door te geven. Zodra wij uw goedkeuring hebben, zullen wij de woning op internet plaatsen.”

- Klagers hebben beklagde opdracht gegeven het appartement te verkopen, hiertoe is op onderscheidenlijk 6 en 10 juni 2013 een overeenkomst “Opdracht tot verkoop” ondertekend.
- Op 24 november 2013 hebben klagers het volgende e-mailbericht gestuurd naar beklagde:

“Ik heb u destijds opdracht gegeven tot tijdelijke verhuur of verkoop van [het appartement].

Mijn vraagprijs euro 325.000 k.k. + euro 5000 overname stoffering.

Het telefoongesprek van jl. dinsdag was tamelijk bizar.

Ik blijf bij de bovenvermelde vraagprijs + overnamekosten.

Binnenkort neem ik contact met u op voor een afspraak om de relatie met uw kantoor te evalueren.”

- Op 5 december 2013 hebben klagers de volgende e-mail gestuurd naar beklagde:

“Hiermede bevestig ik het telefoongesprek van hedenmorgen (..) waarin u mij mededeelde dat aspirant koper mijn vraagprijzen (onroerend goed 325.000= k.k. en voor stoffering 5.000=) heeft geaccepteerd.

Overdracht uiterlijk per 1 maart 2014 of zoveel eerder als mogelijk.

Het voorbehoud voor de financiering geldt tot 1 februari 2014.

Ik heb u gevraagd deze week nog het voorlopige koopcontract door partijen te laten tekenen en mij een exemplaar ter beschikking te stellen.

Voorts deelde ik u reeds eerder mede de relatie met uw kantoor te willen beëindigen; zulks vanwege de, in mijn optiek, tamelijk onprofessionele en bizarre gang van zaken. Mijn vertrouwen is weg!!!

Ik verzoek u alle bescheiden met betrekking tot de [woning N] aan mij te doen toekomen, (...) en al datgene te doen of na te laten dat voor een goede afwikkeling van belang is.”

- Op 6 december 2013 is door beklagde de concept koopakte aan klager gezonden.

- Beklaagde heeft per e-mail van 27 januari 2014 klagers als volgt geïnformeerd:

“Hierbij bevestigen wij dat de overdracht van [de woning] zal plaatsvinden op donderdag 13 februari (...).

Tevens is na overleg met de notaris besloten de roerende zaken om te zetten naar onroerend goed. Dit in verband met het feit dat er simpelweg geen € 5.000,-- (..) aan roerende goederen zijn. De aanwezige goederen bestaan slechts uit vloerbedekking en luxaflex. De keuken is door zijn bestemming onroerend geworden. De extra kosten i.v.m. de overdrachtsbelasting zal de koper voor zijn rekening nemen.”

- Klager heeft naar aanleiding van vernoemde email op 28 januari 2014 per e-mail beklagde als volgt bericht:

“Het gestelde in de laatste alinea van je mail van gisteren is onjuist.”

- Het appartement is uiteindelijk voor de vraagprijs van € 325.000,-- exclusief € 5.000,- roerende zaken verkocht.
- Partijen hebben bij de Geschillencommissie Makelaardij een bindend advies gevraagd. Klager heeft een aantal klachten geformuleerd inhoudende, de uitvoering van de opdracht door beklagde, de berekening van de courtage, het dienen van twee heren, het achterlaten van het appartement na een bezichtiging, het functioneren van de backoffice van beklagde en de dwingende wijze van communiceren van beklagde. Klager heeft een tegemoetkoming verlangd gelijk aan het betaalde courtagebedrag. De Geschillencommissie heeft het door klager verlangde afgewezen bij beslissing van 24 april 2014.

Woning

- Klager heeft beklagde verzocht de verkoop van de woning N. te begeleiden.
- In de eerste brochure bleek de plattegrond van de woning niet correct te zijn.

- Klager heeft zijn opdracht aan beklaagde ingetrokken.

3. Klacht

Klagers stellen dat beklaagde tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot dienstverlening in verband met twee verschillende onroerende zaken.

Appartement

- a) Klagers verwijten beklaagde slordig zijn werk te hebben verricht door:
 - klagers een opdrachtformulier toe te sturen betreffende de “verhuur” van het appartement in plaats van de “tijdelijke verhuur” van het appartement;
 - in het opdrachtformulier betreffende het appartement verkeerde bedragen te noemen;
 - een andere verhuurperiode in de brochure te vermelden dan de verhuurperiode zoals in de opdrachtbevestiging was overeengekomen;
 - onjuiste informatie in de brochure en op Funda te vermelden. Bij de koopvoorwaarden had moeten staan: “voor de stoffering euro 5000” en niet “exclusief stoffering en luxaflex”. Ook de vermelde voorwaarden betreffende de verhuur van het appartement waren onvolledig;
 - in de concept koopakte waren zaken opgenomen die niet tussen partijen waren overeengekomen (artikel 3 en artikel 22). Ten onrechte is een ontbindende voorwaarde opgenomen met betrekking tot de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) terwijl dit volgens klagers op deze koop niet van toepassing kan zijn;
 - in de concept koopakte stonden diverse fouten (de geboortedata van klagers waren niet goed geformuleerd, de identiteitsgegevens van koper ontbraken);
- b) Ten onrechte heeft beklaagde over “de overname van de stoffering” makelaarskosten berekend;
- c) Klagers verwijten beklaagde dat hij niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht door er voor zorg te dragen dat de onberispelijke staat van het appartement gehandhaafd bleef tijdens bezichtigingen:

- ondanks opmerkingen van klagers heeft beklaagde diverse malen nagelaten na een bezoek aan het appartement de zonwering te sluiten;
 - dat op 16 november 2013 in het toilet in de badkamer ontlasting lag, het toilet in de gang smerig was, de lamellen van de zonwering openstonden, een stang van het ventilatierooster was losgetrokken en tegen de muur stond, de lichten onder de keukenkastjes het gedeeltelijk niet deden.
- d) Klagers verwijten beklaagde dat hij zelden een terugkoppeling gaf op het moment dat het appartement door geïnteresseerden werd bezichtigd.
- e) Klagers verwijten beklaagde zijn opdracht niet goed te hebben uitgevoerd, door aan klagers mee te delen dat hij een huurder had gevonden voor onbepaalde tijd, terwijl klagers hadden aangegeven hier niet in geïnteresseerd te zijn.
- f) Klagers verwijten beklaagde in strijd te hebben gehandeld met artikel 12 van de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM door de belangen van de koper te behartigen in plaats van de belangen van klagers, door het opnemen van een ruimere termijn voor wat betreft de financiering van het appartement ten behoeve van de koper.
- g) Klagers verwijten beklaagde hen belangrijke informatie te hebben onthouden met betrekking tot de financiering van de aankoop van het appartement door de koper.
- h) Klagers verwijten klager dat hij de opstartkosten niet in mindering heeft gebracht op de makelaarsprovisie bij afwikkeling van de opdracht.

Woning

- i) Klagers verwijten beklaagde ook ten aanzien van woning de belangen van de koper te behartigen in plaats van de belangen van klagers, door aan klagers te vragen een bod uit te brengen dat lager ligt dan de door klagers vastgestelde vraagprijs.
- j) Klagers verwijten beklaagde dat hij tot heden nog niet heeft voldaan aan hun verzoek van 5 december 2013 om alle bescheiden betreffende woning toe te sturen.
- k) Klagers verwijten beklaagde dat in de eerste brochure van woning de plattegrond niet helemaal correct is weergegeven.

- l) Klagers verwijten beklaagde dat hij geen tot weinig actie heeft ondernomen in het kader van de verkoop van woning.

4. Verweer

Klachtenonderdeel a, b, f

Beklaagde heeft gesteld dat de overeenkomst tot verhuur en opdracht eerst in concept naar de opdrachtgever worden toegestuurd, zodat de opdrachtgever het formulier kan lezen, eventuele fouten kan (laten) corrigeren alvorens het origineel te ondertekenen.

Beklaagde is van mening dat de tekst “exclusief stoffering en luxaflex” meer aanspreekt dan de tekst “stoffering € 5.000”. Volgens beklaagde hebben klagers de tekst – na telefonisch overleg – goedgekeurd.

Beklaagde heeft gesteld dat de concept koopakte naar beide partijen wordt gestuurd, zodat partijen hierop kunnen reageren. Beklaagde heeft voorts aangevoerd dat hij adviseert een ruime termijn voor het financieringsvoorbehoud in de koopovereenkomst op te nemen, omdat banken (zeker gedurende de kerstdagen) veel tijd nodig hebben om een offerte uit te brengen en goed te keuren.

Klachtenonderdeel c en d

Beklaagde heeft gesteld dat hij uit commercieel oogpunt enkele luxaflexen half open heeft gezet, zodat het appartement een “vriendelijkere” uitstraling kreeg. Voor zover beklaagde zijn zorgplicht zou hebben verzaakt, biedt hij hiervoor zijn verontschuldiging aan.

Klachtenonderdeel e

Beklaagde heeft aangevoerd dat hij het vanzelfsprekend vindt dat alle informatie betreffende het appartement aan klager wordt medegedeeld, ook al valt dit niet onder de opdracht. Daarnaast heeft beklaagde gesteld dat hij verplicht is ieder bod op het appartement aan klagers door te geven.

Klachtenonderdeel i

Beklaagde heeft gesteld dat hij op verzoek van de kandidaat-koper aan klagers heeft gevraagd hun uiterste bod kenbaar te maken. De kandidaat-koper had dit verzoek ook neergelegd bij de andere drie eigenaren van woningen in dezelfde straat als het appartement. Het was vervolgens aan klager om al dan niet op dit verzoek van de kandidaat-koper in te gaan.

Ten aanzien van de overige klachtonderdelen heeft beklaagde geen specifiek verweer gevoerd.

5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Klager heeft onder meer gesteld dat beklaagde in zijn verweerschrift uitsluitend leugens heeft verteld. Het bindend advies bij de Geschillencommissie betrof uitsluitend de courtagenota. In het kader van de verkoop van het appartement heeft beklaagde doen voorkomen dat banken/financiers moeilijk zouden doen over de financiering, terwijl de koper aan klager heeft laten weten dat zijn woning meer had opgebracht dan de koopprijs van het appartement. Beklaagde is naar de mening van klager geen makelaar, maar een marktkoopman.

Beklaagde heeft gesteld dat de kern van het geschil moet worden gezocht in de twee stevige karakters die met elkaar in aanvaring zijn gekomen.

6. Beoordeling van de klacht

De raad ziet aanleiding de klachtonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen. De door klagers verweten gedragingen ten aanzien van de verkoop- en verhuurbegeleiding van het appartement zien grotendeels op slordigheden van de zijde van beklaagde. Het dispuut over de courtage nota is reeds door de Geschillencommissie beslecht, zodat de raad geen oordeel zal geven over de samenstelling van deze nota (klachtonderdeel b). Uit de opdrachtbevestiging tot verkoop, die door klagers en beklaagde is getekend, volgt dat voor het startpakket een bedrag van € 350,00 (exclusief BTW) verschuldigd is. De niet nader

onderbouwde stelling van klagers dat bij goede makelaars het te doen gebruikelijk is om bij verkoop de opstartkosten in mindering te brengen op de makelaarsprovisie doet aan vorenstaande overeenkomst niet af. Hierover kan beklaagde dan ook niet met succes een verwijt worden gemaakt. Beklaagde heeft terecht gesteld dat alle overeenkomsten/brochures eerst in concept aan klagers zijn voorgelegd om zo op die wijze (slordigheids)fouten te kunnen corrigeren. Dit is een gebruikelijke gang van zaken. Klagers verwijten beklaagde voorts dat hij de belangen van koper heeft behartigd in plaats van die van klagers door een ruimere termijn voor wat betreft de financiering van het appartement op te nemen in de koopakte. Klagers hebben in dat kader aangevoerd dat de koper hen had laten weten dat de financiering, vanwege zijn uitstekende persoonlijke financiële situatie, geen enkel probleem zou vormen. Beklaagde heeft in dat verband gesteld dat hij met het oog op de feestdagen in december deze termijn heeft opgerekt. Dit is aannemelijk en niet gezegd is dat de koper het appartement – ondanks zijn gestelde uitstekende persoonlijke financiële situatie – wellicht wel volledig wilde financieren. Het is een feit van algemene bekendheid dat in de huidige tijd iedere financiering kritisch wordt getoetst. Beklaagde heeft in dat kader geen risico willen nemen, hetgeen de Raad niet onbegrijpelijk voorkomt. Ten slotte kan de Raad op basis van de stukken en de tegenstrijdige standpunten niet vaststellen dat beklaagde niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht omtrent de staat van het appartement tijdens en na de bezichtigingen. Ten aanzien van de verkoop van de woning van klager kan evenmin worden vastgesteld dat beklaagde een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Het stond (de kantoorgenoot van) beklaagde vrij het verzoek van de potentiële kopers tot het uitnodigen tot het doen van een aanbod voor te leggen. De juistheid van de overige verwijten ten aanzien van de woning kunnen op basis van de stukken niet worden vastgesteld.

Op grond van de door partijen overgelegde stukken en de ter zitting gegeven toelichting is de Raad van oordeel dat niet is gebleken dat de belangen van klagers niet op een behoorlijke manier door (het kantoor van) beklaagde zijn behartigd. Het komt de Raad voor dat de botsende karakters van klager en beklaagde de kern van het probleem zijn (geweest).

De Raad is met inachtneming van de hierboven gemaakte kanttekeningen (slordigheden van de zijde van beklaagde) bij de begeleiding van klagers door (het kantoor van) beklaagde van oordeel dat niet is gebleken en dat klagers niet aannemelijk hebben gemaakt dat (het kantoor van) beklaagde zich in tuchtrechtelijk opzicht laakbaar heeft gedragen. De Raad acht de klacht in al haar onderdelen ongegrond.

7. Beslissing

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 25 juni 2014 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).