

Beweerdelijk onvoldoende belangenbehartiging. Ontmoedigingsbeleid.

Verkoper is van mening dat zijn makelaar, die tevens zijn buurvrouw is, een ontmoedigingsbeleid heeft gevoerd bij de verkoop van zijn woning. Het verwijt dat de makelaar aan een belangstellende, liet weten dat nog een andere woning in dezelfde straat te koop stond, is niet terecht.

RAAD VAN TOEZICHT TE UTRECHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM UITSPRAAK INZAKE EEN
KLACHT VAN:

De heer **M.E. W.**, wonende te A, hierna te noemen: “klager”

tegen

De besloten vennootschap **M MAKELAARDIJ B.V.**, gevestigd te B, NVM-lid,

hierna te noemen: “beklaagde”

1. Verloop van de procedure

Klager heeft, bij monde van zijn raadvrouw mr. S. Bijl, per brief van 11 december 2013 een klacht ingediend bij de NVM afdeling Consumentenvoorlichting tegen beklagde. Per brief van 3 februari 2014 heeft de NVM afdeling Consumentenvoorlichting de klacht doorgestuurd naar de Raad van Toezicht.

1.2 Beklaagde heeft op 19 februari 2014 een verweerschrift ingediend.

1.3 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de door partijen ingediende stukken.

1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 4 juli 2014 zijn verschenen:

- klager;
- beklagde en haar collega de heer C. B..

1.5 Partijen zijn door de Raad van Toezicht tijdens voornoemde zitting gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. Feiten

2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.

2.2 Op 23 augustus 2011 heeft klager beklagde de opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop van zijn woning gelegen aan de L-dreef 3 te B. Mevrouw M, werkzaam bij beklagde en de behandelend makelaar, woont op L-dreef 1 te B en is derhalve de buurvrouw van klager.

2.3 Op 16 augustus 2013 ontvangt beklagde via Funda een reactie van mevrouw De W op de woning van klager. Mevrouw De W geeft aan geïnteresseerd te zijn in de woning en deze graag te willen bezichtigen. Zij heeft twee kinderen en een hond. De volgende dag, 17 augustus 2013, stuurt beklagde mevrouw De W een bericht dat de woning nog te koop staat en vraagt wanneer zij deze zou willen bezichtigen. Daarbij geeft beklagde tevens aan dat nummer 21 in dezelfde straat ook te koop staat en of mevrouw De W deze woning ook wenst te bezichtigen. Dezelfde dag bericht beklagde klager per e-mail over de aanvraag van mevrouw De W.

2.4 Twee weken later heeft beklagde telefonisch contact met mevrouw De W. Daarbij heeft beklagde gevraagd wanneer zij de woning wilde bezichtigen en gevraagd of zij ook de andere bungalow in de straat wilde bekijken. Mevrouw De Wit gaf aan met haar man te zullen overleggen en er daarna op terug te komen. Hierna heeft beklagde niet meer van mevrouw De W vernomen.

2.5 Per e-mail van 30 augustus 2013 heeft klager de verkoopopdracht aan beklagde ingetrokken. In een latere e-mail op dezelfde dag gaf hij als reden aan dat de belangstelling voor de woning gering was en dat hij zich wilde herbezinnen over de vraag of verkoop nog wel wenselijk is. Onder meer vanwege het feit dat hij overwoog toch met zijn huidige vrouw in B te gaan wonen. Voorts overwoog klager om de

woning te verhuren. Hij gaf aan benaderd te zijn door een stel uit D dat zeer geïnteresseerd was om de woning te huren.

- 2.6 Op 2 september 2013 heeft beklaagde vervolgens de sleutels en de factuur terzake de beëindigingskosten bij klager door de bus gedaan en het te koop bord weggehaald.
- 2.7 Op 9 september 2013 heeft beklaagde een aanvraag ontvangen van de heer Van K, die geïnteresseerd was in de huur van de woning van klager. Dit heeft beklaagde klager dezelfde dag per e-mail laten weten. Op 10 september 2013 reageert klager hierop en geeft aan hier niet negatief tegenover te staan, maar hij wil nog wel enkele vragen beantwoord hebben. Dit antwoord geeft beklaagde dezelfde dag per e-mail.
- 2.8 Per e-mail d.d. 13 september 2013 geeft klager vervolgens aan beklaagde aan geen gebruik te willen maken van het aanbod van beklaagde de woning te laten zien aan de heer Van K en evenmin van haar bemiddeling bij eventuele huur of verkoop. De reden hiervoor is het gebrek aan vertrouwen van klager in beklaagde om tot een snelle en succesvolle verkoop van zijn woning te komen. Klager geeft aan dat hij van mening is dat beklaagde zijn belangen onvoldoende heeft behartigd, met name ten aanzien van mevrouw De W, en klachtwaardig heeft gehandeld. Hij is dan ook niet voornemens de factuur voor de verkoopopdracht te voldoen.

3. De klacht

- 3.1 De klacht van klager houdt, samengevat, het navolgende in.
- 3.2 Klager heeft vernomen van de interesse van mevrouw De W in zijn woning en van het feit dat beklagde mevrouw De W zou hebben gevraagd of zij ook een andere woning in de straat wilde bekijken. Beklaagde zou mevrouw De W hebben verteld dat de woning van klager wel wat klein was voor een gezin met twee kinderen en een hond. Klager is van mening dat beklagde door deze handelwijze haar eigen belang als buurvrouw, gezien de samenstelling van het gezin van mevrouw De W, heeft gesteld boven het belang van klager. Klager is van mening dat de familie De W door de ontmoedigende werkwijze van beklagde haar interesse voor de woning heeft verloren.
- Klager meent voorts dat beklagde in zijn algemeenheid een ontmoedigingsbeleid heeft gevoerd ten aanzien van potentiële burens waarin zij zich niet zou kunnen vinden.
- 3.3 Klager meent dat beklagde zich, gezien het voorgaande, klachtwaardig heeft gedragen en tevens heeft gewanpresteerd, waardoor hij ernstig is benadeeld.

4. Verweer

- 4.1 Namens beklagde is, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Beklaagde geeft aan dat het gebruikelijk is om aan geïnteresseerden in een woning in een bepaalde straat tevens andere woningen in dezelfde straat aan te bieden die te koop staan via haar kantoor. Dit is een verkoopstrategie. Deze gang van zaken heeft beklagde ook aan klager medegedeeld. Indien er geïnteresseerden voor de andere woning in de straat zouden zijn, dan zou beklagde omgekeerd ook de woning van klager aanbieden.
- 4.3 De interesse van mevrouw De W heeft beklagde klager direct per e-mail medegedeeld. Tegen mevrouw De W heeft beklagde gezegd dat er ook nog een andere woning in de straat te koop stond waar zij zou kunnen kijken. Dit andere huis was niet opgeknapt en hierbij stak de woning van klager gunstig af. Mevrouw De W zou erover spreken met haar man en er dan op terugkomen. Zij heeft echter nimmer meer een afspraak gemaakt. Dit verbaast beklagde en zij meent dat er wellicht sprake is geweest van een mystery shopper. Beklaagde ontkent dat zij een ontmoedigingsbeleid zou hebben gevoerd.

5. Beoordeling van het geschil

- 5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 5.2 Klager heeft beklagde een opdracht verstrekt voor de bemiddeling bij de verkoop van zijn woning. Daarop heeft beklagde verkoopinspanningen verricht. Klager heeft de verkoopopdracht eenzijdig beëindigd en de factuur terzake niet betaald, omdat hij van

mening is dat beklagde zijn belangen niet behoorlijk heeft behartigd door een andere woning aan te prijzen bij geïnteresseerden in zijn woning.

- 5.3 De Raad van Toezicht is van oordeel dat in de huidige tijd van internet een geïnteresseerde koper in een woning alle andere woningen in een bepaalde straat zal vinden. Daarvoor is een makelaar thans niet meer nodig. Daar komt bij dat het aanbieden van andere woningen in de portefeuille van de makelaar een plausibele verkoopstrategie is. Een makelaar wil een potentiële koper zoveel mogelijk opties geven. De ene keer profiteert de ene verkoper daarvan en de andere keer een andere. Niet is gebleken van een door beklagde gevoerd ontmoedigingsbeleid.

De handelwijze van beklagde levert naar het oordeel van de Raad van Toezicht dan ook geen strijd op met een behoorlijke belangenbehartiging.

- 5.4 Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond moet worden verklaard.
- 5.5 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Lidmaatschapszaken, de Erecode NVM en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, komt de Raad van Toezicht tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

- 6.1 Verklaart de klacht van klagster gericht tegen beklagde:

- ONGEGROND -

Aldus gewezen te Utrecht op 19 augustus tweeduizendveertien, door de Raad van Toezicht te Utrecht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, voorzitter, de heer J. Sträter, makelaar-lid en mr. drs. A.M.A. Canta, plaatsvervangend secretaris.