

Beweerdelijk optreden voor meerdere partijen tegelijk. Gebreken aan het gekochte bij doorverkoop.

Klaagster tracht haar woning via beklagde te verkopen. Omdat zij haast heeft doet haar makelaar de suggestie het huis aan een hem bekende particuliere belegger te verkopen. Dat lukt vlot. Kort daarop meldt zich een particulier bij de makelaar en via deze wordt de woning doorverkocht voor € 35.000 meer dan klaagster ontving. Het verwijt van klaagster dat de makelaar voor meerdere partijen tegelijkertijd is opgetreden is onterecht: de makelaar is de makelaar van klaagster geweest en verkoopmakelaar van de belegger, niet van de uiteindelijke koopster.

Vóór de overdracht aan de uiteindelijke koopster worden diverse gebreken aan de woning ontdekt. Een van die gebreken wordt door de belegger opgelost, voor een ander gebrek waarvan de makelaar denkt dat klaagster daarvan heeft afgeweten, spreekt hij herhaaldelijk klaagster aan. Deze stelt dat zij buiten de transactie belegger/koopster staat.

De raad acht het niet juist dat de makelaar klaagster bleef bestoken met verzoeken bij te dragen in de herstelkosten.

UITSpraak INZAKE EEN KLACHT VAN:

Mevrouw **M.I. VON B.**, wonende te S, hierna te noemen: "klaagster"

tegen:

De heer **W.B.**, makelaar o.g. te St, makelaar-lid van de NVM, hierna te noemen: "beklaagde"

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Klaagster heeft per e-mail d.d. 19 oktober 2014 (met 3 bijlagen) een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht tegen beklagde.
- 1.2 Beklaagde heeft bij brief d.d. 3 december 2014 verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3 Op 1 januari 2015 heeft klaagster per e-mail aanvullende informatie aan de Raad van Toezicht doen toekomen. Beklaagde heeft deze informatie ontvangen.
- 1.4 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de gewisselde stukken.
- 1.5 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 6 februari 2015 zijn verschenen:
 - klaagster, vergezeld door de heer T. von B.;
 - beklagde, vergezeld door mevrouw H. B..

1.6 Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

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

2.2 In september 2013 heeft klagster haar woning aan de W-laan 34 te S te koop gezet via beklagde voor € 275.000,--. Omdat er geen bezichtigingen kwamen, is de vraagprijs na enige weken verlaagd naar € 259.000,--. In maart 2014 heeft klagster aan beklagde aangegeven dat zij haar huis zou kunnen verkopen aan een landelijke opkoper voor € 190.000,--. Zij wilde het huis graag snel verkopen, omdat zij een woning had gezien die zij wilde kopen. Ze was bang dat deze woning duurder zou worden of zou worden verkocht en wilde daarom snel actie ondernemen. Beklagde gaf daarop aan dat zij een hogere prijs zou kunnen krijgen en heeft toen twee beleggers, waaronder de familie De B (hierna te noemen: "De B"), bekenden van beklagde, benaderd. Uiteindelijk is de woning als beleggingsobject verkocht aan De B voor € 210.000. De B zou de woning doorverkopen met beklagde als makelaar. Dit was klagster bekend en is ook opgenomen in de koopakte.

2.3 Voor de overdracht aan De B hebben klagster, beklagde en De B de woning niet gezamenlijk geïnspecteerd. Buiten aanwezigheid van klagster en De B heeft beklagde de meterstanden opgenomen, een kort rondje door het huis gelopen en geen gebreken geconstateerd.

2.4 Voordat de woning geleverd werd aan De B meldde zich mevrouw W (hierna te noemen "W") bij beklagde als koopster van de woning. De woning is vervolgens verkocht door De B aan W voor € 245.000,--. Beklagde trad niet op als makelaar voor W.

2.5 Voor de overdracht van de woning van De B aan W constateerde beklagde een lekkage aan het dak van de schuur. Deze lekkage heeft beklagde op kosten van De B laten repareren.

Na de levering aan W kwamen er enkele gebreken aan het licht, waaronder een lekkage aan een dakraam en een verstopte afvoer in de keuken. Beklagde heeft daarop klagster meerdere malen per e-mail en telefonisch benaderd met verzoeken om een deel van de kosten van de reparatie voor haar rekening te nemen. Beklagde heeft daarbij aangegeven dat klagster verantwoordelijk zou zijn voor het verhelpen van deze gebreken.

Klagster gaf echter telkens aan beklagde aan dat zij geen partij was in deze en dat W bij De B moest zijn. Uiteindelijk heeft klagster onder druk toegezegd om € 500,-- bij te dragen. Na juridisch advies te hebben ingewonnen, heeft zij beklagde echter bericht hier toch vanaf te zien. Na dit bericht heeft beklagde klagster nog enkele e-mails gestuurd waarin hij, kort gezegd, aangeeft dat klagster haar verantwoordelijkheid ontloopt.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht van klaagster houdt, samengevat, het navolgende in.
- 3.2 Beklaagde heeft tegelijkertijd de belangen behartigd van meerdere partijen bij de aan- en verkoop van de woning. Hij heeft als makelaar opgetreden voor klaagster, De B en W.
- 3.3. Ondanks het feit dat klaagster geen partij was bij de verkoop van de woning door De B aan W heeft beklagde klaagster op een intimiderende wijze trachten te bewegen om bij te dragen in de reparatiekosten van gebreken aan de woning. Door aldus te handelen heeft beklagde laakbaar gehandeld.

4. **Het verweer**

- 4.1 Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Beklaagde heeft niet opgetreden als aankoopmakelaar van De B en ook niet als aankoopmakelaar van W. Beklaagde heeft derhalve niet de belangen van meerdere partijen tegelijkertijd behartigd.
- 4.3 Beklaagde is van mening dat klaagster op de hoogte moet zijn geweest van de gebreken aan de woning. Hij meent dat klaagster daarom gehouden is om bij te dragen in de reparatiekosten. Daar komt bij dat De B ook al de reparatiekosten voor het dak had betaald. Eigenlijk waren die kosten voor klaagster, aldus beklagde. Voor hem speelde ethiek hierbij een grotere rol dan de juridische regels.
- 4.4 Beklaagde heeft een bemiddelende rol gespeeld en getracht op die wijze een oplossing te bewerkstelligen tussen alle partijen, om een procedure te voorkomen. Beklaagde ziet zijn bijdrage als een vriendelijk gebaar, gedaan vanwege de gemiste eindinspectie. Indien beklagde deze had gedaan had hij de gebreken ontdekt en bij klaagster neergelegd. Beklaagde is tot slot van mening dat hij klaagster nimmer onder druk heeft gezet.

5. **Beoordeling van het geschil**

- 5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 5.2 Voor zover de klacht ziet op het behartigen van de belangen van meerdere partijen door beklagde, stelt de Raad van Toezicht vast dat dit niet aan de orde is geweest. Beklaagde heeft opgetreden als verkoopmakelaar van klaagster en vervolgens als verkoopmakelaar van De B. Beklaagde is geen makelaar van W geweest. Dit onderdeel van de klacht zal de Raad van Toezicht dan ook ongegrond verklaren.

5.3 Het tweede onderdeel van de klacht ziet op het betrekken door beklagde van klaagster in een geschil waar zij geen partij bij was. Beklaagde heeft voor zijn handelen in dit verband, hoewel ter zitting hiernaar diverse malen is gevraagd, geen deugdelijke verklaring kunnen geven. Beklaagde stelt dat hij een minnelijke oplossing wilde bereiken en een procedure wilde voorkomen. Het is echter niet aannemelijk geworden dat van een procedure sprake zou zijn. Beklaagde heeft kennelijk getracht op eigen initiatief een totaaloplossing te bereiken, waarbij niet duidelijk is geworden of De B en W dit wel wilden. Duidelijk is in ieder geval wel dat klaagster dit niet wilde en dat beklagde haar onder druk heeft gezet. Beklaagde had zich buiten het geschil dienen te houden.

De Raad van Toezicht acht het handelen van beklagde laakbaar. Dit geldt temeer nu klaagster een kwetsbare mevrouw betreft en beklagde ondanks diverse verzoeken van haar, niet is opgehouden met het benaderen van klaagster. Dat dit intimiderend op klaagster is overgekomen, is voorstelbaar, mede gelet op de inhoud van de correspondentie.

5.4 Uit het voorgaande volgt dat het tweede onderdeel van de klacht gegrond moet worden verklaard. De Raad van Toezicht zal beklagde de maatregel van berisping opleggen.

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 onderdeel 1 van de klacht van klagers:

- O N G E G R O N D -

6.2 Verklaart onderdeel 2 van de klacht van klagers:

- G E G R O N D -

6.3 Legt beklagde de maatregel op van:

- B E R I S P I N G -

6.4 Veroordeelt beklagde tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 2.200,-- exclusief btw.

Aldus gewezen te Utrecht op dertien maart tweeduizendvijftien, 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 N.J. Verhoeff, makelaar-lid en mr. drs. A.M.A. Canta, plaatsvervangend secretaris.