

13-54 RAAD VAN TOEZICHT 's GRAVENHAGE

Afspraak over courtage gewijzigd. Niet met beide opdrachtgevers gecommuniceerd.

Een makelaarskantoor spreekt met een werknemster en haar toenmalige partner (klager) af dat het de woning van het stel gratis zal verkopen. Hij stuurt daartoe een opdrachtformulier toe waarin sprake is van 0 % courtage. Dit was niet door beklagde getekend. Nadat de relatie tussen beide partners was verbroken, heeft het makelaarskantoor aan de in de woning achtergebleven werknemster een nieuw opdrachtformulier met 1,5 courtage gezonden. Dit is door laatstgenoemde ondertekend.

Als de woning via beklagde verkocht wordt, is klager het niet eens met de 1,5 % courtage. Deze wijziging is hem nimmer bekend gemaakt. De makelaar zegt dat hij erop mocht vertrouwen dat zijn werknemster hem wel had geïnformeerd.

De raad van toezicht is van oordeel dat beklagde onjuist optrad. Hij heeft een opdrachtformulier met 0 % courtage in omloop gebracht en heeft, toen hij dit percentage wijzigde, niet geverifieerd of klager het daarmee eens was. Hij heeft bovendien door het versturen van de nota de verhoudingen tussen de ex-partners verder onder druk gezet.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake: **J.A.M. VAN L**, wonende te G, klager,

contra:

K. MAKELAARS & TAXATEURS B.V., kantoor houdende te G, lid van de Vereniging, beklagde,

1. De klacht is ingediend bij brief van 14 november 2012 van klagers advocaat mr. J.H. Weermeijer aan NVM Consumentenvoorlichting. Op 14 december 2012 heeft klager NVM Consumentenvoorlichting verzocht de klacht door te zenden naar de Raad. Het verweer van beklagde is vervat in een brief van beklagde d.d. 27 februari 2013. Mr. Weermeijer heeft op 19 februari 2013 nog nadere stukken aan de Raad gezonden namens de klager.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 24 mei 2013. Klager was in persoon aanwezig vergezeld van mr. Weermeijer. Beklagde werd vertegenwoordigd door de heer K als makelaar aan beklagde verbonden (hierna: K).

3. De klacht van klager komt er, mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad, kort samengevat op neer dat beklaagde hem aanvankelijk haar diensten bij de verkoop van het appartement aan de R-laan 168 voor niets heeft aangeboden, maar hem kort voor het transport alsnog een nota van € 4.133,69 heeft gestuurd, waardoor hij uiteindelijk een bedrag van € 2.500,- heeft moeten betalen omdat anders volgens beklaagde het transport van het appartementsrecht op 1 april 2011 niet door zou gaan.
4. Het verweer van beklaagde houdt ten opzichte van genoemde klacht kort samengevat in dat K met de partner van de klager, mevrouw D , die bij beklaagde in dienst was, in tweede instantie een courtage van 1,5% heeft afgesproken en dat hij erop vertrouwd dat D dit met de klager had afgestemd.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat het navolgende vast:
 - a) Klager woonde samen met D in een appartement aan de R-laan 168 te G. Na het verbreken van de samenwoning is D in de woning achtergebleven.
 - b) D was in dienst bij beklaagde.
 - c) Beklaagde heeft in april 2010 een opdracht tot dienstverlening aan klager gestuurd waarin een courtage van 0% is vastgelegd. Deze opdrachtbevestiging was nog niet door beklaagde ondertekend. Klager heeft de bevestiging naar zijn zeggen ondertekend en teruggestuurd naar beklaagde. Volgens beklaagde heeft zij deze niet ontvangen.
 - d) Op 12 juni 2010 heeft D een opdracht tot dienstverlening aan beklaagde ondertekend waarin een courtage van 1,5% te vermeerderen met BTW is afgesproken.
 - e) Volgens beklaagde is de 1,5% courtage in juni 2010 overeengekomen tussen hem en D omdat toen duidelijk was dat beklaagde daadwerkelijk werkzaamheden zou gaan verrichten m.b.t. de verkoop van het appartement.
 - f) Beklaagde heeft deze tweede opdrachtbevestiging niet aan klager gezonden. Hij heeft aangegeven erop te vertrouwen dat D de courtage aan klager had gemeld.
 - g) Beklaagde heeft het appartement van klager en D op 14 juni 2010 aangemeld in het uitwisselingssysteem van de NVM.

- h) In maart 2011 heeft beklagdes bemiddeling geleid tot verkoop van het appartement. Als leveringsdatum werd 1 april 2011 overeengekomen.
 - i) Toen klager de concept-nota van afrekening van de notaris ontving waaruit hij opmaakte dat beklagde bij hem en D een courtage van 1,5% in rekening bracht, heeft hij telefonisch contact opgenomen met beklagde.
 - j) Volgens klager heeft beklagde, althans K, in dat gesprek aangegeven dat de courtagenota betaald moest worden, omdat de levering op 1 april 2011 anders geen doorgang zou vinden.
 - k) Volgens beklagde heeft K dit niet gezegd, maar heeft K bemiddeld tussen klager en D over de in het kader van de overdracht van het appartement nog te betalen kosten, waaronder de hypotheekachterstand en de courtagenota, en heeft hij de courtagenota vervolgens gehalveerd.
 - l) Blijkens de door klager overgelegde definitieve afrekening van notaris F is bij de overdracht door klager en D een bedrag van € 2.128,37 voldaan ten behoeve van beklagdes nota, en zijn er door klager en D respectievelijk € 9.620,50 en € 2.500,-- naar de rekening van de notaris overgemaakt om de afrekening sluitend te krijgen.
 - m) Klager heeft vervolgens via zijn advocaat het door hem betaalde bedrag – volgens de advocaat € 4.133,69 – van beklagde teruggevraagd.
 - n) Beklagde heeft het verzoek tot terugbetaling niet gehonoreerd, en heeft zich er onder andere op beroepen dat de opdrachtbevestiging met daarop het 0%-tarief niet door haar was ondertekend, zodat klager daaraan geen rechten had mogen ontleen. Ook gaf beklagde aan dat het door klager betaalde bedrag in vrije onderhandeling tot stand zou zijn gekomen.
- 6 De Raad is van oordeel dat beklagde in deze zaak niet de zorgvuldigheid in acht heeft genomen die van een NVM makelaar mag worden verwacht. Nu beklagde de opdrachtbevestiging met de 0% courtage in het verkeer heeft gebracht en zij zich er niet van heeft vergewist dat ook klager toestemde in het betalen van de courtage van 1,5% te vermeerderen met BTW, had zij deze courtage tegenover klager niet mogen handhaven noch aanspraak mogen maken op een tot de helft teruggebrachte courtage teneinde klager

tegemoet te komen.

- 7 De Raad is van oordeel dat beklaagde, in de persoon van K, zich niet had moeten inlaten met de boedelscheiding/afrekening tussen klager enerzijds en haar werkneemster D anderzijds, te meer niet nu hij de verhouding tussen klager en D extra onder druk heeft gezet door het aan de notaris inzenden van een courtagenota waarmee klager niet had ingestemd.
- 8 Beklaagde heeft door te handelen als hierboven beschreven in strijd gehandeld met artikel 1 van de Erecode NVM. De Raad acht de klacht dan ook gegrond.
- 9 De Raad acht de straf van berisping passend, mede omdat beklaagde, althans K, er ter zitting van de Raad geen blijk van heeft gegeven dat hij bij nader inzien geen courtage aan klager had kunnen berekenen.
- 10 De Raad is van oordeel dat beklaagde de kosten van deze klachtprocedure dient te dragen en dat de € 100,-- klachtgeld die klager heeft betaald, aan hem dient te worden gerestitueerd.

Uitspraak doende:

Verklaart de klacht gegrond.

Legt beklaagde op de straf van berisping en veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.594,25 te vermeerderen met de BTW over € 2.120,--, te voldoen aan de NVM.

Verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,-- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 20 juni 2013

door mr. K.R. van der Graaf, voorzitter,
W.F. Klap, lid en
mr. D.J.A. van den Berg, plaatsvervangend secretaris.

K.R. van der Graaf

D.J.A. van den Berg