

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Echtscheiding, perikelen bij.

In het kader van de echtscheidingsprocedure van klager, is beklagde voor klager en zijn ex-echtgenote als verkopend makelaar opgetreden. Klager verwijt beklagde dat hij op verschillende punten in zijn communicatie met klager is tekortgeschoten en meer de belangen van zijn (ex-)echtgenote dan de belangen van klager voor ogen heeft gehad. De makelaar ontkent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht verwijtbaar heeft gehandeld en verzoekt de Raad om klager te veroordelen in de kosten die hij i.v.m. de onderhavige procedure heeft moeten maken.

De Raad overweegt dat beklagde zich meer rekenschap had moeten geven van de conflicterende belangen van zijn opdrachtgevers. De wijze waarop beklagde uitvoering heeft gegeven aan de aan hem verstrekte opdracht voldoet vooral in communicatief opzicht jegens klager niet aan de daaraan te stellen eisen en de klacht is daarom gegrond. Het Reglement Tuchtrechtspraak NVM biedt geen ruimte om een kostenveroordeling zoals door beklagde is gevraagd, toe te wijzen.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak in de zaak van

de heer **V.**

tegen:

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

1. Inleiding

Bij brief van 18 juni 2015 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht West, hierna te noemen de “Raad”, gezonden. Blijkens dit dossier heeft de heer V. wonende te O., hierna te noemen “klager”, een klacht ingediend tegen de heer K. van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te N., hierna te noemen “beklaagde”.

Bij brief van 5 augustus 2015 heeft de gemachtigde van beklagde mr. D., advocaat te N. een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 7 oktober 2015 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager

als beklaagde in persoon aanwezig. Beklaagde werd ter zitting bijgestaan door zijn gemachtigde. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Naam makelaarskantoor] is lid van de NVM en de heer K. 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 dienstverlening van beklaagde in verband met de verkoopbegeleiding van de onroerende zaak staande en gelegen te N. aan de [P weg nr X], hierna te noemen: “de woning”.
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot deze verkoopbegeleiding staat het volgende vast:
 - klager en zijn (voormalig) echtgenote, E., zijn eigenaar van de woning;
 - de woning wordt alleen door E. bewoond;
 - klager en E. zijn verwickeld in een echtscheidingsprocedure;
 - op 28 mei 2014 is door de heer B. van makelaarskantoor S. de volgende e-mail gestuurd aan E.:

“Naar aanleiding van ons prettige onderhoud van 16 j.l. betreffende een eventuele verkoop van uw woning, ontvangt u hierbij mijn offerte.

(...)

Na bestudering van alle van belang zijnde factoren ben ik tot de volgende conclusie gekomen:

 1. *Makelaarskantoor S. verwacht een opbrengst te kunnen realiseren van ca. € 330.000,- k.k. tot € 340.000,-;*
 2. *Wij adviseren een vraagprijs te hanteren van circa € 349.500,- k.k. om de markt af te tasten en daarmee te proberen om een hogere koopsom voor u te realiseren.*

(...)”
 - op 2 juni 2014 heeft beklaagde een e-mail gestuurd naar klager en E., inhoudende, voor zover in deze relevant,:

“Dank voor de uitnodiging bij u thuis en de mogelijkheid een voorstel uit te mogen brengen.

Op 7 oktober vorig jaar mocht ik [de woning] ook al eens bezoeken, in het bijzijn van klager (red.). We hebben toen gesproken over een opbrengst tussen € 320.000 en € 340.000,--k.k.

Gezien onze ervaringen op de P weg (red.) [nr Y] kom ik op deze waarden terug, recent door ons kantoor namelijk verkocht voor € 277.500,- k.k. nadat het huis met aanhorigheden eerst bij een collega 2 jaar lang was aangeboden op de markt voor € 398.000,-.

Ook de via onze bemiddeling te koop staande woning aan de P. weg [nr Z] (red.) heeft als maximaal bod mogen ontvangen een bedrag van € 312.500,0 (...)

Ons advies zou zijn een vraagprijs te hanteren van € 319.000,-- k.k., vermoedelijke opbrengst rondom de € 300.000,-- k.k.

Gezien de huidige hypotheekisen zou een opbrengst van € 290.000,- ook tot de mogelijkheden kunnen behoren.

Voor de 2/1 kap op de IJ laan (red.) hebben we een voorstel mogen ontvangen van € 275.000,- aankoop in 2011 € 332.000,-!!”

- Tijdens de mondelinge behandeling van de voorlopige voorzieningen op 5 juni 2014 bij de Rechtbank Den Haag zijn door klager en E. afspraken gemaakt over de afwikkeling van de verdeling van de woning. In de (herstel)beschikking van 18 juli 2014 van de Rechtbank Den Haag staat vermeld, voor zover in deze relevant,:

“De rechtbank merkt op dat partijen ter terechtzitting hebben afgesproken dat beklaagde (red.) conform de door hen opgevraagde offerte de verkoop van de woning (red.) op zich zal nemen, dat deze makelaar partijen bindend adviseert over de verkoopprijs en strategie, alsook dat deze makelaar partijen kan adviseren over de laatprijs.”

- Er is door klager, E. en beklaagde een overeenkomst tot “opdracht tot dienstverlening” tot verkoop van de woning ondertekend. In de overeenkomst voornoemd staat vermeld: “De vraagprijs is bepaald op € 335.000,-- (overleg na 2 mnd)”. Ten aanzien van de verwachte verkoopwaarde wordt in de overeenkomst verwezen naar de e-mail van 2 juni. In de overeenkomst staat voorts vermeld dat de opdracht op 11 juni 2014 is verstrekt.

- Op 27 juni 2014 heeft beklaagde de volgende e-mail gestuurd naar klager en E.

“Voor de goede orde aan beide partijen is ons advies de vraagprijs te wijzigen in € 319.000,- k.k. In mijn mail aan beide partijen van 2 juni jongstleden, heb ik uit de doeken gedaan waarom. Hoger starten is zeker niet verstandig, maar om de zaak te frustreren, is mevrouw erin meegegaan om tijdelijk deze prijs te proberen.

Er staat een bord in de tuin, er is nog niet een enkel telefoontje op het bord geweest, de markt luistert erg nauwkeurig!

Uiteraard zijn de werkzaamheden verder nog niet opgestart, de woning moest nog leeggehaald worden voor de fotoshoot.

Nu wordt er van ons verwacht een nieuw opdrachtformulier te maken, met de door ons geadviseerde vraagprijs van € 319.000,-, de kwestie met de makelaar (voor zover wij een kwestie hebben) is dus niet geregeld, hoe nu verder?

Wij, ik voel er niets voor om op deze wijze te werk te gaan, indien u niet samen tot een eensluidende verkoop kunt komen. (...)”

- De woning is op 14 augustus 2014 op Funda geplaatst;
- Op 22 oktober 2014 is door beklaagde de volgende e-mail gestuurd naar klager en E.:

“In uw beide belang wordt na overleg met de bewoner, mevrouw E. (red.), de vraagprijs gewijzigd in € 319.000,- k.k.

Tot heden hebben wij de gevoerde prijs geen reactie gehad, zelfs de NVM open huizendag (...) heeft geen kopers opgeleverd.

Recent hebben wij de woning op nummer [Z] verkocht voor € 290.000,- k.k.”

- Op 23 oktober 2014 heeft klager de volgende e-mail gestuurd naar beklaagde:

“Ik ga hier niet mee akkoord.

De prijs blijft 335.000,00 euro.

Indien u toch de prijs wijzigt beschouw ik de opdracht die u van mij hebt gekregen als ontbonden.

Kosten welke dan gemaakt zijn komen geheel voor uw eigen rekening.”

- Bij e-mail bericht van 23 oktober 2014 heeft beklaagde klager laten weten dat zijn e-mail bericht is doorgestuurd naar E. en dat beklaagde tevergeefs heeft getracht contact met klager te krijgen. Voorts heeft

beklaagde aangegeven dat hij, los wat klager vindt, te maken heeft met twee opdrachtgevers.

- Klager heeft hierop gereageerd en gesteld dat hij maar één oproep op zijn telefoon heeft gemist. Klager heeft aangegeven dat hij verwacht dat beklaagde hem correct informeert en in overleg bekijkt wat er nog mogelijk is om de woning goed te kunnen verkopen.
- Op 24 oktober 2014 heeft beklaagde een e-mail gestuurd naar klager:
*“U reageert niet op onze berichtgeving en uw weergave dat we slechts een keer gebeld hebben is incorrect. Het is toch bijzonder dat u pas reageert nadat de prijsverlaging is doorgevoerd op Funda.
Nogmaals een te hoge vraagprijs heeft geen zin (...)
Dus m.a.w. indien u niet ons advies wenst op te volgen, wensen wij niet verder met u als opdrachtgever in zee te gaan.
Zo kunnen wij niet ons werk tot een goed resultaat brengen.”*
- Bij e-mail bericht van 11 februari 2015 heeft E. beklaagde verzocht haar een e-mail bericht te sturen met klager in de cc met het advies de vijver uit de tuin te verwijderen, welk advies al in het taxatierapport onder de “Nadere Mededelingen” was opgenomen.
- Beklaagde heeft E. en klager bij e-mail bericht van 12 februari 2015 geadviseerd de vijver uit de tuin te verwijderen.
- Bij e-mail bericht van 26 februari 2015 heeft E. beklaagde laten weten in te stemmen met verlaging van de koopprijs van de woning naar € 295.000,00 k.k.
- Op 17 maart 2015 heeft een collega van beklaagde de volgende e-mail gestuurd naar klager en E. ;
“Hierbij bevestigen wij u dat de vraagprijs van bovengenoemd registergoed in overleg met de beklaagde (red) vastgesteld is op € 295.000,- k.k.”
- Op 18 maart 2015 heeft klager een e-mail gestuurd naar beklaagde, inhoudende:
*“U heeft opnieuw zonder mijn toestemming de vraagprijs verlaagd naar 295.000,00 euro.
Ik heb u zojuist hierover telefonisch benaderd en aan u aangegeven dat u zonder mijn toestemming deze actie heeft gedaan.
Hierop volgend heeft u aangegeven dat u opdracht heeft verkregen van de rechtbank om dit te doen.*

Ik heb aan u opnieuw aangegeven dat dit onjuiste informatie betreft en het dus niet correct is om buiten mij om zo te handelen.

U was niet gediend om het gesprek nog verder voor te zetten en zei dat ik kon opsodemieteren waarna u het gesprek beëindigde?

Ik ben niet gediend van dit soort opmerkingen en uw handelen in deze.

Tevens hou ik Makelaarskantoor [beklaagde] aansprakelijk voor (..)

Ik eis van u per omgaand dat u de vraagprijs terugzet naar 319.000,00 euro.”

3. Klacht

Klager stelt dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door:

- a) de woning pas in augustus 2014 via internet aan te bieden;
- b) op 22 oktober 2014 zonder zijn toestemming de vraagprijs van de woning te verlagen naar € 319.000,00 en op 17 maart 2015 naar € 295.000,00, waardoor de woning niet meer voor een hoger bedrag zal kunnen worden verkocht;
- c) niet open te staan voor overleg en alleen in overleg te treden met E. in verband met de verkoop van de woning en als een verlengstuk van E. te acteren;
- d) af te gaan op informatie welke is verstrekt door E. zonder deze informatie bij klager te verifiëren;
- e) vrijwel geen informatie te verstrekken over de stand van zaken in verband de verkoop van de woning (anders dan dat er open huizendagen plaats zouden vinden) zoals interesse in de woning, aantal bezoekers/bezichtigingen, acties van de makelaar in verband met verkoopbemiddelingen;
- f) geen advies te verstrekken inzake andere mogelijkheden voor het promoten van verkoop;
- g) geen/onvolledige informatie te verstrekken over uitbreidingsmogelijkheden betreffende een opbouw op de aanbouw van de woning;
- h) de prijsverlaging van de woning wel te verwerken op de ene vestiging van het makelaarskantoor maar niet op de andere vestiging;
- i) in februari 2015 een taxatie te verrichten van de woning waardoor sprake is van belangenverstrengeling;

- j) beklaagde niet te informeren over de door hem in februari 2015 verrichte taxatie;
- k) door in oktober 2013 aan te geven dat sprake is van een verwachte verkoop opbrengst van maximaal € 340.000,00 en in juni 2014 te spreken van een te verwachte opbrengst van € 300.000,00;
- l) zich in een telefoongesprek onbehoorlijk te uiten.

4. **Verweer**

Beklaagde heeft in zijn algemeenheid gesteld dat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is.

Klachtenonderdeel a

Beklaagde stelt dat het aan klager zelf is te wijten dat de woning pas op 14 augustus 2014 op de website van Funda is geplaatst. Er konden geen foto's worden gemaakt van de woning gelet op de staat waarin klager begin juni 2014 de woning had achtergelaten.

Klachtenonderdeel b

Beklaagde stelt dat hij de vraagprijs van de woning kon verlagen nu klager en E. ter terechtzitting van 5 juni 2014 zijn overeengekomen dat beklaagde hen bindend zal adviseren over de verkoopprijs. Deze overeenkomst kan volgens beklaagde niet door klager of E. worden opgezegd nu zij dat gezamenlijk moeten doen. Van een dergelijke opzegging is geen sprake.

Ten aanzien van de prijsverlaging in oktober 2014 stelt beklaagde voorts dat hij heeft gehandeld overeenkomstig hetgeen van een goed makelaar mag worden verwacht, nu hij klager per e-mail van 23 oktober 2014 de zaken heeft uitgelegd en beklaagde niet heeft gereageerd.

Klachtenonderdeel c

Beklaagde stelt dat hij in principe overleg voerde met E. en indien mogelijk met klager. Beklaagde is van mening dat overleg met de partij die de woning bewoont meer is aangewezen in verband met bijvoorbeeld bezichtigingen en open huizen dagen. Volgens beklagde is informatie altijd verstrekt aan beklagde [NVM: klager?].

Beklaagde stelt dat hij een objectief en goed onderbouwd advies heeft verstrekt betreffende het verwijderen van de vijver.

Klachtenonderdeel e

Beklaagde betwist dat hij informatie achter zou houden. Dit blijkt volgens beklagde ook uit de door klager overgelegde e-mailberichten.

Beklaagde stelt in dit verband voorts dat er geen reden was om klager te informeren na de open huizen dag op 28 maart 2015 nu deze dag geen concreet vervolg heeft gekend.

Klachtenonderdeel i

In zijn algemeenheid heeft beklagde gesteld dat geen sprake is van een tegengesteld belang. Beklaagde had immers evenveel belang bij een snelle verkoop tegen een hoge prijs als klager, met het oog op zijn courtage. Beklaagde is van mening dat een makelaar zijn cliënten dient te adviseren over een vraagprijs die reëel is in de markt.

Klachtenonderdeel k

Beklaagde stelt dat dit klachtenonderdeel geen klacht kan worden genoemd. Daarnaast stelt klager dat de klacht in strijd is met de feiten nu de woning aanvankelijk voor € 335.000,00 te koop is aangeboden.

Klachtenonderdeel l

Beklaagde stelt zich zakelijk te hebben opgesteld en het telefoongesprek te hebben beëindigd.

Klachtenonderdeel d, f, g, h, j

Beklaagde heeft tegen deze klachtonderdelen geen gespecificeerd verweer gevoerd.

Ten slotte stelt beklaagde dat klager moet worden veroordeeld in de kosten van deze procedure, zijnde de door hem gemaakte advocaatkosten alsmede een vergoeding van zijn uren.

5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Klager brengt naar voren dat sprake is van nieuwe ontwikkelingen. Er is namelijk een koper voor de woning, maar deze wil slechts € 275.000,00 betalen. Dit bedrag komt niet overeen met de eerder door beklaagde geadviseerde verkoopprijs. Klager heeft de verkoopakte per mail ontvangen met het verzoek tot ondertekening over te gaan. Klager is echter niet voornemens deze koopakte te tekenen. De verkoopprijs is telkenmale zonder enige vorm van overleg met klager door beklaagde in overleg met E. verlaagd. Klager betwist dat door zijn toedoen de woning pas in augustus 2014 te koop zou zijn gezet. Klager is namelijk vanaf oktober 2013 niet meer in de woning geweest. De vijver is zonder enige vorm van overleg met klager verwijderd. Klager is van mening dat door beklaagde op onjuiste wijze aan de (herstel)beschikking van 18 juni 2014 van de Rechtbank Den Haag uitvoering wordt gegeven.

De gemachtigde van beklaagde heeft aangegeven dat het advies is dat klager en E. instemmen met de huidige verkoopmogelijkheid. Door E. is een kort geding gevoerd tegen klager, waarbij E. onder meer gevorderd heeft dat klager wordt veroordeeld mee te werken aan verkoop. Klager heeft in reconventie in kort geding gevorderd de vaststellingsovereenkomst van 5 juni 2014 te vernietigen, zodat klager met E. vrij is de woning te verkopen.

Beklaagde is van mening dat hij krachtens voornoemde overeenkomst partijen bindend mag adviseren over de verkoopprijs en strategie. Ten slotte handhaaft beklaagde het verzoek klager te veroordelen in de kosten van beklaagde thans begroot op een bedrag van € 2.042,74.

6. **Beoordeling van de klacht**

De Raad ziet aanleiding de diverse klachtonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen. De kern van de klacht van klager ziet op de handelwijze van beklaagde ten aanzien van de verkoop en het gebrek aan informatieverstrekking door beklaagde aan klager. De Raad is van oordeel dat beklaagde op basis van de (herstel)beschikking van de Rechtbank Den Haag van 18 juli 2014 bevoegd was tot het adviseren en verlagen van de vraagprijs van de woning. Beklaagde had zich er echter meer rekenschap van moeten geven dat zijn twee opdrachtgevers een conflict hadden. Door zich grotendeels slechts tot E. te wenden en met E. overleg te voeren en niet, althans zeer beperkt, met klager heeft beklaagde onvoldoende rekening gehouden met de conflicterende belangen, hetgeen – gegeven de omstandigheden – wel van een redelijk handelend makelaar verwacht mocht worden. De Raad is dan ook van oordeel dat de wijze waarop beklaagde uitvoering heeft gegeven aan de aan hem verstrekte opdracht vooral in communicatief opzicht jegens klager niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Aldus heeft beklaagde onvoldoende in de geest van artikel 1 Erecode gehandeld. De klacht is daarom gegrond.

De Raad overweegt voorts dat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM geen ruimte biedt voor een proceskostenveroordeling ten gunste van klager [NVM: beklaagde?]. Voor zover beklaagde zich wenst uit te laten over de werkwijze van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM, merkt de Raad op dat beklaagde hiertoe rechtstreeks contact dient op te nemen met de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Zoals volgt uit artikel 15 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM worden door de Raad alleen klachten behandeld welke betrekking hebben op een lid van de NVM, een NVM-Makelaar of een Senior NVM-makelaar.

7. **Beslissing**

De Raad verklaart de klacht gegrond en legt aan verweerder de maatregel op van berisping. De Raad veroordeelt beklaagde voorts tot betaling van de aan deze procedure verbonden kosten. De Raad stelt de door beklaagde te betalen kosten

vast op € 2.684,00. Deze kosten dienen binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze uitspraak betaald te worden aan het hoofdbureau van de NVM.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 7 oktober 2015 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).