

**Onbevoegd optreden. Voortzetting opdracht na overlijden eigenaar. Ongepast optreden.**

*Een makelaar (beklaagde) heeft van de zus van klager een opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van de woning van klagers moeder ontvangen. Na het overlijden van de moeder, heeft beklagde de uitvoering van de opdracht voortgezet. Klager verwijt beklagde dat hij de verkoopopdracht op basis van een onvolledige c.q. ontoereikende volmacht heeft aanvaard. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij zijn werkzaamheden ook na het overlijden van klagers moeder heeft voortgezet en dat hij zich tegenover klager ongepast zou hebben gedragen.*

*De Raad overweegt dat het beklagde vrij stond om in opdracht van klagers zus, ook na het overlijden van moeder, te bemiddelen om tot verkoop te geraken. Ter zitting is bevestigd dat de voortzetting van de werkzaamheden ook uitdrukkelijk de wens was van klagers zus. Ook overigens is niet gebleken dat beklagde jegens klager tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld heeft. De klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.*

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake de klacht van:

V., wonende te H., klager,

contra:

S. verbonden aan [naam makelaarskantoor] kantoorhoudende te B., beklagde,

1. De klachten zijn door klager ingediend bij brieven van 12 december 2015 en 14 februari 2016. Het verweer is vervat in op 24 februari 2016 en 15 maart 2016 door beklagde ingediend verweerschriften.
2. De klachten zijn behandeld ter zitting van de Raad op 13 mei 2016. Ter zitting waren aanwezig klager alsmede beklagde in de persoon van de heer S., NVM-makelaar. S. is de behandelend makelaar in deze kwestie geweest, zodat de klacht door de Raad mede tegen hem gericht wordt geacht. Klager werd ter zitting vergezeld door zijn echtgenote en adviseur. Beklaagde werd ter zitting vergezeld door de zus van klager, mevrouw V.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komen de klachten er, kort samengevat, op neer dat klager stelt dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door de niet van hem te verwachten zorgvuldigheid en integriteit te betrachten die van een NVM makelaar zou mogen worden verwacht. In dat verband worden concreet genoemd:

- a) dat beklagde de opdracht tot verkoopbemiddeling heeft aanvaard, terwijl hij op de hoogte was van de juridische situatie met betrekking tot de eigendom van de woning en de verstrekte volmacht;
- b) dat beklagde de familie van klager zwaar heeft geschokt en familieleden tegen elkaar heeft uitgespeeld;
- c) dat beklagde heeft gelogen en geblunderd in het kader van de koopovereenkomst die op 19 mei 2015 is getekend;
- d) dat beklagde ten onrechte zijn werkzaamheden continueert na het overlijden van de moeder van beklagde [klager?, NVM], gelet op artikel 6 van de Algemene Consumenten voorwaarden NVM en de situatie dat de volmacht is komen te vervallen;
- e) nalatig, ondeskundig en onwettig heeft gehandeld in het kader van de mogelijke verkoop van de woning begin januari 2016;
- f) ten onrechte een bord "verkocht door makelaar (naam beklagde) red." heeft geplaatst in de tuin van de woning en op 23 december 2015 op de website van Funda de woning als "verkocht" heeft vermeld, terwijl de woning niet is verkocht;
- g) (onjuiste) informatie c.q. valse voorwendselen heeft verstrekt over de verkoopbaarheid van de woning in het kader van een kort geding en de rechtbank heeft misleid door middel van een oneigenlijk en onwettig koopcontract.

4. Beklagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

De Raad begrijpt dat beklagde betwist dat hij tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

Beklagde stelt dat de opdracht is ondertekend door de zus van klager met instemming van klager. Volgens beklagde heeft klager zelfs medewerking verleend, nu klager de sleutels aan beklagde heeft verstrekt. Beklagde stelt dat er uitgebreid is gesproken over de volmacht en dat hij heeft aangegeven dat één opdrachtgever voor hem als verkoopmakelaar voldoende is. In dat verband heeft hij ook medegedeeld dat hij vermoedde dat de notaris - waarbij de overdracht van de woning zou plaatsvinden - wel van alle kinderen een handtekening zou willen hebben.

Beklagde betwist dat hij mensen heeft tegengewerkt, afspraken niet is nagekomen, de kantjes eraf heeft gelopen, of beklagde en zijn familie niet volledig heeft geïnformeerd. Beklagde stelt dat hij de familie / zijn opdrachtgever graag heeft willen helpen en er veel

werk van heeft gemaakt, maar dat klager steeds tegenwerkte waardoor hij niet tot nauwelijks zijn werkzaamheden kon uitvoeren.

De Raad begrijpt dat beklaagde betwist dat hij heeft gelogen en geblunderd in het kader van de koopovereenkomst van 19 mei 2015. De overeengekomen ontbindende voorwaarde is volgens beklaagde gebruikelijk en met instemming van klager opgenomen. Beklaagde stelt daarnaast dat klager zelf al de koop wilde ontbinden, omdat volgens klager niet tijdig een kopie van de akte was toegezonden.

Beklaagde stelt dat het merendeel van de tweede klacht op hetzelfde neerkomt als de eerste klacht 16.02. De Raad begrijpt dat beklaagde stelt dat klager deels niet-ontvankelijk is.

Bij vonnis in kort geding van 21 december 2015 van de voorzieningenrechter in de rechtbank Rotterdam is klager veroordeeld mee te werken aan de verkoop en levering van de woning. Beklaagde stelt ten slotte dat de woning is verkocht en dat hij zijn werk heeft gedaan ondanks alle tegenslag en de tegenwerking van klager.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
- a) De klacht heeft betrekking op dienstverlening van beklaagde in verband met de verkoopbegeleiding van de onroerende zaak staande en gelegen te [adres], hierna te noemen "de woning".
  - b) De woning was eigendom van de moeder van klager.
  - c) De moeder van klager heeft vier kinderen: klager, R. J. en B. R zal hierna worden aangeduid als de zus van klager.
  - d) Op 2 september 2011 heeft de moeder bij de notaris een volmacht laten opstellen waarbij moeder een volmacht heeft verstrekt aan klager en zijn zus om haar in alle opzichten te vertegenwoordigen en al haar rechten en belangen, zonder enige uitzondering, waar te nemen en uit te oefenen. Uit de akte volgt dat klager en zijn zus uitsluitend tezamen bevoegd zijn de moeder van klager te vertegenwoordigen.
  - e) Op 31 oktober 2013 is door de zus van klager en beklaagde een overeenkomst van opdracht ondertekend tot verkoop van de woning.

- f) Op 17 april 2015 heeft beklagde – voor zover relevant – de volgende e-mail gestuurd naar de advocaat van de zus van klager:

*Op 23 oktober 2013 heeft [de zus van klager] mijn kantoor opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop van de [woning].*

*Een en ander conform de Consumentenvoorwaarden NVM.*

*Bij dit gesprek was ook [klager] aanwezig.*

*(...) gesproken over de juridische situatie i.v.m. moeder, ik heb kadasterstukken opgevraagd alsmede bij [de zus van klager] de notariële volmacht zodat indien er zich een koper zou aandienen het dossier compleet zou zijn.*

*Ook is gesproken over alle zaken die aan de orde komen: marktanalyse, vaststellen vraagprijs, werkzaamheden, tarief makelaar e.v.a.*

*Na ongeveer tien bezichtigen dienen zich de huidige kopers [C/S} aan. Zij zijn de enige serieuze kandidaten voor de woning, hebben geboden en er is een koopovereenkomst tot stand gekomen. Essentialia: Koopsom: € 202.500,-, voorwaarde bouwkundige keuring, financiering, en oplevering/notaris medio juni 2015. Tevens voorwaarde verkoop eigen woning, hetgeen ook gebruikelijk is als die woning onder voorbehoud verkocht is.*

*De overeengekomen koopsom is reëel, hogere koopsom is zeker niet aannemelijk.*

*Ten eerste gelet op de verkoop-historie en ten tweede betreft het een opknapping, banken financieren renovatie/verbouwingen niet of zeer moeilijk mee.*

*Ik ben van mening dat de kopers geschikte kandidaten zijn en verkoper hier een prima zaak mee doen.*

- g) Op 18 mei 2015 stuurt klager een aangetekende brief naar beklagde:

*Hiermee breng ik u officieel op de hoogte dat de koopovereenkomst van [de woning] ongedaan is gemaakt op grond van art. 18.2 uit de overeenkomst.*

*Wegens de zeer ruime overschrijving van de '10 dagen termijn' beroept ondergetekende zich op het voorbehoud conform artikel 18.2 uit de 'koopovereenkomst Woning' betreffende [de woning]. Ondergetekende maakt,*

*per direct, gebruik van zijn recht niet meer gebonden te zijn aan deze overeenkomst. De verkoop van de woning aan [C/C] is niet meer aan de orde.  
(...).*

- h) Op 18 mei 2015 stuurt de zus van klager een e-mail naar beklaagde:

*(...)*

*Zowel J. ikzelf, als B. staan volledig achter de verkooptransactie, zoals tot nu toe is gedaan. Deze verkoop moet doorgaan.*

*Een hart onder de riem aan u. Wilt u de kopers ook van onze eenduidige mening op de hoogte stellen. Wij distantiëren ons volledig van alle door [klager] geschreven berichten.*

*(...)*

- i) Op 22 mei 2015 stuurt beklaagde een e-mail naar onder meer klager waaruit volgt dat de potentiële kopers de koop ontbinden. In deze e-mail is de e-mail van de potentiële kopers opgenomen, waaruit volgt:

*Helaas moeten wij medelen nadat we op basis van artikel 21 van de koopakte deze zullen moeten ontbinden.*

*De 'kopers' van onze woning in [L.] krijgen de financiering niet op tijd rond ze vroegen nu voor de derde (!) keer verlenging aan, met de mededeling dat ook deze mogelijkheid niet gehaald kan worden (er is zelfs geen zicht op de termijn wanneer dit wel geregeld zou zijn). Dit is onacceptabel, ook voor de verkopers van [de woning].*

*Daarnaast willen wij ons beroepen op artikel 22 van de koopakte, betreffende de 'directe kosten' aan onderhoud. Deze zijn (behoorlijk) hoger dan € 3.000). Bijgaand, als PDF, het keuringsrapport.*

*Neemt niet weg dat wij jou, en de verkopers, van harte willen bedanken voor alle inspanningen en tijd.*

- j) De moeder van beklaagde [klager? NVM] is op 23 mei 2015 overleden.

- k) Op 13 september 2015 stuurt beklagde naar klager de volgende e-mail:

*Geachte relatie,*

*U hebt het vast al vernomen: de Landelijke NVM Open Huizendagen is dit najaar op zaterdag 3 oktober a.s.*

*Ook nu bieden wij de mogelijkheid uw woning weer extra onder de aandacht te brengen en te profiteren van de grote mediacampagne die wij als leden van de NVM opzetten. (...)*

- l) Per e-mail van 25 september 2015 heeft klager op de e-mail van beklagde gereageerd.

*Met het op 23 mei jl. overlijden van onze moeder, die tot dan toe eigenaresse was van [de woning] en daarmee ook uw opdrachtgeefster voor de verkoop ervan, is geheel conform het NVM-reglement en de wettelijke regelgeving (hopelijk u wel bekend?) uw makelaarsopdracht voor de [woning] op 23 mei 2015 beëindigd.*

*Gezien uw uiterst ondeskundige optreden tot dan toe zal ik als (deel)erfgenaam van [de woning] nooit toestaan dat vanuit de erfenis/boedel een makelaarsopdracht voor de verkoop van [de woning] aan [beklaagde] wordt verstrekt. Derhalve is [beklaagde] per 23 mei 2015 al niet meer bevoegd activiteiten aangaande [de woning] uit te voeren.*

*Ik verzoek u ons geen email berichten meer te sturen en uw activiteiten ten aanzien van [de woning] te staken, op straffe van een door ondergetekende direct opeisbare en niet voor vermindering vatbare boete van € 1.000,- per gebeurtenis van overtreding.*

- m) Op 9 december 2015 heeft de advocaat van klager een brief gestuurd naar beklagde:

*U heeft ter zake van de [woning] een opdracht aanvaard van drie van de vier erfgenamen in de nalatenschap van [de moeder van klager]. U mocht derhalve de opdracht tot verkoop van voormelde woning niet aanvaarden, aangezien*

*slechts op eenstemmig verzoek van alle erfgenamen deze opdracht aan u verstrekt kon worden. [Klager] zal gezien het voormelde dan ook op korte termijn een tuchtklacht bij de NVM tegen u indienen als gevolg van uw handelswijze.*

*Thans is een kort geding aanhangig gemaakt door uw opdrachtgevers. Een van de vorderingen is om de woning – op uw dringend advies-voor een bedrag van € 200.000,-- te verkopen.*

*[Klager] stelt u hierbij aansprakelijk voor de door hem mogelijk in de toekomst te lijden schade als gevolg van uw handelswijze in deze kwestie.*

- n) Bij vonnis in kort geding van 21 december 2015 van de voorzieningenrechter in de rechtbank Rotterdam is klager, onder meer, veroordeeld tot verkoop en levering van de woning.

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

In essentie luiden de klachten van klager dat beklaagde op basis van een onvolledige respectievelijk ontoereikende volmacht een opdracht heeft aanvaard en dat na het overlijden van de moeder van klager beklaagde zijn werkzaamheden heeft voortgezet, in ieder geval in strijd met de wens van klager.

Ten aanzien van de essentie van de klacht is de Raad van oordeel dat deze ongegrond is. Het stond beklaagde vrij om in opdracht van de zus van klager - ook na het overlijden van moeder - te bemiddelen om tot verkoop van de woning te geraken. Ter zitting is bevestigd dat de voorzetting van de werkzaamheden van beklaagde ook uitdrukkelijk de wens was van de zus. De Raad overweegt dat het de zus ook vrij stond om een opdracht te geven, nu niemand verplicht is in een onverdeelde te blijven. De opdracht eindigde dus niet met het overlijden van de moeder van klager.

Ook overigens is de Raad van oordeel dat beklaagde niet tuchtrechtelijk verwijtbaar jegens klager heeft gehandeld. Duidelijk is dat de verstandhouding tussen klager en beklaagde verziekt is. De Raad kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de wijze van communiceren van klager daaraan in belangrijke mate debet is.

Meer in het bijzonder overweegt de Raad ten aanzien van het verwijt dat beklaagde zijn werk niet goed heeft gedaan, omdat hij de woning niet verkocht heeft gekregen, dat er geen aanwijzingen zijn die dit verwijt ondersteunen. Integendeel, uit de stukken volgt dat het

eerder klager is geweest, die pogingen tot verkoop heeft geprobeerd tegen te houden. Ter zitting heeft beklagde onbetwist gesteld dat thans een procedure aanhangig is gemaakt tot benoeming van een vereffenaar in de nalatenschap van de moeder van klager, zodat de tweede kopers van deze vereffenaar de woning (alsnog) kunnen kopen.

Ten aanzien van het verwijt dat beklagde een toonzetting in zijn correspondentie met en over klager aanneemt, die een behoorlijk handelend makelaar niet betaamt, is de Raad van oordeel dat dit in de gegeven omstandigheden beklagde niet tuchtrechtelijk met succes kan worden aangerekend, gelet op de wijze waarop klager beklagde zelf bejegent.

Ten overvloede overweegt de Raad dat civielrechtelijke disputen niet aan het oordeel van de Raad zijn onderworpen. Deze dienen in beginsel voorgelegd te worden aan de burgerlijke rechter.

**Uitspraak doende**: verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam op 13 mei 2016 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter, J. Verdoold RMT, lid en Mr. M. Boender-Radder, secretaris.