

Belangenbehartiging opdrachtgever. Echtscheiding. Medewerking ex-echtgenoot. Boeterente. Mededelings- en onderhoudsplicht.

Klaagster heeft na haar echtscheiding, aan beklagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van haar woning gegeven. Nadat met de koper overeenstemming was bereikt, hoorde klaagster van de notaris dat haar ex-echtgenoot zijn medewerking aan de eigendomsoverdracht zou moeten geven. Ook werd haar toen pas duidelijk dat zij de bank boeterente verschuldigd zou zijn als zij de hypotheek i.v.m. de verkoop vroegtijdig zou aflossen. Klaagster verwijt beklagde dat hij haar m.b.t. deze punten niet, dan wel onvoldoende heeft geïnformeerd. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij voor de invordering van zijn courtage een incassobureau heeft ingeschakeld en dat hij heeft gedreigd met beslaglegging op de woning.

De Raad overweegt dat beklagde bij een zorgvuldige informatieverzameling zou hebben geweten dat de woning, die door klaagster vóór het huwelijk is verkregen en die als gevolg van haar huwelijk in de algehele huwelijksgemeenschap is gevallen, na de echtscheiding diende te worden verdeeld. Beklagde had vervolgens naar die verdeling moeten vragen. Aldus handelend zou beklagde hebben geweten dat nog geen verdeling had plaatsgevonden en dat de ex-echtgenoot mee zou moeten tekenen op de akte van levering voor de verkoop van de woning. De klacht is in zoverre gegrond maar wordt voor het overige ongegrond verklaard. Beklagde had geen taak ten aanzien van de financiële aspecten van de verkoop van de woning. Klaagster mocht dan ook niet verwachten dat beklagde haar hierover had geadviseerd. In de gegeven situatie is niet onbegrijpelijk dat beklagde meende dat klaagster niet uiterlijk bij de eigendomsoverdracht de courtage zou voldoen. Gezien het feit dat klaagster de woning op korte termijn zou leveren en de verkoopprijs zou ontvangen, treft beklagde geen verwijt dat hij de vordering uit handen heeft gegeven.

Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM geeft uitspraak inzake de klacht van:

mevrouw **W.**, wonende te **M.**, klaagster,

tegen:

de heer **R.**, makelaar in onroerende zaken te **O.**, beklagde

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij e-mailbericht van 20 september 2015 met twee bijlagen heeft, door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM, mevrouw W., wonend te M., hierna: klagster, bij de Raad van Toezicht Oost, hierna: de Raad, een klacht ingediend tegen de heer R., makelaar in onroerende zaken te O. en lid van de NVM, hierna: beklagde.
- 1.2 Bij brief van 16 november 2015 heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 Bij e-mailbericht van 4 november 2015 en dat van 22 december 2015 heeft klagster nog twee, respectievelijk één bijlage(n) in het geding gebracht, alsmede beklagde bij e-mailbericht van 11 januari 2016 één bijlage.
- 1.4 De Raad heeft acht geslagen op alle hierboven genoemde stukken, waarvan de inhoud, evenals die van na te melden proces-verbaal van de zitting, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.5 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 20 april 2016, hebben de partijen hun standpunt mondeling toegelicht.

2. De feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klagster, die tot 2012 in algehele gemeenschap van goederen is gehuwd geweest en toen van echt is gescheiden, heeft in 2012 aan een makelaar in M. opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van haar woning aan de [adres]. Klagster heeft deze opdracht in of omstreeks april 2015 ingetrokken.
- 2.2 Begin mei 2015 heeft klagster aan beklagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij verkoop van de woning. Beklagde heeft de opdracht aanvaard op basis van no cure no pay en heeft die niet vastgelegd in een opdrachtformulier volgens NVM model.
- 2.3 Tijdens het intakegesprek van beklagde in klagsters woning is aan de orde geweest klagsters echtscheiding, de reden van de voorgenomen verkoop en de vraagprijs van € 269.000,-. Het gesprek was van kortstondige aard.

2.4 Half mei 2015 is klagsters woning op Funda geplaatst. Kort daarna zijn gegadigden, die met een makelaar al eerder belangstelling hadden getoond tijdens de dienstverlening door de onder 2.1 genoemde makelaar, met beklagde in onderhandeling getreden over aankoop van de woning. Eind juni 2015 is tussen de partijen overeenstemming bereikt: de koopprijs bedroeg € 250.000,-, met eigendomsoverdracht op 25 september 2015. De koopakte is door beklagde aan klagster aangereikt op haar werk en daar door haar ondertekend.

2.5 Bij e-mailbericht van 8 juli 2015 heeft klagster aan beklagde medegedeeld dat volgens berekening van haar financiële adviseur bij een verkoopprijs van € 250.000,- de hele hypotheek minus de belegging kon worden afgelost.

2.6 Bij e-mailbericht van 29 juli 2015 heeft de met de eigendomsoverdracht belaste notaris onder meer aan klagster meegedeeld:

“[-----]

U bent in juni 2005 in gemeenschap van goederen getrouwd met de heer V. Dit heeft tot gevolg gehad dat de heer V. rechthebbende is geworden van de woning voor de onverdeelde helft (ondanks dat de woning alleen op uw naam staat in het Kadaster). In 2012 bent u gescheiden, echter ik kan geen toedeling van de woning aan alleen u terugvinden. De toedeling van een registergoed is alleen mogelijk door middel van een notariële akte en zou ingeschreven moeten zijn in het Kadaster. Nu dit niet het geval is zal de heer V. dienen mee te tekenen bij de akte van levering voor de verkoop van de woning. Aangezien u als enige verkoper genoteerd staat in de koopovereenkomst betwijfel ik mij of u hiervan op de hoogte bent?

[-----]”

2.7 Bij e-mailbericht van 3 augustus 2015 om 09.10 uur heeft klagster aan beklagde onder meer meegedeeld:

“[-----]

Vorige week kreeg ik een mail van notariskantoor E. uit M. dat mijn ex-man dhr. V. ook moet tekenen voor de verkoop van mijn woning. Dit bevreedde mij zeer omdat jij me uitdrukkelijk had gezegd dat dit absoluut niet nodig was. In alle voorgaande gesprekken e.d. had ik mijn ex-man nergens over ingelicht en nu moest ik contact op gaan nemen voor een handtekening. Je bent op de hoogte van de onderlinge verhouding en deze is zeer gespannen. Dit maakt het verhaal nog ernstiger.

Ik ben zelf naar de notaris gegaan om verhaal te laten halen waar zij me ook wees op andere kosten welke op de afrekening zouden verschijnen waaronder een boete voor het vroegtijdig aflossen van de hypotheek. Ik heb contact gezocht met de Bank en tot mijn grote schrik is hier een bedrag mee gemoeid van bijna € 8.000,-. Je begrijpt dat ik hier erg van ontdaan ben.

Ik heb meerdere malen aangegeven dat bij een vastgestelde verkoopprijs ik schuldenvrij zou zijn en nu gebeurt dit. Voor mij persoonlijk een restschuld van € 8.000,-.

[-----]

Ik ben van mening dat je mij onzorgvuldig hebt ingelicht en niet de notaris maar jij had mij moeten attenderen op kosten, boetes e.d. Ik neem een makelaar in de hand om mij te ontzorgen en juist een NVM makelaar omdat ik daar vertrouwen in heb.

[voornaam beklagde], ik wil graag horen wat jouw mening over de gang van zaken is en dat je je gedachten laat gaan hoe we dit op kunnen lossen.”

Dezelfde dag om 12.26 uur heeft beklagde onder meer aan klaagster geantwoord:

*“Jouw mail heeft me erg verrast en ik ben het ook absoluut niet met je eens. Een makelaar die NO CURE NO PAY werkt verdient eventueel **niets**. Soms heeft hij echter **geluk** en wordt een woning snel verkocht. Per saldo kan hij dit businessconcept hierdoor volhouden.*

[-----]

*Jij vertelde me dat je ex. geen eigenaar van de woning was, dat bleek ook uit de kadastrale registratie waar **jij alleen** genoemd wordt. Ik heb je daarom verteld dat je ex de koopakte niet hoefde mee te ondertekenen. Jij hebt verzuimd/vergeten mij te melden dat de woning **nog niet aan jou was toegedeeld**.*

*Ik weet natuurlijk niets van de voorwaarden van jouw hypotheek. Ik heb me daarover danook niet uitgelaten. **Het behoort zeker niet tot mijn taak** om dat voor jou uit te zoeken. (overigens heb je me dat ook niet gevraagd)*

Kortom vind ik dat ik mijn werk gewoon naar behoren heb gedaan en laat je weten dat ik het erg teleurstellend vind dat je je zo opstelt.”

Om 12.40 uur heeft klaagster aan beklagde meegedeeld:

*“Je mag hier je mening over hebben. Maar wat ik al aangaf, ik neem jou in dienst om mij te **ontzorgen**. Ik ga uit van jouw expertise.*

[-----]

Ik heb je verteld van mijn ex-man en nu zeg je dat ik verzuim jou te informeren. Dat is wel erg makkelijk. Ik verzuim misschien wel meer omdat ik niet in de huizenverkoop werkzaam ben, daar heb ik jou de opdracht voor gegeven.

Ik reageer nu scherp omdat je de bal wel erg makkelijk naar mij speelt.

[Voornaam beklagde], Ik wil een schikking die reeel is n.a.v. de gang van zaken. Je kan het niet met me eens zijn maar ik blijf bij mijn standpunt dat je me onzorgvuldig/niet hebt ingelicht.

Ik stel (nogmaals) voor dat je met een oplossing komt.”

Om 13.16 uur heeft beklagde geantwoord:

*“In 1 van je mails aan mij vermeldde je ook nog het bedrag dat jij aan hypotheek hebt volgens een snelle berekening van jouw financieel **TUSSENPERSON**, als hij je niet verteld heeft dat je bij aflossing een boete moet betalen dan moet je met een klacht **bij hem zijn**, niet bij mij. Wanneer in het kadaster jouw ex vermeld had gestaan, dan had ik ook hem moeten laten tekenen, maar hij staat niet vermeld.*

*Nogmaals, ik vind dat ik mijn werk goed heb gedaan en ben derhalve dus ook niet van plan bijvoorbeeld een korting te geven op mijn courtage. **ONTZORGEN** hoef ik alleen mbt de bemiddeling bij de verkoop en dat heb ik gedaan.”*

Om 14.53 uur heeft klagster meegedeeld:

“Je blijft het maar bij mij neerleggen, dat is niet correct.

Het is geen of/of verhaal maar een en/en verhaal. Ik ga nu niet meer reageren totdat je met een oplossing komt.”

Om 15.35 uur heeft beklagde geantwoord:

“Ik stuur mijn courtagenota morgen naar de notaris zodat hij hem kan verrekenen tijdens de eigendomsoverdracht.”

Op 4 augustus 2015 om 8.34 uur heeft klagster meegedeeld:

“Ik heb de notaris opdracht gegeven de courtage niet mee te nemen in de afrekening. Je kan de factuur naar mij persoonlijk sturen.”

Op 4 augustus 2015 om 19.48 uur heeft beklagde geantwoord:

“Als dat betekent dat je niet van plan bent deze factuur te betalen, dan hoor ik dat graag per omgaande.”

Op 6 augustus 2015 om 10.43 uur heeft klagster meegedeeld:

“Ik laat me juridisch adviseren en zodra ik daar meer van hoor neem ik contact met je op. Mocht je een oplossing weten dan hoor ik dat uiteraard graag.”

- 2.8 Op 26 augustus 2015 heeft beklaagde per sms aan klagster meegedeeld:
“... dan geef ik mijn vordering uit handen en zal zonodig beslag laten leggen op uw woning. Ik ga ervan uit dat het zover niet hoeft te komen.”

Vervolgens heeft beklaagde zijn vordering metterdaad uit handen gegeven en is klagster door een incassobureau gesommeerd om uiterlijk 18 september 2015 de vordering te betalen. Daarop volgend heeft klagster op 18 september 2015 de Consumentenvoorlichting van de NVM om hulp verzocht en de onderhavige klacht ingediend.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt in,
- (1) dat beklaagde bij de verkoop van klagsters woning niet, althans onvoldoende deskundig is opgetreden, doordat beklaagde in de communicatie met klagster heeft nagelaten zich van de informatie te voorzien die nodig is om op juiste wijze de positie van klagsters ex-echtgenoot in het verkoopproces te beoordelen, alsmede van informatie die nodig is om klagster inzicht te geven in de financiële gevolgen van voortijdige aflossing van de hypotheekschuld. Als gevolg van een en ander heeft de verkoop en eigendomsoverdracht aan klagster veel spanningen gegeven, in plaats van de ontzorging die klagster van beklaagde als NVM makelaar meende te mogen verwachten.
 - (2) dat beklaagde, daarop aangesproken, niet met klagster heeft willen communiceren, maar integendeel een incassobureau heeft ingeschakeld en heeft gedreigd ter verzekering van de voldoening van de courtage op de overdrachtsdatum beslag te doen leggen op klagsters woning.
- 3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

Klagster heeft desgevraagd aan beklaagde meegedeeld dat haar ex-echtgenoot niet mede-eigenaar van de woning was, hetgeen bevestigd werd bij de kadastrale recherche door beklaagde; zij heeft niet meegedeeld dat de woning nog niet aan haar was toebedeeld.

Het behoort niet tot beklagdes taak om uit te zoeken onder welke voorwaarden met betrekking tot vervroegde aflossing de hypothecaire lening door klagster is aangegaan.

Klaagster had te kennen gegeven dat zij een financiële adviseur had ingeschakeld.

Beklaagde heeft geen aanleiding gezien om een korting te geven op zijn courtagenota. Zijn voorstel was dat klaagster bij de eigendomsoverdracht de courtage zou betalen, dat vervolgens de NVM over de kwestie een uitspraak zou worden gevraagd en beklaagde een eventuele korting zou terugbetalen. Klaagster heeft op dit aanbod niet gereageerd en evenmin op de vraag van beklaagde of klaagster van plan was om de courtage niet te betalen. Bij uitblijven van een reactie heeft beklaagde een incassobureau ingeschakeld. Aan een door deze voorgesteld beslag op klaagsters woning heeft beklaagde geen uitvoering willen geven.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 Met betrekking tot onderdeel (1) van de klacht.

In de onder 2.7 uitvoerig weergegeven e-mailwisseling heeft klaagster concreet erover geklaagd dat beklaagde haar onjuist heeft voorgelicht over de eventuele medewerking van haar ex-echtgenoot aan de eigendomsoverdracht van haar woning, alsmede dat beklaagde haar niet heeft voorgelicht over de verschuldigdheid van boetes wegens vervroegde aflossing van de hypothecaire lening.

Beklaagde heeft ten aanzien van het eerstgenoemde verwijt de bal bij klaagster teruggelegd; klaagster zou hem informatie hebben onthouden. Wat betreft de verschuldigdheid van boeterente heeft beklaagde ontkend daaromtrent een voorlichtende taak te hebben.

Bij haar hiervoor genoemde concrete klachten heeft klaagster meer algemeen beklaagde verweten dat hij niet behoorlijk met haar heeft gecommuniceerd en dat de kwaliteit van zijn dienstverlening onvoldoende is geweest.

- 4.2 Het ligt op de weg van beklaagde als deskundig NVM makelaar om de nodige informatie in te winnen, zowel omtrent het verkoopobject als ook omtrent de persoon van zijn opdrachtgever-verkoper. Beklaagde heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij aan het inwinnen van die informatie de vereiste tijd en aandacht heeft besteed, waardoor door zijn toedoen de juiste stand van zaken en de consequenties daarvan niet door hem in aanmerking zijn genomen. Bij een zorgvuldige informatieverzameling die van een NVM makelaar mag worden verwacht, zou beklaagde hebben geweten dat de woning die is verkregen vóór het huwelijk door klaagster en die als gevolg van haar huwelijk in de algehele huwelijksgemeenschap is gevallen, na de echtscheiding diende te worden verdeeld. Beklaagde had vervolgens naar die verdeling moeten vragen. Aldus handelend zou beklaagde hebben geweten dat nog geen verdeling had plaatsgevonden

en de ex-echtgenoot mee zou moeten tekenen op de akte van levering voor de verkoop van de woning. Beklaagde mag klaagster, leek zijnde, niet verwijten dat zij dat niet heeft meegedeeld.

Ten aanzien van de verschuldigdheid van boeterente wegens vervroegde aflossing overweegt de Raad dat beklagde geen taak heeft ten aanzien van de financiële aspecten van de verkoop van de woning. Klaagster mocht dan ook niet verwachten dat beklagde haar hierover had geadviseerd.

Geconstateerd moet worden dat beklagde niet heeft gecommuniceerd en zijn diensten heeft verleend zoals van een deskundig NVM makelaar mag worden verwacht.

Onderdeel (1) van de klacht is gegrond, met uitzondering van het verwijt inzake de financiële advisering.

- 4.3 Klaagster heeft bij e-mailbericht van 6 augustus 2015 aan beklagde meegedeeld juridisch advies omtrent de verschuldigdheid van de courtage te zullen inwinnen. Beklaagde heeft van klaagster niets meer vernomen en aan haar per sms op 26 augustus 2015 meegedeeld zijn courtagevordering in handen te stellen van een incassobureau. In de gegeven situatie is niet onbegrijpelijk dat beklagde meende dat klaagster niet uiterlijk bij de eigendomsoverdracht de courtage zou betalen. Beklaagde treft geen verwijt dat hij de vordering toen uit handen heeft gegeven, gezien het feit dat klaagster op korte termijn de woning zou leveren en dus de verkoopprijs ervan zou ontvangen.

Onderdeel (2) van de klacht is ongegrond.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM:

verklaart onderdeel (1) van de klacht gegrond en deze voor het overige ongegrond;

legt aan beklagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklagde een bedrag van € 2.400,- te vermeerderen met btw zal bijdragen in de kosten van deze procedure, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, J. Voorhoeve, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend

op 2 juni 2016.