

Belangenbehartiging niet-opdrachtgever. Onvoldoende inspanning.

Nadat de eigenaren van een woning niet meer aan hun betalingsverplichtingen konden voldoen heeft de bank beklagde een verkoopopdracht verstrekt. Klagers hebben de woning gekocht. Bij de inspectie vóór de eigendomsoverdracht zijn er problemen ontstaan doordat de eigenaren een deel van het hek rond de tuin en terrastegels hadden verwijderd. Nadat t.b.v. klager een vergoeding voor de hierdoor geleden schade was toegezegd, heeft de eigendomsoverdracht alsnog doorgang gevonden. Klager verwijt beklagde dat hij de eigenaren niet goed in de hand heeft gehouden waardoor hem wat betreft het hekwerk en de bestrating niet is geleverd wat hij gekocht had. Daarnaast wordt beklagde verweten dat de aan hem toegezegde schadevergoeding van EUR 250 niet is betaald. De Raad ziet niet in hoe aan beklagde een verwijt kan worden gemaakt van de eigenrichting van de eigenaren. Beklagde heeft de eigendomsoverdracht bevorderd door, onverplicht, een financiële vergoeding met de eigenaren en met klager af te spreken. Voorts is gebleken dat deze aan klager toegezegde vergoeding van EUR 250,-- ook daadwerkelijk aan hem is betaald. De klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.

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

De heer **D** te A., klager,

tegen:

De heer **E.**, makelaar in onroerende zaken te A., beklagde.

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij e-mailbericht van 25 maart 2016 met bijlagen heeft door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM de heer D., wonend te A., (hierna: klager), een klacht bij de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad) ingediend tegen de heer E., makelaar in onroerende zaken te A. en lid van de NVM (hierna: beklagde).
- 1.2 Bij brief van 15 september 2016 met bijlagen heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 26 oktober 2016, hebben partijen, klager vergezeld door zijn moeder mevrouw D., hun standpunt mondeling nader

toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

- 1.4 De Raad heeft acht geslagen op de hiervoor genoemde stukken, alsmede op het e-mailbericht van 26 oktober 2016 van beklagde en het antwoordbericht van 27 oktober 2016 van klager, van al welke stukken de inhoud als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.

De Raad heeft geen acht geslagen op de geluidsopname die klager in het geding heeft gebracht om reden dat de geluidsopname zonder voorkennis en toestemming van beklagde is tot stand gekomen. Van het daarvan gemaakte verslag heeft klager overigens niet aangegeven hoe de inhoud zijn standpunt onderbouwt.

2. De feiten

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

- 2.1 De heer en mevrouw S. zijn eigenaar geweest van de woning aan de [adres] (hierna resp. de eigenaren en de woning). De woning was belast met een hypotheek ten gunste van de [naam bankinstelling] (hierna: de Bank). Wegens tekortschieten in hun betalingsverplichting jegens de Bank zijn de eigenaren genoodzaakt geworden de Bank te machtigen om namens hen de woning te verkopen.
- 2.2 De Bank heeft, door tussenkomst van [naam makelaarskantoor] te H., op of omstreeks 2 april 2015, aan beklagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij verkoop van de woning.
- 2.3 Op 29 april 2015 heeft klager met zijn aankoopmakelaar de woning bezichtigd. Na onderhandelingen tussen beklagde en deze makelaar is op of omstreeks 10 juni 2015 tussen klager en de eigenaren een koopovereenkomst tot stand gekomen. In deze overeenkomst is de eigendomsoverdracht bepaald op 4 september 2015.
- 2.4 Grenzend aan de achtertuin van de woning ligt een strook grond van 27 ca dat eigendom is van een woningcoöperatie, maar bij de eigenaren in gebruik is. Deze strook grond is samen met de achtertuin met trottoirtegels geplaveid en omheind door een houten hekwerk aan de zijkanten en aan de achterzijde door een metalen hekwerk dat is opgehangen aan stenen poeren.
In de koopovereenkomst is daaromtrent vermeld:

“Artikel 27

Het aangrenzende perceel Gemeente A., sectie [..], nummer [..], groot 27 ca is wel in gebruik door verkoper maar is geen eigendom van verkoper.”

Klager en de eigenaren zijn blijkens de lijst van zaken, behorend bij de koopakte overeengekomen dat het houten en het metalen hekwerk door de eigenaren bij de overdracht zullen worden achtergelaten.

- 2.5 Op of omstreeks 20 augustus 2015 hebben de eigenaren aan klager kenbaar gemaakt dat zij de erfafscheiding wilden verwijderen. Beklaagde heeft [naam makelaarskantoor], vertegenwoordiger van de Bank, verzocht om de eigenaren erop te wijzen dat verwijdering niet is toegestaan.
- 2.6 Omdat bij de inspectie op vrijdag 4 september 2015 bleek, dat de eigenaren de woning nog niet volledig hadden ontruimd, is de eigendomsoverdracht uitgesteld tot maandag 7 september 2015. Toen bleek dat de eigenaren een vergoeding wilden voor het hekwerk. Beklaagde en makelaar van beklagde hebben besloten om eerst de levering op maandag 7 september 2015 af te wachten. Op zaterdag 5 september 2015 bleek aan beklagde dat de eigenaren het metalen hekwerk hadden verwijderd. Beklaagde heeft toegezegd dat hij hen € 250,- zou betalen. De eigenaren zouden het hekwerk herplaatsen.
- 2.7 Bij de inspectie op 7 september 2015 is gebleken dat de eigenaren het metalen hekwerk hadden verwijderd, niet hadden herplaatst, en de poeren ernstig hadden beschadigd. Ook de trottoirtegels waren gedeeltelijk weggehaald. Om de levering van de woning toch te kunnen laten plaatsvinden, hebben beklagde en de aankopend makelaar met de eigenaren en met klager afspraken gemaakt. Beklaagde heeft aan de eigenaren een bedrag van € 500,- betaald; waar tegenover dezen zich verplichten verder sloopwerk achterwege te laten en het puin weg te halen. Beklaagde heeft aan klager een bedrag van € 250,- toegezegd voor de aanschaf van een hek ter vervanging van het verwijderde metalen hek. Blijkens het e-mailbericht van 26 oktober 2016 van beklagde is dit bedrag op 16 september 2015 per bank aan klager overgemaakt. Dit heeft klager niet weersproken. De eigendomsoverdracht heeft op 7 september 2015 plaatsgevonden.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt in dat beklaagde zijn opdrachtgevers niet in de hand heeft kunnen houden, toen dezen bij de levering de onder 2.7 hierboven weergegeven problemen maakten, als gevolg waarvan klager schade heeft geleden, die beklaagde die had toegezegd € 250,- ter compensatie te zullen betalen, niet aan klager heeft vergoed.
- 3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht navolgend verweer gevoerd.

Beklaagde heeft aan de makelaar van klager bij de bezichtiging duidelijk gemaakt dat de Bank zijn opdrachtgever was en dat sprake was van een gedwongen verkoop door de eigenaren; voorts dat dezen toen reeds gemaakte toezeggingen over herstelwerkzaamheden aan de woning niet waren nagekomen.

Pas bij de inspectie op 7 september 2015 is gebleken dat de eigenaren het hekwerk en een deel van de trottoirtegels hadden verwijderd. In overleg met alle betrokkenen is afgesproken, dat tegen betaling van € 500,- door beklaagde de eigenaren de resterende tegels en erfafscheiding zouden achterlaten en puin zouden weghalen – alsmede dat beklaagde aan klager een bedrag van € 250,- zou betalen voor de aanschaf van een vervangende erfafscheiding. Beklaagde is de afspraken die hij met en ten behoeve van klager heeft gemaakt, volledig nagekomen. De inspectie is vervolgens afgerond en het inspectierapport is door klager en de eigenaren ondertekend, waarna de eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Naar vooral ook ter zitting is gebleken, voelt klager zich bij de aankoop van de woning tekortgedaan, omdat aan hem voor wat betreft hekwerk en bestrating niet is geleverd wat hij heeft gekocht, alsmede omdat hij een vergoeding van € 250,- als compensatie voor geleden schade niet heeft ontvangen.
- 4.2 Klager verwijt de onvolledige levering aan beklaagde, die met name op vrijdag 4 september 2015 aan de eigenaren een vergoeding voor hekwerk en bestrating had behoren aan te bieden waardoor problemen, zoals op 7 september 2015 geopenbaard zouden zijn voorkomen.

Klager miskent hierbij, dat de levering van het hekwerk en de bestrating in de koopovereenkomst was begrepen en daarom toezegging van een extra vergoeding aan

de eigenaren op 4 september 2015 zowel beklagde als de makelaar van klager niet in de rede vonden liggen. Toen beklagde op zaterdag 5 september 2015 constateerde dat de eigenaren het metalen hekwerk hadden verwijderd, heeft hij met hen toch een extra vergoeding van € 250,- afgesproken om het hekwerk herplaatst te krijgen en de eigendomsoverdracht naar behoren te laten plaatsvinden. Ook deze afspraak zijn de eigenaren niet nagekomen, zoals klager tot zijn schade heeft moeten ondervinden. Op maandag 7 september 2015 bleek dat de eigenaren straatwerk en hekwerk hadden gesloopt. De Raad vermag niet in te zien hoe aan beklagde van die eigenrichting door de eigenaren een verwijt kan worden gemaakt.

Dat desondanks klager en de eigenaren toch aan de eigendomsoverdracht hebben meegewerkt, heeft te maken met de financiële vergoeding die beklagde opnieuw met de eigenaren, en ook met klager heeft afgesproken; onverplicht omdat beklagde noch tot de eigenaren noch tot klager in een contractuele relatie stond en hem van de ontstane problemen geen verwijt kan worden gemaakt. Het verwijt van klager aan beklagde dat deze zijn opdrachtgevers niet in de hand heeft gehouden, is dan ook onterecht.

- 4.3 Het tweede verwijt van klager aan beklagde betreft de betaling van € 250,- die beklagde op 7 september 2015 aan hem heeft toegezegd, maar die klager naar hij ter zitting heeft verklaard, niet heeft ontvangen.

Bij e-mailbericht van 9 september 2015 heeft de makelaar van klager aan beklagde verzocht:

“Regel jij de 250 euro nog even rechtstreeks met mijn cliënt?” Dat heeft beklagde op 16 september 2015 gedaan.

In het e-mailbericht van 26 oktober 2016 heeft beklagde de betaling aan klager aangetoond. Bij e-mailbericht van 27 oktober 2016 heeft klager medegedeeld:

“Bedankt voor het toezenden van de betaling bewijs van 250 euro. Dit is alleen de vergoeding van het metalen hekwerk, niet de stenen muur die is afgebroken. Dit bedrag komt ook niet in de buurt van de vergoeding die ik per aangetekende brief heb ingediend aan makelaar E.”

Deze mededeling toont wel klagers gevoel tekort te zijn gedaan, maar weerlegt niet dat

beklaagde is nagekomen wat hij met (de makelaar van) klager had afgesproken.

- 4.4 De slotsom moet zijn dat de verwijten van klager aan beklaagde onterecht zijn en zijn dan ook klacht ongegrond is.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM: verklaart de klacht tegen de beklaagde ongegrond;

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, drs. J. Berger, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 2 december 2016.