

Onvoldoende belangenbehartiging. Koopruil. Regelen van financiering.

Klagers hebben hun makelaar (beklaagde) een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van hun woning verstrekt. Klagers zijn vervolgens akkoord gegaan met het voorstel van beklagde om hun woning te ruilen. In het kader van deze overeengekomen “koopruil” hebben klagers de woning van de kopers van hun eigen woning gekocht. Klagers hebben beklagde voor de aankoop van deze woning geen opdracht tot dienstverlening verstrekt. Klagers verwijten hun makelaar dat hij m.b.t. hun financiële mogelijkheden in het kader van de “koopruil”, over onvoldoende kennis beschikte.

Hierdoor zijn klagers gedwongen geweest onder grote druk en met het nodige risico de financiering van de gehele transactie te verzorgen. Met name wijzen klagers hierbij op het feit dat zij niet tijdig de bankgarantie konden stellen en dat de afname van hun nieuwe huis tot op het laatste moment onzeker is geweest. Daarnaast stellen klagers dat zij door beklagde zijn gemanipuleerd om hen te bewegen de transactie te bekrachtigen.

De Raad overweegt dat primair de taak van de makelaar bestaat uit de bemiddeling die hij verleent bij het tot stand brengen en het sluiten van een overeenkomst. De financiering van de transactie die die overeenkomst als onderwerp heeft, behoort op de eerste plaats tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en valt buiten de opdracht aan de makelaar. Beklaagde heeft klagers doorverwezen naar een hypotheekadviseur. Het is de keuze van klagers zelf geweest om met deze adviseur in zee te gaan. De door klagers gestelde ondeugdelijkheid van die advisering kan beklagde niet worden verweten. Dat beklagde in dit geval had behoren te twijfelen aan de mogelijkheden van koopruil, is niet gebleken. Beklaagde heeft van klagers geen opdracht verkregen om m.b.t. het stellen van de bankgarantie voor hun aankoop te bemiddelen. Beklaagde kan dan ook niet worden verweten dat hij geen rol heeft gespeeld bij de verlenging van de termijn voor het stellen van die bankgarantie. Dat er sprake was van manipulatie is niet komen vast te staan.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van de heer en mevrouw N., wonende te P., hierbij te noemen klagers, als gericht tegen de heer V., hierna te noemen beklagde, werkzaam bij de makelaardij-onderneming [naam makelaarskantoor] te P. De klacht is bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging binnengekomen bij brief van 11 augustus 2015. Op deze klacht heeft beklagde geantwoord bij e-mail van 12 november 2015. Klagers hebben vervolgens een repliek verzonden bij brief van 10 januari 2016 waarop beklagde heeft gedupliceerd per e-mail van 3 februari 2016.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 30 maart 2016. Klagers zijn in persoon verschenen. Beklaagde is in persoon verschenen, vergezeld door zijn kantoorgenoot

DE FEITEN



Klagers hebben beklagde in januari 2012 opdracht gegeven hun woning te P. te verkopen. Beklaagde heeft vervolgens de woning via de gebruikelijke kanalen te koop aangeboden.

In oktober 2012 heeft beklagde aan klagers de mogelijkheid voorgesteld om hun woning te ruilen in plaats van te verkopen (“koopruil”). Hierna hebben verschillende gegadigden interesse getoond voor de woning van klagers.

Op 12 juli 2014 hebben klagers hun woonhuis verkocht. Op dezelfde dag hebben klagers het woonhuis van de kopers gekocht. Op 29 augustus 2014 heeft de levering van beide panden plaatsgevonden.

DE KLACHT

Klagers hebben de volgende klachten naar voren gebracht:

1. Beklaagde heeft klagers geadviseerd hun huis te ruilen in plaats van te verkopen zonder kennis van zaken van deze constructie van “koopruil”.
2. Beklaagde heeft tijdens de door hem gevoerde onderhandelingen gebruik gemaakt van verkeerde informatie en manipulatie.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo menen klagers.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Klagers hebben naar voren gebracht dat alhoewel zij met het voorstel daartoe akkoord zijn gegaan, het beklagde is geweest die op een gegeven moment het voorstel heeft gedaan om koopruil te overwegen. Naar aanleiding van de interesse voor hun woning van de gegadigden die zich in april 2014 hadden aangemeld, hebben klagers zich in verbinding gesteld met een hypotheekadviseur die hun door beklagde was aangeraden en bleek gevestigd te zijn in hetzelfde pand waarin de makelaardij-onderneming van beklagde zich bevindt. Op basis van het advies van die hypotheekadviseur, te weten dat een nieuwe hypothecaire financiering in het kader van koopruil niet op problemen zou stuiten, hebben zij het woonhuis van de gegadigden bezocht. Nadat via de onderhandelingen door beklagde tot overeenstemming was gekomen, hebben klagers beklagde op de ochtend dat de schriftelijke koopovereenkomst moest worden ondertekend verzocht om een gesprek over de gang van zaken tot dat moment. Beklaagde heeft dat gesprek afgehouden. Nadat de koopovereenkomst was ondertekend, hebben klagers wederom contact opgenomen met de



hypotheekadviseur. Daaruit kwam naar voren dat klagers een bedrag van € 3.500,- “te kort” zouden komen om de gehele transactie te kunnen financieren. Over andere mogelijke voorwaarden in het kader van de voorgenomen koopruil werd door deze adviseur niets medegedeeld. Vervolgens hebben klagers de kwestie van de financiering voorgelegd aan een financieel specialist in hun eigen kennissenkring. Die heeft klagers moeten mededelen dat in hun financiële situatie een koopruil niet tot de mogelijkheden behoorde. Hiervan was de achtergrond dat klagers eerst twee in wezen beperkte kredieten moesten aflossen alvorens de transactie van koopruil kon worden doorgevoerd. Het kwam erop neer dat niet dan nadat het woonhuis van klagers was verkocht én geleverd de mogelijkheid bestond bedoelde kredieten af te lossen om een opvolgend huis aan te kunnen kopen. Eveneens bleek klagers dat zij niet het volledige bedrag konden lenen dat door de door beklagde aangeraden hypotheekadviseur hun in eerste instantie had verzekerd tot de mogelijkheden te behoren. Door deze perikelen is het klagers onder meer niet gelukt om tijdig de bankgarantie te stellen in het kader van de aankoop van hun nieuwe woonhuis. Het is de door hun kennis geadviseerde bank geweest die uiteindelijk uitstel van die termijn heeft verzorgd, maar niet nadat door de verkopers van het nieuwe woonhuis van klagers een beroep werd gedaan op een boete ten belope van 10% van de koopprijs. Door de inspanningen van de bank is het klagers uiteindelijk gelukt om op de afgesproken datum van 29 augustus 2014 tot zowel levering als afname te komen. Er was evenwel tot drie uur voor ondertekening bij de notaris nog geen officieel akkoord voor de financiering. Door de gehele gang van zaken zijn klagers volledig uitgeput geraakt en konden zij het niet meer opbrengen om nog langer in contact te staan met beklagde. Dit is ook de achtergrond van het feit dat het vrij lang heeft geduurd voordat klagers hun klacht hebben ingediend. Een en ander hebben klagers met de collega van beklagde gecommuniceerd toen hij de verkoopborden kwam ophalen één dag voor de levering. Die heeft erkend dat niet van een normale gang van zaken sprake was. Hij stelde voor om over circa twee weken alsnog contact op te nemen om een en ander uit te praten. Hierop hebben klagers niets meer van beklagde en/of zijn kantoor gehoord.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat klagers met de mogelijkheid van koopruil akkoord zijn gegaan. Het is juist dat beklagde klagers voor wat betreft de financiering van de transactie van koopruil verwezen heeft naar een hypotheekadviseur die is gevestigd in het pand waarin zich ook de makelaardij-onderneming van beklagde bevindt, maar beklagde heeft geen zakelijke binding met die adviseur. Voor koopruil van de woning van klagers hebben zich meerdere gegadigden aangediend en daarbij is door klagers niet medegedeeld dat hun financiële positie of verplichtingen dit niet zouden toelaten. Beklaagde had geen inzage in de financiële situatie en achtergrond van klagers, terwijl het evenmin beklagde is toegestaan om bij een hypotheekadviseur informatie in te winnen. Ook verder heeft beklagde geen negatief signaal van klagers ontvangen. Op die manier is beklagde door klagers buitenspel gezet om hen eventueel van nadere adviezen en ondersteuning te kunnen voorzien. Daarbij komt dat beklagde weliswaar beschikte over de opdracht tot verkoop van de woning van klagers, maar dat klagers ervoor hebben gekozen niet het voorstel van beklagde te aanvaarden om ook voor hen op te treden voor

de aankoop van de woning die in de koopruil was betrokken. In principe waren klagers derhalve zelf verantwoordelijk voor de onderhandelingen en aankoop in dat kader. Onjuist is verder het verwijt van klagers, zo meent beklagde, dat hij een gesprek met klagers zou hebben afgehouden op de dag van de ondertekening van de koopovereenkomsten. Immers, de telefonische toelichting van beklagde dat de te ondertekenen stukken bij de notaris zouden worden doorgesproken en dat zo nodig tot aanpassing daarvan kon worden overgegaan, was voor klagers voldoende om eerst de sessie bij de notaris af te wachten. Het spijt beklagde thans te moeten begrijpen dat klagers hierdoor geïrriteerd zijn geraakt, maar een en ander is voor beklagde niet kenbaar geweest. Beklagde wenst te benadrukken dat namens zijn kantoor juist veel zorg en aandacht voor de belangen van klagers aan de dag is gelegd. Het is verder niet zo, zo heeft beklagde verder naar voren gebracht, dat beklagde in het eindtraject van de opdracht geen contact meer zou hebben gezocht met klagers. Op het verzoek van beklagde aan klagers om tot evaluatie en bespreking van de ontstane situatie over te gaan, zijn klagers niet teruggekomen.

De Raad overweegt als volgt.

De Raad stelt vast dat klagers akkoord zijn gegaan met het voorstel van beklagde om hun woning te ruilen. Feitelijk betreft een dergelijke koopruil een dubbele transactie: de verkopers van een woning kopen tegelijkertijd de woning van hun kopers, al dan niet onder verrekening van het waardeverschil tussen beide woningen. Ook in de onderhavige transactie is het op die manier verlopen. De Raad stelt verder vast dat beklagde van klagers geen opdracht verleend heeft gekregen om namens hen te bemiddelen in het kader van de aankoop van hun (nieuwe) woning.

De kern van onderhavig klachtonderdeel, zo begrijpt de Raad, is dat beklagde met betrekking tot de financiële mogelijkheden van klagers in het kader van de door beklagde voorgestelde transactie van koopruil over onvoldoende kennis beschikte. Hierdoor zijn klagers, zo hebben zij aangevoerd, gedwongen geweest onder grote druk en met het nodige risico de financiering van de gehele transactie te verzorgen. Met name wijzen klagers hierbij op het feit dat zij niet tijdig de bankgarantie konden stellen en dat de afname van hun nieuwe huis tot op het laatste moment onzeker is geweest.

De Raad overweegt dat primair de taak van de makelaar bestaat uit de bemiddeling die hij verleent bij het tot stand brengen en het sluiten van een overeenkomst. De financiering van de transactie die die overeenkomst als onderwerp heeft, behoort op de eerste plaats tot de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en valt buiten de opdracht aan de makelaar.

In het onderhavige geval heeft beklagde klagers doorverwezen naar een hypotheekadviseur die gevestigd is in het pand waarin ook het kantoor van beklagde zich bevindt. Het is de beslissing van klagers zelf geweest met die adviseur in zee te gaan. De door klagers gestelde ondeugdelijkheid van die advisering kan beklagde niet worden aangewreven, zo meent de Raad, reeds doordat die adviseur zelfstandig heeft geadviseerd



en niet is gelieerd aan de makelaardij-onderneming van beklaagde. De Raad heeft uit de stukken en het verhandelde ter zitting evenmin kunnen opmaken dat beklaagde had behoren te twijfelen over de mogelijkheden van koopruil gelet op de financiële situatie van klagers of andere verplichtingen van klagers op financieel gebied.

Het is juist dat de bank van klagers aan beklaagde heeft verzocht de termijn te (doen) verlengen waarbinnen door de bankgarantie voor hun nieuwe woning moest worden gesteld, maar nu beklaagde van klagers geen opdracht had verkregen in dat kader te bemiddelen was beklaagde niet gehouden daarin een rol te spelen. Dat heeft tevens als gevolg dat beklaagde evenmin een verwijt kan worden gemaakt wat dit betreft.

Ten aanzien van het verwijt dat beklaagde niet bereid was op de dag van het sluiten van de koopovereenkomsten een gesprek met klagers aan te gaan, moet de Raad constateren dat over de toedracht hiervan de meningen van partijen uiteenlopen. Aan de hand daarvan kan de Raad ook wat dit betreft niet de conclusie trekken dat beklaagde tuchtrechtelijk tekort is geschoten.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Tijdens de onderhandelingen ontvingen klagers van beklaagde telefonisch de mededeling dat de kopers van hun woning als definitief bod een bedrag hadden gecommuniceerd dat € 4.000,- lager was dan het bedrag dat klagers als minimumbedrag daarvoor wensten te verkrijgen. Gelet op de situatie zijn klagers met dat bod akkoord gegaan en hebben zij dat beklaagde laten weten, die hen vervolgens berichtte dat de kopers met het bod van klagers akkoord waren gegaan. Hierbij heeft, zo voeren klagers aan, beklaagde miskend dat het bod van de kopers betrof waarmee zij akkoord waren gegaan, en niet andersom. Klagers menen dat zij door beklaagde zijn gemanipuleerd om op deze manier hen te bewegen deze transactie te bekrachtigen.

Beklaagde heeft als verweer aangevoerd dat hij heeft gezegd tijdens het bewuste telefoongesprek dat het bod van klagers met betrekking tot het woonhuis van de kopers door hen was aanvaard. Het betrof hier louter een feitelijke mededeling buiten de opdracht van beklaagde in het kader van de verkoop van het woonhuis van klagers aan die kopers. Beklaagde meent dat sprake is geweest van een misverstand aan de zijde van klagers nu in wezen sprake was van twee transacties. Hierdoor heeft, zo meent beklaagde, het onderhavige misverstand bij klagers kunnen postvatten. In ieder geval bestrijdt beklaagde dat hij op enige wijze klagers zou hebben gemanipuleerd.

De Raad moet constateren dat ook over de toedracht van dit telefoongesprek en wat feitelijk is gezegd de meningen van partijen uiteenlopen. Aan de hand daarvan kan de Raad



ook wat dit betreft niet de conclusie trekken dat beklaagde tuchtrechtelijk tekort is geschoten.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr J.P. Harseler, Mr W. van Otterloo, T. Heijmeijer, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 30 maart 2016.