

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

De koper van een woning verwijt zijn makelaar dat hij zijn belangen onvoldoende heeft behartigd waardoor de woning uiteindelijk voor een te lage prijs is verkocht.

De Raad overweegt dat niet is komen vast te staan dat de koopprijs onder de marktwaarde lag. Beklaagde is als makelaar verplicht om aan klager een nieuw lager bod dan de al overeengekomen koopprijs door te geven, indien de situatie dreigt te ontstaan dat de koper voor de overeengekomen koopprijs geen financiering verkrijgt. Onder omstandigheden kan een wel te financieren lagere koopprijs meer in het belang van zijn opdrachtgever zijn dan een transactie die niet doorgaat wegens onvoldoende financieringsmogelijkheid.

Hoewel de communicatie met klager beter had gekund en beklagde er goed aan had gedaan om transparant te zijn over zijn relatie tot de koper, is beklagde niet zodanig tekortgeschoten dat hij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Raad van Toezicht te Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **S.**, te O. klager,

tegen

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

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij brief van 31 mei 2013 en e-mailbericht van 10 juni 2013, beide met bijlagen, heeft door tussenkomst van de Afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM de heer S. uit O. (hierna: klager) bij de Raad van Toezicht Arnhem (hierna: de Raad) een klacht ingediend tegen de heer B., makelaar in onroerende zaken te O. en lid van de NVM (hierna: beklaagde).
- 1.2 Bij brief van 19 augustus 2013 heeft beklaagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, bestaande uit de brief van 17 juli 2013 van klager met bijlagen, het e-mailbericht van 19 juli 2013 van klager met een bijlage en het e-mailbericht van beklaagde van 2 september 2013 met bijlagen. De inhoud daarvan evenals van de hiervoor genoemde stukken en het na te melden proces-verbaal van de zitting, moet als hier herhaald en ingelast worden beschouwd. Geen acht is geslagen op het e-mailbericht van 24 augustus 2013 met bijlagen en de brief van 25 augustus 2013, beide van klager.
- 1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Zevenaar op 29 augustus 2013, hebben de partijen hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

2. De feiten

2.1

Klager heeft op 13 april 2011 aan beklaagde opdracht verstrekt tot dienstverlening bij de verkoop van zijn woonhuis met erf en tuin aan de [adres]. De vraagprijs is gesteld op € 815.000,00 k.k. Aanvankelijk is sprake geweest van een zogenaamde stille verkoop.

2.2

Bij opdrachtverlening heeft klager aan beklaagde medegedeeld dat bij voorgenomen verkoop door klager de uitbater van een naastgelegen restaurant had aangegeven belangstelling te hebben voor aankoop van klagers woonhuis. Op klagers aanwijzing heeft beklaagde met deze potentiële koper, verder te noemen: “de koper”, contact opgenomen. Beklaagde kende de koper uit bezoek aan het restaurant in gezinsverband en als lid van een serviceclub.

2.3

Door beklaagde benaderd, heeft de koper zich laten bijstaan door een collega-makelaar te A. Na een bezichtiging heeft deze makelaar medegedeeld geen bieding te zullen doen.

2.4

Voor het woonhuis van klager was weinig of geen belangstelling. Op 17 november 2011 is de vraagprijs verlaagd naar € 749.000,00 en op 15 augustus 2012 naar € 699.000,00. Na laatstgenoemde datum heeft beklaagde bij de makelaar van de koper geïnformeerd of bij deze nog belangstelling tot aankoop bestond.

2.5

De koper heeft een eerste bod gedaan van € 550.000,00 k.k. Na prijsonderhandelingen is begin november 2012 tussen klager en de koper een koopovereenkomst tot stand gekomen met een koopsom van € 615.000,00 k.k., onder financieringsvoorbehoud en met eigendomsoverdracht op 28 december 2012. Beklaagde heeft de koopakte opgesteld, door klager doen ondertekenen en toegezonden aan de makelaar van de koper. De koper heeft, hangende de financieringsaanvraag, de akte niet willen ondertekenen.

2.6

De makelaar van de koper heeft aan beklaagde medegedeeld dat twee financieringsaanvragen waren afgewezen. Zij zei daarbij te verwachten dat een koopprijs van € 585.000,00 wel te financieren zou zijn. Klager heeft een dergelijke verlaging van de koopprijs geweigerd.

2.7

Op een derde aanvraag heeft de koper de benodigde financiering van de overeengekomen

koopprijs van € 615.000,00 verkregen.

2.8

In 2012 is klager in financiële moeilijkheden geraakt. Op het verkochte rusten naast een hypotheek drie beslagen. Ondanks dat klager een advocaat had ingeschakeld om de opheffing ervan te bewerkstelligen, bleek bij eigendomsoverdracht op 28 december 2012 de onroerende zaak nog niet vrij van beslag. De koper heeft klager in gebreke gesteld en aanspraak gemaakt op vertragingsrente en de contractuele boete. Na opheffing van het laatste beslag kon klager niet leveren, omdat de koper door vakantie afwezig was. Bij de eigendomsoverdracht ten kantore van de notaris op 16 januari 2013 is over de hoogte van de vertragingsrente discussie ontstaan. Deze discussie tussen klager en de koper is geëindigd met een vaststelling van een door klager te betalen bedrag aan vertragingsrente aan koper, waarin beklagde klager met € 375,00 is tegemoetgekomen.

2.9

De communicatie van beklagde met klager is niet altijd goed verlopen. Zij hebben afgesproken dat beklagde aan de makelaar van de koper klagers ongenoegen over het transactieverloop zou overbrengen; klager was van mening dat de koper op leugenachtige wijze had onderhandeld om de afgesproken koopprijs verder omlaag te brengen teneinde daarmee een verbouwing aan het koopobject te financieren. Klager wenste daarvoor compensatie. Na een bespreking heeft de makelaar van de koper bij e-mailbericht van 29 mei 2013 aan beklagde bericht dat de koper geen aanleiding zag om aan het compensatieverzoek van klager te voldoen.

3. De klacht

3.1

De klacht houdt, kort samengevat, in dat beklagde de belangen van klager onvoldoende heeft behartigd doordat de koopovereenkomst van klager met de koper is tot stand gekomen in een samenspel tussen beklagde als verkopend makelaar, de koper en diens makelaar. Beklaagde heeft tegenover de makelaar van de koper onvoldoende tegenspel kunnen geven. Als gevolg daarvan is het woonhuis van klager voor een te lage prijs verkocht.

3.2

Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

4. De beoordeling van de klacht

4.1

Beklaagde heeft samengevat het volgende aangevoerd. Hij had slechts één belang zijnde de verkoop van klagers woonhuis tegen een zo hoog mogelijke prijs. In de huidige markt heeft hij de hoogst mogelijke prijs gerealiseerd. Klager miskent dat de koper niet verplicht was om onverwijld na ontvangst de koopakte te ondertekenen; hij heeft daarvan en van de afwijzing van twee financieringsaanvragen gebruik gemaakt om een € 30.000,00 lagere koopprijs voor te stellen. Klager miskent voorts dat de discussie over boete en verpagingsrente is ontstaan doordat hij niet tijdig vrij van beslagen heeft kunnen leveren.

4.2

De Raad begrijpt de klacht aldus dat volgens klager van een samenspel van beklaagde met de koper en diens makelaar sprake is geweest a) omdat tussen beklaagde en de koper een – klager niet bekende – relatie bestond inhoudende dat beklaagde als serviceclublid periodiek het pannenkoekenhuis van de koper bezocht; b) omdat beklaagde aan klager een voorstel van de koper voor een aanmerkelijk lagere koopprijs heeft doorgegeven, hoewel de koopprijs reeds was overeengekomen; c) omdat, toen door toedoen van klager de eigendomsoverdracht niet plaatsvond, beklaagde in de discussie met de koper over boete en verpagingsrente onvoldoende voor klager in de bres is gesprongen, en d) tenslotte omdat beklaagde na een gesprek met de kopend makelaar op 21 mei 2013 geen compensatie door de koper heeft bewerkstelligd.

4.3

Bij gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft klager erkend dat voor zijn woonhuis niet of nauwelijks belangstelling bestond en dat hij na de prijsonderhandelingen volmondig instemde met de bereikte koopprijs van € 615.000,00 k.k. Gelet hierop en gegeven de onder 2.1 tot en met 2.5 genoemde feiten is niet aannemelijk geworden dat vanwege de omstandigheid dat beklaagde, naast het aan klager opgegeven bezoek aan het pannenkoekenhuis van koper in gezinsverband, dit etablissement ook periodiek bezocht als serviceclublid, waarmee klager pas na de totstandkoming van de koopovereenkomst is bekend geworden, een lagere koopprijs is uitonderhandeld dan de prijs die in de markt ervoor zou worden betaald.

Beklaagde is als makelaar voorts verplicht om aan klager een nieuw lager bod dan de al overeengekomen koopprijs door te geven, indien de situatie dreigt te ontstaan dat de koper voor de overeengekomen koopprijs geen financiering verkrijgt. Onder omstandigheden kan een wel te financieren lagere koopprijs meer in het belang van zijn opdrachtgever zijn dan een transactie die niet doorgaat wegens onvoldoende financieringsmogelijkheid.

Wegens niet tijdige nakoming van de koopovereenkomst is klager aan de koper

vertragsrente verschuldigd geworden. Over het aantal rentedagen is, zo begrijpt de Raad, tussen klager en de koper discussie ontstaan, omdat enige rentedagen konden worden toegerekend aan de koper wegens zijn vakantie. Dat deze discussie ontstond is in beginsel aan klager, en niet aan beklagde toe te rekenen. Kennelijk om de discussie te helpen beëindigen heeft beklagde aan klager een financiële tegemoetkoming verstrekt.

Al met al is van het door klager verweten samenspel niet gebleken. De klacht is dan ook ongegrond.

4.4

Bij alle drie hierboven genoemde voorvallen in de transactie speelt communicatie van beklagde met klager een rol. Beklaagde heeft ook toegegeven dat die communicatie beter kon. Denkbaar is dat bij wat meer toelichting en uitleg van de zijde beklagde bij klager een beter beeld zou zijn ontstaan over de positie waarin hij toen verkeerde, met als gevolg geen of minder onvrede over het optreden van beklagde. Ook had beklagde er goed aan gedaan om transparant te zijn over zijn bekendheid met koper. Beklaagde is echter in zijn dienstverlening aan klager niet zodanig tekortgeschoten dat hem daarvan tuchtrechtelijk een verwijt kan worden gemaakt.

5. De beslissing

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

verklaart de klacht tegen de beklagde ongegrond.

Aldus gewezen door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, B. van Anken, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 23 oktober 2013.

mr. K. van der Meulen
secretaris

mr. J.W.M. Tromp
voorzitter