

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende inspanning.

De verkoper van een woning verwijt zijn makelaar (beklaagde) dat hij in het kader van de uitvoering van de opdracht te weinig heeft gedaan.

De Raad komt tot de conclusie dat beklagde aan de verplichtingen die uit de opdracht voortvloeiden, heeft voldaan. Dat beklagde klager in september en oktober er niet van op de hoogte heeft gebracht dat hij nog geen reacties had ontvangen op de plaatsing van de woning op Funda en de verkoopprijs op initiatief van klager is verlaagd, is tuchtrechtelijk niet verwijtbaar.

De Raad van Toezicht Haarlem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **L.** wonende te H. klager gemachtigde:

tegen **X Makelaars** gevestigd te N. lid van de Vereniging beklagde gemachtigde: mr. K. (BAVAM)

1. Het verloop van de procedure

1.1 De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden ter zitting van 4 juni 2013. Aldaar zijn verschenen:

-klager in persoon, bijgestaan door mevrouw S.,
-beklaagde, vertegenwoordigd door de aangesloten makelaar H.,
bijgestaan door mr. K. (BAVAM).

1.2 Partijen zijn door de Raad gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten

2.1 Klager heeft beklagde op 13 augustus 2011 opdracht gegeven tot dienstverlening bij verkoop van zijn woning gelegen te [adres]. De vraagprijs is daarbij bepaald op € 274.500,00.

2.2 De woning is op 13 februari 2012 verkocht tegen een koopsom van € 249.000,00.

2.3 De levering van de woning heeft plaatsgehad op 13 april 2012.

2.4 De Geschillencommissie Makelaardij heeft klager bij beslissing van 6 september 2012 niet-ontvankelijk verklaard in zijn klacht, daar de commissie een geschil

pas in behandeling mag nemen, als de consument zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij de makelaar heeft ingediend en klager geen ontvangstbewijs of ander stuk had, waaruit blijkt, dat beklaagde de klachtbrief had ontvangen.

3. De klacht

Klager verwijt beklaagde – zakelijk weergegeven – het volgende:

Behoudens dat interieurfoto's voor Funda zijn gemaakt, een te hoge vraagprijs is geformuleerd, drie rondleidingen zijn verzorgd en de onderhandelingen tussen klager en de uiteindelijke kopers zijn begeleid, heeft beklaagde in het kader van de opdracht tot dienstverlening bij verkoop zo goed als niets uitgevoerd.

4. Het verweer

Beklaagde heeft verweer gevoerd, waarop, voor zover nodig, bij de beoordeling van de klacht nader wordt ingegaan.

5. Beoordeling van het geschil

5.1 Ter zitting van 4 juni 2013 heeft beklaagde gesteld en is door klager erkend, dat naast de werkzaamheden genoemd in de klacht

- beklaagde in december 2011 bij drie en in januari 2012 bij twee bezichtigingen aanwezig is geweest;
- beklaagde vanuit het buitenland met klager heeft overlegd over het doorgaan van de bezichtigingen op 21 januari 2012, toen bleek dat de assistent-makelaar wegens ziekte verhinderd was;
- beklaagde heeft bemiddeld bij verlenging van de financieringstermijn en zulks uitgebreid heeft gecommuniceerd met klager;
- beklaagde de woning op 13 april 2012 heeft geïnspecteerd en vervolgens mee is geweest naar de overdracht.

5.2 Daarnaast heeft de Raad geconstateerd, dat beklaagde geen opstartkosten en onderhoudskosten in rekening heeft gebracht, hetgeen bij veel makelaars wel gebruik is. Slechts de kosten van Funda en het plaatsen van de plattegrond op Funda zijn doorbelast.

5.3 Naar aanleiding van kritiek van klager merkt de Raad nog op, dat het gebruik is, dat na ondertekening van de koopovereenkomst en nadat de koper budgettair is

getoetst de courtagenota wordt opgemaakt en meegestuurd naar de notaris en dat makelaars op het bord al aangeven, dat de woning is verkocht.

- 5.4 Ter zitting heeft beklaagde nog benadrukt, dat de inspectie door de assistent-makelaar voor de overdracht juist is bedoeld om geschillen later uit te sluiten en niet om klager “een hak te zetten”.
- 5.5 De Raad is dan ook van mening, dat beklaagde heeft voldaan aan zijn verplichtingen voortvloeiend uit de opdracht tot dienstverlening. Dat beklaagde klager in september en oktober er niet van op de hoogte heeft gesteld, dat hij nog geen reacties had ontvangen op de plaatsing van de woning op Funda en de verkoopprijs op initiatief van klager is verlaagd, is tuchtrechtelijk niet verwijtbaar.
- 5.6 Gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM en de toepasselijke artikelen van de Statuten van de Vereniging, dient derhalve te worden beslist als volgt.

6. De beslissing

De Raad van Toezicht

verklaart de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan te Haarlem door mevrouw mr. E.P. Stolp, voorzitter, en J.G. Gielis, lid, in aanwezigheid en gehoord het advies van mr. R.F. Meijer, secretaris en aldus ondertekend op 30 juli 2013

mr. E.P. Stolp,
voorzitter

mr. R.F. Meijer,
secretaris

Van deze beslissing kan hoger beroep bij de Centrale Raad van Toezicht worden ingesteld door:

- klager
- beklaagde,
- het Algemeen Bestuur van de NVM.

Het beroep moet binnen acht weken na dagtekening van de brief, waarbij het afschrift van de uitspraak is toegezonden, worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving, die binnen genoemde termijn door de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht, dan wel door het Algemeen Bestuur moet zijn ontvangen.

Het beroep kan op de volgende wijzen worden ingediend:

a. **Per post**

Het postadres van het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht is: Postbus 280, 2000 AG Haarlem.

b. **Bezorging**

Het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht is gevestigd aan het adres Nieuwe Gracht 124, 2011 NM Haarlem. Bezorging kan plaatsvinden op de gebruikelijke werkdagen tijdens de gebruikelijke kantooruren.

c. **Per fax**

Het faxnummer van het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht is: 023 – 5530260. Tegelijkertijd met de indiening per fax dienen de originele stukken per post te worden toegezonden aan de secretaris van de Centrale Raad in het vereiste aantal.