

RAAD VAN TOEZICHT HILVERSUM

Onvoldoende belangenbehartiging bij verkoop? Te hoge vraagprijs geadviseerd? Voorbehoud toestemming hypotheekhouder bij verhuur.

De verkoper hanteert een hogere vraagprijs dan zijn makelaar adviseerde. Verkoper bemiddelt zelf op het gebied van beleggingen in bedrijfsmatig vastgoed. Mede met het oog daarop bestond er voor de makelaar geen reden om de verkoopopdracht te weigeren toen de verkoper een andere vraagprijs wenste te hanteren dan de makelaar adviseerde. De verkoper uitte tijdens het verkoopproces geen klachten en gaf de makelaar zelfs opnieuw opdracht na eerst de opdracht te hebben ingetrokken. Er kan niet geconcludeerd worden dat de makelaar destijds in redelijkheid niet tot haar advies had kunnen komen.

De makelaar mocht afgaan op de herhaaldelijke mededelingen van verkoper dat de hypotheekhouder geen bezwaar had tegen verhuur van de woning.

UITSpraak

op de klacht van:

de heer **G. O.**, wonende te B. gemachtigde: mr. V.L.M.J. Boitelle, hierna te noemen: klager

tegen

mevrouw **E.M.**, makelaar in onroerende zaken, kantoorhoudende te N, gemachtigde: mr. H.W. Gierman, hierna te noemen beklaagde

Zitting: 23 januari 2012

De Raad van Toezicht te Hilversum van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM.

GEZIEN de stukken waaronder:

- het klaagschrift van de gemachtigde van klager van 6 juli 2011;
- het verweerschrift van de gemachtigde van beklagde van 31 oktober 2011 met bijlagen;
- de pleitnotities van de gemachtigde van klager van 23 januari 2012;

GEHOORD

ter zitting van de Raad van Toezicht te Hilversum op maandag 23 januari 2012 om 10.00 uur 's morgens;

- klager, vergezeld van zijn gemachtigde
en
- beklaagde, vergezeld van haar gemachtigde;

OVERWEEGT:

Ten aanzien van de feiten

1. Klager heeft op 18 september 2008 schriftelijk een opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van zijn woonhuis verstrekt aan beklaagde. In de opdracht is de vraagprijs bepaald op € 3.945.000,- k.k..
2. In eerste instantie is de woning in “stille verkoop” genomen. Medio oktober is de woning op Funda gekomen en in TIARA ingevoerd met als vraagprijs € 99.999.9999,- hetgeen betekent “prijs op aanvraag”. In december 2008 is er een verkoopadvertentie in Exclusief Wonen geplaatst met de vermelding “Hogere prijsklasse”.
3. Op 8 januari 2009 heeft klager aan beklaagde schriftelijk een opdracht tot dienstverlening bij de verhuur van de woning aan beklaagde verstrekt. De huurprijs is daarbij bepaald op € 10.000,- per maand.
4. In de tweede helft van april 2009 is voor het eerst een vraagprijs/vanafprijs van € 2.995.000,- vermeld in Tiara en op Funda. Op 6 november 2009 is de vraagprijs verlaagd naar € 2.800.000,-.
5. Op 7 november 2009 heeft klager een schriftelijke opdracht ondertekend om de woning mee te nemen in het traject WoningbijOpbod, een online veiling.
6. In november 2009 heeft klager ook een opdracht tot dienstverlening aan een ander makelaarskantoor in Amsterdam verstrekt ten behoeve van een collegiale verkoop van de woning met een vraagprijs van eveneens € 2.800.000,- k.k..
7. Kort daarna heeft klager de opdracht tot het veilen bij opbod van de woning ingetrokken.
8. Op 11 en 13 maart 2009 heeft een potentiële huurder de woning bezichtigd, waarna op 17 maart 2010 overeenstemming tussen partijen is bereikt over de maandelijkse huurprijs.

9. Op 29 maart 2010 heeft klager de aan beide makelaars verstrekte verkoopopdrachten ingetrokken.
10. Medio april 2010 heeft beklagde een huurovereenkomst opgesteld. Tevens heeft zij in opdracht van klager op 16 april 2010 een taxatierapport opgesteld op verzoek van de hypotheekhouder ten behoeve van de verhuur van de woning. In dat taxatierapport is onder meer een onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat vermeld van € 1.8 miljoen en een executiewaarde in verhuurde staat van € 1.5 miljoen.
11. De huurovereenkomst is (alleen) door de huurder ondertekend. De bank/hypotheekhouder heeft op 28 april 2010 aan klager medegedeeld dat zij niet de vereiste toestemming voor verhuur gaf.
12. Op 20 juli 2010 is een nieuwe schriftelijke opdracht tot dienstverlening tussen klager en beklagde getekend met een vraagprijs van € 2.395.000,-.
13. Bij brief van 16 december 2010 heeft klager ook deze opdracht tot dienstverlening ingetrokken.
14. Via een andere makelaar is de woning op 25 december 2010 op Funda aangemeld met een vraagprijs van € 2.350.000,-. De woning is in april 2011 verkocht, waarbij in TIARA een transactieprijs van € 2.125.000,- is vermeld en in het kadaster een koopsom is opgenomen van € 2.025.000,- k.k..
15. Klager heeft de door beklagde in juli 2010 en december 2010 gezonden rekeningen voor haar werkzaamheden niet betaald. Vanaf eind mei 2011 heeft klager de declaraties betwist.

Ten aanzien van de klacht

16. De klacht luidt verkort en zakelijk weergegeven als volgt.
17. Beklagde heeft volgens klager de vraagprijs voor de woning onjuist bepaald. Zij had gezien haar deskundigheid en ervaring moeten weten dat de door haar geadviseerde vraagprijs van € 3.945.000,- veel te hoog was en niet strookte met de werkelijke marktwaarde van de woning in september 2008.
18. Als beklagde een vraagprijs van € 3.500.000,- geadviseerd heeft, had zij niet akkoord moeten gaan met een vraagprijs van € 3.945.000,-. Overigens was ook een vraagprijs van € 3.500.000,- niet reëel. Volgens de door klager eind december 2010 ingeschakelde makelaar zou de marktwaarde van de woning in september 2008 slechts € 2.8 miljoen hebben bedragen.
19. Klager heeft weinig gemerkt van verkoopacties en er waren ook nauwelijks bezichtigingen. Klager wijt dat aan onvoldoende verkooppogingen van beklagde. Uit het bestand van beklagde zelf zijn nauwelijks potentiële kopers komen kijken.

20. Stille verkoop is in het begin een gebruikelijke gang van zaken. Een bord in de tuin wordt vaak pas geplaatst nadat het object verkocht is. Voorts had klager geen behoefte aan recreatiekijkers maar uitsluitend aan serieuze potentiële kopers.
21. Klager is na ongeveer driekwart jaar akkoord gegaan met de aanpassing van de vraagprijs naar € 2.995.000,- ofwel een miljoen euro minder. Het was niet zinvol om al na 1 à 2 maanden de vraagprijs substantieel naar beneden bij te stellen.
22. Klager heeft schade geleden door het onprofessionele en onzorgvuldige gedrag van beklaagde.
23. Daarnaast verwijt klager aan beklaagde dat zij een huurovereenkomst heeft opgesteld zonder daarin een voorbehoud op te nemen voor toestemming van de hypotheekhouder.
24. Beklaagde heeft aangedrongen op ondertekening van de huurovereenkomst door beklaagde, maar dat heeft klager geweigerd omdat hij eerst over de toestemming van de bank wilde beschikken.
25. Beklaagde heeft de huurovereenkomst wel aan de potentiële huurder ter tekening overgelegd hoewel zij wist dat er nog geen toestemming van de hypotheekhouder was.

Ten aanzien van het verweer

26. Het verweer tegen de klacht luidt verkort en zakelijk weergegeven als volgt.
27. De in de opdracht genoemde vraagprijs van € 3.945.000,- is door klager bepaald. Beklaagde had destijds een maximale vraagprijs van € 3.500.000,- geadviseerd. Het is echter aan de klant om uiteindelijk te bepalen welke vraagprijs hij wenst te hanteren. Overigens wilde klager eigenlijk een vraagprijs in de buurt van € 4.000.000,- maar kon hij wel leven met een bedrag net onder dat bedrag.
28. Beklaagde mocht slechts weinig gegevens over de verkoop van de woning naar buiten brengen (zoals de vermelding “prijs op aanvraag”) en heeft klager gewezen op de mogelijke nadelige consequenties daarvan.
29. Eind november 2008 heeft beklaagde aan klager geadviseerd de prijs van de woning te herzien en de woning in verhuur aan te bieden. Pas in april 2009 is beklaagde akkoord gegaan met een verlaging van de prijs naar € 2.995.000,-, hetgeen in die tijd volledig marktconform was.
30. Bij het opzeggen van de eerste bemiddelingsopdracht op 29 maart 2010 heeft klager geen enkele klacht geuit over de wijze waarop de vraagprijs is bepaald en de wijze waarop beklaagde haar werkzaamheden tot dan toe had uitgevoerd.

31. Na de opzegging heeft beklaagde op 20 juli 2010 een nieuwe opdracht van klager gekregen. De nieuwe vraagprijs van € 2.395.000,- was gelet op de marktsituatie een juiste vraagprijs. Deze opdracht is ook zonder enige klacht of verwijt opgezegd en de nieuwe makelaar hanteerde per 25 december 2010 een vraagprijs van € 2.350.000,-.
32. Beklaagde is van mening dat haar noch in de uitvoering van de eerste verkoopopdracht, noch in de uitvoering van de tweede opdracht, verwijten kunnen worden gemaakt ten aanzien van haar adviezen en de vaststelling van de gehanteerde vraagprijzen.
33. Beklaagde heeft klager gewezen op de mogelijk nadelige gevolgen van een (te) hoge vraagprijs en van de beperkingen, die werden gesteld aan de wijze waarop bekendheid mocht worden gegeven aan de verkoopactiviteiten. Voorts heeft beklaagde gewezen op de gevolgen van de financiële crisis, die in de loop van het verkooptraject duidelijk merkbaar werden.
34. Wat de verhuur betreft heeft beklaagde wel degelijk klager erop gewezen dat daarvoor toestemming van de hypotheekhouder vereist was. Klager heeft echter bij herhaling aan beklaagde laten weten dat de bank akkoord was met de verhuur, dat de toestemming eraan kwam en dat het allemaal geen probleem zou zijn. Klager vond het opnemen van het voorbehoud in de huurovereenkomst ook niet noodzakelijk.
35. Daarbij komt dat beklaagde pas na de ondertekening van de huurovereenkomst door de huurder, bij haar pogingen om de door klager aangekondigde toestemming bevestigd te krijgen, van de bank te horen kreeg dat de bank op het punt stond om de woning te verkopen vanwege achterstanden in de hypotheekbetalingen en daarom geen belang had bij een woning in verhuurde staat.

Ten aanzien van het recht

36. De Raad van Toezicht Hilversum van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen N.V.M. is bevoegd van de onderhavige klacht kennis te nemen aangezien beklaagde volgens eigen opgave en volgens opgave door het secretariaat van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM te Nieuwegein - hierna ook te noemen de NVM – aangesloten makelaar is bij deze vereniging.
37. Klager verwijt beklaagde een onoordeelkundige, althans onzorgvuldige, uitvoering van de opdracht tot dienstverlening, te weten een onjuiste bepaling van de vraagprijs voor de woning en het opstellen van een huurcontract zonder voorbehoud van toestemming van de hypotheekhouder.
38. Ten aanzien van de bepaling van de vraagprijs voor de woning overweegt de Raad dat opdrachtgever en makelaar blijkens de schriftelijke opdracht tot dienstverlening zijn overeengekomen dat de vraagprijs werd bepaald op € 3.945.000,-. Uit niets is echter gebleken dat beklaagde deze vraagprijs geadviseerd heeft, zoals klager in zijn klacht heeft gesteld. Op grond van het gevoerde verweer en de impliciete erkenning in de pleitaantekeningen van de gemachtigde van klager stelt de Raad vast dat beklaagde

een vraagprijs van € 3.500.000,- had geadviseerd. Dat beklagde uiteindelijk toch akkoord is gegaan met het hanteren van een vraagprijs van € 3.945.000,- is niet klachtwaardig. Het is tenslotte de verkoper, die uiteindelijk bepaalt voor welk bedrag hij zijn woning wil verkopen.

39. Daarbij is niet doorslaggevend, maar wel van belang, dat klager zelf, zoals ter zitting is gebleken, niet volledig ondeskundig op het gebied van onroerend goed is. Weliswaar houdt klager zich niet met woningen bezig, maar is hij wel actief op het gebied van bedrijfsmatig onroerend goed. Daarmee heeft klager wel degelijk enig inzicht in de prijsvorming.
40. Het is ook niet vast komen te staan dat een vraagprijs van € 3.945.000,- of een adviesprijs van € 3.500.000,- op dat moment zo onwerkkelijk was dat beklagde niet op basis daarvan de opdracht had kunnen of mogen aannemen. Weliswaar waren er toen al enige tekenen van de naderende kredietcrisis, met name in Amerika, maar de ernst en de gevolgen daarvan voor Europa en ook Nederland werden pas echt zichtbaar eind september en in de loop van oktober 2008 toen overheden moesten bijspringen om banken overeind te houden.
41. De stelling van klager dat achteraf is gebleken dat de vraagprijs in september 2008 € 2.800.000 had moeten zijn heeft klager op geen enkele wijze hard kunnen maken. Daar tegenover staat dat klager niet ontkent dat beklagde al eind november 2008 heeft geadviseerd de prijs te herzien en dat de woning in april 2009 voor het eerst in TIARA en op Funda met een vanafprijs van € 2.995.000,- is gepubliceerd. Met andere woorden, voor zover de oorspronkelijke vraagprijs door de daarop volgende ontwikkelingen aan de hoge kant bleek te zijn heeft beklagde tijdig actie ondernomen om klager ervan te overtuigen de vraagprijs aan te passen aan de veranderde marktomstandigheden.
42. Klager heeft ook niet voldoende weersproken dat beklagde werd beperkt in haar mogelijkheden om de verkoop van de woning te bevorderen, hoe begrijpelijk ook de wens van klager was om de verkoop niet aan de grote klok te hangen en alleen met serieuze potentiële kopers in contact te komen. Dat het de gebruikelijke gang van zaken is dat een woning eerst in de stille verkoop komt en dat een bord in de tuin pas na de verkoop wordt geplaatst komt echter niet overeen met de perceptie en ervaring van de Raad.
43. Voorts merkt beklagde terecht op dat klager bij de eerste intrekking van de opdracht op 29 maart 2010 op geen enkele wijze blijkt heeft gegeven van onvrede met de wijze waarop beklagde haar werkzaamheden had verricht. Sterker nog, klager wijt het gebrek aan resultaat aan de marktomstandigheden en bedankt beklagde voor haar inzet.
44. Ook het feit dat klager ondanks de problemen met de verhuur, waarover hierna meer, enkele maanden later opnieuw opdracht aan beklagde heeft verstrekt, wijst er niet op dat klager van mening was dat beklagde onoordeelkundig en onzorgvuldig bij de uitvoering van haar werkzaamheden gehandeld zou hebben.
45. Tegen de werkzaamheden in het kader van de tweede opdracht zijn geen concrete verwijten gericht. Beklagde heeft aangetoond dat er in die periode wel degelijk regelmatig en ook concrete belangstelling is getoond.

46. De toen gehanteerde vraagprijs van € 2.395.000,- verschilt ook nauwelijks van de na intrekking van de tweede opdracht door de opvolgend makelaar gehanteerde vraagprijs van € 2.350.000,-. Het feit dat klager niet lang daarna de woning voor de veel lagere prijs van € 2.025.000,- heeft verkocht zegt ook wel iets over de dalende markt, die rond het moment van de totstandkoming van de eerste opdracht is ingezet.
47. Op grond van alle feiten en omstandigheden komt de Raad tot het oordeel dat beklaagde zich niet klachtwaardig heeft gedragen in de uitvoering van de haar opgedragen werkzaamheden in het kader van de verkoop van de woning. De klacht op dit punt dient te worden afgewezen.
48. Voor wat betreft het verwijt ten aanzien van de totstandkoming van de huurovereenkomst heeft klager op geen enkele wijze aangetoond dat beklaagde heeft aangedrongen op ondertekening van de huurovereenkomst, maar dat klager heeft geweigerd omdat hij eerst over de toestemming van de bank wilde beschikken.
49. Uit de door beklaagde in het verweer geschetste gang van zaken, welke ter zitting niet door klager betwist is, en uit de inhoud van de ook niet door klager weersproken e-mail van 27 april 2010 blijkt dat beklaagde er wel degelijk op gewezen heeft dat deze toestemming vereist was. Voorts blijkt daaruit dat klager het niet nodig en zelfs niet gewenst vond om hiervoor een voorbehoud in de huurovereenkomst op te nemen omdat de bank volgens klager akkoord was met de verhuur en omdat de vereiste schriftelijke toestemming onderweg was.
50. Het ter zitting nog door klager ingenomen standpunt dat beklaagde erop had moeten staan dat dit voorbehoud in de huurovereenkomst werd opgenomen, ook al vond klager dit zelf niet nodig omdat hij ervan overtuigd was dat de bank akkoord was en dat de schriftelijke toestemming onderweg was, gaat de Raad in dit verband te ver. Beklaagde mocht erop vertrouwen dat de door klager aan haar verstrekte informatie op dit punt juist was, te meer daar beklaagde niet op de hoogte was van de achteraf gebleken en niet door klager aan beklaagde gemelde omstandigheid dat er een (wezenlijke) achterstand in de huurbetalingen was en dat de bank al eerder had gedreigd met executie.
51. Het staat overigens vast dat beklaagde, nadat haar de werkelijke situatie na de ondertekening van de huurovereenkomst door de potentiële huurder langzamerhand duidelijk was geworden, er alles aan heeft gedaan om de vereiste toestemming alsnog van de bank te krijgen, hetgeen uiteindelijk niet gelukt is.
52. Klager heeft de gang van zaken, zoals weergegeven in de e-mail van 27 maart 2010, nooit betwist. Klager heeft deze gang van zaken ook niet aan beklaagde verweet, noch in het kader van de intrekking van de eerste opdracht, noch in het kader van het verstrekken en vervolgens weer intrekken van de tweede opdracht.
53. De Raad komt tot het oordeel, dat beklaagde ook op dit punt niet klachtwaardig heeft gehandeld.

BESLISSENDE:

Beklaagde heeft zich naar het oordeel van de Raad niet schuldig gemaakt aan handelingen of nalatigheden welke in strijd zijn met de statuten van de N.V.M. en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen of in strijd zijn met de eer van die stand;

Gelet op de toepasselijke artikelen van het reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. verklaart de klacht als hiervoor omschreven voor:

ONGEGROND

Aldus gewezen ter zitting van de Raad van Toezicht te Hilversum van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM 't Gooi door:

Mr J.B.A.M. Groenendaal, voorzitter,

Drs. E. Nienaber en Mr. M. Bödicker, leden;

Getekend en verzonden: 10 februari 2012