

## **12-48 RvT Rotterdam**

### **Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende inspanning.**

*Tussen de koper en de verkopers van een woning zijn problemen ontstaan over op het erf aanwezige containers met dakpannen. De verkopers (klagers) verwijten hun makelaar (beklaagde) dat hij onvoldoende heeft gedaan om de problemen met de koper op te lossen. Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat beklagde betrokken is geweest bij de totstandkoming van de afspraken die tussen klagers en de koper over de containers zijn gemaakt. Evenmin is komen vast te staan dat de dienstverlening van de makelaar onder de maat is gebleven..*

## **De Raad van Toezicht Rotterdam**

### **UITSPRAAK**

**In de klacht van:**

**V. en V.- IJ.**

**tegen:**

**K. (naam makelaarskantoor)**

**(12.10)**

### **1. Inleiding**

Bij brief van 10 mei 2012 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtendossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de “Raad” gezonden. Blijkens dit dossier hebben de heer V. en mevrouw V.-IJ., wonende te L., hierna te noemen “klagers”, een klacht ingediend tegen de heer K. van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te W., hierna te noemen “beklaagde”.

Op 5 juni 2012 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 25 juni 2012 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klagers als beklagde in persoon aanwezig. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Naam makelaarskantoor] is lid van de NVM en de heer K. is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

### **2. Feiten**

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het volgende vast:

- de klacht heeft betrekking op de dienstverlening van beklagde in verband met de verkoop van de voormalige onroerende zaak van klagers staande en gelegen te L. (hierna: “de onroerende zaak”);
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de dienstverlening van de onroerende zaak staat het volgende vast:

- op 18 mei 2009 hebben partijen een overeenkomst tot dienstverlening getekend waaruit volgt dat klagers beklagde opdracht hebben gegeven tot het verlenen van diensten bij de verkoop van de onroerende zaak:
- Met betrekking tot de hoogte van de tarieven zijn klagers en beklagde het volgende overeengekomen:
  - De courtage / provisie bij verkoop zal 3%, exclusief de BTW, zijn over de verkoopopbrengst van het geheel;
  - De verkoop zal plaatsvinden door middel van de technieken en modules van [produktnaam];
- Op 18 juni 2009 hebben klagers de vragenlijst voor de verkoop van hun woning ingevuld. Uit de vragen volgt:
 

“(…)  
14. verbouwingen  
Is er een verbouwing uitgevoerd of iets aan- of bijgebouwd waarvoor formeel toestemming nodig was van de gemeente (bijvoorbeeld bouwvergunning)? NEE  
(…)”
- Uit de bijlage bij de Lijst van zaken behorende bij de koopakte (wonen) welke ongedateerd is en niet ondertekend volgt:
 

“Specificatie roerende zaken [naam onroerende zaak]  
(…)  
9000 historische dakpannen voor € 4 euro per stuk 36.000,00  
(…)”
- Op 9 maart 2012 hebben klagers het volgende e-mailbericht gezonden naar beklagde, voor zover relevant, inhoudende:
 

“Beklaagde (red.) trad op als makelaar bij de verkoop van ons onroerend goed in L. in november 2010.  
De koper van onze buitenplaats, de heer H., heeft na verkoop van het onroerende goed op 5 november 2010 in de afgelopen maanden onverwachte bezwaren gemaakt m.b.t. een aantal zaken, die ons inziens duidelijk waren afgesproken i.c. waren geregeld in het koopcontract. Het betreft hier de 4 containers waarin dakpannen (tijdelijk) waren opgeslagen en de bijkeuken.  
(…)”
- Op 12 maart 2012 heeft - beklagde aan klagers het volgende e-mailbericht gezonden, voor zover relevant, inhoudende:
 

“(…)”  
Via de directie van beklagde (red.) ontving ik onderstaande e-mail.  
Hierbij mijn reactie:

Indien er bij de overdracht goederen, zoals containers, op het erf van [naam onroerende zaak] stonden waarvan u geen eigenaar was, hadden deze voor de overdracht verwijderd moeten zijn. Omdat de containers

en na de overdracht nog waren zijn deze, naar onze mening, nu meeverkocht met het geheel. In de NVM vragenlijst, die door u bij de verkoop op 10 september 2010 nogmaals is gedateerd en ondertekend, staat bij artikel 22 “Nee”. Bij de NVM lijst van zaken” staat op bladzijde 3 onderaan:

“zaken die geen eigendom van verkoper zijn.....”. Hier heeft u “niet van toepassing” aangekruist.

Als het gaat om verleende vergunningen is in de NVM vragenlijst artikel 14 van belang. Ik ga er vanuit dat vergunningen zijn verleend omdat u bij dit artikel “NEE” heeft geantwoord.

In de bijlagen de “NVM vragenlijst” en de “NVM lijst van zaken”. Beide zijn onderdeel van de koopakte waarvan het origineel in handen is van Notaris [B] te [A].  
(...)”

### 3. **Klacht**

Klagers verwijten beklaagde gebrekkige dienstverlening naar aanleiding van het verzoek van klagers om de klachten van de koper op te lossen.

### 4. **Verweer**

Beklaagde heeft de stelling van klagers betwist dat hij niet bereid zou zijn om iets te doen aan de klachten van de koper met betrekking tot de dakpannen. Beklaagde heeft gesteld dat hij niet op de hoogte was van het feit dat klagers en koper over de dakpannen kennelijk rechtstreeks afspraken hadden gemaakt. Beklaagde heeft klagers geadviseerd om contact met de koper op te nemen en te proberen “aan tafel met een kopje koffie” de zaak op te lossen. Volgens beklaagde was dit de beste methode om de ontstane problematiek op te lossen.

### 5. **Mondelinge behandeling**

Klagers hebben ter zitting aangevoerd dat de vergunningskwestie inmiddels is opgelost. Voorts hebben klagers gesteld dat beklaagde wel degelijk voor de transactie van de verkoop van de woning op de hoogte was van het feit dat er containers met dakpannen stonden. Beklaagde heeft bij gelegenheid zelfs nog in de containers gekeken. Beklaagde was ook betrokken bij de gemaakte afspraken tussen de koper en klagers over de containers met dakpannen. Klagers wensen dat beklaagde de kwestie van de containers met dakpannen alsnog met koper afhandelt.

Klagers vragen de raad ook om een oordeel over de redelijkheid van de betaalde courtage in relatie tot de gebrekkige dienstverlening.

Beklaagde heeft ter zitting herhaald dat hij niet op de hoogte was van de gemaakte afspraken tussen klagers en de koper met betrekking tot de containers met dakpannen. Beklaagde heeft zich dan ook niet verantwoordelijk gevoeld de tussen klager en de koper ontstane problemen met betrekking tot deze kwestie op te lossen.

### 6. **Beoordeling van de klacht**

Klagers hebben gesteld dat beklagde wel degelijk betrokken is geweest bij de totstandkoming van de afspraken tussen klagers en de koper met betrekking tot de containers met dakpannen. Gelet op de uitdrukkelijke betwisting zijdens beklagde voor wat betreft zijn betrokkenheid bij deze afspraken en het ontbreken van een nadere onderbouwing van het standpunt van klagers in de stukken, kan de raad in deze tuchtrechtprocedure niet van de juistheid van de stellingen van klagers dienaangaande uitgaan. Een tuchtrechtprocedure leent zich niet voor uitvoerige bewijsvoering. De raad kan daarom evenmin vaststellen dat de dienstverlening van beklagde onder de maat is gebleven. Anders dan klagers kennelijk voorstaan acht de raad het niet de primaire verantwoordelijkheid van beklagde om tot een finale oplossing van de dakpannenkwestie komen. De raad onderschrijft het advies van beklagde om te trachten in goed overleg met de koper de door klagers aangehaalde kwesties op te lossen. De klacht is ongegrond.

Het is niet aan de raad om een redelijkheidsoordeel uit te spreken over de in rekening gebrachte courtage.

## 7. **Beslissing**

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 25 juni 2012 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Klarenbeek (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).

voorzitter

secretaris