

**Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Onvoldoende overleg Opdrachtgever. Onafhankelijkheid.**

*Klaagster en haar ex-echtgenoot hebben beklaagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van hun voormalige echtelijke woning. Klaagster verwijt beklaagde dat hij haar onvoldoende bij de verkoop heeft betrokken en onvoldoende met klaagster over de verkoop en de oplevering heeft gecommuniceerd.*

*De Raad constateert dat er niet steeds voldoende overleg heeft plaatsgevonden tussen beklaagde en klaagster. Beklaagde had klaagster als mede-opdrachtgeefster, in de gelegenheid moeten stellen om haar visie te geven over de opleveringsdatum en beklaagde had een serieuze poging moeten doen te bewerkstelligen dat aan de wensen van klaagster tegemoetgekomen zou (kunnen) worden. Hoewel beklaagde anders en beter had moeten opereren is de Raad – gelet op de buitengewoon moeilijke situatie waaronder hij zijn diensten moest verrichten – van oordeel dat de grens van het tuchtrechtelijk toelaatbare net niet is overschreden.*

De Raad van Toezicht Rotterdam geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **W.**

tegen

Makelaardij **X B.V.**

## **1. Inleiding**

Bij brief van 10 maart 2014 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de “Raad”, gezonden. Blijkens dit dossier heeft mevrouw W., wonende te O, hierna te noemen “klaagster”, een klacht ingediend tegen Makelaardij X B.V., gevestigd te O., van wie de heren J. en D. in het kader van een opdracht van onder meer klaagster werkzaamheden als makelaar hebben verricht, hierna te noemen “beklaagde”.

Bij e-mail van 11 april 2014 heeft beklaagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 16 april 2014 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klaagster als

beklaagde aanwezig. Beklaagde werd ter zitting vertegenwoordigd door de heren J. en D. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Makelaardij X B.V. is lid van de NVM.

## **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 verkoopbegeleiding van een onroerende zaak staande en gelegen te [adres] (hierna: “de woning”) van klaagster;
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de verkoop van de woning staat het volgende vast:
  - de woning was eigendom van klaagster en de heer S., hierna te noemen “de man”;
  - klaagster en de man zijn ex-echtelingen. De echtscheidingsbeschikking van 19 september 2012 is op 9 januari 2013 ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand;
  - op 27 maart 2013 heeft de Rechtbank Rotterdam in haar beschikking het volgende ten aanzien van de woning overwogen:

*“4.8 In confesso tussen partijen is dat de echtelijke woning verkocht dient te worden en de hypothecaire geldleningen met deze verkoop zullen worden afgelost. Echter, in geschil is het moment van verkoop van de woning. (...) De rechtbank overweegt als volgt. Gelet op de verhoudingen tussen partijen en hun financiële situatie is het in het belang van partijen dat de woning thans te koop zal worden aangeboden. Het is immers zeer onzeker of en wanneer de woningmarkt zal aantrekken en partijen op korte termijn zijn gebaat bij duidelijkheid. De op de woning rustende hypothecaire geldleningen zullen bij verkoop worden afgelost.*”

4.9. Voorts is in geschil de waarde van de echtelijke woning. De man stelt de waarde op een bedrag van € 405.000,-- en klaagster (red.) voert ter zitting aan dat de executiewaarde in januari 2012 een bedrag van € 475.000,-- bedroeg.

De rechtbank overweegt als volgt. Thans is de huidige waarde (in 2013) van de echtelijke woning onbekend, deze waarde is van belang gelet op de peildatum van de waardering van de woning. De waarde dient dan ook bepaald te worden door een makelaar. De rechtbank acht het in het belang van partijen, gelet op de kosten van het benoemen van een deskundige door de rechtbank, dat partijen in onderling overleg - met behulp van ieders advocaten - een gezamenlijke verkopende makelaar zullen benoemen.

(...)

#### 5. De beslissing

De rechtbank:

5.1. bepaalt dat klaagster (red.), indien zij op het ogenblik waarop de echtscheidingsbeschikking zal zijn ingeschreven in de registers van de burgerlijke stand, de echtelijke woning (...) nog bewoont, bevoegd is de bewoning (...) gedurende zes maanden na inschrijving van deze beschikking voort te zetten;

- De man heeft op 30 juli 2013 een kort geding aanhangig gemaakt ten aanzien van het te koop aanbieden van de woning.
- De Rechtbank Rotterdam heeft bij vonnis in kort geding van 12 september 2013 het volgende – voor zover hier relevant – beslist:

*“in conventie*

7.1. veroordeelt klaagster (red.) om binnen twee dagen na betekening van dit vonnis haar onvoorwaardelijke medewerking te verlenen aan het te koop aanbieden van de woning (...) middels tussenkomst van de heer D., werkzaam bij Makelaardij X te P. op straffe van een dwangsom van € 500,-- voor iedere dag dat zij niet aan de uitgesproken veroordeling voldoet;

7.2. bepaalt dat dit vonnis in de plaats zal treden van de door klaagster (red.) te verrichten rechtshandeling, te weten het verstrekken van een verkoopvolmacht danwel opdracht tot bemiddeling bij de verkoop van

*de woning aan genoemde heer D., werkzaam bij Makelaardij X, voornoemd, ter zake van genoemde woning, indien klaagster (red.) binnen twee weken na betekening van dit vonnis in gebreke zal zijn gebleken haar medewerking te verlenen aan de hiervoor genoemde veroordeling;*

*7.3. bepaalt dat makelaar heer D., werkzaam bij Makelaardij X, voornoemd, in opdracht en voor rekening van beide partijen zal bemiddelen bij de verkoop van genoemde woning, (...) en bepaalt dat als uitgangspunt wordt aangenomen een vraagprijs van € 398.000,-- kosten koper en een minimumprijs van € 380.000,-- kosten koper; (...)*

*7.5 veroordeelt klaagster (red.) om binnen een week na een daartoe strekkend verzoek van de makelaar haar medewerking te verlenen aan het toelaten van de makelaar en potentiële kopers die samen met de makelaar de woning willen bezichtigen (...)*

*7.6. verbiedt klaagster (red.) om bij bezoeken van de makelaar met geïnteresseerde kopers aan de woning aanwezig te zijn anders dan bij het enkel binnenlaten van de makelaar en de kopers (...)*

*7.7. bepaalt dat indien een boven de minimumprijs van € 380.000,-- kosten koper gelegen bod wordt gedaan en de makelaar adviseert dat bod te accepteren, het onderhavige vonnis de toestemming en/of wilsverklaring en/of handtekening van klaagster (red.) voor de acceptatie zal vervangen;*

*7.8 bepaalt dat dit vonnis in de plaats komt van toestemming en/of wilsverklaring en/of handtekening van klaagster (red.) bij het na verkoop van de woning voor minimaal € 380.000,-- kosten koper via de notaris overgedragen van de eigendom van de woning.”*

- Op 31 december 2013 is door de kopers van de woning de koopovereenkomst getekend. De opleverdatum is bepaald op 1 april 2014. Klaagster heeft aan beklagde kenbaar gemaakt dat zij niet kan instemmen met deze opleverdatum.
  
- Op 5 januari 2014 heeft klaagster per e-mail aan beklagde kenbaar gemaakt dat zij een klacht zal indienen bij de Consumentenvoorlichting van NVM.

### 3. Klacht

Klaagster is van mening dat beklagde tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot opdracht door:

- ten onrechte klaagster buiten spel te zetten in het verkoopproces;
- klaagster per e-mail te intimideren en insinuaties over klaagster te doen jegens derden;
- zonder overleg met klaagster onderhandelingen met koper te zijn aangegaan vanuit een vraagprijs van € 390.000,00;
- zonder overleg met klaagster aan koper een korting te geven op de prijs van de woning indien de financieringsclausule uit de verkoopovereenkomst zou worden geschrapt;
- ondanks herhaaldelijke verzoeken van klaagster geen inzage te geven in de biedingsgeschiedenis van de woning;
- eerst te hebben beloofd uit te gaan van een vraagprijs van € 400.000,00 en op 19 december 2014 lachend aan te geven dat een mondelinge overeenkomst niet rechtsgeldig is;
- de opleverdatum van de woning niet eerst met de klaagster te bespreken en vervolgens niet te reageren op de verzoeken van klaagster om de opleverdatum en de koopakte aan te passen;
- ten onrechte te stellen dat de opleverdatum met de koper is besproken, terwijl koper dit volgens klaagster ontkent;
- de man korting te geven op de courtage.

Klaagster heeft beklagde voorts aansprakelijk gesteld voor de door haar gestelde schade.

#### 4. Verweer

Beklaagde betwist dat de woning tegen een bodemprijs is verkocht. Volgens beklagde zou menig verkoper in deze tijd jaloers zijn met de huidige kopers, die een eindbod uitbrachten van € 381.000,00 zonder een financieringsvoorbehoud.

Beklaagde betwist dat is uitgegaan van een vraagprijs van € 390.000,00. Beklaagde stelt dat altijd een vraagprijs van € 398.000,00 is gehanteerd op de brochure, op internet etc. Voorts heeft beklagde gesteld dat op het voor koper gedane openingsvoorstel van € 370.000,00 is gereageerd met een tegenvoorstel van € 390.000,00

Beklaagde heeft gesteld dat het openingsbod van € 370.000,00 telefonisch is doorgegeven aan klaagster. Beklaagde heeft voorts gesteld dat klaagster hierop (kortaf) instemmend heeft gereageerd.

Volgens beklagde is de opleveringsdatum ten tijde van de onderhandelingen en tijdens het tekenen van de koopakte op 31 december 2013 besproken met de kopers en de man. Zowel de kopers als de man hebben aangegeven 1 april 2014 als opleverdatum te willen handhaven. Onder verwijzing naar een mededeling van de man stelt beklagde dat klaagster al sinds september 2013 niet meer in de woning zou mogen wonen.

Beklaagde heeft gesteld dat op 12 december 2013 een e-mail is gestuurd naar klaagster met daarbij de biedgeschiedenis.

Ten aanzien van de stelling van klaagster dat beklagde heeft beloofd de woning voor € 400.000,00 te verkopen, stelt beklagde dat een makelaar altijd probeert de woning voor een zo goed mogelijke prijs te verkopen, maar dat de markt uitwijst wat er uiteindelijk voor de woning betaald gaat worden.

Beklaagde betwist dat aan de man korting is gegeven op de courtage.

## 5. **Mondelinge behandeling**

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Klaagster heeft desgevraagd gesteld dat de kern van haar klacht betreft het verwijt aan beklaagde dat hij klaagster in het traject van de verkoop van de woning buiten spel heeft gezet.

Naar aanleiding van een kort geding zitting is beklaagde ingeschakeld als verkopend makelaar. De opdrachtbevestiging aan beklaagde is door klaagster en haar voormalig echtgenoot getekend op 17 september 2013. In de opdrachtbevestiging is een vraagprijs van € 398.000,00 opgenomen. De woning is verkocht voor € 381.000,00. Klaagster is van mening dat zij buiten het biedingsproces is gehouden, omdat beklaagde op de hoogte was van het vonnis van 12 september 2013 van de Rechtbank Rotterdam. Klaagster is door beklaagde zonder enig vooroverleg op 28 december 2013 op de hoogte gesteld dat op 31 december 2013 de koopovereenkomst zou worden getekend en dat de woning op 1 april 2014 zou worden geleverd. Klaagster heeft de koopovereenkomst niet ondertekend en beklaagde om inzage gevraagd in het biedingsproces, nu klaagster het gevoel had dat beklaagde zich in het biedingsproces heeft laten leiden door het vonnis van 12 september 2013. Klaagster is van mening dat beklaagde ook met haar had moeten overleggen over de datum van oplevering nu in het vonnis van 12 september 2013 hierover niets is bepaald.

Beklaagde heeft aangevoerd dat klaagster nimmer heeft medewerking heeft verleend aan de verkoop van de woning. Zo zijn de bezichtigingen door klaagster tegengewerkt en was iedereen in het dorp op de hoogte van de spanningen tussen klaagster en haar voormalig echtgenoot. Er zijn uiteindelijk 23 bezichtigingen geweest. Beklaagde heeft bij e-mail bericht van 12 december 2013 aan klaagster laten weten hoe tot een bedrag van € 381.000,00 is gekomen. Beklaagde heeft gesteld dat het vonnis van 12 september 2013 is ontvangen na het tekenen van de opdracht door partijen. De opleverdatum is door beklaagde niet met klaagster besproken. Beklaagde was er van op de hoogte dat klaagster de woning niet wilde verlaten, zodat overleg hierover niet zinvol leek.

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

In de kern verwijt klaagster beklaagde dat zij onvoldoende in het verkoopproces is betrokken en er door beklaagde dus onvoldoende met haar, als mede opdrachtgeefster, is gecommuniceerd over de verkoop en oplevering van de woning. Beklaagde heeft daartegen aangevoerd dat klaagster de verkoop van de woning op alle mogelijke manieren heeft tegengewerkt en dat het vonnis van 12 september 2013 en de gedane biedingen voor beklaagde een leidende rol hebben gespeeld bij de aanpak van de verkoop van de woning.

De Raad is van oordeel dat er niet steeds voldoende overleg heeft plaatsgevonden tussen beklaagde en klaagster. Ook tegen de achtergrond van het vonnis van 12 september 2013 en het gestelde gedrag van klaagster tijdens de bezichtigingen had beklaagde klaagster – zijnde mede-opdrachtgeefster – in de gelegenheid moeten stellen, alvorens tot een definitieve overeenstemming met kopers te komen, haar visie te geven omtrent de leveringsdatum en een serieuze poging moeten doen te bewerkstelligen dat aan de wensen van klaagster tegemoet gekomen zou (kunnen) worden. Van een dergelijke poging is de Raad niet gebleken.

De Raad kan wegens de tegenstrijdige standpunten niet vaststellen dat klaagster niet heeft ingestemd met de uiteindelijk overeengekomen koopsom, daargelaten dat deze hoger is dan in het vonnis van 12 september 2013 is bepaald.

Hoewel beklaagde dus wel anders en beter had moeten opereren, weegt de Raad de buitengewoon moeilijke situatie waaronder beklaagde de diensten moest verrichten - een opdrachtgeefster die duidelijk de hakken in het zand had gezet en een rechterlijk vonnis dat nauwelijks ruimte tot bewegen gaf – uitdrukkelijk mee. Dat brengt de Raad tot de conclusie dat de grens van het tuchtrechtelijk toelaatbare net niet is overschreden.

De Raad acht de klacht derhalve ongegrond.

Civielrechtelijke disputen zijn niet aan het oordeel van de Raad onderworpen. Deze dienen voorgelegd te worden aan de burgerlijke rechter. Dit geldt zowel voor de omvang van de gevorderde schade als voor de vraag of er een verplichting tot het betalen van schadevergoeding bestaat.



## 7. **Beslissing**

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 16 april 2014 door de raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).

voorzitter

secretaris