

Beweerdelijk onvoldoende belangenbehartiging bij verkoop. Te hoge vraagprijs gehanteerd? Beweerdelijk onheuse bejegening. Tuchtrechter oordeelt niet over aanspraken tot betaling. Onnodig grievende opmerkingen van makelaar in correspondentie.

Een verkoper/opdrachtgever maakt zijn makelaar een groot aantal verwijten, o.a. dat de makelaar niet op stel en sprong een bezichtiging kon arrangeren. De makelaar zou op onheuse wijze de relatie hebben beëindigd en ten onrechte kosten in rekening hebben gebracht. De beoordeling of dit laatste terecht is, is niet aan de tuchtrechter maar aan de geschillencommissie die hierover dan ook een uitspraak heeft gedaan. De makelaar heeft alle verwijten gemotiveerd betwist. Klacht ongegrond. De raad van toezicht spreekt uit dat sommige passages van de makelaar in de correspondentie onnodig grievend zijn voor klager.

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

A wonende te Z, klager

tegen

B, lid van de vereniging, kantoorhoudende te Z, beklagde.

1. **Verloop van de procedure:**

- 1.1. Klager heeft bij brief van 14 februari 2013 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen beklagde, door de NVM bij brief van 13 mei 2013 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 18 juli 2013 heeft beklagde verweer gevoerd tegen de klacht. Het verweer is aangevuld bij brief van 12 september 2013 met bijlagen.
- 1.3. Klager heeft hierop gereageerd bij brief van 28 september 2013.
- 1.4. Ter zitting van 3 oktober 2013 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon;
 - beklagde in persoon, bijgestaan door zijn raadsman, advocaat te Y
- 1.5. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Klager heeft ter zitting een pleitnota overgelegd

2. **De feiten:**

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klager bewoont een woonhuis te Z. Op 1 september 2011 heeft hij de makelaar opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop van die woning. De vraagprijs is vastgesteld op € 790.000,-- en de courtage op € 10.000,--.
- 2.3. Omdat na enkele bezichtigingen kort na de opdrachtverlening de belangstelling verder tegenviel, is de vraagprijs medio 2012 verlaagd tot € 675.000,--.
- 2.4. Op 3 januari 2013 hebben gegadigden contact gezocht met de makelaar voor een onmiddellijke bezichting. Toen dat niet mogelijk bleek hebben zij diezelfde dag op eigen initiatief klager in zijn woning bezocht. Zij hebben de woning bezichtigd. Een transactie is daar niet uit voort gekomen.
- 2.5. De gang van zaken op 3 januari 2013 heeft een conflict tussen partijen veroorzaakt en op 18 januari 2013 heeft de makelaar, na een gesprek tussen partijen, de opdracht teruggegeven en zijn werkzaamheden in het kader daarvan beëindigd.

3. **De klacht:**

- 3.1 Klager maakt de makelaar een zevental verwijten.
 - a. De makelaar heeft onder valse voorwendselen de opdracht binnengehaald, met name door de verkoopmogelijkheden te positief voor te spiegelen en een te hoge vraagprijs te adviseren. Met name de verwachte belangstelling van medisch specialisten bleef uit.
 - b. De makelaar heeft het verzoek tot bezichting van 3 januari 2013 op onjuiste en slordige wijze afgedaan, niet alleen doordat hij daaraan geen gehoor gaf op onjuiste gronden (klager zou niet thuis zijn en de makelaar zou niet over een sleutel beschikken), maar ook omdat hij geen alternatief bood en zelfs de gegevens van de belangstellenden niet opnam.
 - c. De makelaar informeerde klager onvoldoende en heeft op onheuse wijze de relatie beëindigd, dit laatste tijdens een onplezierig gesprek op 18 januari 2013 wegens de gebeurtenissen op 3 januari 2013.
 - d. De makelaar heeft niet alleen eenzijdig de relatie verbroken, maar ook nog eens intrekingskosten ad € 2.662,21 bij klager in rekening gebracht.
 - e. De makelaar heeft ook overigens kosten ad € 1.053,75 bij klager in rekening gebracht zonder dat hij daarop recht had.
 - f. Tot tweemaal toe heeft de makelaar ten onrechte kosten voor internet (€ 400,--) en vermelding op Funda (€ 325,--) aan klager in rekening gebracht.
 - g. In de door de makelaar samengestelde verkoopbrochure wordt ten onrechte de indruk gewekt dat niet slechts de koper, maar ook de verkoper op grond van de

Wet Koop Onroerende Zaken na het sluiten van de koopovereenkomst drie dagen bedenktijd heeft waarin hij de koopovereenkomst zonder meer kan ontbinden. Klager beschouwt dit als misleiding.

- 3.2 Op grond van het geconstateerde is klager van mening dat de makelaar zich van de hem verleende opdracht op nonchalante en onzorgvuldige wijze heeft gekwetend en klager's belangen dus onvoldoende heeft behartigd.

4. **Het verweer:**

- 4.1. Beklaagde voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. Ten aanzien van klachtonderdeel a merkt de makelaar op dat partijen elkaar kenden. Ook de makelaar woont op dezelfde straat, enkele huizen verderop. Zij hadden al eerder contact in verband met de verkoop van een andere woning in Z. Vanwege de "burenrelatie" heeft de makelaar zijn courtage gematigd. De makelaar ontkent dat hij de aanvankelijke vraagprijs, die hij evenals klager als "te hoog" kwalificeert, heeft geadviseerd. Die is gehanteerd omdat klager daarop aandrong. De woning is (onder meer) overigens wel degelijk door een drietal medisch specia-listen bezichtigd, maar een transactie is daaruit niet voortgekomen. Het verwijt wordt dus niet door de feiten ondersteund en is ongegrond.
- 4.3. Het verwijt omtrent de gebeurtenissen op 3 januari 2013, onderdeel b van de klacht, wijst de makelaar eveneens van de hand. Een onmiddellijke bezichtiging is ongebruikelijk en onwenselijk. Niet alleen moet de agenda van de makelaar dat maar toelaten, hetgeen in dit geval niet zo was, maar ook moet de verkoper de gelegenheid hebben zijn woning op een bezichtiging voor te bereiden. De makelaar geeft toe dat hij ten onrechte in de veronderstelling verkeerde dat klager op de betreffende dag niet thuis was en dat op zijn kantoor, anders dan hij meende, wel degelijk een sleutel van de woning aanwezig was. Dat doet echter niet af aan het feit dat zijn agenda een onmiddellijke bezichtiging niet toeliet. Het is overigens zeer ongebruikelijk dat een gegadigde uitsluitend op stel en sprong een woning wenst te bezichtigen en vervolgens, als dat niet mogelijk blijkt, niet bereid is in te gaan op het aanbod van de makelaar om op de gebruikelijke wijze daarvoor een afspraak op korte termijn te maken: de gegadigde gaf aan dan wel een afspraak in de Paasvakantie te zullen maken. Het moge voorts zo zijn dat de makelaar zelf naam en adres van de betrokken gegadigden niet heeft genoteerd, de telefoniste van zijn kantoor heeft dat wel degelijk gedaan.
- 4.4. Ook onderdeel c van de klacht wijst de makelaar van de hand. Reeds medio 2012 heeft klager overwogen de opdracht te beëindigen. Die is toen toch gecontinueerd, met aanpassing van de vraagprijs. Naar aanleiding van het gebeurde op 3 januari 2013 heeft de makelaar in het gesprek op 18 januari 2013 expliciet excuses aangeboden, die echter door klager (tot tweemaal toe) niet zijn geaccepteerd. De makelaar heeft daaruit de conclusie getrokken dat er sprake is van een vertrouwens-

breuk en om die reden (gesteund door artikel 6.4 van de Algemene Consumentenvoorwaarden van de NVM) de relatie op ordentelijke wijze verbroken. Van enige onheuse bejegening van klager door de makelaar is geen sprake.

- 4.5. Ten aanzien van het verwijt in hetzelfde klachtonderdeel c omtrent onvoldoende informatieverschaffing wijst de makelaar op een uitdraai van alle communicatie tussen zijn kantoor en klager (bijlage 3 bij de brief van de makelaar aan de Raad d.d. 12 september 2013), waaruit blijkt dat regelmatig e-mailverkeer heeft plaatsgevonden. Ook dit verwijt wordt niet door feiten gestaafd.
- 4.6. In het kader van de beëindiging heeft de makelaar aanspraak gemaakt op het hem volgens de overeenkomst van opdracht en de toepasselijke voorwaarden toekomende. Klachtonderdeel d is dus nergens op gegrond en niet terecht.
- 4.7. Het verzenden van een tussentijdse afrekening voor verschuldigde kosten, het onderwerp van klachtonderdeel e, was een service aan de klanten van het kantoor van de makelaar. Er was een BTW-verhoging op komst en later afrekenen betekende dat op het gehele bedrag het nieuwe, verhoogde tarief moest worden toegepast. Door tussentijds te factureren kon voor de tot dan toe gemaakte kosten het oude tarief worden toegepast. Het verwijt is dus wat de makelaar betreft ongegrond.
- 4.8. De voor internet en Funda in rekening gebrachte kosten, klachtonderdeel f zijn daadwerkelijk door het kantoor van de makelaar verschuldigd en daarvan kan dus vergoeding door de opdrachtgever worden gevraagd.
- 4.9. De NVM hanteert in haar modellen en voorwaarden ten aanzien van koopovereenkomsten voor woningen in aanvulling op de wettelijke regeling ook een bedenktijd voor de verkoper. Dat is hetgeen in de brochure is uiteengezet en dat strekt dus tot voordeel van klager als opdrachtgever. Niet duidelijk is dan ook welk belang klager bij dit klachtonderdeel heeft, dat bovendien op onjuiste lezing van de brochure is gebaseerd.

5. **Beoordeling van het geschil:**

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar A te Z deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 22 Zwolle. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad van Toezicht stelt vast dat de klachten onder d, e en f betrekking hebben op geschillen over de door de makelaar in rekening gebrachte bedragen en om die reden niet zijn onderworpen aan het oordeel van de Raad van Toezicht als tuchtrechter, maar behoren tot de bevoegdheid van de geschillencommissie, alwaar zij ook zijn behandeld. Dit kan alleen anders zijn indien de makelaar in het kader van het in rekening brengen van kosten en de afwikkeling daarvan in strijd met de Ere-

code van de NVM zou hebben gehandeld. Daarvan is naar het oordeel van de Raad echter geen sprake.

- 5.3. Klachtonderdeel a, inhoudende dat makelaar onder valse voorspiegelingen de opdracht van klager heeft gekregen, onderbouwt klager met twee stellingen. In de eerste plaats dat volgens de makelaar zijn woning stellig belangstelling van medisch specialisten zou trekken, hetgeen onjuist bleek, en in de tweede plaats dat de makelaar een te hoge vraagprijs heeft geadviseerd. Beide stellingen worden door de makelaar gemotiveerd betwist. Ten aanzien van de voorgespiegelde belangstelling wijst de makelaar er op dat er in ieder geval drie medisch specialisten daadwerkelijk belangstelling hebben getoond. Voor wat betreft de vraagprijs geeft de makelaar aan dat hij uitdrukkelijk heeft aangegeven € 700.000,- als reële vraagprijs te zien en hij heeft zijn courtage ook daarop gebaseerd: gebruikelijk is 1,5 %, hetgeen bij deze vraagprijs op € 10.500,- zou komen en dat heeft de makelaar omwille van de “burenrelatie” afgerond op € 10.000,-. De Raad is op grond van het door de makelaar aangevoerde van oordeel dat dit klachtonderdeel feitelijke onderbouwing mist en daardoor ongegrond is.
- 5.4. In het kader van de beoordeling van klachtonderdeel b is de Raad van Toezicht met klager van oordeel dat de makelaar ten onrechte aan de belangstellenden op 3 januari 2013 heeft gemeld dat klager niet thuis was en hij niet over een sleutel van de woning kon beschikken. De Raad constateert echter dat deze, op zich onjuiste, mededelingen niet tot een andere afloop hebben geleid, nu de agenda van de makelaar een onmiddellijke bezichtiging niet toeliet, een dergelijke bezichtiging op stel en sprong ook niet gebruikelijk is. Dit gegeven het juiste uitgangspunt dat een opdrachtgever/verkoper in beginsel zodanig ruim van tevoren van een bezichtiging op de hoogte moet worden gesteld, dat deze de kans heeft zijn woning voor bezichtiging in gereedheid te brengen. Nu in ieder geval op het kantoor van de makelaar naam en telefoonnummer van de belangstellenden zijn vermeld en de makelaar hun onweersproken een alternatieve datum voor een bezichtiging heeft aangeboden (de zaterdag daarop) kwalificeert de Raad het handelen van de makelaar niet als tuchtrechtelijk laakbaar.
- 5.5. Tijdens de mondelinge behandeling heeft klager in dit verband nog aan de orde gesteld dat uit zijn contacten met de betreffende belangstellenden bleek dat zij financieel niet in staat waren tot aankoop en dat klager hun bovendien op de hoogte heeft gesteld dat hij voornemens was zijn woning uit de verkoop te halen, zonder deze mededeling overigens aan de makelaar te doen.
- 5.6. Klachtonderdeel c ziet op onvoldoende informatieverstrekking en op de wijze, waarop de relatie tussen partijen door de makelaar is beëindigd. De Raad is van oordeel dat klager tegenover de gemotiveerde betwisting van de makelaar, onder overlegging van een overzicht van mailverkeer, onvoldoende heeft onderbouwd en gespecificeerd op welke punten de makelaar in zijn communicatie en/of informatieverstrekking tekort is geschoten. Dit onderdeel acht de Raad dan ook ongegrond, want niet voldoende onderbouwd of aannemelijk gemaakt.

- 5.7. Ook de klacht dat de makelaar zich tijdens het gesprek van 18 januari 2013 onheus zou hebben uitgelaten mist naar het oordeel van de Raad feitelijke onderbouwing. De Raad weegt daarbij mee dat blijkens zijn uitlating ter gelegenheid van de mondelinge behandeling, klager al voornemens was de opdracht in te trekken en de woning uit de verkoop te nemen. Nu voorts door de makelaar onbetwist is gesteld dat hij uitdrukkelijk zijn excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken op 3 januari 2013, maar dat die excuses door klager niet zijn aanvaard, kan de Raad de conclusie van de makelaar billijken, dat de noodzakelijk vertrouwensbasis aan de relatie tussen klager en de makelaar was ontvallen, met als gevolg dat hij de opdracht naar het oordeel van de Raad terecht eenzijdig heeft kunnen beëindigen. Ook dit klachtonderdeel acht de Raad ongegrond. De door klager gestelde onheuse bejegening is verder niet door feiten of omstandigheden aannemelijk gemaakt.
- 5.8. De verklaring voor het feit dat de makelaar in de door hem opgestelde documentatie, uitgaande van de door de NVM gehanteerde standaarden, melding maakt van het feit dat niet alleen de koper, maar ook de verkoper gebruik kan maken van een bedenktijd om de koopovereenkomst te ontbinden acht de Raad afdoende om het verwijt ter zake van klager te pareren. Daarbij komt dat de betreffende passage ten voordele van de opdrachtgever/verkoper zoals klager is bedoeld, zodat klager belang bij dit klachtonderdeel mist. Ook dit onderdeel g van de klacht acht de Raad derhalve ongegrond.
- 5.9. De Raad hecht eraan op te merken dat van een NVM makelaar als professionele dienstverlener te allen tijde, maar zeker in het kader van een tuchtrechtelijke procedure als de onderhavige, verwacht mag worden dat hij communiceert op open, correcte en waardige wijze. In dat kader merkt de Raad op dat enkele opmerkingen van de makelaar in de gewisselde stukken deze toets niet kunnen doorstaan, omdat zij jegens klager onnodig grievend zijn en inhoudelijk voor de klachten en het verweer geen betekenis hebben. De Raad doelt hierbij met name op de mededelingen van klager dat collega-makelaar B blij zou zijn geweest “verlost te zijn van de dwingende telefoontjes van klager”, dat klager “op z’n oude dag” nog een nieuwe vriendin had gevonden en dat de burens van klager ook blij zullen zijn als hij verhuist. Hoewel de ernst en aard van deze mededelingen de Raad niet tot het oordeel brengen dat de makelaar daarmee tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, geeft de Raad de makelaar in overweging zich in het vervolg in dit opzicht te matigen in zijn communicatie.
- 5.10. De Raad acht alle onderdelen van de klacht ongegrond.

6. **Uitspraak:**

- 6.1. Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. J. van der Hulst,

voorzitter, drs. J. Berger MRE, lid en mr. H.R. Quint, secretaris, op 3 oktober 2013.

