

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Schadevergoeding.

De verkoper van een woning (klager) verwijt zijn makelaar (beklaagde) dat hij op diverse punten toerekenbaar tekortgeschoten is bij de uitvoering van zijn opdracht. Klager is van mening dat beklagde hem bij de verkoop onvoldoende heeft begeleid en stelt als gevolg daarvan schade te hebben geleden. Klager wenst dat beklagde hem deze schade vergoedt.

De Raad overweegt dat een oordeel over de door klager gestelde schade is voorbehouden aan de burgerlijke rechter. Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. De klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **R.** (hierna te noemen: klager), gericht tegen mevrouw **B.**, (hierna: beklagde), aangeslotene bij de Vereniging.

De klacht is door klager ingediend bij schrijven van 3 september 2016 met bijlagen. Namens beklagde is op de klacht gereageerd door mr. W., advocaat te A. bij ongedateerd verweerschrift met bijlagen.

Klager heeft zijn standpunt vervolgens nader toegelicht bij schrijven van 18 januari 2017 met bijlage, waarna namens beklagde nog is gereageerd door mr. W. voornoemd bij ongedateerde dupliek met bijlage.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 19 april 2017, zijn klager en beklagde in persoon verschenen. Beklaagde werd bij die gelegenheid bijgestaan door mr. W. voornoemd.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Klager is eigenaar geweest van het woonhuis aan [adres]. Eind 2011 zijn klager en zijn echtgenote naar het buitenland geëmigreerd. In 2016 heeft klager de woning te koop gezet. Beklaagde trad daarbij op als makelaar-verkoper.

- Op 8 juli 2016 heeft beklagde de woning op Funda geplaatst. De vraagprijs voor de woning bedroeg € 1.795.000,-- kosten koper.

- Op 11 juli 2016 heeft de heer N. de woning van klager bezichtigd. Bij e-mail van 15 juli 2016 liet beklagde aan klager weten dat de heer N. een bod van € 1.600.000,-- zonder voorbehouden op de woning had uitgebracht, welk bod tevens een eindvoorstel was. Beklaagde stelde in die e-mail voor een eenmalig scherp tegenvoorstel te doen. Verder liet beklagde in die e-mail weten dat zij de volgende dag naar het buitenland zou vertrekken en dat haar kantoorgenoten tijdens haar afwezigheid de behandeling van de opdracht van klager zouden overnemen.

- Tussen 16 en 20 juli 2016 hebben er onderhandelingen plaatsgevonden tussen de heer N. en het kantoor van beklagde.

- In zijn e-mail van 20 juli 2016 aan het kantoor van beklagde heeft klager geschreven:

“Ik doe er nogmaals Euro 10K vanaf maar dan houdt het ook op. Deze Euro 10K staat voor de eventuele dingen die ik vergeten ben op te geven als gebrek. Indien er een groot of verborgen gebrek wordt vastgesteld dan is dat natuurlijk een ontbindende voorwaarde.” Klager heeft in die e-mail ook laten weten dat hij de heer N. zelf had benaderd.

In zijn e-mail van 20 juli 2016 aan de heer N. heeft klager onder meer geschreven: “Over het financieringsvoorbehoud maak ik mij dan ook geen zorgen”.

- In zijn e-mail van 22 juli 2016 van 13.06 uur heeft de kantoorgenoot van beklagde aan klager laten weten dat de prijs voor de heer N. doorslaggevend was en dat diens budget lag ‘bij 1,7 max’. In die e-mail heeft de kantoorgenoot van beklagde aangegeven dat hij het betreurt dat partijen er niet zijn uitgekomen en dat hij hard op zoek gaat naar een volgende kandidaat.

- Klager heeft met dit laatste geen genoegen genomen. In zijn e-mail van 22 juli 2016 aan het kantoor van beklagde heeft hij laten weten dat door beklagde aan de heer N. nogmaals een met redenen omkleed advies diende te worden gegeven waarbij onder andere moest worden gewezen op de goede buurt waarin de woning is gelegen en de goede openbaar vervoervoorzieningen.

- Bij e-mail van 22 juli 2016 van 15.50 uur liet de kantoorgenoot van beklagde aan klager weten dat hij en zijn collega de heer N. aan alle kanten hebben geprobeerd te overtuigen van de goede kwaliteit van de woning, dat de heer N. zijn eerdere bod van € 1.600.000,-- had verhoogd naar € 1.650.000,--, dat hij vervolgens nogmaals een derde (allerlaatste) bod van € 1.700.000,-- had gedaan en dat dit de top van het budget van de heer N. was.

- Tussen 20 en 25 juli 2016 heeft klager rechtstreeks met de heer N. onderhandelingen gevoerd over de aankoop van de woning. Klager en de heer N. hebben daarbij overeenstemming bereikt over een verkoopprijs van € 1.710.000,-- waarbij het eerder door de heer N. gemaakte financieringsvoorbehoud is gehandhaafd. Klager en de heer N. kwamen voorts overeen dat de heer N. het recht had de koopovereenkomst te ontbinden indien het in opdracht van de heer N. op te stellen inspectierapport daartoe aanleiding zou geven. De tussen klager en de heer N. gemaakte afspraken zijn vastgelegd in de e-mail-correspondentie die op 24 en 25 juli 2016 tussen hen is gevoerd.

- In opdracht van de heer N. heeft het bedrijf [bedrijfsnaam] op 3 augustus 2016 een inspectie in de woning van klager uitgevoerd en daarvan een uitgebreid rapport opgemaakt. Volgens dit inspectierapport zou er op korte termijn voor een bedrag van ruim € 56.000,-- herstelkosten gemaakt dienen te worden en zou er in het kader van een verbeterplan ruim € 38.000,-- aan kosten gemaakt dienen te worden.

Klager heeft beklagde laten weten dat hij zich niet met de conclusies in dit rapport kon verenigen.

- Naar aanleiding van dit keuringsrapport heeft de heer N. aangegeven dat hij niet meer bereid was de eerder tussen hem en klager afgesproken koopprijs van € 1.710.000,-- te betalen. Tussen de heer N. en beklagde - die inmiddels weer van vakantie was teruggekeerd - hebben vervolgens weer onderhandelingen plaatsgevonden.

- Bij e-mail van 10 augustus 2016 heeft klager aan beklagde een lijstje met 10 punten gezonden, waarin hij een laatste aan de heer N. te verzenden voorstel deed voor de aankoop van de woning. Het eerste punt op dit lijstje betrof de relatie tussen beklagde en klager. Klager stelde voor dat beklagde haar commissie zou verlagen van 1% (over de te realiseren koopsom) naar € 10.000,-- exclusief BTW.

De overige 9 punten van het lijstje betroffen het voorstel van klager aan de heer N. Als tweede punt noemde klager de door hem gewenste

verkoopprijs. Hij verlaagde in dat voorstel de oorspronkelijke verkoopprijs van € 1.795.000,-- kosten koper naar € 1.695.000,-- vrij op naam.

Voorts wenste klager dat de heer N. het huis zou afnemen in de staat waarin dit zich bevond en derhalve inclusief alle tekortkomingen die klager zelf al had aangegeven en de gebreken die de heer N. zelf zou willen herstellen. Als datum voor de oplevering van de woning stelde klager 15 december 2016 voor of zoveel eerder als partijen zouden overeenkomen. In dezelfde e-mail geeft klager aan dat de tien punten van zijn voorstel als één geheel moeten worden gezien. Op 12 augustus 2016 heeft klager bovengenoemd voorstel ook rechtstreeks aan de heer N. gestuurd.

- Bij e-mail van 11 augustus 2016 reageerde beklaagde op de e-mail van klager van 10 augustus 2016 met daarin het uit 10 punten bestaande voorstel van klager.

In haar e-mail geeft beklaagde aan - kort samengevat -, dat:

- zij ervan overtuigd is dat met de heer N. een optimale overeenkomst tot stand kan komen;
- klager degene is die de eindbeslissing neemt;
- klager courtage verschuldigd is als hij het laatste voorstel van de heer N. zou accepteren;
- klager geen courtage verschuldigd is indien er geen koopovereenkomst tot stand zou komen;
- zij de door de heer N. geboden prijs van € 1.685.000,-- V.O.N. optimaal vond, d.w.z. dat de overdrachtsbelasting en notariskosten voor rekening van klager zouden zijn;
- de heer N. zo spoedig mogelijk wilde weten of klager met zijn voorstel akkoord ging, aangezien hij, N., ook met een ander huis bezig was;
- zij onverplicht een korting van € 2.500,-- wilde geven op de met klager overeengekomen courtage;
- zij hoopte klager met dit laatste tevreden te stellen;
- klager de met beklaagde gesloten overeenkomst kon beëindigen indien dit laatste voor hem niet acceptabel zou zijn.

- De uiteindelijk tussen klager en de heer N. overeengekomen koopsom bedroeg € 1.690.000,-- vrij op naam. In haar e-mail van 12 augustus 2016 heeft beklaagde dit als volgt aan klager bevestigd:

“Koopsom € 1.690.000,-- V.O.N.

Dat wil zeggen overdrachtsbelasting en notariskosten voor rekening verkoper.”

Voorts worden in die e-mail enkele andere met de heer N. gemaakte afspraken bevestigd. De e-mail eindigt met de mededeling:

“Courtage bij moderatie € 12.000,-- excl. BTW.

Ik hoor graag gr. [voornaam beklaagde]”.

DE KLACHT

De Raad heeft uit de omvangrijke klachtbrief vijf concrete klachten kunnen distilleren. Klager is van mening dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat:

1. beklaagde ten onrechte in haar e-mail van 15 juli 2016 heeft vermeld dat de heer N. een bod op de woning had gedaan zonder daarbij enig voorbehoud te maken; immers: N. maakte nadat er tussen hem en klager op 25 juli 2016 overeenstemming was bereikt over een koopprijs van € 1.710.000,-- het voorbehoud van een bouwtechnische keuring;
2. de kantoorgenoten van beklaagde die haar tijdens haar afwezigheid wegens vakantie vervingen, niet op de hoogte waren van de gegevens van de woning van klager als gevolg waarvan klager zelf met de heer N. moest onderhandelen;
3. beklaagde meer de belangen behartigde van de heer N. dan die van klager door de door haar zelf geadviseerde oorspronkelijke verkoopprijs van € 1.795.000,-- af te kraken en door het bouwtechnisch keuringsrapport niet van de hand te wijzen;
4. beklaagde met de heer N. is gaan heronderhandelen, terwijl klager met de heer N. al een verkoopovereenkomst voor een bedrag van € 1.710.000,-- had gesloten;
5. beklaagde klager er niet op heeft gewezen wat 'vrij op naam' inhoudt als gevolg waarvan klager per saldo een nog lagere netto verkoopopbrengst betreffende de woning heeft kunnen genereren.

Klager is van mening dat beklaagde hem niet goed heeft begeleid in het verkoopproces rond zijn woning als gevolg waarvan klager een schade ter hoogte van € 38.000,-- heeft geleden. Klager wenst dat beklaagde hem deze schade zal vergoeden.

HET VERWEER

Beklaagde ontkent de stellingen van klager. Op het verweer van beklaagde zal bij de beoordeling van de klacht nader worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Vooreerst merkt de Raad op dat hij niet bevoegd is een uitspraak te doen over de door klager gestelde schade, die hij als gevolg van het handelen dan wel nalaten van beklaagde zou hebben geleden. Dit oordeel is voorbehouden aan de burgerlijke rechter.

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel 1

Klager is van mening dat beklaagde niet de waarheid heeft gesproken door in haar e-mail van 15 juli 2016 waarmee zij klager op de hoogte stelde van het (eerste) bod van de heer N., te vermelden dat dit bod zonder voorbehouden was gedaan. Klager is deze mening toegedaan, omdat de heer N. op 25 juli 2016, toen klager met deze overeenstemming had bereikt over een koopprijs van € 1.710.000,--, het voorbehoud van een bouwtechnische keuring maakte.

Beklaagde stelt dat de heer N. pas in de nadere onderhandelingen een voorbehoud financiering heeft gemaakt en dat dit ook bij klager bekend was, aangezien klager zelf in zijn e-mail van 20 juli 2016 aan de heer N. schrijft dat hij zich geen zorgen maakte over het door deze gedane financieringsvoorbehoud.

Voor de Raad is daarmee vast komen te staan dat klager in ieder geval op 20 juli 2016 op de hoogte was van een door de heer N. gemaakt financieringsvoorbehoud.

Uit de e-mail van 20 juli 2016 van klager aan het kantoor van beklaagde blijkt dat er op dat moment nog met de heer N. onderhandeld werd over de koopprijs. Klager geeft daarin immers aan dat hij bereid was de koopprijs met € 10.000,-- te verlagen in verband met enkele eventueel nog niet door hem gemelde gebreken aan de woning, alsmede dat een mogelijk groot of verborgen gebrek een ontbindende voorwaarde kon vormen.

Uit de stellingen van klager en beklaagde alsmede uit de overgelegde stukken leidt de Raad af dat de heer N. zijn allereerste bod zonder enig voorbehoud heeft gedaan, maar dat hij daarna, toen werd onderhandeld over een hogere koopprijs, toch een financieringsvoorbehoud heeft gedaan en dat hij vervolgens, nadat hij rechtstreeks met klager een hogere koopprijs was overeengekomen, de ontbindende voorwaarde van een bouwtechnische keuring met klager is overeengekomen.

Nu klager in ieder geval op 20 juli 2016 op de hoogte was van het financieringsvoorbehoud van de heer N. en nu hij op 25 juli 2016 zelf akkoord is gegaan met het voorbehoud van een bouwtechnische keuring, valt niet in te zien welk verwijt beklaagde zou treffen met betrekking tot de mededeling in haar e-mail van 15 juli 2016,

inhoudende dat het eerste bod van de heer N. zonder voorbehouden was gedaan.

Klachtonderdeel 2

Klager verwijt beklagde dat haar kantoorgenoten tijdens haar afwezigheid wegens vakantie niet op de hoogte zouden zijn van alle gegevens omtrent de woning van beklagde en dat hij om die reden gedwongen was zelf in onderhandeling te treden met de heer N. Beklaagde ontkent dit laatste en stelt dat alle gegevens omtrent de woning zich bevinden in een digitaal systeem op haar kantoor, welk systeem volledig raadpleegbaar is voor haar waarnemers. Voor de Raad is niet duidelijk geworden welke gegevens omtrent de woning niet bekend zouden zijn geweest, doch wel bekend hadden moeten zijn bij de kantoorgenoten van beklagde. Evenmin is voor de Raad komen vast te staan dat beklagde dan wel haar kantoorgenoten onjuiste of te weinig relevante gegevens met betrekking tot de woning aan de heer N. zouden hebben verstrekt. Voorts stelt de Raad vast dat beklagde, althans haar kantoorgenoot, tussen 15 juli en 22 juli 2016 nog volop in onderhandeling was met de heer N., terwijl klager de heer N. zelf reeds op 20 juli 2016 heeft benaderd. Dit laatste heeft klager geheel eigener beweging gedaan en zonder dat daartoe op dat moment enige aanleiding was. Niet is gebleken dat klager op 20 juli 2016 reeds ontevreden was over de dienstverlening van beklagde en haar kantoorgenoten.

Klachtonderdeel 3

Klager stelt dat beklagde meer de belangen van de heer N. heeft behartigd dan de zijne door de door haarzelf geadviseerde verkoopprijs van € 1.795.000,-- in een later stadium af te kraken en door het bouwtechnisch keuringsrapport van [bedrijfsnaam] niet van de hand te wijzen.

Beklaagde heeft aangegeven dat het keuringsrapport niet in opdracht van haar of klager is vervaardigd, maar in opdracht van de heer N. Het is niet haar taak om in een zodanig geval het ten behoeve van de koper vervaardigde rapport te bekritisieren. De Raad deelt die mening van beklagde.

Juist in verband met het forse bedrag aan herstel- en verbeteringskosten dat in genoemd rapport is vermeld – bijna € 90.000,-- - acht beklagde de uiteindelijk gerealiseerde verkoopprijs reëel.

De Raad merkt op dat de in een aanbieding gehanteerde verkoopprijs niet per definitie de reële waarde van een woning aangeeft. Het is slechts een vraagprijs waarover in de meeste gevallen tussen koper en verkoper onderhandeld wordt. Vast staat dat klager bereid was genoegen te nemen met een verkoopprijs van € 1.710.000,-- - derhalve € 85.000,-- minder dan de oorspronkelijke vraagprijs – nog voordat de uitslag van het bouwtechnisch keuringsrapport

bekend was. Niet valt in te zien welk verwijt beklagde zou kunnen worden gemaakt ten aanzien van de verkoopprijs die de woning heeft opgebracht, nadat de uitslag van het keuringsrapport bekend was, te weten € 1.690.000 'vrij op naam'.

Klachtonderdeel 4

Klager verwijt beklagde dat zij met de heer N. opnieuw in onderhandeling is getreden, nadat klager zelf met de heer N. overeenstemming had bereikt over een verkoopprijs van € 1.710.000,--.

Dit klachtonderdeel is onbegrijpelijk. Vast staat dat klager zelf met de heer N. deze verkoopprijs is overeengekomen onder het uitdrukkelijk voorbehoud van de uitkomst van een bouwtechnische keuring. Nadat het keuringsrapport voorhanden was gekomen en daarin een bedrag van bijna € 90.000,-- werd genoemd dat nodig zou zijn voor herstellingen op korte termijn en diverse verbeteringen aan de woning, heeft de heer N. dit voorbehoud ingeroepen. Hij was niet meer bereid voor de woning een bedrag van € 1.710.000,-- te betalen. Dit valt beklagde op geen enkele wijze te verwijten.

Evenmin valt het beklagde te verwijten dat zij nadien opnieuw met de heer N. in onderhandeling is getreden. Dit is ook volledig met medeweten en instemming van klager geschied, zoals blijkt uit de tussen klager en beklagde gevoerde e-mailcorrespondentie, waarin klager nota bene zelf voorstellen heeft gedaan met betrekking tot die nieuwe onderhandeling.

Voor zover klager er op zou doelen dat beklagde alleen maar nieuwe onderhandelingen met de heer N. had mogen aanknopen indien zij uitdrukkelijk zou hebben verklaard dat zij akkoord ging met het voorstel van klager om haar courtage te verlagen tot € 10.000,--, dan wijst de Raad deze redenering van de hand. Uit de hierboven onder 'de feiten' geciteerde correspondentie tussen klager en beklagde blijkt dat beklagde haar courtage heeft verlaagd tot € 12.000,--. Klager heeft niet aangetoond dat hij beklagde er op heeft gewezen dat hij niet met dit laatste akkoord ging. Evenmin heeft klager beklagde er op gewezen dat zij zijn voorstel van 10 punten (zie hierboven onder 'de feiten') niet aan de heer N. had mogen doorgeven als zij, beklagde, niet akkoord zou gaan met het voorstel van klager om haar courtage te verlagen tot € 10.000,--.

Klager heeft overigens in zijn e-mail van 19 augustus 2016, gericht aan de Vereniging, geschreven: "Aangezien ik inmiddels met mijn rug tegen de muur stond heb ik uiteindelijk met (beklagde) een commissie afgesproken van Euro 12.000,-- (plus BTW) in plaats van € 10.000,-- (plus BTW)".

Klachtonderdeel 5

Klager stelt dat hij zich in zijn e-mail van 10 augustus 2016 heeft vergist door daarin op te nemen dat de door hem voorgestelde

koopprijs van € 1.695.000,-- 'vrij op naam' was. Klager stelt dat hij daarmee slechts bedoelde dat hij de notariskosten van circa € 2.500,-- voor zijn rekening wilde nemen en niet de overdrachtskosten. Klager is van mening dat beklagde had dienen te begrijpen dat klager zich vergiste en dat zij hem daarop had dienen te wijzen. Door dit laatste niet te doen, aldus klager, heeft hij de aan de transactie verbonden overdrachtskosten moeten betalen en heeft hij uiteindelijk een veel lagere netto opbrengst met betrekking tot de woning gegenereerd dan zijn bedoeling was. Beklaagde wijst er op dat zij beklagde meermalen heeft laten weten dat 'vrij op naam' niet alleen de notariskosten betreft, doch ook de overdrachtskosten. Zij heeft dit zowel in haar e-mail van 11 augustus als die van 12 augustus 2016 aanklager meegedeeld. De Raad constateert dat dit laatste juist is. Beklaagde valt op dit punt dan ook niets te verwijten.

De klacht is mitsdien in al zijn onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM,
mr. J.P. van Harseler, J.B. Boerman, G.W.J.M. van den Putten,
mevrouw mr. drs. W. Aardenburg en mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker,
op 13 juni 2017.

J.P. van Harseler, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen binnen 8 weken na dagtekening van de brief waarbij hem / haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden, in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, N.V.M. Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.