

18-18 RvT West

## 200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

**Onvoldoende belangenbehartiging. Onzorgvuldig handelen. Onduidelijkheid over identiteit wederpartij. Verkoop “vóór de markt uit”.**

*Klaagster heeft beklagde gevraagd de verkoop van haar woning ter hand te nemen. Via beklagde werd, nog voordat de woning op Funda geplaatst was, met een koper mondeling overeenstemming bereikt over een koopprijs van EUR 365.000. De koper bleek een onderneming die zich toelegt op renovatie en doorverkoop van woningen. Klaagster heeft de verkoop alsnog afgeblazen en de woning is vervolgens via een andere makelaar voor EUR 410.000,- aan een derde verkocht. Klaagster verwijt beklagde dat hij haar onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd over de achtergronden van de koper. Daarnaast wordt beklagde verweten dat de woning vóór de markt (nog vóór de plaatsing op Funda) verkocht werd.*

*De Raad stelt vast dat niet is gebleken dat beklagde niet integer gehandeld heeft. Dat laat onverlet dat beklagde onvoldoende zorgvuldig gehandeld heeft. Het had op de weg van beklagde gelegen om klaagster ondubbelzinnig en schriftelijk te wijzen op het feit dat in de huidige woningmarkt het vóór de markt uit verkopen van een courante woning, het risico brengt dat niet de hoogste prijs wordt behaald. Dat gold te meer bij een koper als de onderhavige. Dat klaagster haast had bij de verkoop, doet hieraan niet af. Juist ook dan ligt het op de weg van de makelaar om zijn opdrachtgever duidelijk inzicht te geven in de voor de verkoop relevante omstandigheden en om te voorkomen dat zijn opdrachtgever wellicht lichtvaardig een bepaalde keuze maakt.*

### **UITSPRAAK DOENDE:**

inzake:

**Mevrouw K,**  
wonende te D.,  
klaagster,

contra:

**Makelaarskantoor X,**  
kantoorhoudende te W.,  
beklaagde,

---

1. De klacht is door klagster ingediend per mail van 27 september 2017 en doorgezonden aan de Raad op 5 oktober 2017. Het verweer is vervat in een op 31 oktober 2017 namens beklagde ingediend verweerschrift.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 14 maart 2018. Ter zitting waren aanwezig klagster vergezeld van mevrouw W. alsmede beklagde in de persoon van mevrouw A vergezeld van de heer B.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klagster er, kort samengevat, op neer dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door (a) klagster onjuist of onvolledig te informeren over de achtergronden van de door beklagde aangetrokken koper van de woning van klagster en (b) de woning van klagster vóór de markt (vóór plaatsing op Funda) te verkopen.
4. Het verweer van beklagde houdt, kort samengevat, in dat beklagde klagster volledig transparant heeft geïnformeerd over de achtergronden van de koper en dat de gemaakte keuze om de woning vóór de markt te verkopen in goed overleg met en met volledige instemming van klagster is gedaan.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
  - a) beklagde trad in opdracht van klagster op als verkopend makelaar van de aan de [adres] gelegen als courant aan te merken woning;
  - b) de vraagprijs van de woning was in onderling overleg bepaald op EUR 389.000 k.k.;
  - c) op 1 juni 2017, kort voordat de woning definitief op Funda zou worden geplaatst en beklagde nog één keer de woning zou opnemen, heeft beklagde klagster benaderd

met de mededeling dat beklagde een geïnteresseerde koper had in de persoon van iemand die huwelijksproblemen had;

- d) een aan de onderneming van de betreffende persoon verbonden medewerker heeft de woning op 1 juni 2017 bekeken;
  - e) de betreffende onderneming ([Y B.V.]) legt zich toe op de renovatie en doorverkoop van woningen;
  - f) via beklagde is met [Y B.V.] overleg gepleegd en na een bod van EUR 360.000 is op of rond 7 juni 2017 overeenstemming bereikt over een koopprijs van EUR 365.000;
  - g) de concept-koopovereenkomst is kort nadien aan klagster toegezonden; deze vermeldde [Y B.V.] als koper;
  - h) de koopovereenkomst zou op 12 juni 2017 worden getekend maar van ondertekening is het niet gekomen omdat klagster inmiddels geen goed gevoel meer bij de gang van zaken had;
  - i) klagster heeft voor de verkoop van haar woning een andere makelaar ingeschakeld die kort nadien erin is geslaagd om de woning van klagster voor EUR 410.000 k.k. te verkopen.
6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.
7. De Raad stelt voorop dat, mede op grond van de gang van zaken ter gelegenheid van de zitting, de Raad geen enkele aanleiding heeft om te veronderstellen dat beklagde, die ter gelegenheid van de zitting uitdrukkelijk heeft bevestigd niet eerder zaken met [Y B.V.] of haar directeur als koper zaken te hebben gedaan, bij de hiervoor geschetste gang van zaken niet integer heeft gehandeld in die zin dat zij haar eigen belangen bewust boven die van klagster heeft laten prevaleren.
8. Dat laat evenwel onverlet dat naar het oordeel van de Raad beklagde bij de uitvoering van de door klagster aan beklagde toevertrouwde bemiddelingsopdracht niet met de daarbij passende mate van zorgvuldigheid heeft gehandeld.

9. Naar het oordeel van de Raad had het namelijk op de weg van beklaagde gelegen om, gelet op de belangen van klaagster bij de uitvoering van de door haar verstrekte bemiddelingsopdracht, klaagster ondubbelzinnig en – ter voorkoming van discussie achteraf – in beginsel schriftelijk er in ieder geval op te wijzen:
- (a) dat het in de huidige woningmarkt vóór de markt uit verkopen van een courante woning in plaats van na plaatsing op Funda, ook al biedt een dergelijke verkoop vóór de markt uit in beginsel eerder zekerheid, het risico heeft dat niet de hoogste prijs wordt behaald, dit in verband met het ontbreken van marktwerking; en
  - (b) dat dit risico in dit geval temeer aan de orde is nu de vóór de markt uit aangetrokken koper van de woning van klaagster niet een persoon was die de woning kocht voor zichzelf of zijn echtgenote, maar een partij die haar onderneming maakt van renovatie en doorverkoop van woningen en een dergelijk onderneming marge wil maken op haar inkoop.
10. Naar het oordeel van de Raad heeft beklaagde nagelaten om aan het hiervóór gestelde te voldoen. De contacten tussen klaagster en beklaagde over de hiervoor geschetste gang van zaken zijn, voor zover de Raad is gebleken, mondeling verlopen en enig aanknopingspunt dat beklaagde zich heeft vergewist dat voor klaagster het hiervoor onder (a) en (b) gestelde duidelijk was ontbreekt.
11. Het vorengaande wordt niet anders doordat klaagster, naar klaagster overigens betwist, haast had met de verkoop van haar woning en graag op korte termijn zekerheid wilde hebben. Juist ook in een dergelijk geval ligt het met name ook gezien de huidige marktsituatie op de weg van de verkopend makelaar om zijn opdrachtgever duidelijk inzicht te geven in de voor het maken van een keuze relevante omstandigheden en zich in te spannen om te voorkomen dat zijn opdrachtgever wellicht lichtvaardig een bepaalde keuze maakt.
12. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is. De Raad acht een berisping passend.

**Uitspraak doende**: verklaart de klacht gegrond, legt aan beklaagde de straf op van berisping en veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.650, te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de NVM.

Verstaat dat aan klagster het door haar betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op

2018

door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter,  
W.F. Klap, lid en  
mr. J.A. Huijgen, secretaris.

F. Damsteegt-Molier

J.A. Huijgen