

Niet voldoen aan wens van opdrachtgever: verkoop van appartementen apart én als geheel.

Klager is eigenaar van een paar bouwkundig met elkaar verbonden tweetal appartementsrechten. Hij wil dat de makelaar deze objecten zowel elk afzonderlijk als als geheel aanbiedt. De makelaar gaat tegen de uitdrukkelijke wens van zijn opdrachtgever in. De argumenten die de makelaar aandraagt voor gezamenlijke verkoop - welke plaatsvindt - heeft hij niet schriftelijk bevestigd.

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

Z MAKELAARDIJ, lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te G, appellante/beklaagde,
tegen

R. VAN DER H., wonende te G, verweerder in hoger beroep/klager.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 3 januari 2014 en e-mail van 24 januari heeft klager een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is door de afdeling Consumentenvoorlichting eerst voor behandeling doorgeleid aan beklagde (hierna: “het makelaarskantoor”). Klager heeft in de klacht volhard en de klacht opnieuw geformuleerd bij brief van 11 maart 2014, waarna de afdeling Consumentenvoorlichting de klacht heeft doorgeleid naar de Raad van Toezicht 's-Gravenhage.
- 1.2 Bij beslissing van 24 juni 2014 van de Raad van Toezicht 's-Gravenhage, verzonden op 24 juni 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen het makelaarskantoor ingediende klacht gedeeltelijk gegrond verklaard en is aan haar de straf van berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat het makelaarskantoor de kosten van de behandeling van de klacht heeft te dragen.
- 1.3 Het makelaarskantoor is bij brief van 27 juni 2014, ontvangen op 1 juli 2014, van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In de brief zijn de gronden opgenomen. Bij brief van 7 juli 2014 heeft het makelaarskantoor aanvullende producties in het geding gebracht en haar gronden bij brief van haar gemachtigde van 19 september 2014 aangevuld.
- 1.4 Klager heeft in zijn op 1 augustus 2014 ontvangen brief verweer gevoerd en dat verweer aangevuld in zijn brief van 30 september 2014.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.6 Ter zitting van 27 oktober 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - namens het makelaarskantoor de heer Z vergezeld van mr. N.F. Klein Nagelvoort;
 - klager in persoon.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toelicht. Mr. Klein Nagelvoort heeft zich daarbij bediend van pleitnotities.

2. De feiten

In haar beroepschrift heeft het makelaarskantoor geen bezwaar gemaakt tegen de weergave van de vaststaande feiten in rechtsoverweging 5.a – 5.h van de vermelde beslissing. Nu ook anderszins niet van bezwaren daartegen is gebleken zal ook in hoger beroep van die feiten worden uitgegaan. Deze feiten, aangevuld met de feiten die in hoger beroep zijn komen vast te staan, luiden:

2.1 Klager en zijn toenmalige echtgenote waren in 2013 gezamenlijk eigenaar van het pand aan de H-traat 19 en 21/P- 26a in G. Dit pand was gesplitst in appartementenrechten, waarbij de indertijd apart van elkaar verworven woningen gelegen aan de H-straat 19 en 21 en de P-straat 26a in G bouwkundig met elkaar waren verbonden door middel van een op de parterre gemaakte doorgang.

2.2 In verband met de echtscheiding tussen klager en zijn toenmalige echtgenote verkrijgt het makelaarskantoor in juli 2013 de opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van het pand. De aan het makelaarskantoor verbonden aangesloten NVM-makelaar Z (hierna: “de makelaar”) wordt met de uitvoering van de opdracht belast. In de door klager en zijn toenmalige echtgenote voor akkoord ondertekende brief van 29 juli 2013 stelt het makelaarskantoor voor om het object als één geheel te koop aan te bieden voor een vraagprijs van € 775.000,--. Daarnaast stelt het voor om de appartementenrechten ook afzonderlijk te koop aan te bieden voor € 430.000,- (H-straat 19), respectievelijk € 375.000,- (H-straat 21).

2.3 In zijn e-mail van 20 augustus 2013 aan de makelaar deelt klager mee dat met het oog op de afzonderlijke aanbieding van de woningen verschillende omschrijvingen daarvan zullen moeten worden opgesteld. Klager verzoekt de makelaar om inzage van de concepten van de desbetreffende teksten voorafgaande aan de aanmelding op Funda. De door de makelaar vervolgens opgestelde tekst, waarin een omschrijving is opgenomen van de drie onderdelen van het object, keurt klager af. In zijn e-mail van 7 oktober 2013 levert klager daarna drie teksten aan waarin een omschrijving is opgenomen van de woningen aan de H-straat 19, de H-straat 21 en de H-straat 19-21/P-straat 26a. Klager verzoekt de makelaar om de woningen met de daarbij behorende omschrijving apart op Funda aan te melden. In zijn e-mail van 8 oktober 2013 herhaalt klager zijn verzoek daartoe.

2.4 De makelaar meldt vervolgens het gehele object op Funda aan met aanvankelijk een vraagprijs van € 775.000,--. In de tekst van de aanmelding is een omschrijving gegeven van de woningen aan de H-straat 19 en 21 en daarin is voorts vermeld dat de woning aan de H-straat 19 eventueel te koop is in combinatie met de op de parterre gelegen woning.

2.5 In zijn e-mail van 11 oktober 2013 aan de makelaar wijst klager er op dat naar zijn mening meer belangstelling voor aankoop kan worden gewekt indien de drie wooneenheden afzonderlijk te koop worden aangeboden.

2.6 Op 24 oktober 2013 is op het gehele object een bod uitgebracht van € 650.000,-- door een professionele marktpartij. Dit bod is aanvankelijk afgewezen maar in december 2013 alsnog

aanvaard.

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Klager verwijt het makelaarskantoor dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld door:
- a. ten onrechte geen gevolg te geven aan de afspraak om de te verkopen appartementen niet alleen gezamenlijk maar ook afzonderlijk te koop aan te bieden;
 - b. aan klager onjuiste informatie te verstrekken over de gezamenlijke verkoop van de appartementen en hem onder ongeoorloofde druk te zetten om akkoord te gaan met de koopovereenkomst met betrekking tot de gezamenlijke appartementen;
 - c. klager aan risico's bloot te stellen door er niet voorafgaande aan de totstandkoming van de koopovereenkomst voor te zorgen dat het verkochte vrij van huur kon worden opgeleverd.
- 3.3 De Raad van Toezicht 's-Gravenhage is van oordeel dat hoewel er redenen kunnen zijn geweest om het pand niet in de vorm van afzonderlijke appartementsrechten aan te bieden, het makelaarskantoor bij klager de verwachting heeft gewekt dat het object zowel geheel als in afzonderlijke appartementsrechten op de markt zou worden gezet. Het makelaarskantoor heeft niet naar die gewekte verwachting gehandeld. De Raad van Toezicht oordeelt voorts dat niet is gebleken dat het makelaarskantoor klager onder ongeoorloofde druk heeft gezet de koopovereenkomst te tekenen, terwijl evenmin is komen vast te staan dat ten tijde van het totstandkoming van de koopovereenkomst niet verzekerd was dat de huurster van de parterre zou vertrekken. De Raad van Toezicht acht daardoor de klacht onder a gegrond en de klachten onder b en c ongegrond. Aan het makelaarskantoor wordt de straf van berisping opgelegd met veroordeling van het makelaarskantoor in de kosten van de klachtprocedure tot een bedrag van € 2.594,- te vermeerderen met BTW over € 2.120,- te voldoen aan de NVM. Het door klager betaalde klachtgeld van € 100,- wordt gerestitueerd nadat de uitspraak van de Raad van Toezicht onherroepelijk is.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Het makelaarskantoor heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Klager en zijn toenmalige echtgenote waren in een echtscheidingsprocedure verwickeld. De makelaar kende beide voormalige echtelieden persoonlijk. De beide echtelieden hadden belang bij een zo spoedig mogelijke verkoop. Indien een deel van het object zou worden verkocht zou dit tot gevolg hebben dat de gemeenschappelijke boedel niet volledig zou kunnen worden verdeeld, terwijl bovendien investeringen moesten worden gedaan om de bouwkundige verbinding ongedaan te maken. Daarnaast zouden de voormalige echtelieden appartementseigenaar blijven en daardoor in de VvE met de koper geconfronteerd kunnen worden met investeringen of reserveringen daartoe voor het uitvoeren van achterstallig onderhoud aan de gemeenschappelijke ruimtes. Anders gezegd, op het moment van verkoop was het object bouwkundig niet geschikt om te worden gesplitst en daarin zou, niet alleen met het oog op de splitsing maar ook ter zake van achterstallig onderhoud, een aanzienlijk bedrag moeten

worden geïnvesteerd waartoe klager en zijn toenmalige echtgenote niet in staat waren.

- 4.3 Klager was er van op de hoogte dat de woningen niet afzonderlijk op Funda te koop zouden worden aangeboden. Zijn toenmalige echtgenote heeft daarmee ook ingestemd. De makelaar heeft de aan gesplitste verkoop verbonden bezwaren met klager en zijn toenmalige echtgenote steeds mondeling besproken, maar hij heeft zijn mededelingen daarover niet schriftelijk aan klager bevestigd.

5. Het verweer

- 5.1 Klager heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Met het makelaarskantoor is de afspraak gemaakt dat de appartementsrechten ook apart te koop zouden worden aangeboden. Deze afspraak is schriftelijk door het makelaarskantoor bevestigd. Herhaalde verzoeken om zorg te dragen voor afzonderlijke aanmelding op Funda heeft het makelaarskantoor naast zich neergelegd. Anders dan het makelaarskantoor heeft aangevoerd zijn door de makelaar eerst op 19 december 2013 argumenten aangedragen tegen een gesplitste verkoop.
- 5.3 Ten onrechte heeft het makelaarskantoor gesteld, dat zijn toenmalige echtgenote slechts bereid zou zijn geweest om het gehele object te verkopen. In onder meer de brief van 30 juli 2013 van de advocaat mr. Van B aan klager is de met zijn toenmalige echtgenote gemaakte afspraak bevestigd om te streven naar een gesplitste verkoop, onder verwijzing naar de door klager en zijn toenmalige echtgenote ondertekende brief waarin de daarop gerichte opdrachtbevestiging is opgenomen.

6. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 6.1 Desgevraagd heeft klager op de mondelinge behandeling bevestigd dat hij in hoger beroep niet is opgekomen tegen de beslissing tot ongegrondverklaring van de onder 3.2 onder b en c opgenomen klachtonderdelen. De Centrale Raad van Toezicht ziet geen aanleiding daarop ambtshalve te oordelen, zodat het hoger beroep zich beperkt tot de onder 3.2 onder a opgenomen klacht. De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt.
- 6.2 In de door klager en zijn toenmalige echtgenote ondertekende brief van 29 juli 2013 is het door het makelaarskantoor geformuleerde voorstel opgenomen om het gehele woonhuis te koop aan te bieden voor € 775.000,-- en de afzonderlijke appartementsrechten aan de H-straat 19 en 21 voor respectievelijk € 430.000,-- en € 375.000,--. In de brief van 30 juli 2013 van mr. Van B aan klager is bevestigd dat klager en zijn toenmalige echtgenote met het oog op het streven naar een zo hoog mogelijke opbrengst hebben besloten om het object zowel als één geheel, als in de verschillende onderdelen te koop aan te bieden en daartoe het makelaarskantoor opdracht hebben gegeven. In de brief is ter zake verwezen naar de overeengekomen 'laatprijzen' voor zowel het gehele object als de verschillende onderdelen daarvan. Bij e-mail van 6 december 2013 meldt mr. Van B nog het plan de appartementsrechten ook afzonderlijk te koop aan te bieden en dat dat plan bij aanvaarding voor het bod voor het gehele pand niet meer kan worden uitgevoerd.

- 6.3 Uit het dossier volgt dat klager een door het makelaarskantoor opgestelde en voor publicatie bestemde omschrijving van het te koop aangeboden onroerend goed heeft afgekeurd en hij, met medeweten van zijn toenmalige echtgenote, een omschrijving van het gehele pand en de afzonderlijke appartementsrechten bij afzonderlijke verkoop heeft opgesteld met het verzoek aan het makelaarskantoor om daarvan gebruik te maken bij de aanmelding op Funda. Voorts heeft klager schriftelijk uitdrukkelijk aan het makelaarskantoor meegedeeld dat hij voorafgaande aan de aanmelding inzage wilde hebben in de tekst daarvan.
- 6.4 Uit de in deze procedure overgelegde afdruk van de aanmelding op Funda blijkt dat het makelaarskantoor een andere tekst dan de door klager opgestelde tekst heeft gebruikt. Er is sprake van één aanmelding waarin aan het hoofd het adres “H-straat 19” is vermeld met een vraagprijs van € 765.000 k.k.. Aan het slot van de vervolgens opgenomen omschrijving is een zinsnede opgenomen waaruit blijkt dat het woonhuis “eventueel te koop (is) met de parterre ca. 140 m², waardoor uniek woon/werkpand ontstaat”. In dezelfde omschrijving is vervolgens aandacht besteed aan het woonhuis aan de H-straat 21 waarvan geen vraagprijs is vermeld.
- 6.5 Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt dat het makelaarskantoor het pand geheel op Funda te koop heeft aangeboden en de appartementsrechten niet afzonderlijk met de daarbij behorende vraagprijzen heeft vermeld. Hiermee is het makelaarskantoor ingegaan tegen de uitdrukkelijke wens van klager (en zijn toenmalige echtgenote) met betrekking tot de wijze waarop hun onroerend goed te koop zou moeten worden aangeboden, en heeft hij gehandeld in strijd met de daarover gemaakte afspraak.
- 6.6 De Centrale Raad van Toezicht verwerpt het verweer van het makelaarskantoor dat klager en zijn toenmalige echtgenote zich bij nader inzien alsnog akkoord hadden verklaard met de verkoop van het gehele object nadat hij aan hen zou hebben voorgehouden dat de verkoop van de afzonderlijke onderdelen niet verstandig zou zijn. Klager heeft die nadere afspraak gemotiveerd betwist en in het dossier is daarvoor ook geen aanwijzing te vinden. Nu tussen partijen bij het verstrekken van de opdracht was afgesproken en bevestigd dat het object zowel in zijn geheel als in onderdelen te koop zou worden aangeboden, had het op de weg van het makelaarskantoor gelegen om de door haar gestelde wijziging in de verkoopstrategie schriftelijk aan klager (en zijn toenmalige echtgenote) te bevestigen ter vermindering van het ontstaan van misverstand, onzekerheid of geschil. Het makelaarskantoor heeft ook erkend dat de makelaar zijn destijds gedane mededelingen daarover niet schriftelijk heeft bevestigd. De e-mail van 13 januari 2014 aan klager, waarop het makelaarskantoor zich heeft beroepen en waarin de makelaar onder meer heeft meegedeeld dat was afgesproken om tot een bepaald moment eerst de op het gehele object uit te brengen biedingen af te wachten, is daarvoor niet toereikend, mede omdat dit bericht is verzonden nadat de overeenstemming over de verkoop was bereikt.
- 6.7 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat een makelaar uitvoering heeft te geven aan de door zijn opdrachtgever gegeven opdracht. Indien een makelaar van mening is dat de uitvoering daarvan niet goed (meer) mogelijk of onoorbaar is ligt het op zijn weg om de opdracht niet te aanvaarden dan wel, indien daarmee reeds een begin van uitvoering is gemaakt waarna bezwaren rijzen tegen verdere uitvoering, hetzij met de opdrachtgevers een wijziging van de opdracht te bespreken en bij overeenstemming zo mogelijk schriftelijk vast te leggen hetzij de opdracht terug te geven. Door niet op de overeengekomen wijze uitvoering te geven aan de opdracht heeft het makelaarskantoor naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht gehandeld in strijd met Regel 2 van de Erecode.

Bij de waardering van de ernst van deze handelwijze weegt de Centrale Raad van Toezicht mee, dat niet is gebleken dat klager en zijn voormalige echtgenote door deze handelwijze van het makelaarskantoor financieel zijn benadeeld. Zo heeft klager niet aannemelijk gemaakt dat binnen de periode van 3 tot 6 maanden afzonderlijke verkoop van al hun appartementsrechten in de toen geldende onroerend goed markt mogelijk was, daarmee een hogere opbrengst zou zijn verkregen dan de huidige opbrengst en dat klager en zijn toenmalige echtgenote toereikende financiële middelen hadden om bouwkundige voorzieningen aan te brengen bij afzonderlijke verkoop van de appartementen. De door klager gestelde mededelingen van andere makelaars zonder daarbij hun namen te noemen en hun taxatierapporten of verklaringen te overleggen is daartoe onvoldoende.

7. **Slotsom**

- 7.1 De Raad van Toezicht 's-Gravenhage heeft terecht het onder 3.2 onder a opgenomen klachtonderdeel gegrond verklaard. Het beroep van het makelaarskantoor tegen die beslissing is daardoor ongegrond, zodat het makelaarskantoor als de in het ongelijk gestelde partij ook de kosten van de behandeling in hoger beroep heeft te betalen. Nu de klacht gedeeltelijk gegrond is verklaard heeft de Raad van Toezicht 's-Gravenhage terecht bepaald, dat het klachtgeld aan klager dient te worden gerestitueerd.
- 7.2 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

8. **Beslissing in hoger beroep**

- 8.1 Bekrachtigt de beslissing van 24 juni 2014 van de Raad van Toezicht 's-Gravenhage.
- 8.2 Bepaalt dat het makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bijdrage van € 2.987,-- vermeerderd met 21% btw zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, Van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 22 januari 2015.