

Echtscheidingsgeval. Moeizame relatie met een der opdrachtgevers. Makelaar door beslissing rechtbank gedekt.

De makelaar krijgt van beide in echtscheiding liggende partijen opdracht om hun woning, waarin de vrouw voorlopig blijft wonen, te verkopen. Bij voorlopige voorziening bepaalt de rechtbank dat de makelaar partijen bindend adviseert over de verkoopprijs.

De man klaagt zich erover dat de makelaar meer contact heeft met zijn ex-echtgenote en zonder zijn instemming de vraagprijs verlaagt.

De Centrale Raad acht de klacht ongegrond. Uit de stukken blijkt niet dat de makelaar geen contact met klager onderhield. De makelaar was krachtens de beslissing van de rechtbank gerechtigd de vraagprijs te verlagen. De makelaar heeft zich voldoende rekenschap gegeven van het feit dat hij twee opdrachtgevers had.

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

de heer **E. K.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te N,

appellant,

tegen

de heer **H. V.**, wonende te O,

geïntimeerde/klager in eerste aanleg

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij brief van 18 juni 2015 heeft klager in eerste aanleg een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. In de beslissing van 7 oktober 2015, verzonden op 21 oktober 2015, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellant (hierna: de Makelaar) ingediende klacht gegrond verklaard. Aan de Makelaar is een berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft bepaald dat de Makelaar met een bedrag van € 2.684,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. De Makelaar is bij brief van 4 november 2015 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

1.2 In zijn beroepschrift, toegestuurd bij brief van 25 november 2015, heeft de Makelaar de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.

1.3 Klager heeft verweer gevoerd in hoger beroep.

1.4 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.

1.5 Ter zitting van 16 februari 2016 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

1. - de Makelaar in persoon, vergezeld van mr. J. Dongelmans;
2. - klager in persoon, vergezeld van mr. drs. G. van der Wende.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 Klager en zijn ex-echtgenote (hierna: mevrouw E.) zijn verwikkeld in een echtscheidingsprocedure. Zij zijn gezamenlijk eigenaar van de woning gelegen aan de P-weg Zuid 47 te N (hierna: de woning).

2.2 In het kader van de verdeling is de heer B. van makelaarskantoor S. verzocht om de woning te bezichtigen en te adviseren omtrent de te verwachten opbrengst. Een e-mail van de heer B. aan mevrouw E. van 28 mei 2014 luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Na bestudering van alle van belang zijnde factoren ben ik tot de volgende conclusie gekomen:

1. *S. Makelaardij verwacht een opbrengst te kunnen realiseren van ca. € 330.000,- k.k. tot € 340.000,-.*
2. *Wij adviseren een vraagprijs te hanteren van circa € 349.500,- k.k. om de markt af te tasten en daarmee te proberen om een hogere koopsom voor u te realiseren.”*

2.3 De Makelaar is eveneens verzocht om de woning te bezichtigen. Een e-mail van de Makelaar aan klager en mevrouw E. van 2 juni 2014 luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Op 7 oktober vorig jaar mocht ik het huis ook al eens bezoeken, in het bijzijn van de heer V. We hebben toen gesproken over een opbrengst tussen € 320.000 en € 340.000- k.k.

Gezien onze ervaringen op de P-weg Zuid 27 kom ik op deze waarden terug (...) Ons advies zou zijn een vraagprijs te hanteren van € 319.000,- k.k., vermoedelijke opbrengst rondom de € 300.000,- k.k.

Gezien de huidige hypotheekwinst zou een opbrengst van € 290.000,- ook tot de mogelijkheden kunnen behoren.”

2.4 Tijdens de mondelinge behandeling van de voorlopige voorzieningen die heeft plaatsgevonden op 5 juni 2014 bij de rechtbank te 's-Gravenhage zijn door klager en mevrouw E. afspraken gemaakt over de afwikkeling van de verdeling van de woning. In de (herstel)beschikking van 18 juli 2014 van de rechtbank staat vermeld, voor zover in deze relevant:

“De rechtbank merkt op dat partijen ter terechtzitting hebben afgesproken dat [de Makelaar] conform de door

hen opgevraagde offerte de verkoop van de woning op zich zal nemen, dat deze makelaar partijen bindend adviseert over de verkoopprijs en strategie, alsook dat deze makelaar partijen kan adviseren over de laatprijs.”

2.5 Klager en mevrouw E. hebben gezamenlijk een overeenkomst tot opdracht tot dienstverlening tot verkoop van de woning getekend. In de overeenkomst staat vermeld: *“De vraagprijs is bepaald op € 335.000,- (overleg na 2 mnd)”*. Ten aanzien van de verwachte verkoopwaarde wordt in de overeenkomst verwezen naar de e-mail van 2 juni 2014. In de overeenkomst staat voorts vermeld dat de opdracht op 11 juni 2014 is verstrekt.

2.6 Op 27 juni 2014 heeft de Makelaar per e-mail aan klager en mevrouw E. geschreven, voor zover relevant:

“Voor de goede orde aan beide partijen is ons advies de vraagprijs te wijzigen in €319.000,- k.k. In mijn mail aan beide partijen van 2 juni jongstleden, heb ik uit de doeken gedaan waarom. Hoger starten is zeker niet verstandig, maar om de zaak niet te frustreren, is mevrouw erin meegegaan om tijdelijk deze prijs te proberen. (...)

Nu wordt er van ons verwacht een nieuw opdrachtformulier te maken, met de door ons geadviseerde vraagprijs van € 319.000,-, de kwestie met de makelaar (voor zover wij een kwestie hebben) is dus niet geregeld, hoe nu verder?

Wij, ik voel er niets voor om op deze wijze te gaan werken, indien u niet samen tot een eensluidende verkoop kunt komen.”

2.7 De woning is op 14 augustus 2014 op Funda geplaatst.

2.8 De Makelaar heeft op 22 oktober 2014 per e-mail aan klager en mevrouw E geschreven, voor zover relevant:

“In uw beide belang wordt na overleg met de bewoner, [mevrouw E] de vraagprijs gewijzigd in € 319.000,- k.k. Tot op heden hebben wij de gevoerde prijs geen reacties gehad, zelfs de NVM open huizendag van 04 oktober jl. heeft geen kopers opgeleverd. Recent hebben wij de woning op nummer 131 verkocht voor € 290.000,- k.k.”

2.9 Bij e-mail van 23 oktober 2014 heeft klager aan de Makelaar geschreven, voor zover relevant:

“Ik ga hier niet mee akkoord.

De prijs blijft 335.000,00 euro.

Indien u toch de prijs wijzigt beschouw ik de opdracht die u van mij hebt gekregen als ontbonden. Kosten welke dan gemaakt zijn komen geheel voor uw eigen rekening.”

2.10 Bij e-mail van 23 oktober 2014 heeft de Makelaar aan klager laten weten dat zijn e-mailbericht is doorgestuurd aan mevrouw E. en dat de Makelaar tevergeefs heeft getracht contact te krijgen met klager. Voorts heeft de Makelaar aangegeven dat hij, los wat klager vindt, te maken heeft met twee opdrachtgevers.

2.11 Klager heeft in reactie op de e-mail van de Makelaar van 23 oktober 2014 gereageerd door te stellen dat hij maar één oproep op zijn telefoon heeft gemist. Klager heeft aangegeven dat hij verwacht dat de Makelaar hem correct informeert en in overleg bekijkt wat er nog mogelijk is om de woning goed te kunnen verkopen.

2.12 Een e-mail van 24 oktober 2014 van de Makelaar aan klager luidt, voor zover relevant, als volgt:

“U reageert niet op onze berichtgeving en uw weergave dat we slechts een keer gebeld hebben is incorrect. Het is toch bijzonder dat u pas reageert nadat de prijsverlaging is doorgevoerd op Funda. Nogmaals een te hoge vraagprijs heeft geen zin. (...) Dus m.a.w. indien u niet ons advies wenst op te volgen, wensen wij niet verder met u als opdrachtgever in zee te gaan. Zo kunnen wij niet ons werk tot een goed resultaat brengen.”

2.13 Bij e-mail van 11 februari 2015 heeft mevrouw E. de Makelaar verzocht haar een e-mail te sturen met klager in de cc met het advies de vijver uit de tuin te verwijderen, welk advies al in het taxatierapport onder de “Nadere Mededelingen” was opgenomen. De Makelaar heeft vervolgens klager en mevrouw E. bij e-mail van 12 februari 2015 geadviseerd de vijver uit de tuin te verwijderen.

2.14 Mevrouw E. heeft de Makelaar bij e-mail van 26 februari 2015 laten weten in te stemmen met verlaging van de koopprijs van de woning naar € 295.000,- k.k.

2.15 Bij e-mail van 17 maart 2015 heeft een collega van de Makelaar aan klager en mevrouw E. bericht, voor zover relevant:

“Hierbij bevestigen wij u dat de vraagprijs van bovengenoemd registergoed in overleg met [de Makelaar] vastgesteld is op € 295.000,- k.k.”

2.16 Een e-mail van 18 maart 2015 van klager aan de Makelaar luidt als volgt, voor zover relevant:

“U heeft opnieuw zonder mijn toestemming de vraagprijs verlaagd naar 295.000,00 euro. Ik heb u zojuist hierover telefonisch benaderd en aan u aangegeven dat u zonder mijn toestemming deze actie heeft gedaan. Hierop volgend heeft u aangegeven dat u opdracht heeft verkregen van de rechtbank om dit te doen. Ik heb aan u opnieuw aangegeven dat dit onjuiste informatie betreft en het dus niet correct is om buiten mij om zo te handelen.

U was niet gediend om het gesprek nog verder voort te zetten en zei dat ik kan opsodemieteren waarna u het gesprek beëindigde?

Ik ben niet gediend van dit soort opmerkingen en uw handelen in deze. Tevens hou ik [het makelaarskantoor van de Makelaar] aansprakelijk voor dit ongeoorloofde handelen en alle schade welke hierdoor ontstaat en tevens alle kosten welke hiermede gemoeid zijn. Ik zal hierin gerechtelijke stappen ondernemen.

Ik eis van u per omgaand dat u de vraagprijs terugzet naar 319.000,00 euro.”

2.17 Bij vonnis van 16 oktober 2015 van de voorzieningenrechter in de rechtbank Den Haag is klager veroordeeld zijn medewerking te verlenen aan het ondertekening van de verkoopovereenkomst, waarin zijn onverdeelde helft van de woning wordt verkocht, tegen een verkoopsom van de woning van € 275.000,-. Ook is klager veroordeeld tot nakoming van de afspraak om zijn medewerking te verlenen aan bemiddeling door de Makelaar. Het vonnis luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Uit de verbetering bij de beschikking voorlopige voorzieningen leidt de voorzieningenrechter af dat niet alleen is overeengekomen dat [de Makelaar] de verkoop op zich zal nemen, maar ook dat deze makelaar partijen bindend zal adviseren over de verkoopprijs en –strategie. Het stond de makelaar op grond van de aan hem verstrekte opdracht naar voorlopig oordeel van de voorzieningenrechter dan ook vrij om de vraagprijs van de woning te verlagen zoals is gebeurd. (...)

De voorzieningenrechter is van oordeel dat de man op geen enkele wijze aannemelijk heeft gemaakt dat het huidige bod van € 275.000,- een onredelijk bod zou zijn voor de woning. (...)

2.18 In opdracht van klager heeft H Makelaardij B.V. op 6 november 2015 de woning getaxeerd. Het taxatierapport luidt, waardeverklaring afgegeven. Deze waardeverklaring luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Het object is per waardepeildatum getaxeerd op:

- Marktwaarde : € 310.000,00 (...)

Wegens de weigerachtige houding van de bewoner c.q. mede-eigenaar om toegang te verschaffen tot het onderpand kon de taxatie niet op normale wijze worden uitgevoerd.

Opdrachtgever heeft in verband met het hiervoor vermelde om tot het verkrijgen van inzicht in de waarde van het onroerend goed opdracht gegeven tot een geveltaxatie.”

3. De klacht en het hoger beroep

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, ziet op de handelwijze van de Makelaar ten aanzien van de verkoop en het gebrek aan informatieverstrekking door de Makelaar aan klager. De Raad van Toezicht is van oordeel dat de Makelaar zich er meer rekenschap van had moeten geven dat zijn twee opdrachtgevers een conflict hadden. Door zich grotendeels tot mevrouw E. te wenden en met haar overleg te voeren en niet, althans zeer beperkt, met klager heeft de Makelaar onvoldoende rekening gehouden met de conflicterende belangen, hetgeen – gegeven de omstandigheden – wel van een redelijk handelend makelaar mocht worden verwacht. De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en aan de Makelaar de maatregel van berisping opgelegd.

3.2 In hoger beroep heeft de Makelaar, samengevat en zakelijk weergegeven het navolgende aangevoerd.

3.3 Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht overwogen dat de Makelaar zich meer rekenschap had moeten geven van het feit dat zijn opdrachtgevers een conflict hadden. De Makelaar heeft in zijn visie daar meer dan voldoende rekening mee gehouden. Zo blijkt uit de e-mailcorrespondentie dat telkens overleg is gevoerd door de Makelaar met klager. Weliswaar is er meer contact geweest met mevrouw E, maar dat was uitsluitend omdat zij degene was die over bezichtigingen en dergelijke diende te worden geïnformeerd, nu zij de bewoonster van de woning was.

3.4 Ook heeft de Raad van Toezicht ten onrechte geoordeeld dat de wijze waarop de Makelaar uitvoering heeft gegeven aan de aan hem verstrekte opdracht, vooral in communicatief opzicht jegens klager niet voldoet aan de daaraan te stellen eisen. Ten eerste heeft de Raad van Toezicht dit oordeel niet, althans onvoldoende gemotiveerd. Ten tweede verwijst de Makelaar naar het vonnis van de voorzieningenrechter in de rechtbank Den Haag, waaruit volgt dat de Makelaar zich op een goede en juiste wijze heeft gekweten van zijn taak, te weten de verkoop van de woning voor een goede, marktconforme prijs op een redelijke termijn.

3.5 Gelet op het voorgaande dient de uitspraak van de Raad van Toezicht te worden vernietigd en dient de klacht van klager alsnog te worden vernietigd, met veroordeling van klager in de kosten van de Makelaar, aldus de Makelaar.

4. Het verweer

4.1 Klager heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Klager meent dat de Raad van Toezicht terecht tot het oordeel is gekomen dat de Makelaar zich meer rekenschap had moeten geven van het feit dat zijn twee opdrachtgevers een conflict hadden. De Makelaar heeft zijn stelling dat hij met beide opdrachtgevers overleg voerde ook niet onderbouwd. Uit de overgelegde e-mailcorrespondentie blijkt dat de Makelaar feitelijk helemaal geen overleg heeft gevoerd met klager, maar dat hooguit zijn e-mailadres in de cc werd gezet als er werd gecorrespondeerd met de andere opdrachtgever. De Makelaar heeft op geen enkel moment inhoudelijk overleg gevoerd met klager.

4.3 Klager voert vervolgens aan dat ook de tweede beroepsgrond van de Makelaar niet is onderbouwd. Anders dan de Makelaar heeft gesteld, is het volgens klager helemaal niet logisch dat de ene opdrachtgever, als bewoner van de woning, beter geïnformeerd diende te worden. Ook klager diende als eigenaar en opdrachtgever geïnformeerd te worden, hetgeen in onvoldoende mate is gebeurd. De Makelaar heeft miskend dat hij twee opdrachtgevers had, die beiden voor het gelijke deel tot bewoning gerechtigd waren en dezelfde positie innamen. Dat de andere opdrachtgever als bewoonster van de woning uiteraard rekening diende te houden met bezichtigingen maakt dat niet anders. Daarnaast heeft klager nog verwezen naar een nieuw, op zijn verzoek, uitgevoerd taxatierapport, waaruit blijkt dat de woning voor een te lage verkoopprijs is verkocht.

5. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

5.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

5.2 De Makelaar heeft de klacht gemotiveerd betwist, onder meer door te verwijzen naar de beschikking van de rechtbank, de door beide partijen getekende verkoopopdracht en het vonnis van de voorzieningenrechter van 16 oktober 2015.

5.3 Het beroep van de Makelaar slaagt. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Makelaar onvoldoende rekening heeft gehouden met de conflicterende belangen van partijen. Dat de Makelaar de verkoopprijs van de woning heeft verlaagd ondanks instemming van klager kan hem niet tuchtrechtelijk worden verweten; hij was immers op basis van de (herstel)beschikking van de rechtbank van 18 juli 2014 bevoegd tot het adviseren en verlagen van de verkoopprijs van de woning. Daar komt bij dat uit de beslissing van de voorzieningenrechter van 16 oktober 2015 volgt dat de woning door de Makelaar voor een marktconforme prijs is verkocht. Het enkele feit dat klager daar een ander taxatierapport tegenover heeft geplaatst maakt dit niet anders.

5.4 Voorts blijkt uit de e-mail correspondentie die in eerste aanleg en in hoger beroep door partijen is overgelegd dat de Makelaar regelmatig contacten onderhield met beide partijen. Uit de correspondentie volgt dat de Makelaar ook klager informeerde over belangrijke beslissingen ten aanzien van (de voortgang van) de verkoop van de woning. Uit de door klager overgelegde stukken heeft de Centrale Raad van Toezicht niet kunnen afleiden dat de Makelaar in dit opzicht jegens klager tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De enkele omstandigheid dat, zoals klager stelt, de Makelaar vaker contact had met mevrouw E. dan met klager, is onvoldoende om een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van de Makelaar aan te nemen.

5.5 Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is. De beslissing van de Raad van Toezicht wordt vernietigd.

5.6 Ten aanzien van het verzoek van de Makelaar om klager in de kosten te veroordelen oordeelt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. Artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM bepaalt dat, indien de raad van oordeel is dat de beklagde zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden die in strijd zijn met de statuten van de vereniging en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand, de op de behandeling van de zaak vallende kosten in beginsel ten laste van de beklagde komen. Het Reglement kent echter niet de mogelijkheid om een partij in de kosten te veroordelen indien een klacht ongegrond is verklaard. Alleen al om deze reden wordt het verzoek van de Makelaar afgewezen.

5.7 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. Beslissing in hoger beroep

6.1 Vernietigt de beslissing van 7 oktober 2015 van de Raad van Toezicht West; **en opnieuw beslissend:**

6.2 Verklaart de onder r.o. 3.1 weergegeven klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, mr. A.L.G.R. van Grinsven, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 28 april 2016.