

## **Belangenbehartiging opdrachtgever. Onterechte courtagenota.**

*Klager heeft beklaagde een verkoopopdracht verstrekt. Toen de verkoop van zijn woning niet wilde vloten heeft klager o.g.v. de leegstandswet een tijdelijke huurovereenkomst gesloten. Kort daarna meldde beklaagde zich met een serieuze gegadigde. Klager verwijt beklaagde dat hij hem vervolgens onder druk heeft gezet en dat hij hem een nota voor zijn werkzaamheden heeft gezonden.*

*De Raad stelt vast dat klager m.b.t. de tijdelijke huurovereenkomst beklaagde niet om zijn standpunt of toestemming heeft gevraagd. Toen klager de mogelijkheid van tijdelijke verhuur in algemene termen opperde heeft beklaagde direct laten weten daarin geen heil te zien. Klager heeft er niet op mogen rekenen dat beklaagde tegen het sluiten van een huurovereenkomst geen bezwaar zou maken. Klager heeft de uitvoering van de opdracht van beklaagde belemmerd. Daarbij komt dat in de opdracht expliciet is opgenomen dat klager zich van het sluiten van overeenkomsten als de onderhavige diende te onthouden. Het feit dat beklaagde daarop niet nog eens expliciet heeft gewezen, brengt geen tuchtrechtelijke verwijtbaarheid van beklaagde met zich mee. Dat beklaagde overeenkomstig de voorwaarden in de opdracht een factuur heeft gestuurd kan hem tuchtrechtelijk niet worden verweten.*

### **De loop van de procedure**

De Raad heeft kennis genomen van een klacht d.d. 27 augustus 2012 via de Afdeling consumentenvoorlichting ingediend door de heer B. te A., hierna te noemen klager, gericht tegen makelaar K., verbonden aan [naam makelaarskantoor] te A., hierna te noemen beklaagde. Beklaagde heeft hierop geantwoord bij brief van 22 oktober 2012. Vervolgens heeft klager gerepliceerd bij brief van 30 november 2012, waarna beklaagde heeft gedupliceerd bij brief van 4 december 2012.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 17 april 2013 is klager verschenen in persoon. Beklaagde is eveneens verschenen in persoon.

### **DE FEITEN**

Beklaagde heeft als verkopend makelaar op 29 november 2011 de opdracht tot dienstverlening van klager aanvaard met betrekking tot een appartement aan de [adres], hierna te noemen de woning. In de akte waarin deze opdracht is vastgelegd, staat onder meer opgenomen:

*“Het is opdrachtgever, behoudens andersluidende afspraken, niet toegestaan buiten de makelaar om overeenkomsten tot stand te brengen, onderhandelingen te voeren, gebruik te maken van soortgelijke diensten van anderen en/of activiteiten te ontplooiën die de makelaar bij het vervullen van zijn bemiddelingsopdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen. Indien in strijd met het hier bepaalde een overeenkomst tot stand komt, heeft het NVM-lid recht op courtage.”*

Op 6 augustus 2012 heeft klager met betrekking tot de woning een tijdelijke huurovereenkomst zelfstandige woonruimte op grond van de Leegstandswet gesloten.

Beklaagde heeft klager op 27 augustus 2012 een factuur inzake bemiddeling verkoop betreffende de woning gestuurd. Hierin is door beklagde de overeengekomen courtage in rekening gebracht.

## **DE KLACHT**

Klaagster heeft naar voren gebracht dat beklagde klachtwaardig heeft gehandeld op grond van het volgende:

- 1: Beklaagde heeft niet in het belang van klager gehandeld door hem onder druk te zetten toen er een tijdelijke huurovereenkomst met betrekking tot de woning was getekend.
- 2: Door de hele gang van zaken zag beklagde zijn kans schoon een nota voor zijn werkzaamheden aan klager te sturen terwijl beklagde daartoe niet gerechtigd was.

Door deze handelwijze heeft beklagde, zo meent klager, tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

## **VERWEER**

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

## **DE BEOORDELING**

*Ten aanzien van klachtonderdeel 1:*

### Het standpunt van klager

De bedoeling van klager was in juni 2012 te verhuizen naar zijn nieuwe woning die hij in januari 2011 had gekocht. Vanaf het begin van de opdracht tot verkoop van de woning door beklagde liep het niet storm, op een paar bezichtigingen na. Er werd geen bod uitgebracht. Beklaagde was zeer summier in zijn terugkoppeling aan klager. Klager heeft bij de Raad naar voren gebracht dat nadat hij zijn huidige woning in juli 2012 betrok, de dubbele lasten te hoog werden. In dat verband heeft hij de mogelijkheden verkend om de woning tijdelijk te verhuren op grond van de Leegstandswet. De gemeente en de hypotheekhouder gingen daarmee akkoord. Over het voornemen tot die tijdelijke verhuur, zo heeft klager aangevoerd, heeft hij beklagde tijdig geïnformeerd. Het enige dat de beklagde daarop klager heeft laten weten, is dat verhuur de verkoop niet zou begunstigen. In ieder geval heeft beklagde daarbij niet klager gewaarschuwd dat verhuur op grond van de overeenkomst tot opdracht verboden was. De tijdelijke huurovereenkomst voor de woning is vervolgens definitief op 7 augustus 2012 door zowel klager als zijn huurders ondertekend. Daarin was bedongen dat de huurders per 1 september 2012 gerechtigd waren de woning te betrekken. Het bevreemdt klager zeer dat een dag na ondertekening van het tijdelijke huurcontract, te weten op 8 augustus 2012, beklagde met een serieuze gegadigde op de proppen kwam. Op 10 augustus 2012 vond een bezichting plaats. Op 16 augustus 2012 kreeg klager te horen dat de gegadigde een bod had uitgebracht waarvan onderdeel uitmaakte dat de woning per 1 september 2012 kon worden betrokken. Dat was uiteraard niet mogelijk, zo heeft klager aangegeven, doordat hij was gebonden aan de tijdelijke huurovereenkomst. Klager heeft een oplossing nagestreefd, maar beklagde dacht niet met zijn opdrachtgever mee. Sterker nog, beklagde heeft klager het advies gegeven de sloten van de woning te vervangen. Ook liet beklagde direct weten, zo verwijt klager beklagde, dat als de koop niet doorging klager hoe dan ook courtage aan beklagde verschuldigd was. Op dat moment

kreeg klager het gevoel, zo heeft hij benadrukt, dat beklaagde alleen aan zijn eigen belang dacht terwijl hij aan het belang van klager had dienen te denken. Klager diende een belangenafweging te maken tussen zijn financiële situatie die door dubbele lasten ernstig verslechterde en de verkoopbaarheid van de woning. Beklaagde heeft daarvoor geen oog gehad. Evenmin heeft beklaagde de aantoonbare en vele inspanningen onderkend die klager heeft verricht om een vervangende huurruimte voor zijn tijdelijke huurders te arrangeren. Dat bleek heel moeilijk, waarbij komt dat klager tevens betwijfelde of het bod van de gegadigde wel reëel was. Daartoe had klager ook reden nu hij dat bod tot zeer kort geleden, in het kader van de gerechtelijke procedure waarin beklaagde zijn factuur bij klager beoogt in te vorderen, nooit eerder schriftelijk bevestigd heeft gezien. Op 24 augustus 2012 is er telefonisch overleg geweest waarbij klager beklaagde heeft laten weten de samenwerking te willen beëindigen. Hierop heeft beklaagde laten weten dat de makelaar van de gegadigde met klager telefonisch overleg wilde hebben. Ook die makelaar, zo heeft de klager gesteld, heeft klager in een telefoongesprek dat op 27 augustus 2012 plaatsvond onder druk gezet door te eisen dat de woning moest worden leeggemaakt. Vervolgens verzond beklaagde zijn courtagenota. Weliswaar realiseert klager zich dat de Raad geen uitspraak doet over de verschuldigdheid van courtage, maar de verzending van de nota kan niet los worden gezien van de hele gang van zaken.

Klager heeft verder in zijn repliek en toelichting ter zitting de gelegenheid te baat genomen in te gaan op verwijten van beklaagde aan het adres van klager. In de eerste plaats wil klager hierover opmerken dat het reeds op voorhand niet aannemelijk kan worden geacht dat klager de verkoop zou hebben gefrustreerd. Klager wenste immers zijn woning te verkopen en de frustratie daarvan zou niet in zijn belang zijn. In dezelfde categorie plaatst klager het door beklaagde ten onrechte geschetste beeld dat klager een belang zou hebben om de woning niet te verkopen. Dat is alleen al onjuist omdat gelet op de dalende prijzen klager met een uitstel van de verkoop uitsluitend afbreuk aan zijn eigen belang zou doen.

Klager heeft verder nog een aantal meer specifieke verwijten die beklaagde klager heeft gemaakt bestreden. Dat de woning vies zou zijn, is onjuist. Dat bij een bezichtiging geen sleutel van de berging voorhanden was, kan nu eenmaal een keer gebeuren. Onjuist is verder dat klager niet zou hebben willen meewerken aan de zogeheten Open Huizen-dagen. Klager bestrijdt dat hij gepikeerd zou zijn geweest tijdens de gesprekken over de tijdelijke verhuur. Evenmin is klager het er mee eens dat hij informatie van de Vereniging Van Eigenaars zou hebben achtergehouden.

Afsluitend hecht klager eraan te melden dat beklaagde aantoonbaar minder bezichtigingen heeft gedaan dan hij doet voorkomen. Tevens heeft het te lang geduurd voordat beklaagde de sleutels van de woning aan klager teruggaf.

#### Het standpunt van beklaagde

Beklaagde heeft in de eerste plaats aangevoerd dat hij het in zoverre met klager eens is dat de gang van zaken niet naar behoren is geweest omdat klager de verantwoordelijkheid draagt voor de situatie waarin van twee tegenstrijdige contracten sprake was. Het eerste contract betreft de opdracht van klager aan beklaagde tot verkoop van de woning. Het tweede, jongere contract is de tijdelijke huurovereenkomst van de woning die de opdracht van beklaagde heeft gefrustreerd. Tegelijkertijd is in die opdracht opgenomen dat onder die omstandigheden beklaagde recht heeft op courtage, en daar maakt hij aanspraak op. Beklaagde onderbouwt zijn verweer verder als volgt.

In juni 2012 was er sprake van vier serieuze bezichtigingen. De tegenwerking in de verkoop door klager zelf manifesteerde zich op de eerste plaats doordat klager onverwacht liet weten dat de

Vereniging van Eigenaars verbouwplannen had. Bij herhaling heeft beklagde aan klager gevraagd daarvan de notulen te willen ontvangen omdat hij gegadigden juist wilde informeren. Die stukken heeft beklagde nooit ontvangen. Op 27 juni 2012 verzocht klager beklagde telefonisch om de plattegrond van de woning. Op navraag verschaft hierop klager als toelichting te willen onderzoeken wat de mogelijkheden van tijdelijke verhuur waren. Hierop heeft beklagde direct laten weten verhuur ten sterkste af te raden. Tevens heeft beklagde daarbij laten weten dat verhuur niet overeenkomstig de opdracht was en dat onder die omstandigheden kosten in rekening konden worden gebracht. Hierop raakte klager geïrriteerd en eiste hij de gegevens van beklagde. Daarenboven voegde klager hier aan toe niets te zullen ondernemen alvorens met beklagde te hebben overlegd. Vervolgens ontving de beklagde een zogeheten energielabel in verband met tijdelijke verhuur. Toen bleek dat het huurcontract voor de woning reeds was getekend. Het geval wil dat toen ook pas bleek dat één der toenmalige gegadigden zeer serieus was en tevens bereid het allereerste bod op de woning uit te brengen. Het komt erop neer dat klager willens en wetens een prima kans op verkoop frustreerde. Er is geen sprake van dat beklagde de belangen van klager zou hebben terzijde geschoven. Beklagde heeft nota bene laten weten dat als er – gezamenlijk, derhalve door opdrachtgever en –nemer beide- zou worden besloten tot tijdelijke verhuur, hiervoor de zogeheten stille periode van oktober tot en met maart is aangewezen. Vervolgens ging klager ertoe over –wederom- van beklagde de naam en het telefoonnummer van de bieder te eisen. Dit heeft beklagde niet willen doen om redenen van privacy maar ook in verband met het gedrag van klager. Hierop heeft het zo ver moeten komen dat klager liet weten beklagde er van te verdenken die gegadigde te hebben verzonnen. Desondanks heeft beklagde contact opgenomen met de makelaar van die gegadigde en die heeft vervolgens contact opgenomen met klager. Het is verder niet zo dat beklagde heeft geweigerd klager te helpen in zijn pogingen om voor de tijdelijke huurders een alternatief te arrangeren. Beklagde heeft klager uitgelegd dat gelet op praktijk van beklagde een dergelijk alternatief door hem niet kon worden gerealiseerd. Beklagde heeft ondanks alle hindernissen die door klager werden opgeworpen getracht te redden wat er te redden viel aan de opdracht tot verkoop. Dat is niet gelukt, maar dat is niet beklagde te verwijten.

Afsluitend verwerpt beklagde alle verwijten in zijn dienstverlening die door klager zijn gemaakt. Meer in het bijzonder bestrijdt beklagde dat hij klager zou hebben gesommeerd de huurders waarmee hij een tijdelijke huurovereenkomst was aangegaan niet toe te laten. Wel heeft beklagde gezegd dat die tijdelijke huurovereenkomst binnen alle redelijkheid nog zou kunnen worden ontbonden en dat eveneens als optie kon worden beschouwd om nieuwe sloten op de woning te plaatsen. Van die laatste opmerking heeft beklagde spijt, te meer nu dat thans dankbaar door klager wordt aangegrepen om zijn onterechte klacht te onderbouwen. Maar dat betekent volgens beklagde niet dat de klacht moet worden toegewezen.

De Raad overweegt als volgt.

De Raad stelt vast dat beklagde per e-mail van 27 juni 2012 heeft gereageerd op het telefonische verzoek van klager van diezelfde dag om hem de plattegrond van de woning te verschaffen. Uit de stukken en het verhandelde ter zitting leidt de Raad af dat in dat telefoongesprek het voornemen van klager om tot tijdelijke verhuur over te gaan aan de orde is geweest. In de evengenoemde e-mail laat beklagde onder meer weten dat de verkoopbaarheid van een verhuurde woning aanzienlijk minder is dan die van een niet-verhuurde woning.

De Raad stelt verder vast dat in zijn e-mail van 7 augustus 2012 klager beklagde het energielabel heeft doen toekomen in verband met de tijdelijke verhuur van de woning. Daarop heeft beklagde

eveneens per e-mail klager gevraagd of er inmiddels sprake was van een definitief huurcontract, mede in verband met het feit dat zich inmiddels een serieuze gegadigde als koper voor de woning bij beklagde had aangediend. Vervolgens heeft klager, eveneens per e-mail, beklagde laten weten dat op die ochtend de tijdelijke huurovereenkomst definitief tot stand is gekomen.

De Raad constateert ook dat de huurovereenkomst van 6 augustus 2012 dateert en dat niet is gebleken dat die vooraf aan beklagde is voorgelegd. Evenmin is de Raad gebleken dat klager beklagde van de aanvraag van de vergunning op basis van de Leegstandswet op de hoogte had gesteld. Op grond hiervan concludeert de Raad dat klager in ieder geval niet met betrekking tot de onderwerpelijke tijdelijke huurovereenkomst beklagde om zijn standpunt of instemming heeft verzocht. Eveneens concludeert de Raad, gelet op het feit dat toen de mogelijkheid van tijdelijke verhuur in algemene termen door klager werd geopperd beklagde onmiddellijk liet weten daarin geen heil te zien, dat klager er niet op heeft mogen rekenen dat beklagde tegen het sluiten van de tijdelijke huurovereenkomst geen bezwaar zou maken.

Op grond hiervan komt de Raad tot de conclusie dat klager de uitvoering van de opdracht door beklagde heeft belemmerd. Daarbij komt dat in de opdracht tot dienstverlening expliciet is opgenomen dat klager zich van het sluiten van overeenkomsten als de onderhavige diende te onthouden. Het feit dat beklagde in het telefoongesprek en zijn e-mail van 27 juni 2012 daarop niet nog eens expliciet heeft gewezen, brengt geen tuchtrechtelijke verwijtbaarheid van beklagde met zich mee.

De Raad constateert verder dat de totstandkoming van de tijdelijke huurovereenkomst aanleiding heeft gegeven tot meerdere verwijten over en weer. De Raad is van mening dat deze te verklaren zijn door het feit dat de mogelijke verkoop van de woning in verband met de tijdelijke huurovereenkomst nu eenmaal werd gedwarsboemd. In dit verband kunnen die onderwerpen geen verandering brengen in het oordeel van de Raad dat beklagde geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Dit brengt tevens met zich mee dat het gehele klachtonderdeel **ongegrond** is.

#### *Ten aanzien van klachtonderdeel 2:*

In de eerste plaats brengt de Raad naar voren dat de vraag of een opdrachtgever courtage aan de makelaar verschuldigd is in beginsel is voorbehouden aan de Geschillencommissie Makelaardij en/of de civiele rechter. De Raad kan wat die vraag betreft de halve geen uitspraak doen.

Niet van een tuchtrechtelijke strekking is evenwel ontbloeit het verwijt dat beklagde zou hebben geprofiteerd van de desbetreffende voorwaarde in de opdracht tot dienstverlening door de courtage in rekening te brengen. Nu evenwel, gelijk bij de beoordeling van klachtonderdeel 1 is vastgesteld, klager niet beklagde een verwijt kan maken in verband met de totstandkoming van de tijdelijke huurovereenkomst, kan evenmin het sturen van een factuur op grond van de voorwaarden in de opdracht tot dienstverlening tot een tuchtrechtelijk verwijt leiden.

Dit klachtonderdeel is derhalve ook **ongegrond**.

## **DE BESLISSING**

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M., Mr J.P van Harseler, Mw Mr LC. Klein, Ing. Mar. J.Heule, G.W. Bakker en Mr. R. Vos, op 17 april 2013, ondertekend op 29 mei 2013 Mr J.P. Harseler, Voorzitter Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht 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, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein