



## **Taxatie. Onjuiste taxatiewaarde. Onvoldoende belangenbehartiging. Echtscheiding – perikelen bij.**

*In verband met echtscheiding diende de woning van klagster en haar ex-partner te worden verkocht. Beklaagde is daarbij door de rechtbank als verkopend makelaar aangewezen. Klagster verwijt beklagde dat zij de vraagprijs en verkoopopbrengst diverse malen naar beneden heeft bijgesteld. Daarnaast wordt beklagde verweten dat zij de belangen van klagster onvoldoende in het oog heeft gehouden en ten onrechte de volledige courtage in rekening heeft gebracht.*

*De Raad overweegt dat de aanvankelijk door beklagde geschatte verkoopopbrengst een voorlopig karakter had. Nadat beklagde de beschikking had verkregen over de resultaten van een funderingsonderzoek, heeft beklagde de aanvankelijke waardering en de vraagprijs bijgesteld. De Raad acht dit begrijpelijk en niet tuchtrechtelijk laakbaar. Dat de koper, nadat hij bouwkundig advies had ingewonnen, zijn bod heeft verlaagd kan beklagde evenmin worden verweten. Dat beklagde zich door de ex-partner van klagster heeft laten misleiden en de belangen van klagster onvoldoende in het oog heeft gehouden is niet komen vast te staan. Beklaagde had na de uitvoering van de verkoopopdracht recht op loon. Het feit dat de rechtbank beklagde heeft benoemd om als verkopend makelaar op te treden maakt dit niet anders. De klacht is ongegrond.*

### **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van mevrouw P. te W., hierna te noemen klagster, tegen [naam makelaarskantoor] te K., lid van de Vereniging, hierna te noemen beklagde.

De klacht is bij de Afdeling consumentenvoorlichting van de Vereniging ontvangen bij brief van 19 februari 2016. Op deze klacht heeft beklagde geantwoord bij brief van 6 april 2016. Klagster heeft vervolgens een (ongedateerde) repliek verzonden op 19 april 2016 waarop beklagde (ongedateerd) heeft gedupliceerd op 2 mei 2016.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 8 juni 2016. Klagster is in persoon verschenen, vergezeld door haar vader de heer P. Namens beklagde is verschenen mevrouw M., werkzaam bij beklagde en aangeslotene bij de Vereniging.

### **DE FEITEN**

Klagster is mede-eigenaar geweest van de woning aan de [adres], hierna te noemen de woning. De woning moest in verband met de echtscheiding van beide mede-eigenaren van de woning worden verkocht. De rechtbank heeft beklagde als makelaar aangewezen om tot verkoop van de woning over te gaan.



Van de woning is door [naam ingenieursbureau] in het rapport d.d. 25 april 2013 opgemaakt van het funderingsonderzoek naar de woning. In de beoordeling van dit rapport wordt onder meer overwogen:

*“Verwacht wordt dat in de toekomst aanvullende schade en scheefstand tot stand zal komen. Om inzicht te verkrijgen in de mate waarin zakkings tot stand komen wordt geadviseerd de zakkingsnelheid van de bouweenheid ten minste drie jaar te monitoren door middel van het plaatsen van deformatiemeetpunten in de gevel en deze periodiek nauwkeurig te meten.”*

De woning is verkocht en geleverd aan een derde partij op 15 december 2015.

## **DE KLACHT**

Klaagster heeft als klacht naar voren gebracht:

1. Beklaagde heeft een totaal onberekenbare prijsstelling van de woning gehanteerd door na een hoge eerste taxatiewaarde uit te brengen een lagere vraagprijs te hanteren om uiteindelijk een veel lager bod als uiterst haalbaar te bestempelen.
2. Beklaagde heeft zich gedurende het verkoopproces voortdurend laten manipuleren en misleiden door de ex-partner van klagster waardoor haar belangen volledig uit het oog zijn verloren en/of genegeerd.
3. Ondanks het feit dat de uiteindelijke verkoop niet door beklagde tot stand is gebracht, en zij daarin geen actieve bemiddelende rol heeft gespeeld, heeft beklagde de volledige courtage in rekening gebracht.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klagster.

## **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:

Als onderbouwing van haar klacht heeft klagster naar voren gebracht dat beklagde in eerste instantie de woning op een waarde van € 289.000 à € 295.000,= heeft getaxeerd en verkoper heeft geadviseerd om de vraagprijs te stellen op een bedrag tussen € 270.000,= en



€ 285.000,=. Toen de ex-partner van klagster onder verwijzing naar het funderingsonderzoek hiertegen bezwaar maakte, heeft beklagde vervolgens de vraagprijs op € 250.000,= bepaald. Die vraagprijs had als bijzondere eigenschap dat, indien zich geen gegadigde zou aandienen, een verlaging van € 5.000,= per maand zou worden doorgevoerd. De hierop zich aandienende gegadigde heeft zijn bod van € 235.000,= naar € 200.000,= verlaagd naar aanleiding van een bouwkundig onderzoek in zijn opdracht, en waarop beklagde heeft geadviseerd met dit bod akkoord te gaan. Klagster is van mening dat met de verschillende hoogtes in (vraag)prijzen voor de woning en haar advisering in dat verband klagster geen professionaliteit heeft uitgestraald.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat zij bij het eerste bezoek aan de woning, waarbij zowel klagster als haar ex-partner aanwezig was, direct aan hen heeft gevraagd of er een funderingsonderzoek was geweest. Omdat dat het geval bleek, maar het rapport van dat onderzoek niet op dat moment voorhanden was, en de ex-partner bij die gelegenheid wilde weten wat de taxatie van de waarde van de woning door beklagde zou zijn, heeft beklagde bij die gelegenheid een voorlopig advies afgegeven. Hierbij ging beklagde ervan uit dat de fundering van de woning in orde zou zijn. Toen vervolgens beklagde uit het funderingsonderzoek bleek, nadat zij dat onder ogen had gekregen, dat in verband met de staat van de fundering tot monitoring van het pand van de woning was geadviseerd, is beklagde vanzelfsprekend direct in contact met de verkopers getreden. Daarbij kwam dat de achtergevel een behoorlijke scheurvorming vertoonde. Op grond hiervan heeft beklagde de aanvankelijk door haar verwachte verkoopopbrengst alsmede de vraagprijs moeten bijstellen. Uiteindelijk zijn de verkopers hiermee akkoord gegaan. Wat betreft de serieuze koper die een koopsom van € 235.000,= had geboden, en die in zijn opdracht een zogenaamde “meeloopkeuring” van de woning liet uitvoeren, bleek de scheurvorming in de achtergevel de reden voor die koper om zijn bod naar € 200.000,= te verlagen. Weliswaar was dat een laag bod, zo meent ook beklagde, maar zij was als goed makelaar nu eenmaal gehouden dit bod met de verkopers te bespreken. Dit betekent niet dat haar kan worden verweten dat van een onberekenbare prijsstelling sprake is geweest.

De Raad overweegt als volgt.

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is het de Raad gebleken dat de aanvankelijk door beklagde geschatte verkoopopbrengst en geadviseerde vraagprijs een voorlopig karakter had. Onbestreden is dat beklagde niet in eerste instantie over het funderingsonderzoek beschikte en dat zij vervolgens, na bestudering daarvan, met de verkopers in overleg is getreden om de aanvankelijke waardering en vraagprijs bij te stellen. De Raad vindt deze gang van zaken voldoende duidelijk toegelicht en geheel begrijpelijk, en kan derhalve hierin geen laakbare handeling aan de zijde van de makelaar lezen.

De Raad begrijpt verder dat de koper die een bod op de woning van € 235.000,= had uitgebracht vervolgens dit bod, naar aanleiding van de gang van zaken op de



“meeloopkeuring”, heeft verlaagd naar € 200.000,=. Gelet op de kennelijke mening van de adviseur van de koper in verband met de scheurvorming in de achtergevel is ook deze ontwikkeling geheel begrijpelijk. In ieder geval, zo meent de Raad, kan die verlaging niet beklagde worden verweten.

De Raad begrijpt verder dat eveneens beklagde laatstgenoemd bod aan de lage kant vond, maar gelet op de omstandigheden en de daardoor ontstane situatie op zich verdedigbaar en in ieder geval noodzakelijk om met de verkopers te bespreken. Ook hier geldt dat dit als een begrijpelijk standpunt en te billijken handelwijze van een makelaar moet worden geacht. Verder is voor de Raad op geen enkele wijze aangetoond dat beklagde klaagster heeft willen verplichten om met die koopprijs akkoord te gaan.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Klaagster heeft aangevoerd dat beklagde haar aanvankelijke taxatiewaarde van de woning, zonder overleg met klaagster, heeft bijgesteld naar aanleiding van het feit dat haar ex-partner die niet wilde aanvaarden. Vervolgens heeft beklagde in onderling overleg met de ex-partner de nieuwe vraagprijs vastgesteld, wederom zonder overleg met klaagster. De regeling in dat aanbod, te weten dat de vraagprijs met € 5.000,- per maand zou worden verlaagd zolang zich geen koper zou aandienen, is wederom uit de koker van de ex-partner van klaagster gekomen. Vervolgens is zonder overleg met klaagster tussen haar ex-partner en beklagde bepaald dat klaagster moest meewerken aan de zogeheten open huizenroute, terwijl klaagster die dag moest werken. Nadat de desbetreffende koper na de meeloopkeuring de koopprijs had verlaagd, werd klaagster door beklagde gesommeerd “bij het kruisje te tekenen”, bij gebreke waarvan beklagde de verkoopopdracht zou teruggeven. Afsluitend heeft klaagster naar voren gebracht dat beklagde voorafgaand aan de overdracht van het huis klaagster te verstaan heeft gegeven een lijst te maken van goederen die aan haar ex-partner zouden toebehoren en die in de woning moesten achterblijven. Klaagster meent dat beklagde nooit een verlengstuk van de rechtbank in het kader van de echtscheiding tussen de ex-partners kan zijn en dat zij niet voor deurwaarder heeft moeten gaan spelen. Op grond hiervan meent klaagster dat beklagde zich gedurende het gehele verkoopproces voortdurend heeft laten manipuleren door haar ex-partner om klaagster om te praten met betrekking tot het vermeende slechte funderingsrapport om vervolgens op grond daarvan een te lage vraagprijs te kunnen hanteren.

Beklagde heeft als verweer naar voren gebracht dat gedurende het door haar begeleide verkoopproces, voor zover haar bekend, de verkopers in drie procedures bij de rechtbank verwickeld zijn geweest. De verkopers waren het in het kader van hun echtscheiding nergens over eens. Hierdoor heeft beklagde vele uren aan deze zaak moeten besteden, 100 e-mails moeten versturen, en zeer lange en moeizame telefoongesprekken moeten voeren. Op zich heeft beklagde daar geen problemen mee nu de woning uiteindelijk is verkocht



voor een haars inziens goede prijs. Maar beklagde herkent zich niet in het verwijt dat zij partijdig zou zijn geweest. Het moeizame verkoopproces is terug te voeren geweest op de onenigheid tussen de verkopers. Het is juist dat de ex-partner van klagster zich manipulatief gedroeg en dat beklagde daar aan moest wennen. Het is inderdaad ook juist dat beklagde in eerste instantie diens voorstel aan de vraagprijs periodiek te verlagen niet op voorhand door haar is afgewezen. Beklagde betreurt dat en meent dat zij daarin onjuist heeft gehandeld. Dit onderwerp is echter door beklagde zelf aangesneden en vervolgens met klagster uitgesproken. Uiteindelijk is dan ook door beklagde met beide verkopers overeengekomen te werken met een vaste vraagprijs. Het is verder ook juist dat beklagde de koopakte naar aanleiding van de verlaging van het bod van de kopers naar € 200.000,= heeft aangepast, maar er is geen sprake van geweest dat beklagde klagster heeft willen bewegen tegen haar wil tot ondertekening over te gaan. Integendeel, beklagde heeft de motivering van klagster om met dat bod niet akkoord te willen gaan als realistisch en begrijpelijk bestempeld. Zij acht het verwijt derhalve onbegrijpelijk dat zij de koopsom op het bedrag van € 200.000,= heeft willen houden in weerwil van de wens van klagster. Wat betreft de roerende zaken brengt beklagde naar voren dat bij de verkoopakte ook een lijst van die zaken hoorde die eveneens verkocht waren. Omdat de verkopers het hier niet over eens waren, heeft beklagde de verkopers gevraagd goed te vermelden wat wel en wat niet aan de kopers zou toekomen. Beklagde begrijpt niet hoe dit zou kunnen worden uitgelegd als bemoeienis met de inboedel ten gevolge door manipulatie van de ex-partner die niet door beklagde zou zijn doorzien.

De Raad overweegt als volgt.

Naar de Raad begrijpt, verdenkt klagster beklagde ervan dat de verlaging van de aanvankelijke waardering van de te verwachten verkoopopbrengst en vraagprijs door beklagde onder invloed van de ex-partner van klagster tot stand is gekomen. Nu reeds bij de behandeling van klachtonderdeel 1 aan de orde is gekomen dat die verlaging is te verklaren door het feit dat het funderingsrapport niet in eerste instantie aan beklagde door de verkopers was overhandigd, is hiermee reeds de verlaging verklaard. Op grond hiervan kan derhalve evenmin de conclusie worden getrokken dat die verlaging het gevolg is van ongewenste invloed door de ex-partner van klagster op beklagde.

Wat betreft de wijze waarop de nieuwe vraagprijs van € 250.000,= tussen partijen aan de orde is gekomen, met daarin de systematiek van een periodieke verlaging zolang zich geen gegadigden zouden aandienen, stelt de Raad vast, wat van deze systematiek ook verder zij, dat dit niet meer dan een voorstel van de kant van beklagde aan de verkopers is geweest. Het feit dat het voorstel afkomstig is geweest van de ex-partner van beklagde maakt dit niet anders. Dit voorstel is dan ook niet door klagster aanvaard. Reeds daarom kan beklagde geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt.

Naar de Raad verder begrijpt, heeft beklagde op verzoek van de ex-partner van klagster een voorstel van zijn kant aan klagster doen toekomen met betrekking tot de roerende



zaken waarop de koopovereenkomst eveneens toezag. De Raad kan evenmin wat dat betreft inzien welke regel binnen de Vereniging daarmee door beklagde zou zijn geschonden.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel 3:

Klaagster heeft gesteld dat de verkoop van de woning niet door beklagde tot stand is gebracht maar door de rechter is opgelegd. Op grond hiervan, zo meent klaagster, heeft beklagde geen actief bemiddelende rol gespeeld. Ondanks deze gang van zaken is door beklagde de volledige courtage in rekening gebracht, hetgeen in de ogen van klaagster als klachtwaardig moet worden gezien.

Beklaagde heeft naar voren gebracht dat zij de onvrede van klaagster verklaart uit de moeizame communicatie en de onderlinge onenigheid tussen de verkopers. Beklaagde had het gevoel niet alleen te moeten onderhandelen met potentiële kopers, maar ook nog eens met de verkopers. Ondanks het feit dat het gehele verkoopproces niet van een leien dakje is gegaan, en zich op meerdere momenten diverse problemen hebben voorgedaan, heeft beklagde het idee uiteindelijk het verkoopproces zoveel mogelijk naar ieders tevredenheid te hebben afgerond. Op grond hiervan meent beklagde dat zij haar opdracht naar behoren heeft uitgevoerd en derhalve ook recht heeft op courtage.

De Raad overweegt dat nadat een verkoopopdracht is uitgevoerd de makelaar recht heeft op loon. Het feit dat de rechtbank beklagde heeft benoemd om als verkopend makelaar op te treden, maakt dat niet anders. De Raad kan derhalve evenmin wat dit klachtonderdeel betreft enige tuchtrechtelijke laakbaarheid aan de zijde van beklagde vaststellen.

#### **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 klaagster inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr van J.P. Harseler, G. van den Putten, en Mr. R. Vos, op 8 juni 2016, ondertekend op 15 juli 2016.