

## **Bevoegdheid Raad vs Geschillencommissie Makelaardij. Opstartkosten. Beslaglegging.**

*Klaagster heeft samen met mede-erfgenamen aan beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van een woning verstrekt. Nadat de woning verkocht was heeft beklaagde de erven een courtagenota gezonden. Klaagster en haar partner verwijten beklaagde dat hij de erven willens en wetens te veel in rekening heeft gebracht door naast de courtage ook aanspraak te blijven maken op de betaling van opstartkosten. Voorts wordt beklaagde verweten dat hij heeft gedreigd met beslaglegging indien de erven het volledige door hem gevorderde bedrag niet zouden voldoen. De Raad overweegt dat van kwade trouw van beklaagde niet is gebleken. Beklaagde heeft restitutie van de opstartkosten geweigerd omdat hij meende – en meent – dat hij op die kosten aanspraak heeft. Of in dit geval opstartkosten verschuldigd zijn, is een kwestie van uitleg van de overeenkomst. In zoverre is sprake van een civielrechtelijk geschil tussen partijen waarover niet de Raad maar de Geschillencommissie Makelaardij bevoegd is te oordelen. Vast staat dat klagers het geschil over de opstartkosten aan bovengenoemde commissie hebben willen voorleggen en hebben aangeboden om hangende die procedure het in geschil zijnde bedrag in depot bij de notaris te laten. Door onder deze omstandigheden het advies van zijn advocaat te volgen en te dreigen met beslaglegging om de erven te bewegen het totale gevorderde bedrag te voldoen, heeft beklaagde niet gehandeld als een NVM-makelaar betaamt. Hij heeft immers niet voorkomen dat het geschil is geëscaleerd.*

Raad van Toezicht te Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van

**1. de heer C.;**  
**2. mevrouw C.,**  
beiden wonende te C.,  
klagers

tegen:

**de heer K.,**  
makelaar in onroerende zaken te C.,  
beklaagde.

### **1. De klachtprocedure**

1.1 Bij brief van 11 maart 2014 met bijlagen hebben de heer C. en mevrouw C. te C. (hierna:

“klagers”) door de tussenkomst van de Afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM bij de Raad een klacht ingediend tegen de heer K., makelaar in onroerende zaken te C. en lid van de NVM (hierna: “beklaagde”).

- 1.2 Bij verweerschrift van 22 april 2014 met bijlagen van mr. S. heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 Klagers hebben bij brief van 25 april 2014 met bijlagen op het verweer gereageerd.
- 1.4 De Raad heeft acht geslagen op alle ingekomen stukken. De inhoud daarvan en van het na te melden proces-verbaal moet als hier herhaald en ingelast worden beschouwd.
- 1.5 Ter zitting van de Raad, gehouden te Zevenaar op 13 mei 2014, hebben partijen, beklagde vergezeld door mr. S., advocaat te G., hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

## 2. De feiten

Als gesteld en erkend dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster [naam] heeft – tezamen met drie mede-erfgenamen – bij een op 13 juni 2012 ondertekende overeenkomst aan beklagde de opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van een tussenwoning met berging, ondergrond, tuin en verdere aanhorigheden aan de [adres] (hierna ook: “de woning”). Klaagster [naam] is in die overeenkomst aangewezen als contactpersoon.

- 2.2 In de onder 2.1 genoemde overeenkomst is onder meer bepaald:

“[----]

*Met betrekking tot de hoogte van de tarieven zijn de opdrachtgever en het NVM-lid het volgende overeengekomen: **de courtage bedraagt 1,85% exclusief btw (2,2% inclusief btw) van de verkoopprijs, met een minimum van € 3.000,00,- exclusief btw (€ 3.570,00 inclusief btw).***

[----]

1. *Tenzij uit doorhalingen anders blijkt, stemt de opdrachtgever ermee in dat:*

[----]

c. *Het NVM-lid kosten maakt zoals hieronder vermeld, die door hem, desgewenst telkens nadat hij deze heeft voldaan, aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht en wel, behoudens nadere afspraken, tot in totaal niet meer dan de aangegeven bedragen:*

- *publiciteitskosten (advertenties, vermelding in gids etc.): zie **artikel 6**.*
- *kosten van onderzoek naar de juridische bepaaldheid van het object max: **n.v.t.***
- *kosten voor bodemonderzoek/bouwtechnokeuring\* max: **n.v.t.***

[----]

6. *Bijzondere afspraken:*

***-Na de start van de verkoop zal Makelaardij [X] ten behoeve van de opstartkosten een bedrag van € 500,- exclusief btw aan opdrachtgever in rekening brengen. Bij intrekking van deze verkoopopdracht vindt er geen restitutie plaats van de opstartkosten."***

2.3 Beklaagde heeft omstreeks 14 dagen voor het verlenen van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop een informatiemap overhandigd. In die map is onder het kopje "De honorering van uw makelaar" vermeld:

*"Zolang we voor u geen resultaat hebben geboekt, hoeft u niets te betalen. Pas als de transactie rond is en de eigendomsoverdracht bij de notaris een feit is, hebben we ons werk goed gedaan. De courtage die u dan betaalt is afhankelijk van de opbrengst van uw woning. De courtagenota wordt na de verkoop opgemaakt en met de koopovereenkomst naar de notaris gestuurd. De notaris zal zorgdragen voor verrekening van de nota bij de eigendomsoverdracht.*

*Naast deze courtage bent u vervolgens de gemaakte advertentiekosten verschuldigd. Deze kosten zullen op korte termijn na plaatsing aan u worden doorberekend.*

*Tenslotte moet u weten, dat als u een opdracht gegeven heeft, u te allen tijde bevoegd bent zo 'n opdracht weer in te trekken. In dat geval bent u intrekingskosten verschuldigd. De intrekingskosten bedragen € 500,-- excl. btw."*

2.4 Beklaagde heeft ter zake van de onder 2.2 genoemde opstartkosten bij factuur van

19 juni 2012 aan de Erven [familienaam] het bedrag van € 500,00, vermeerderd met BTW, in rekening gebracht.

2.5 Nadat door bemiddeling van beklaagde begin januari 2014 de woning was verkocht – met levering in maart 2014 – heeft beklaagde bij factuur van 9 januari 2014 aan de Erven [familienaam] het afgesproken bedrag van € 3.000,00 vermeerderd met BTW in rekening gebracht, zoals gebruikelijk door de notaris bij de eigendomsoverdracht op de opbrengst van de woning in te houden en rechtstreeks aan beklaagde te betalen. Met de courtage is verrekend een bedrag van € 405,00 exclusief BTW, ter zake van een vóór de opdracht verrichte taxatie.

2.6 Klager heeft telefonisch op 10 januari 2014 tegen de onder 2.5 genoemde factuur en de betaalwijze ervan geprotesteerd. Bij e-mailberichten en brieven van 10 januari, 13 januari, 15 januari, 21 januari en 24 januari 2014 heeft klager zijn standpunt uiteengezet, dat inhield dat de Erven [familienaam] aanspraak hebben op restitutie van de onder 2.4 genoemde opstartkosten, door deze met de courtage te verrekenen. Klager heeft dit standpunt met name doen steunen op de zinsnede in de overeenkomst van opdracht: *“bij intrekking van deze verkoopopdracht vindt er geen restitutie plaats van de opstartkosten”* en de inhoud van de onder 2.3 genoemde informatiemap, waarin van opstartkosten geen melding wordt gemaakt.

2.7 Beklaagde heeft bij e-mailbericht van 14 januari 2014 medegedeeld:

*“In de op 13-6-2012 door de Erven [familienaam] getekende opdracht tot dienstverlening van de woning gelegen aan de [adres] staat aangegeven dat de opstartkosten in rekening worden gebracht.*

*Dit heb ik tevens heel nadrukkelijk aangegeven en uitgelegd in ons verkoopgesprek van 12 juni 2012.*

*Kortom ik blijf bij het standpunt dat dit nadrukkelijk met u is besproken en correct is opgenomen in de eerder genoemde opdracht tot dienstverlening.”*

In de brief van 15 januari 2014 heeft klager onder meer aan beklaagde medegedeeld:

*Uit wat schriftelijk vastligt blijkt zonneklaar dat u dat zelf ook terdege beseft. Dat u ook nu nog (na mijn aangetekende brief) anders beweert, bevestigt mijn vermoeden dat bij u sprake is van een vooropgezet plan: breng opdrachtgever in de waan dat de eerste factuur een voorschotbetaling betreft en beweer bij de eindafrekening dat aan opdrachtgever van meet af aan duidelijk is gemaakt dat het een betaling is voor extra kosten die niet in mindering komen*

*op de overeengekomen courtage. Naar mijn mening handelt u te kwader trouw, ik geef voor die bewering de navolgende argumenten. (...)*”

- 2.8 Bij e-mailbericht van 20 januari 2014 heeft beklaagde aangeboden om uit coulance € 95,00 exclusief BTW op de courtage in mindering te brengen, alsmede heeft hij aan klager medegedeeld:

*“Mocht u hier niet mee akkoord gaan, dan vervalt per direct dit voorstel en bent u vrij om deze kwestie voor te leggen aan de Geschillencommissie van de NVM.”*

Klager heeft het voorstel van beklaagde afgewezen.

- 2.9 Klager heeft vervolgens bij e-mailbericht van 22 januari 2014 aan beklaagde zekerheidstelling door middel van een depot onder de notaris aangeboden.

Beklaagde heeft daarop bij e-mail van 24 januari 2014 gereageerd:

*“Na beraad en overleg met mijn compagnon [X] gaan wij NIET akkoord met de zaken zoals in uw onderstaande mail is gesteld.*

*Wij blijven bij ons eerder ingenomen standpunt en bij het voorstel, zoals genoemd in mijn mail van 20 januari 2014. [...]*

- 2.10 Beklaagde heeft mr. S. als raadsman ingeschakeld. Mr. S. heeft de erven [familienaam] bij e-mail van 31 januari 2014 verzocht en voor zover nodig gesommeerd om:

*“binnen een termijn van 7 (zeven) dagen na dagtekening van dit e-mailbericht – derhalve vóór 7 februari 2014 – schriftelijk aan mijzelf en de notaris te bevestigen dat de erven [familienaam] de volledige juistheid van de courtagenota d.d. 9 januari 2014 ad met factuurnummer 10403011 ten bedrage van € 3.139,95 erkennen en als zodanig zullen voldoen door het te laten verrekenen door de notaris.*

*Indien u niet aan de sommatie voldoet, zie ik mijzelf genoodzaakt zowel de (overige) erven [familienaam] als de notaris van het onderhavige geschil op de hoogte te brengen. Tevens zal ik cliënte alsdan adviseren nadere rechtsmaatregelen jegens u te ondernemen, waaronder mogelijk zelfs het leggen van beslag op de woning, zodat de woning niet kan worden overgedragen.”*

- 2.11 Nadat klager bij brief van 5 februari 2014 zijn standpunt aan beklagdes raadsman had uiteengezet, heeft deze bij brief van 7 februari 2014 aan klager geantwoord:

*“Voldoet u niet aan deze laatste sommatie, dan zal ik cliënte adviseren om u in rechte te betrekken. Zoals ik reeds in mijn schrijven d.d. 31 januari 2014 te kennen hebben gegeven, zal beslaglegging in dit kader nadrukkelijk worden overwogen.”*

2.12 Bij e-mail van 14 februari 2014 heeft klager aan beklaagde en diens compagnon meegedeeld:

*“Hierbij deel ik u mee dat ik van mening ben dat u zich schuldig heeft gemaakt **en nog steeds maakt** aan handelingen en nalatigheden die in strijd zijn met het bepaalde in de artikelen 15 en 34 van de statuten van de NVM en in strijd zijn met de eer en de stand der makelaars. Daarom dien ik een klacht in. [...]*

*De klacht betreft uw nog steeds **volgehouden poging** de erven [familienaam] op te lichten, uw **nog voortdurende** weigering inhoudelijk op e-mails en brieven te reageren en vragen te beantwoorden, uw herhaalde dreiging met beslaglegging **zonder dat u een invorderingsbelang** heeft, het daardoor onnodig creëren **en in stand houden** van voor betrokken partijen benauwende onzekerheden, de aan de formuleringen in uw “opdracht tot dienstverlening” kennelijk ten grondslag liggende **kwade trouw**, uw weigering een correcte courtagenota op te maken **en het vele werk dat u de erven [familienaam] en mij heeft bezorgd.** [...]*

2.13 De eigendomsoverdracht heeft op of omstreeks 7 maart 2014 plaatsgevonden. De courtagenota ad € 3.139,95 is door de notaris met de koopsom verrekend en aan beklaagde voldaan.

### 3. De klacht:

#### 3.1

De klacht houdt in:

- (1) dat beklaagde kennelijk al bij de aanvaarding van de opdracht het vooropgezette plan heeft gehad om na voltooiing van de opdracht te beweren, dat een – minimum – courtage van € 3.500,00 ex OB is overeengekomen en niet het werkelijk afgesproken bedrag van € 3.000,00 ex OB.
- (2) dat beklaagde ten onrechte de door klagers aangeboden zekerheid – depotstorting bij de notaris – in afwachting van een oplossing van het geschil heeft afgewezen en vervolgens heeft gedreigd beslag te leggen op de verkochte woning, zodat die niet aan kopers zou kunnen worden geleverd; op die wijze hebben klagers zich gedwongen

gezien een onverschuldigde betaling te doen; dat riekt naar kneveling, dat wil zeggen: door machtsmisbruik geld afpersen.

### 3.2

Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

## 4. De beoordeling van de klacht:

### 4.1

Beklaagde heeft tegen de klacht samengevat het volgende aangevoerd. Bij opdrachtverlening is de verschuldigdheid van opstartkosten overeengekomen. Beklaagde bespreekt altijd met cliënten welk bedrag aan courtage en aan opstartkosten in rekening wordt gebracht. Hij merkt dan altijd op dat het gaat om additionele kosten. Zo zal beklaagde één en ander ook met klagers hebben besproken en toegelicht. Klager is in zijn communicatie met klagers altijd duidelijk geweest. Hij heeft niet willen zwichten voor het verwijt van klagers, dat hij met voorbedachte rade en te kwader trouw bovenop de courtage de opstartkosten in rekening heeft gebracht en deze kosten na voltooiing van de opdracht niet heeft gerestitueerd.

Voor wat betreft de dreiging om beslag te leggen op de woning van klagers heeft beklaagde gehandeld op het advies van zijn advocaat.

### 4.2

*Met betrekking tot onderdeel (1) van de klacht*

De Raad begrijpt dit onderdeel van de klacht aldus, dat beklaagde bij de uitvoering van het vooropgezette plan zich ervan bewust was, dat hij op betaling van de opstartkosten rechtens geen aanspraak had. Deze kwade trouw van beklaagde is door klagers niet aangetoond, dan wel anderszins gebleken. Beklaagde heeft restitutie van het bedrag aan opstartkosten geweigerd, omdat hij meende – en meent – dat hij op die opstartkosten aanspraak heeft.

Wel kan klagers worden toegegeven dat, de overeenkomst van opdracht en de onder 2.3 genoemde informatiemap in aanmerking genomen, onduidelijk is of de opstartkosten in elk geval verschuldigd zijn, dan wel bij voltooiing van de opdracht als voorschot op de courtage dienen te worden aangemerkt. Of zulks het geval is, is een kwestie van uitleg van de overeenkomst. In zoverre is sprake van een civielrechtelijk geschil tussen partijen, waarover niet de Raad maar wel de Geschillencommissie Makelaardij bevoegd is te oordelen. Onderdeel (1) van de klacht is dan ook ongegrond.

### 4.3

*Met betrekking tot onderdeel (2) van de klacht*

Het staat vast dat klagers het geschil met beklaagde over de (restitutie van) de opstartkosten hebben willen voorleggen aan de Geschillencommissie Makelaardij en zich bereid hebben getoond om hangende die procedure het in het geschil zijnde bedrag in depot onder de notaris te laten. Gelet ook op de gemotiveerde betwisting door klagers van het standpunt van beklaagde dat de opstartkosten naast het volledige courtagebedrag ook bij voltooiing van de opdracht verschuldigd zijn, lag het op de weg van beklaagde om met de door klagers voorgestelde wijze van beslechting van het geschil in te stemmen. In plaats daarvan heeft beklaagde een advocaat ingeschakeld en, diens advies volgend, door dreiging met beslaglegging op de woning de erven [familienaam] bewogen het gehele bedrag van de courtagenota te voldoen. Het opvolgen van het advies van zijn raadsman dient aan beklaagde te worden toegerekend. Aldus heeft beklaagde niet gehandeld als een NVM-makelaar betaamt. Hij heeft immers niet voorkomen dat het geschil met klagers is geëscaleerd. Onderdeel (2) van de klacht is daarom gegrond.

#### 4.4

De Raad acht, alle omstandigheden in aanmerking genomen, de na te noemen straf passend. De aan die straf verbonden voorwaarde zal ertoe kunnen leiden dat beklaagde het onder ongepaste dwang verkregen voordeel aan klagers zal restitueren, hetgeen de Raad billijk voorkomt.



## 5. De beslissing:

De Raad van Toezicht Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM:

Verklaart het tweede onderdeel van de klacht gegrond en de klacht voor het overige ongegrond.

Legt aan beklaagde een geldboete op van € 1.500,00, binnen vier weken nadat deze beslissing onherroepelijk zal zijn geworden te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM, onder de voorwaarde dat beklaagde zal zijn ontheven van deze veroordeling, indien hij vóór het verstrijken van bovengenoemde termijn een bedrag van € 605,00 aan klagers zal hebben gerestitueerd.

Bepaalt dat beklaagde € 2.300,00 exclusief BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan het algemeen bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, B. van Anken, lid, en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 18 juni 2014

mr. K. van der Meulen  
secretaris

mr. O. Nijhuis  
voorzitter

Door voorzitter en secretaris ondertekend en verzonden op 19 juni 2014

secretaris