

**Belangenbehartiging opdrachtgever. Contractsbepalingen.
Courtage.**

De verkoper van een woning (klager) verwijt zijn makelaar dat hij courtage in rekening heeft gebracht nadat de woning buiten de makelaar om aan een collega van de verkoper was verkocht. Volgens de verkoper was vóór de ondertekening van de overeenkomst van opdracht mondeling met de makelaar een afwijkende tariefafspraken gemaakt voor het geval hij zijn huis zelf zou kunnen verkopen. De verkoper wijst nog op een uitspraak van de Geschillen Commissie die zijn klacht gegrond achtte. De makelaar ontkent echter met de verkoper een afwijkende afspraak te hebben gemaakt. Als dat zo was zou hij die afspraak in de overeenkomst van opdracht hebben opgenomen.

De Raad overweegt dat niet kan worden vastgesteld dat er tussen partijen andere afspraken gemaakt zijn dan die welke in de overeenkomst van opdracht zijn neergelegd. Wat er ook zij van het oordeel van de Geschillencommissie Makelaardij, aan de Raad is niet gebleken dat de makelaar willens en wetens courtage heeft gevraagd terwijl hij op dat moment wist dat hij daar geen recht op had. De klacht is daarom ongegrond.

**DE RAAD VAN TOEZICHT BRED A VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer D., [adres],

klager,

tegen

de heer V., [naam makelaarskantoor], lid van de vereniging,
[adres],

beklaagde, hierna te noemen “de makelaar”.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Op 13 december 2012 heeft klager bij de NVM een klacht ingediend tegen beklaagde. De NVM heeft de klacht op 15 februari 2013 doorgeleid aan de Raad van Toezicht Breda. De brief van 13 december 2012 ging vergezeld van 25 bijlagen.
- 1.2. De makelaar heeft verweer gevoerd tegen de klacht in zijn brief van 25 maart 2013 welke vergezeld ging van zijn brief van 30 januari 2012 met 7 bijlagen aan de Geschillencommissie Makelaardij.
- 1.3. Klager heeft bij brief van 13 maart 2013 gereageerd op de brief van 6 maart 2013 van de secretaris van de Raad, die bericht dat zijn klacht in behandeling is genomen. Klager deelt mede dat hij ervoor kiest om niet aanwezig te zijn bij de behandeling van deze zaak door de Raad van Toezicht.
- 1.4. Ter zitting van 13 mei 2013 is de makelaar verschenen. Hij is gehoord door de Raad en heeft zijn standpunt nader toegelicht.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Klager heeft op 15 oktober 2010 aan de makelaar een opdracht verstrekt tot het verlenen van diensten bij de verkoop van zijn vrijstaande woonboerderij waarbij een courtagetarief is overeengekomen van 1,2% exclusief BTW en een vergoeding van € 1.000,00 exclusief BTW, naast de gemaakte kosten, bij intrekken of opschorten van de opdracht. De overeenkomst van opdracht wordt door beide partijen ondertekend.
- 2.3. Op 16 augustus 2011 verneemt de makelaar telefonisch van klager dat die zijn woning rechtstreeks heeft verkocht aan een collega voor de koopprijs van € 865.000,00 kosten koper.
- 2.4. In de overeenkomst van opdracht staat vermeld dat op deze opdracht van toepassing zijn de voorwaarden zoals weergegeven in de brochure NVM Wonen, waarvan artikel 14 lid 1 luidt:
 - De consument is de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de bemiddelingsopdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt. Dit geldt ook indien de overeenkomst niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten.
- 2.5. Klager heeft de opdracht tot dienstverlening niet ingetrokken op opgeschort.

- 2.6. Op 4 oktober 2011 is de woning door klager notarieel overgedragen aan de koper. Op 26 oktober 2011 zendt de makelaar aan klager zijn courtagenota (factuurnummer 062661) ten belope van € 11.136,25.
- 2.7. De Geschillencommissie Makelaardij, tot wie klager zich had gewend, heeft bij beslissing van 6 juli 2012 de klacht van klager tegen [naam makelaarskantoor] te V. gegrond verklaard en bepaald dat het door klager in depot gestorte bedrag van € 11.136,25 aan hem wordt (terug)betaald. De courtagenota d.d. 26 oktober 2011 was door klager onbetaald gelaten waarna partijen waren overeengekomen het geschil daarover voor te leggen aan de Geschillencommissie Makelaardij.

3. De klacht

- 3.1. Klager stelt dat hij op 15 oktober 2010 vóór het ondertekenen van de overeenkomst van opdracht mondeling met de makelaar is overeengekomen dat hij hem slechts 10% van de courtage verschuldigd zou zijn in het geval dat hij zelf zijn huis zou kunnen verkopen tijdens de verkoopbemiddeling door de makelaar. Deze afspraak is mondeling overeengekomen ten overstaan van 2 getuigen. Na 9 maanden heeft klager zijn huis verkocht aan een bevriende collega voor de prijs van € 865.000,00 waarbij in aanmerking was genomen dat het bedrag van de courtage in mindering kon worden genomen op de vraagprijs omdat klager die courtage niet meer hoefde te betalen nu hij zelf de woning verkocht had.
- 3.2. Op 16 augustus 2011 heeft klager telefonisch aan de makelaar medegedeeld dat hij zelf het huis verkocht had met een financieringsvoorbehoud.

- 3.3. Op 4 oktober 2011 vindt de eigendomsoverdracht van het huis plaats bij de notaris en kort daarna ontvangt klager de genoemde courtagenota van de makelaar. Vervolgens communiceren partijen per e-mail en telefonisch waarbij nogal eens een reactie van de makelaar uitblijft.
- 3.4. De klacht bevat de volgende onderdelen:
1. poging tot oplichting door het onterecht sturen van een courtagenota van € 11.136,25 ondanks een mondelinge overeenkomst, op 15 oktober 2010 afgesloten ten overstaan van getuigen;
 2. het op geen enkele wijze blijk geven van het op een redelijke wijze communiceren of reageren, teneinde constructief het geschil met een klant op te lossen, zoals van een NVM makelaar mag worden verwacht;
 3. de makelaar heeft zich schuldig gemaakt aan oneerlijke en manipulatieve communicatie en bewust leugens verteld.
- 3.5. Klager wijst erop dat de Geschillencommissie Makelaardij in het bindend advies van 6 juli 2012 zijn klacht gegrond heeft verklaard en heeft bepaald dat het door klager in depot gestorte bedrag van € 11.136,25 aan hem wordt terugbetaald.

4. Het verweer

- 4.1 De makelaar wijst voor zijn verweer naar zijn brief van 30 januari 2012 aan de Geschillencommissie Makelaardij. Hij stelt verder dat hij jammer genoeg gehouden is zich te onderwerpen aan het bindend advies van de Geschillencommissie Makelaardij. Hij is er echter van overtuigd dat in een “kort geding” de rechter meer waarde zou hebben gehecht aan de schriftelijk vastgelegde afspraak en minder aan de door klager aangegeven getuigenverklaringen welke, gelet op de relationele verhoudingen tussen getuigen en klager, als niet objectief dienen te worden beschouwd. De makelaar vindt dat klager hem kennelijk het recht ontzegt om voor zijn

belangen op te komen door hem te betichten van oplichting en te beweren dat hij zich schuldig heeft gemaakt aan oneerlijke en manipulatieve communicatie.

- 4.2 Verder heeft de makelaar ter zitting nog eens herhaald dat hij bij het intakegesprek van 15 oktober 2010 aan klager heeft geantwoord dat het hem vrijstond om met een ieder die hij wenste zaken te doen nadat hij de bemiddelingsopdracht met de makelaar had beëindigd.

Volgens de makelaar is courtage ook verschuldigd als de koop niet het gevolg is van inspanningen van de makelaar en ook nadat de bemiddelingsopdracht is beëindigd wanneer het huis verkocht wordt aan een gegadigde die aantoonbaar via bemoeienis van de makelaar op het verkoopaanbod is geattendeerd.

- 4.3. De makelaar was ervan op de hoogte dat klager al eerder met een makelaar in de buurt contact had gehad en hij heeft daarover ook met hem gesproken.

- 4.4. De makelaar wijst erop dat klager in het door hem opgebouwde dossier dat aan de Geschillencommissie is overgelegd verklaringen heeft overgelegd welke kennelijk door hemzelf waren opgesteld, van getuigen met wie hij een vriendschappelijke relatie had. Deze getuigen zijn niet door de Geschillencommissie in persoon gehoord.

- 4.5. De makelaar blijft betwisten dat hij op 15 oktober 2010 afwijkende afspraken met klager heeft gemaakt. Als dat zo was zou hij die naar zijn zeggen zeker in de overeenkomst van opdracht hebben opgenomen. De makelaar blijft dus van mening dat hij terecht de courtagenota aan klager heeft gestuurd en dat hij niet geprobeerd heeft het geschil constructief op te lossen. Hij heeft geen leugens verteld of zich schuldig gemaakt aan oneerlijke en manipulatieve communicatie: hij heeft alleen maar aan zijn standpunt vastgehouden dat er op 15 oktober 2010 geen van de overeenkomst van opdracht afwijkende afspraken gemaakt zijn.

Wanneer klager de opdracht ingetrokken of beëindigd had vóórdát hij zijn huis ging verkopen aan een bevriende collega, dan was hij, zoals overeengekomen, alleen maar de kostenvergoeding van € 1.190,00 verschuldigd geweest, maar klager heeft dat niet gedaan.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad overweegt dat het de makelaar in principe vrij staat om een standpunt te verdedigen, ook als achteraf blijkt dat dit onjuist is, tenzij dat onverklaarbaar of in strijd met iedere realiteitszin zou zijn. Niet kan onbetwistbaar worden vastgesteld dat er op 15 oktober 2010 tussen partijen andere afspraken gemaakt zijn dan die welke in de overeenkomst van opdracht zijn neergelegd.
- 5.1. Wat er ook zij van het oordeel van de Geschillencommissie Makelaardij, aan de Raad is niet gebleken dat de makelaar willens en wetens courtage heeft gevraagd terwijl hij op dat moment wist dat hij daarop geen recht had. De Raad is daarom van oordeel dat de klacht ongegrond is.

Beslissing

- 6.1. De Raad van Toezicht Breda van de NVM:

verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer W.R. Schulting, lid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

6 juni 2013

mr. Th.A.J. Verster
voorzitter

4 juni 2013

mr. J.J.J.M. Leemans
secretaris