

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Perikelen bij echtscheiding.

Klaagster en haar ex-echtgenoot hebben beklagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van hun woning gegeven. Klaagster verwijt haar makelaar dat hij meer de belangen van haar ex-echtgenoot dan die van haar heeft behartigd.

De Raad overweegt dat het dikwijls voor een makelaar extra moeilijk is om op te treden voor twee opdrachtgevers, zeker indien deze opdrachtgevers in een echtscheiding verwickeld zijn. In dit geval is niet komen vast te staan dat de makelaar niet naar beste vermogen is tegemoet gekomen aan de reële verwachtingen die zijn beide opdrachtgevers van hem mochten hebben.

DE RAAD VAN TOEZICHT BREDA VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **O.**, [adres], klagster,

tegen:

de heer **M.**, aangesloten makelaar, verbonden aan [naam makelaarskantoor],
[adres], beklagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Klaagster heeft een klacht ingediend tegen beklagde bij brieven en e-mails van 2 februari, 15 februari, 17 februari, 1 maart, 22 maart en 13 april 2015 aan NVM Consumentenvoorlichting, die de klacht per brief van 11 mei 2015 heeft doorgeleid aan de Raad.
- 1.2. Op 24 mei 2015 heeft klaagster een e-mail met bijlagen gestuurd aan de Raad met een afschrift aan beklagde, die daarop per mail van 25 mei 2015 aan de Raad heeft gereageerd.
- 1.3. Op 11 juni 2015 heeft beklagde per brief verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.4. Ter zitting van 30 september 2015 heeft de Raad klaagster in persoon gehoord alsmede [A. M] en [B. M] zijdens beklagde.
- 1.5. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht en hebben gereageerd op vragen van de Raad.

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. Op 18 februari 2014 hebben klaagster en haar (ex-)man aan beklagde een opdracht tot dienstverlening verstrekt tot verkoop van hun woning met een vraagprijs van € 525.000,00. De ex-man wilde zich verder niet met de verkoop bemoeien en heeft daarvoor een zaakwaarnemer ingeschakeld.

- 2.3. De communicatie tussen klagster, beklagde en de zaakwaarnemer verliep grotendeels via het logboek van beklagde.
- 2.4. Na verlaging van de vraagprijs in juli 2014 tot € 495.000,00 is de woning uiteindelijk verkocht voor € 470.000,00 in februari 2015.

3. **De klacht**

- 3.1. Klagster verwijt de makelaar dat hij niet haar belangen heeft behartigd maar zich volledig heeft gevoegd naar de wensen en ideeën van de zaakwaarnemer die voor haar ex-man optrad. Daarbij heeft de makelaar zich gemengd in discussies tussen de beide opdrachtgevers en heeft hij klagster onder druk gezet.
- 3.2. De makelaar heeft de vraagprijs van de woning verlaagd tot € 495.000,00 juist op het moment dat klagster met vakantie was en nadat zij aan haar instemming met die verlaging uitdrukkelijk als voorwaarde had verbonden dat de vraagprijs niet verder verlaagd zou worden.
- 3.3. Ook de handelwijze van de makelaar rondom de bezichtigingen van de nog door klagster bewoonde woning laat volgens klagster zien dat de makelaar zich weinig aantrok van de belangen van klagster.
- 3.4. In de communicatie met de makelaar rondom het uitbrengen van het bouwkundig rapport en het regelen van de taxatie voelt klagster zich door hem niet serieus genomen en onder druk gezet.

4. **Het verweer**

- 4.1. De makelaar voert aan dat het in een echtscheidingsituatie altijd lastig is beide opdrachtgevers geheel tevreden te stellen. In dit geval heeft de makelaar er steeds begrip voor gehad dat juist klagster te maken kreeg met de gevolgen van de verkoop van de woning.

Zij moest immers regelen dat het huis en de tuin er netjes uitzagen, zij moest daar elke keer ook moeite voor doen en zij moest na verkoop de woning verlaten. Bovendien zag het er naar uit dat met de verkoop geen winst behaald zou worden.

Blijkbaar werd zij ook onder druk gezet door de zaakwaarnemer van haar ex-man, maar daar was de makelaar niet van op de hoogte.

- 4.2. Wat de prijsverlaging naar € 495.000,00 betreft, welke op 2 juni 2014 was voorgesteld door de zaakwaarnemer, daarmee heeft klagster wel ingestemd op 25 juni 2014, zij het met de voorwaarde dat daarna geen prijsverlagingen meer zouden plaatsvinden. Op 31 juli 2014 bericht klagster de zaakwaarnemer: “Desondanks wil ik eenmalig akkoord gaan met de door jou voorgestelde prijsverlaging, maar dat is dan wel een bodemprijs”. Uiteindelijk stemt klagster in met het op 26 januari 2015 gedane bod van € 470.000,00.
- 4.3. Verder reageert de makelaar nog op de klachten over de bezichtigingen, het beter verkoopklaar maken van de woning, het bouwkundig rapport, de biedingsprocedure, de taxatie en het energielabel.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad overweegt dat het voor een makelaar dikwijls extra moeilijk is om op te treden voor twee opdrachtgevers, zeker in een situatie waarin die beiden verwikkeld zijn in een echtscheiding en de gevolgen daarvan.
- 5.2. In de onderhavige situatie is echter niet komen vast te staan dat de makelaar niet naar beste vermogen is tegemoet gekomen aan de reële verwachtingen die zijn beide opdrachtgevers van hem mochten hebben.

Zo heeft klaagster kennelijk ook na verloop van tijd ingezien dat de door haar gestelde voorwaarde voor instemming met de verlaging van de vraagprijs niet meer als realistisch kon worden aangemerkt. Ook in de verder door klaagster aangevoerde situaties heeft de makelaar naar het oordeel van de Raad veelal afdoende en naar beste vermogen gehandeld. Aan de Raad is niet gebleken dat beklagde zich afhankelijk van de zaakwaarnemer heeft opgesteld of dat hij zich onvoldoende van de belangen van klaagster heeft aangetrokken of die onvoldoende mede heeft behartigd.

5.3. De Raad oordeelt de klacht ongegrond.

6. 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 15 november 2015.