

9 Belangenbehartiging opdrachtgever. Te hoge vraagprijs. Ongepast optreden.

Klaagster en haar ex-echtgenoot hebben beklagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van hun woning gegeven. Toen er na twee jaar nog geen serieuze belangstelling voor de woning was geweest, heeft beklagde er bij klaagster nadrukkelijk op aangedrongen om de vraagprijs te verlagen. Klaagster verwijt beklagde dat hij haar tijdens dit gesprek onder druk heeft gezet. Daarnaast wordt beklagde verweten dat klaagster na het gesprek geen toegang kon krijgen tot het Klantenintranet.

Naar het oordeel van de Raad is niet gebleken dat de makelaar zich tegenover klaagster onbetamelijk heeft gedragen. Bij de taak van een makelaar hoort het geven van een reëel beeld van de verkoopmogelijkheden. Een goede makelaar zal zijn opdrachtgever zo nodig tegenspreken als daar op grond van zijn professionele kennis en ervaring reden voor is. Van een makelaar kan niet gevergd worden dat hij een object langdurig in verkoop houdt en verkoopinspanningen verricht als hij ervan overtuigd is - en die overtuiging ook kan onderbouwen - dat de vraagprijs veel te hoog is. Het mislukken van de toegang tot het Klantenintranet was een gevolg van een ongelukkige samenloop van omstandigheden en kan de makelaar niet worden verweten.

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

Mevrouw **K.**, wonende aan de [adres], klaagster,

Tegen:

De heer **P.**, aangesloten NVM-makelaar,
verbonden aan makelaarskantoor [naam makelaarskantoor],
gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres],

beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief van 15 juni 2014 heeft klaagster een klacht ingediend tegen beklagde bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is op 4 augustus 2014 doorgeleid naar de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht. Per e-mail van 5 september 2014 heeft klaagster de Raad nog een aanvulling op haar klacht gestuurd.
- 1.2. Beklaagde heeft zich bij brief van 15 september 2014 verweerd.
- 1.3. Klaagster heeft per e-mail bericht van 18 september 2014 de Raad van Toezicht gevraagd om personen die genoemd worden in het verweer voor de zitting ter verhoor uit te nodigen. Voor het geval dat niet meer mogelijk is, verzoekt klaagster uitstel van de zitting. Bij e-mail van 23 september 2014 heeft de secretaris aan klaagster bericht dat de zitting op 24 september doorgang zou vinden.
- 1.4. Ter zitting van 24 september 2014 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klaagster in persoon, vergezeld van de heer V.;
 - de heer P. in persoon.Partijen zijn gehoord en hebben hun standpunten 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. In februari 2012 krijgt beklagde de opdracht tot bemiddeling bij verkoop van de woning te L. van klaagster en haar inmiddels ex-echtgenoot M. De vraagprijs wordt bepaald op € 325.000,00 kosten koper.

- 2.3. Op 7 februari 2013 adviseert beklaagde aan M. de vraagprijs te verlagen naar € 269.000,00 k.k. De vraagprijs is echter niet verlaagd.
- 2.4. Op 8 augustus 2013 geeft beklaagde aan M. aan dat een snelle verkoop mogelijk kan zijn bij een vraagprijs van € 263.000,00 k.k. De vraagprijs is € 325.000,00 k.k. gebleven.
- 2.5. Op 20 februari 2014 bespreekt beklaagde met klagster in de woning dat een scherpe vraagprijs gesteld dient te worden en onderbouwt dat onder meer met de modelwaardescan van NBWO die uitkomt op een waarde van € 256.732,00. In dat gesprek geeft beklaagde aan dat hij de opdracht terug zou geven wanneer niet binnen een paar dagen duidelijk zou zijn dat er wordt meegegaan in een verlaging van de vraagprijs.
Klaagster verzoekt beklaagde om de woning te verlaten omdat zij een beslittermijn van 2 dagen onacceptabel vindt en omdat zij diens toonzetting in het gesprek als dwangmatig heeft ervaren. Bij zijn vertrek neemt beklaagde het verkoopbord uit de tuin mee.
- 2.6. Vervolgens ondervindt klagster in maart 2014 problemen met de toegang tot het Klantenintranet van beklaagde.
- 2.7. Op 22 mei 2014 heeft klagster de opdracht ingetrokken voor wat betreft haar 50% aandeel in de woning omdat zij geen vertrouwen meer had in beklaagde.
- 2.8. De woning staat thans te koop bij een andere NVM-makelaar met een vraagprijs van € 275.000,00.

3. De klacht

- 3.1. De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, houdt het navolgende in:

Klaagster verwijt beklaagde dat hij bij hun gesprek op 20 februari 2014 een toon heeft gebezigd die zij als dwangmatig heeft ervaren en verder dat hij een voor haar onacceptabele beslittermijn van 2 dagen stelde om tot een verlaging van de vraagprijs te komen.

Verder verwijt klaagster beklaagde dat hij haar in maart 2014 niet in de gelegenheid heeft gesteld toegang te krijgen tot het Klantenintranet.

4. Het verweer

- 4.1. Ondanks verschillende verkoopinspanningen vanaf februari 2012 zijn geen gegadigden voor de woning gekomen bij de vraagprijs van € 325.000,00 k.k.
- 4.2. Beklaagde heeft op 20 februari 2014 in een gesprek tegenover klaagster proberen te onderbouwen dat een scherpe vraagprijs gesteld diende te worden. Omdat klaagster niet tot een besluit kan komen, heeft beklaagde gezegd de opdracht terug te geven wanneer niet binnen een paar dagen duidelijk zou zijn dat wordt meegegaan in een verlaging van de vraagprijs.
- 4.3. Beklaagde zegt dat hij een duidelijke stem heeft en dat hij niet zachter is gaan praten toen klaagster emotioneel en later hysterisch reageerde.
- 4.4. Ondanks het feit dat beklaagde een bericht van inlogmogelijkheden aan klaagster heeft gestuurd is het haar in maart 2014 niet gelukt toegang te krijgen tot het Klantenintranet. Daarna wenste klaagster geen berichten via e-mail meer te krijgen.

- 4.5. Klaagster en haar ex-partner dienen nog de factuur opstartkosten van 27 maart 2012 ten bedrage van € 500,00 te voldoen.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht richt zich met name tegen het gedrag van de makelaar in het gesprek met klaagster op 20 februari 2014 en op de problemen met het openen van het NVM e-mailbericht in maart 2014 (Klantenintranet).
- 5.2. Gezien in het licht van de door de makelaar geschetste voorgeschiedenis - bij de hoge vraagprijs was gedurende twee jaar van geen serieuze belangstelling voor de woning sprake geweest - is het begrijpelijk dat de makelaar bij klaagster in februari 2012 heeft aangedrongen op een spoedige substantiële prijsverlaging en dat hij daarbij heeft aangegeven daarover op korte termijn een beslissing van klaagster te willen krijgen.
- 5.3. De Raad van Toezicht acht het aannemelijk dat de makelaar dat in ondubbelzinnige bewoordingen aan klaagster duidelijk heeft gemaakt - beklagde doet daar zelf ook niet mistig over - en ook begrijpelijk is dat deze boodschap voor klaagster problematisch en teleurstellend was. Het is de Raad ter zitting gebleken dat beklagde terecht heeft aangegeven dat hij een duidelijke stem heeft. Aannemelijk is dat de boodschap bij enige stemverheffing luid en duidelijk wordt gepresenteerd.
- 5.4. Niet gebleken is echter dat beklagde zich hiermee onbetamelijk heeft gedragen. Hij heeft ook aangegeven dat hij zijn standpunt met marktcijfers heeft onderbouwd. Daarmee heeft hij er blijk van gegeven zijn taak als adviseur serieus te hebben genomen. Bij de taak van een makelaar hoort het geven van een reëel beeld van de verkoopmogelijkheden aan de opdrachtgever en een goede makelaar zal de opdrachtgever zonodig tegenspreken als daar op grond van zijn professionele kennis en ervaring reden voor is.

Van een makelaar kan niet geveerd worden dat hij een object langdurig in de verkoop houdt en verkoopinspanningen verricht als hij ervan overtuigd is, en die overtuiging ook kan onderbouwen, dat de gehanteerde vraagprijs veel te hoog is. Dan zijn de verkoopinspanningen zinledig en is het langer handhaven van de opdracht aan de makelaar ook zinloos. Dat de makelaar op 20 februari 2014 het verkoopbord uit de tuin heeft meegenomen acht de Raad ongelukkig, maar in de omstandigheden van het geval geen grond om tuchtrechtelijk op te treden.

- 5.5. Het mislukken van de communicatie via de e-mail in maart 2014 kan niet aan de makelaar in tuchtrechtelijke zin verweten worden, maar lijkt hier meer een gevolg van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Klaagster was niet in de gelegenheid om binnen de daarvoor geldende korte termijn gebruik te maken van de haar toegezonden inlogcode.
- 5.6. Klaagster heeft voorafgaande aan de zitting gevraagd om uitstel van de behandeling om getuigen te kunnen meebrengen. De Raad acht verder onderzoek niet nodig nu een schriftelijke verklaring van de moeder van klaagster is overgelegd terwijl de heer V. ter zitting aanwezig is geweest voor een toelichting.
- 5.7. Beklaagde heeft zich niet schuldig gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand. De Raad van Toezicht oordeelt de klacht ongegrond.

6. Beslissing

- 6.1. De Raad van Toezicht NVM Eindhoven/Maastricht:
 - verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu, voorzitter, de heer H.J. van den Berg MRE RMT, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

10 november 2014
Nepveu

mr.A.H.L. Roosmale
voorzitter

10 november 2014

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