

Verkoop pand van eigenaresse die beweerdelijk niet in staat was haar handelingen te overzien. Beheer en verkopen.

Beklaagde (en vóór haar vader) beheert al vele jaren de onroerende zaken van een familielid. Zij deed ook diverse verkooptransacties. In 2009 toont de buurman van een van de beheerde panden daarvoor belangstelling via zijn eigen makelaar. Zijn bod wordt in overleg met eigenaresse niet aanvaard. Later dat jaar wil eigenaresse alsnog verkopen maar wederom komt geen transactie tot stand. In maart 2011 benadert de makelaar van de geïnteresseerde buurman beklaagde opnieuw over het pand. Dit keer komen partijen tot overeenstemming. Kort daarop wordt beklaagde gebeld door een van de dochters van eigenaresse die meedeelt bezwaar te hebben tegen de transactie omdat haar moeder aan Alzheimer lijdt en de consequenties van haar acties niet overziet. De dochter zegt dat zij deze mededeling al in 2010 aan de makelaar heeft gedaan hetgeen deze ontkent.

Beklaagde kaart het probleem bij de makelaar van koper aan, maar die wenst niet van de aankoop af te zien. Onder dreiging van een procedure wordt de overeenkomst nagekomen. Klaagsters (de dochters van eigenaresse) verwijten de makelaar dat deze zonder opdracht tot verkoophandelingen is overgegaan en daarmee is doorgegaan toen haar werd meegedeeld dat verkoopster geen verkoophandelingen mocht verrichten zonder overleg met haar kinderen.

De raad van toezicht is van oordeel van de makelaar niet op hoogte was of kon zijn dat eigenaresse de gevolgen van haar acties niet kon overzien. Nog ten tijde van de verkooponderhandelingen heeft zij met de vader van beklaagde een cultuurreis naar het buitenland gemaakt en toen is niet van haar beweerdelijke aandoening gebleken.

Waar de makelaar al jarenlang ook verkopen voor eigenaresse deed is het verwijt dat zij dit keer zonder opdracht handelde, onterecht.

De Raad van Toezicht Groningen geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

1. mevrouw **A. R.** te A,
2. mevrouw **H.C. R.** te G,
3. mevrouw **M. R.** te R,
4. mevrouw **D. R.** te H, klagsters,

tegen

mevrouw **M. Z.**, makelaar o.g. te G, voorheen lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM, thans aangesloten NVM-makelaar, beklaagde,

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief met bijlagen d.d. 23 januari 2012, heeft mr. K. van Bladeren, advocaat te Groningen namens klagsters een klacht tegen beklaagde ingediend. Het verschuldigde klachtgeld is op 21 februari 2012 door de Vereniging ontvangen. Door de Afdeling Consumentenvoorlichting

van de Vereniging zijn de stukken bij brief van 6 maart 2012 in handen gesteld van de Raad ter behandeling.

- 1.2. Namens beklaagde heeft mr. P.H.F. Yspeert, advocaat te Groningen tegen deze klacht een verweerschrift met bijlagen ingediend d.d. 5 april 2012.
- 1.3. De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 26 april 2012 waar namens klagsters de dames H.C. R. en D. R. zijn verschenen, vergezeld door hun advocaat. Voorts is beklaagde verschenen, eveneens vergezeld door haar advocaat.
- 1.4. Door c.q. namens partijen is er een nadere mondelinge toelichting op de klacht gegeven en op vragen van de Raad geantwoord. Door mr. Van Bladeren is een pleitnotitie aan de Raad overhandigd.

2. De feiten

- 2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of niet behoorlijk gemotiveerd betwist alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staan tussen partijen de navolgende feiten vast.
- 2.2. Beklaagde heeft (zoals tevoren haar vader dat deed) de belangen behartigd van mevrouw T.A. R.-R. en beheerde haar onroerend goed portefeuille en deed voor haar verkooponderhandelingen. Klagsters zijn haar dochters en beklaagde is haar (achter)nicht. Bij beschikking van de kantonrechter van Groningen van 9 augustus 2011 is het vermogen van mevrouw R.-R. onder bewind gesteld waarbij mevrouw A. R. en mevrouw H.C. R. tot bewindvoerders zijn benoemd.
- 2.3. Met betrekking tot de onroerende zaak aan de B-straat 27 – 27a te G (welk pand in eigendom toebehoorde aan mevrouw R.-R. heeft beklaagde in 2009 in haar opdracht werkzaamheden als verkopend makelaar verricht.
In het voorjaar van 2009 was de eigenaar van een naastliggend pand geïnteresseerd in de verwerving ervan en bood hij, middels zijn makelaar, M. V. van V Bedrijfsmakelaars, een bedrag van € 525.000,- k.k. Beklaagde achtte dit bod ongenoegzaam en heeft in overleg met mevrouw R. het bod van de hand gewezen.

In het najaar van 2009 was mevrouw R. alsnog genegen het pand te verkopen en beklaagde bood het aan voor een bedrag van € 650.000,- k.k. Makelaar V deed een tegenbod van € 615.000,- met als conditie dat de eigendomsoverdracht dan vóór Kerstmis 2009 diende plaats te vinden. Dit tegenbod is niet aanvaard door verkoopster en de transactie vond geen doorgang.

- 2.4. Eind maart 2011 benaderde makelaar V. beklaagde opnieuw en vroeg of mevrouw R. nog steeds bereid was om het pand te verkopen. Een en ander is begin april 2011 door beklaagde met mevrouw R. besproken die vasthield aan een verkoopbedrag van € 650.000,-. De gegadigde deed vervolgens een finaal tegenbod van € 640.000,- met als datum levering medio juli 2011. Beklaagde heeft dit tegenbod met mevrouw R. besproken en deze besloot de bieding te aanvaarden, hetgeen door beklaagde aan makelaar V. werd doorgegeven die de overeenstem-

ming op 20 april 2011, zonder het maken van een voorbehoud, bevestigde.

- 2.5. Ruim een week later werd beklagde gebeld door klagster D. R. die er bezwaar tegen maakte dat de betreffende koopovereenkomst was gesloten en die wenste dat de transactie ongedaan zou worden gemaakt. Volgens mevrouw D. R. zou zij - hetgeen beklagde ontkent - al eind 2010 aan beklagde hebben meegedeeld dat haar moeder leed aan de ziekte van Alzheimer en dat haar geestesvermogen sterk achteruit ging. Volgens mevrouw D.R. zou beklagde over transacties boven €1.000- eerst overleggen met haar of haar zuster A. R..

Voorts zou op 28 april 2011 mevrouw D. R. beklagde de instructie hebben gegeven dat zij haar verkoopactiviteiten diende te staken maar vernam zij toen dat de transactie reeds rond was. In dat telefoongesprek wees mevrouw D. R. (opnieuw) op de dementie van mevrouw R.-R. en antwoordde beklagde dat zij daarvan niet op de hoogte was en dat zij dat ook niet had gemerkt. Volgens klagsters zou mevrouw R.-R. tegen haar hebben gezegd dat beklagde bezig was met verkoopacties en dat zij beslist niet verkocht had en ook niet wilde verkopen.

- 2.6. Na dit telefoongesprek heeft beklagde contact opgenomen met makelaar V. om hem de situatie uit te leggen en de mogelijkheid van een annulering van de transactie te bespreken. Vervolgens is de koper in verweer gekomen en heeft hij bij brief van 30 april 2011 (abusievelijk gedateerd 30 januari 2011) aangegeven dat hij nakoming van de overeenkomst wenste, mede in verband met het feit dat hij reeds diverse financiële verplichtingen was aangegaan. Toen ook de advocaat van koper een aansprakelijkstelling deed uitgaan vanwege de schade die koper zou lijden bij annulering van de transactie en daarbij procedures in het vooruitzicht stelde, heeft beklagde, na overleg met haar opdrachtgeefster en klagsters, bericht dat de transactie zou worden nagekomen.

3. De klacht

- 3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven houdt de klacht in dat beklagde anders heeft gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt doordat zij:
- a. bemiddeld heeft bij verkoop van het pand aan de B-straat 27 – 27a te G zonder ter zake een verkoopopdracht te hebben verkregen;
 - b. dat zij haar bemiddelingsactiviteiten heeft voortgezet ondanks het feit dat aan haar was megedeeld dat verkoopster leed aan de ziekte van Alzheimer en dat zij zonder overleg met de gezamenlijke kinderen geen onherroepelijke transactie mocht aangaan.

4. Het verweer

- 4.1. Beklagde ontkent anders te hebben gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt en merkt tot haar verweer het navolgende op.
- 4.2. Beklagde had al sedert begin 2009 overleg over de verkoop van het pand aan de B-straat 27 – 27a te G met mevrouw R.-R. en er was voor haar geen enkele aanwijzing dat mevrouw haar eigen belangen niet behoorlijk kon behartigen. De prijs waarvoor de transactie uiteindelijk tot stand is gekomen, was zeer behoorlijk te noemen en zij heeft gehandeld in het belang van haar

opdrachtgeefster.

- 4.3. Toen op 28 april 2011 beklagde werd opgebeld door mevrouw D.R. die het onbegrijpelijk vond dat er een koopovereenkomst was gesloten, heeft beklagde haar de situatie uitgelegd. Op de opmerking dat in december 2010 al tegen beklagde zou zijn gezegd dat mevrouw haar eigen belangen niet kon behartigen heeft beklagde geantwoord dat deze mededelingen niet aan haar zijn gedaan.
- 4.4. Beklagde heeft getracht in overleg met de koper tot een ontbindingsregeling te komen in deze kwestie maar dat is niet gelukt.
Over de mogelijke verkoop heeft beklagde telkenmale contact onderhouden met haar opdrachtgeefster en zij heeft de voorstellen met haar besproken, die uiteindelijk met consent van mevrouw R.-R. tot een overeenkomst hebben geleid.
- 4.5. Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft beklagde daaraan toegevoegd dat zij het onaannemelijk acht dat mevrouw R.-R. al in december 2011 tekenen van Alzheimer had omdat zij in die maand samen met haar (beklaagdes) vader een groepsreis heeft gemaakt naar Praag waarbij geen medische begeleiding aanwezig of noodzakelijk was. In Praag hebben haar vader en mevrouw een cultureel programma afgewerkt waaronder het bezoek aan een opera.
Tijdens de gesprekken met mevrouw had beklagde geen enkele aanwijzing dat zij niet wist waar zij mee bezig was.
- 4.6. Beklagde ontkent klachtwaardig te hebben gehandeld.

5. De beoordeling van het geschil

- 5.1. De klacht richt zich tegen mevrouw M. Z., makelaar o.g. te G die aangesloten makelaar NVM is. De Raad van Toezicht Groningen is derhalve bevoegd om van deze klacht kennis te nemen.
- 5.2. De kern van de klacht betreft de vraag of beklagde onder de feitelijke omstandigheden als door klaagsters gesteld, als behoorlijk makelaar handelde toen zij een verkooptransactie bevorderde met betrekking tot het pand aan de B-traat 27 – 27a te G.
- 5.3. De vraag die daarbij cruciaal is, is of beklagde in het voorjaar van 2011 wist of had moeten begrijpen dat mevrouw R.-R. geestelijk niet bij machte was de transactie die aan haar werd voorgelegd te overzien. Uit de mededelingen van klaagsters zou kunnen blijken dat beklagde daarover door hen op de hoogte was gesteld voordat de koopovereenkomst tot stand kwam. Beklagde ontkent die relevante informatie te hebben gekregen.
- 5.4. Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft mevrouw D. R. tegenover de Raad mondeling bevestigd dat zij de mededeling over de geestestoestand van haar moeder in december 2010 aan beklagde heeft gedaan, hetgeen beklagde echter tegenover de Raad ontkent.
In de door klaagsters overgelegde e-mailcorrespondentie is geen bericht uit die periode die deze mededeling van mevrouw D. R. bevestigt.
- 5.5. Tussen beklagde (en daarvoor haar vader als makelaar) en mevrouw R.-R. bestond een beheerovereenkomst. Beklagde had de zakelijke besloemingen met betrekking tot de ver-

huur van een aantal panden van mevrouw R.-R. in haar portefeuille terwijl zij voorts voor mevrouw zakelijke (verkoop) transacties begeleidde.

In zoverre treft de stelling van klaagsters dat beklaagde geen uitdrukkelijke opdracht tot verkoop had geen doel

Er bestond een langjarige familiale en zakelijke betrekking met mevrouw R.-R. terwijl daarnaast met betrekking tot de verkoop van het pand aan de B-straat 27 – 27a een aantal jaren eerder ten behoeve van mevrouw verkooponderhandelingen waren gevoerd die niet tot resultaat leidden.

5.6. In zoverre heeft beklaagde daarom niet klachtwaardig gehandeld toen zij opnieuw door makelaar V werd benaderd over het bewerkstelligen van een verkooptransactie en zij daarover met mevrouw R.-R. gesprekken heeft gevoerd.

5.7. Dat mevrouw niet in staat zou zijn geweest haar belangen naar behoren te behartigen is voor de Raad niet komen vast te staan.

Eerder lijkt het erop dat mevrouw in een solidariteitsconflict is geraakt tussen haar nicht, beklaagde, en haar dochters en dat zij tegenover beklaagde een transactie accordeerde maar tegen haar kinderen, die dat bekritiseerden, ontkende.

De Raad neemt daarbij in overweging dat eerst in augustus 2011 er een vermogensbewind is ingesteld terwijl daarnaast met Kerst 2010 mevrouw nog samen met de vader van beklaagde zelfstandig een cultuurreis naar Praag heeft gemaakt. Het was in die periode dat de gesprekken van beklaagde met de makelaar van de koper en mevrouw R.-R. plaatsvonden en (later) de koop tot stand kwam.

5.8. Beklaagde had slechts te doen met behartiging van de belangen van mevrouw R.-R. en mocht afgaan op haar mededelingen. Dat klaagsters als familieleden het met de beslissing van hun moeder niet eens waren, is geen aspect dat naar het oordeel van de Raad op het moment van de totstandkoming van de koopovereenkomst voor beklaagde een rol speelde of mocht spelen.

5.9. Nu het voor de Raad niet onomstotelijk is komen vast te staan dat beklaagde in redelijkheid ervan op de hoogte was of moest zijn dat mevrouw R.-R. ten tijde van de onderhandelingen van beklaagde met makelaar V en de besprekingen daarover met mevrouw, geestelijk niet bij machte was in voldoende mate te overzien welke de consequenties van haar beslissingen waren, acht de Raad de klacht ongegrond.

5.10. De Raad zal uitspraak doen als na te melden.

6. De beslissing

6.1. De Raad verklaart de ingediende klacht ongegrond.

ALDUS gewezen te Groningen op 26 april 2012 door mr. B. van den Bosch, voorzitter, P.J. de Jong, makelaars lid en de secretaris mr. G.J. Niezink.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op 19 november 2012.

