

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Onvoldoende overleg opdrachtgever. Onafhankelijkheid.

Klaagster en haar ex-echtgenoot hebben beklaagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van hun woning verstrekt. Klaagster verwijt beklaagde dat hij haar belangen onvoldoende heeft behartigd. Beklaagde zou zich niet onpartijdig hebben opgesteld en zou onvoldoende met klaagster hebben gecommuniceerd.

De Raad overweegt dat beklaagde zich onvoldoende neutraal heeft opgesteld althans de schijn van partijdigheid heeft gewekt. Voorts is komen vast te staan dat beklaagde niet zorgvuldig met klaagster heeft gecommuniceerd.

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

mevrouw **P.**

tegen:

de heer **G.** ([naam makelaarskantoor])

1. Inleiding

Bij brief van 28 september 2013 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de “Raad”, gezonden. Blijkens dit dossier heeft mevrouw P., wonende te O., hierna te noemen “klaagster”, een klacht ingediend tegen de heer G. van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te G., hierna te noemen “beklaagde”.

Bij brief van 14 november 2013 heeft beklaagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 27 november 2013 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klaagster als beklaagde in persoon aanwezig. Klaagster werd vergezeld door haar vader, de heer P. en beklaagde door zijn kantorgenoot, de heer B. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Naam makelaarskantoor] is lid van de NVM en de heer G. is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

2. Feiten

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 volgende vast:

- de klacht heeft betrekking op de dienstverlening van beklagde in verband met de verkoopbegeleiding van een onroerende zaak staande en gelegen te G. (hierna: “de onroerende zaak”) van klaagster;
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de verkoop van de onroerende zaak staat het volgende vast:
 - klaagster en haar (voormalig) echtgenoot, de heer V., hierna te noemen “(voormalig) echtgenoot”, zijn ieder voor de helft eigenaar van de onroerende zaak;
 - op 17 februari 2012 hebben klaagster en haar (voormalig) echtgenoot [het makelaarskantoor] opdracht gegeven tot het bemiddelen bij de verkoop van de onroerende zaak. De vraagprijs is in de opdrachtbevestiging vastgesteld op een bedrag van € 595.000,-- kosten koper;
 - de opdracht is uitgevoerd door beklagde;
 - op 26 juni 2013 heeft beklagde naar de advocaat van de ex-echtgenoot van klaagster een brief gestuurd, voor zover in deze relevant, inhoudende:

“ ...
Op dit moment is er een kandidaat koper die een bod heeft gedaan op de onroerende zaak (red) van € 438.000,-- k.k. onder voorbehoud verkoop woning (...). Wij zijn van mening dat een verkoopprijs van € 445.000,-- k.k. zeer reëel is.”
 - bij brief van 18 juli 2013 heeft klaagster de opdracht tot verkoop ingetrokken. Per e-mail heeft klaagster beklagde, voor zover in deze relevant, bericht:

“ ...

Op 6 februari 2012 heb ik per mail aangegeven dat beklaagde (red.), verkopend makelaar, zonder mijn toestemming privé – informatie over de ernstige ziekte van mijn vader aan mijn ex-man had doorgegeven. Verder heb ik mijn beklag gedaan over het meegaan van de verkopende makelaar met de eisen en wensen van mijn ex-man, het belasten van mij met allerlei “doem” scenario’s over het persoonlijk failliet gaan en het onder druk zetten om vanuit mijn ex-man de vraagprijs van de koopwoning nogmaals behoorlijk te verlagen. Op bovenstaande mail werd niet op gereageerd door beklaagde (red.).

Op 8 maart 2012 heb ik per mail nogmaals aangegeven dat ik niet tevreden ben over de gang van zaken wbt de verkoop van het huis. Ik vond en vind dat beklaagde (red.) niet onafhankelijk in de verkoop van de gezamenlijke koopwoning staat. Ik wilde de samenwerking opzeggen en een makelaar zoeken die zich wel professioneel, onafhankelijk kan opstellen en onze beiden belangen kan behartigen. Op deze mail heeft beklaagde (red.) wel gereageerd en na een telefoongesprek heeft beklaagde (red.) beterschap beloofd om onze beiden belangen te behartigen. Ik ben na deze belofte doorgedaan met de samenwerking en heb de opdracht tot verkoop van de woning bij beklaagde (red.) gelaten.

In maart 2012 stond de koopwoning te koop voor 595.000 euro, dit was het huis waard volgens beklaagde. Op 21 augustus 2012 hebben wij beiden met een prijsverlaging voor de koopwoning ingestemd, van 595.000 euro naar een vraagprijs van 535.000 euro, dit is een verlaging van 60.000 euro. Wij hebben een prijsreductie toegepast van net zoveel als het volgens concurrerende huizen aan de [adres]. Uit een taxatierapport van beëdigd makelaar de heer E. (red.) kantoorhoudend in G., die notabene de koopwoning in februari 2013 op verzoek van mijn

ex-man, op een marktwaarde van 485.000,00 euro heeft getaxeerd blijkt na recent telefonisch overleg dat deze marktwaarde, zij het met een kleine bijstelling, nog steeds actueel is en blijkt dat genoemde taxatiewaarde slechts enkele procenten lager te liggen, te weten € 475.000,-. Dus nog ver boven de overhaaste en onder druk gedane prijs van € 445.000,- in juni 2013.

Op 12 juni 2013 heb ik initiatief genomen en mijn ex-man gebeld om rustig te overleggen over de verkoop van het huis, we hebben in overeenstemming een tegenbod (van 460.000,0) aan de potentiële kopers gedaan. Vervolgens hadden mijn ex-man en beklagde (red.) niet het fatsoen om mij in de daarop volgende 2 weken te bellen of mijn voicemail in te spreken en verder te overleggen. Mijn ex-man heeft met beklagde (red.) zonder mij daarover in te lichten een “tegenbod” van 445.000,- euro besproken en heeft een kort geding tegen mij aangespannen. Beklagde (red.) heeft (zonder mij hierover in te lichten) voor dit kort geding een verklaring afgegeven met daarin volgens hem een reële waarde van de woning van 445.000,0 euro, een prijs waar de potentiële kopers wel akkoord mee zouden gaan. Dit is een verlaging van 150.000,00 euro op de eigen gestelde vraagprijs in 2012 van beklagde (red.) en deze verlaging is voor mij niet meer serieus te nemen.

Daarbij is de beklagde (red.) niet voor mijn belangen opgekomen door zonder mijn weten een verklaring ten behoeve van mijn ex-man aan de rechtbank af te geven en staat beklagde (red.) dus partij in de verkoop van onze woning.

*Door deze verklaring heb ik onder druk moeten instemmen met een tegenbod aan de potentiële kopers van 445.000,- euro.
(...)”*

3. Klacht

Klaagster is van mening dat beklagde:

- a) zich niet onpartijdig heeft opgesteld;
- b) niet goed althans onvoldoende met klaagster heeft gecommuniceerd en geen inhoud heeft gegeven aan zijn informatieplicht zowel voor als na opzegging van de opdracht. Beklaagde zou klaagster niet of te laat op de hoogte brengen van eventuele geïnteresseerden, nieuwe kopers, bezichtigingen en onderhandelingen.

4. Verweer

Ten aanzien van klachtenonderdeel a

Beklaagde heeft betwist dat hij zich partijdig heeft opgesteld en heeft gesteld dat hij zich professioneel en neutraal heeft gedragen. Beklaagde is van mening dat klaagster hem ten onrechte onderwerp heeft gemaakt van de geschillen welke spelen tussen klaagster en haar voormalig echtgenoot.

Beklaagde is van mening dat hem ten aanzien van de brief van 26 juni 2013, aan de advocaat van de voormalig echtgenoot van klaagster, geen verwijt kan worden gemaakt. Beklaagde heeft in die brief een antwoord gegeven op de vraag van de advocaat van de voormalig echtgenoot van klaagster. Indien de advocaat van klaagster aan hem een vergelijkbare vraag zou hebben geformuleerd, zou hij niet anders hebben gehandeld.

Beklaagde heeft betwist dat klaagster onder druk van de inhoud van de brief van 26 juni 2013 heeft ingestemd met de verkoopprijs van € 445.000,00. Beklaagde heeft medegedeeld wat volgens hem op dat moment een reële verkoopprijs was. Voorts heeft beklagde gesteld dat klaagster werd bijgestaan door een advocaat, geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid aan te tonen of aannemelijk te maken dat de door beklagde gestelde waarde niet juist was en dat klaagster enkele maanden later heeft ingestemd met een verkoopprijs van € 430.000,00.

Beklaagde heeft aangegeven dat hij sedert 18 juli 2013 alleen in opdracht van de voormalig echtgenoot van klaagster zijn werkzaamheden heeft voortgezet.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Beklaagde heeft aangegeven dat de communicatie moeizaam verliep als gevolg van de meningsverschillen tussen klaagster en haar voormalig echtgenoot. Nadat klaagster haar opdracht aan beklaagde had beëindigd hoeft hij klaagster niet meer te informeren.

Voor zover klaagster beklaagde verwijt dat hij niet wil samenwerken aan een collegiale verkoop, heeft beklaagde dit betwist en gesteld dat klaagster en haar voormalig echtgenoot eerst als opdrachtgevers overeenstemming moeten hebben over het verkooptraject alvorens makelaars kunnen samenwerken.

5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Klaagster heeft gesteld dat zij in de regel pas achteraf door beklaagde werd geïnformeerd en dat de contacten veelal via haar voormalig echtgenoot liepen. De voormalig echtgenoot van klager heeft meerdere malen met een kort geding gedreigd. In oktober 2013 is het daadwerkelijk tot een zitting gekomen en hebben partijen ter zitting een schikking getroffen. Op 16 december 2013 zal de woning worden geleverd.

Klaagster heeft meerdere malen haar onvrede over de communicatie geuit. De druppel die de emmer deed overlopen, was de brief van 26 juni 2013 van beklaagde aan de advocaat van de voormalig echtgenoot van klaagster.

Beklaagde heeft gesteld dat hij volledig te goeder trouw de brief van 26 juni 2013 heeft opgesteld. Beklaagde heeft desgevraagd geantwoord dat hij klaagster geen kopie van deze brief heeft doen toekomen noch vooraf overleg met klaagster hierover heeft gepleegd. Beklaagde heeft erkend dat twee weken voor 26 juni 2013 klaagster en haar voormalig echtgenoot een tegenbod aan potentiële kopers hebben gedaan van € 460.000,00. Beklaagde heeft betwist dat hij zich aangeboden heeft als getuige en kan zich niet herinneren dat hij mededelingen over de

gezondheidstoestand van de vader van klaagster aan haar voormalig echtgenoot heeft doorgespeeld.

6. **Beoordeling van de klacht**

Ten aanzien van klachtonderdeel a

De Raad is van oordeel dat het beklaagde, als opdrachtnemer van klaagster, niet vrij stond zonder overleg met klaagster de betreffende brief van 26 juni 2013 aan de advocaat van de voormalig echtgenoot van klaagster te sturen, nu voorzienbaar was dat die brief gebruikt zou kunnen worden in de tussen klaagster en haar voormalig echtgenoot spelende juridische procedure(s). Aldus heeft beklaagde zich onvoldoende neutraal opgesteld althans de schijn van partijdigheid opgewekt. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting is – gelet al op hetgeen onder klachtonderdeel a is overwogen – naar het oordeel van de raad komen vast te staan dat beklaagde niet zorgvuldig met klaagster heeft gecommuniceerd. De raad is voorts van oordeel dat beklaagde onduidelijkheid heeft laten bestaan over zijn positie na de brief van klaagster van 18 juli 2013. Nadien heeft beklaagde immers nog de belangen van de voormalig echtgenoot van klaagster behartigd, terwijl klaagster de opdracht had beëindigd. Dit klachtonderdeel is gegrond.

Nu beklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan een handeling als in artikel 31 bedoeld, komen de op de behandeling van de zaak vallende kosten in beginsel ten laste van beklaagde. De raad ziet geen aanleiding hier van af te wijken.

7. **Beslissing**

De raad verklaart de klachtonderdelen a en b gegrond en legt aan beklaagde de maatregel van berisping op.

De raad veroordeelt beklaagde verder tot betaling van de aan deze procedure verbonden kosten. De raad stelt de door beklaagde te betalen kosten vast op € 2.684,00. Deze kosten dienen binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze uitspraak betaald te worden aan het hoofdbureau van de NVM.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 27 november 2013 door de raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J.C.M. Klarenbeek RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).

voorzitter

secretaris