

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

Klager en zijn ex-echtgenote hebben beklagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van hun woning. Nadat na twee jaar een koper was gevonden, zijn problemen ontstaan over de verdeling van de restschuld die na de verkoop voor klager en zijn ex-vrouw zou overblijven. Klager wenste alleen in te stemmen met de verkoop indien de bank vooraf duidelijkheid zou geven over de hoogte van de restschuld die voor zijn rekening zou komen. De bank bleek hiertoe niet bereid. Uiteindelijk hebben de kopers alsnog van de aankoop afgezien en heeft beklagde zijn opdracht aan klager teruggegeven. Klager verwijt beklagde dat zijn dienstverlening op verschillende punten onder de maat is geweest. De Raad overweegt dat op basis van de stukken, het verhandelde ter zitting en de tegenstrijdige standpunten van partijen de gestelde verwijten niet kunnen worden vastgesteld. Toen bleek dat de bank vooraf geen duidelijkheid over de hoogte van de restschuld van klager zou verstrekken, heeft beklagde duidelijk aangegeven dat er voor hem een onwerkbaar situatie was ontstaan. Onder de gegeven omstandigheden had beklagde geen andere keus dan de verkoopopdracht aan klager terug te geven. Vanaf dat moment en gegeven de situatie dat klager alleen bereid was tot verkoop als hij vooraf duidelijkheid had van de bank over de restschuld, hoefde beklagde niet te reageren op berichten van mogelijke aspirant-kopers.

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

de heer **M.**

tegen

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

1. Inleiding

Bij brief van 7 januari 2014 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 de heer M., wonende te W., hierna te noemen “klager”, een klacht ingediend tegen de heer G. van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te W., hierna te noemen “beklaagde”.

Bij brief van 14 februari 2014 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 5 maart 2014 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager als beklagde in persoon aanwezig. Klager werd ter zitting bijgestaan door mr. X, advocaat te B. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Het 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 W. (hierna: “de woning”) van klager;
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de verkoop van de woning van klager staat het volgende vast:
 - klager en zijn ex-partner, hierna te noemen “de vrouw”, zijn eigenaar van de woning;
 - op 14 juni 2011 hebben klager en de vrouw (het kantoor van) beklagde opdracht gegeven tot het verlenen van diensten bij de verkoop van de woning. De vraagprijs is in de opdracht tot dienstverlening bij verkoop vastgesteld op een bedrag van € 307.500,-- kosten koper;
 - de vrouw is in 2013 toegelaten tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP);
 - op 7 mei 2013 heeft klager een email gestuurd naar beklagde, inhoudende:

“(…) Hedenavond heb ik moeten constateren dat er een rolgordijn op de vensterbank is achtergelaten en de ophanging van dit rolgordijn in zijn geheel is afgebroken, tevens is vastgesteld dat het raam in

dezelfde linker slaapkamer niet is afgesloten en de zolderdeur gedeeltelijk is afgesloten.

(...)

Het betreurt mij ten zeerste dat er zelf geen moeite wordt ondernomen om mij persoonlijk heden avond in kennis te stellen van 1) het rolgordijn en 2) hoe de bezichtiging is verlopen. (...)"

- op 17 mei 2013 heeft beklaagde de volgende e-mail gestuurd naar klager:

"(...) Conform je verzoek hierbij het voorstel van kandidaat kopers waarvoor ik je probeerde te bellen.

Ik heb mijn best gedaan om boven tafel te krijgen wat er nog voor ruimte in het eerdere bod zat (...) en kandidaat koper wil maximaal betalen 250.000 Euro kosten koper, met een overdracht bij de notaris in juni 2013 (zeer snelle afwikkeling) en ZONDER VOORBEHOUD voor het verkrijgen van een financiering!! Vooral dit laatste komt niet vaak voor in de huidige markt en brengt ons direct na ondertekening van de koopakte de zekerheid!!

Ik wil je hierbij nogmaals wijzen op het feit dat de laatste (...) verkochte vergelijkbare woningen op [straatnaam] prijzen hebben opgebracht van 242.750, 241.000 en 242.000 EURO, waarvan 1 zelfs een hoekwoning was. Tel daar bij op dat de burens van nummer 5 (met een uitbouw op de begane grond en 1^e verdieping!) aan onze kandidaat kopers hebben laten weten dat ze bereid zijn om flink te willen zakken (naar 235.000 a 240.000 EURO)..

Ons advies in de huidige markt is daarom heel duidelijk: laat deze kans niet voorbij gaan!!! Nadat jullie huis bijna 2 jaar te koop heeft gestaan is dit voor jullie allebei DE gelegenheid om op korte termijn e.e.a. af te wikkelen.

Ik heb dezelfde mail ook aan je ex-partner gemailld. Ik hoor graag op korte termijn jullie standpunt!"

- Beklaagde heeft op verzoek van klager bij e-mail van 3 juli 2013 klager geïnformeerd omtrent de reden van de tweede bezichtiging van een kandidaat-koper.
- Op 18 juli 2013 is door beklagde naar klager een concept koopakte toegestuurd. Voor zover in deze relevant heeft beklagde aan klager geschreven:

“Bijgaand doen wij u ter informatie een concept van de koopakte met toelichting toekomen inzake de onroerende zaak (red.).

Voor eventuele vragen of opmerkingen betreffende de koopakte verzoeken wij u vriendelijk contact met ons kantoor op te nemen.

Wij nemen per omgaande contact met u op voor de ondertekening van de originele akte.

Zoals telefonisch besproken heb ik van de bank ([bedrijfsnaam]) begrepen dat zij op basis van deze koopovereenkomst royement zullen verlenen (doorhaling van de hypotheek) de restschuld komt voor (maximaal) 50 % voor uw rekening.”

- De advocaat van klager heeft hierop, voor zover in deze relevant, aan beklagde bij e-mail van 18 juli 2013 geschreven:

“Dank voor uw bericht. De inhoud roept vragen op, omdat u kennelijk meer weet dan de bank met mij of klager communiceert. Er is immers nog helemaal geen duidelijkheid over de restschuld en de afwikkeling daarvan – althans dezerzijds niets bekend daarover – zodat ik bij deze stand van zaken klager nog niet positief kan adviseren over ondertekening van een overeenkomst.”

- Op 31 juli 2013 is door beklagde naar klager een e-mail gestuurd:

“Hierbij doen wij u toekomen de gewijzigde koopakte (..)

Verder is de koopakte zowel voor koper als bewindvoerder akkoord.

Koper heeft de voorwaarde gesteld dat de koopakte uiterlijk deze week ondertekend wordt door partijen.

Wij verzoeken u dan ook om uiterlijk vrijdag op ons kantoor langs te komen om de koopakte te ondertekenen (...).”

- Op 31 juli 2013 heeft de advocaat van klager beklagde laten weten dat zolang er nog geen “witte rook” van de bank is, klager wordt geadviseerd niet tot ondertekening van enige overeenkomst over te gaan.
- op 1 augustus 2013 heeft de bank het navolgende e-mail bericht naar de advocaat van klager gestuurd:

“(...) [naam bank] kan geen “witte rook” verschaffen. Dat hebben wij u herhaaldelijk medegedeeld.

Een eventueel overeenkomst tussen klager (red.) en [naam bank] over de restschuld die zou ontstaan na verkoop is afhankelijk van zijn financiële draagkracht én zijn “goeder trouw”. Met andere woorden; gebleken moet zijn dat hij er alles aan heeft gedaan om de eventuele restschuld zo laag mogelijk te laten zijn.

(...)

Klager (red.) berichtte ons zojuist dat morgenmiddag de koopovereenkomst ondertekend zal zijn door de bewindvoerder van de vrouw (red.) én de kopers. Alleen de handtekening van klager (red.) is dan nog nodig.

Zojuist hebben wij de beklagde verzocht om ons niet (meer) te betrekken in deze discussie. Wij zijn immers geen partij bij de koopovereenkomst en de overige partijen zijn immers vrij om te handelen zoals hen goed dunk. [Naam bank] heeft alleen bevestigd dat zij roeyement zal verlenen bij een verkoopopbrengst van EUR 250.000.

Pas zodra de woning is verkocht én geleverd voor EUR 250.000, zal [naam bank] in contact treden met u en/of klager om te bezien of partijen tot een vergelijk kunnen komen ten aanzien van de eventuele restschuld.

- o op 2 augustus 2013 heeft beklagde naar de kantoorgenoot van de advocaat van klager het navolgende e-mail bericht gestuurd:

“Voor om mij onbegrijpelijke redenen wordt vandaag door onze gezamenlijke cliënt, klager (red.), een koopovereenkomst willens en wetens om zeep geholpen. Kun u mij bevestigen dat uw kantoorgenoot op de hoogte is van onderstaande e-mail?!”

- Op 7 augustus 2013 heeft de advocaat van klager een e-mail gestuurd naar de bank [naam bank]

“(...) zoals u eerder bericht kan klager (red.) uiteraard pas verantwoord een handtekening onder een koopovereenkomst zetten als hij weet wat de precieze gevolgen daarvan zijn. De voorwaarde voor een gesprek, te weten dat eerst de koopakte getekend moet zijn en de woning geleverd is nimmer door u gecommuniceerd en blijkt ook nergens uit. (...)

Overigens ontgaat mij de bevoegdheid en de relevantie van de makelaar in deze. Zoals u bekend heeft klager (red.) mij aangezocht om de kwestie juridisch in goede banen te leiden en het optreden van de makelaar draagt daar helaas in het geheel niet positief aan bij. Ik ben dan ook verheugd te lezen dat u niet meer met hem verder communiceert.”

- op 9 augustus 2013 heeft de advocaat van klager beklagde de volgende e-mail gestuurd:

“De bank heeft aangegeven geen witte rook te geven vóór eventuele verkoop en levering. Dat betekent dat ik klager (red) niet positief kan adviseren over een overeenkomst, nu hij niet weet welke gevolgen daaraan uiteindelijk voor hem verbonden zijn. Het opgezadeld worden met een significante restschuld die klager (red.) voorzienbaar niet kan betalen leidt immers tot ernstige en problematische gevolgen. Ik heb de bewindvoerder van de vrouw (red) in elk geval ook laten weten dat klager niet tot ondertekening van de overeenkomst overgaat (...).”

- op 13 september 2013 heeft klager naar beklagde het navolgende bericht gestuurd:

*“Gisteravond heb ik tot mijn grote verbazing moeten constateren dat het verkoopbord t.b.v. de verkoop van de woning (red.) in zijn geheel is verwijderd. Gezien ik of de heer L, van u nog niet officieel schriftelijk hebben vernomen dat u zich terug trekt als verkopend makelaar **Eis** ik dat u zorg draagt dat het verkoopbord hedenmiddag te weten vrijdag 13-09-2013 wordt terug geplaatst aan de onroerende zaak (red).*

Ik wil u met klem onder de aandacht brengen dat u zich maximaal dient in te spannen voor u opdrachtgever en zich dient te conformeren aan de wensen, eisen van u opdrachtgever daar waar u werkzaam voor bent.

Gezien u enorme inzet welke u verricht voor de familie W. (red.) is het zeer aannemelijk dat u het verkoopbord heeft laten verwijderen, dit vanwege dat een deel of de gehele familie W. begin deze week is aangevangen met vakantie, op deze wijze ontleemt u mogelijk nieuwe kandidaten de informatie dat de onroerende zaak (red.) te koop staat. Het is volledig onacceptabel dat u zich in alle zaken richt tegen u opdrachtgever, het betuigt u en uw kantoor ook van zeer onprofessioneel gedrag.

Als we kijken naar het verleden waarin u en u kantoor hebben gefaald te weten: (...)

Nu de hierboven genoemde punten u onder de aandacht zijn gebracht vraag ik u dan ook om een gespecificeerde schriftelijke uitleg met bijbehorende onderbouwing van de hierboven genoemde punten alsmede een verklaring waarin is vastgelegd dat u en u kantoor zich vanaf heden conformeert aan u opdrachtgever ipv u zich conformeert aan de wensen en eisen van een eventueel aankopende partij. (...).”

- De advocaat van klager heeft beklagde op 19 september 2013 het volgende e-mailbericht gezonden:

“Vandaag trachtte ik u telefonisch te benaderen, zulks tevergeefs. Ik zou worden teruggebeld, maar ook dat is nog niet gebeurd.

Zoals u bekend maakt klager (red.) zich zorgen over de voortgang van het verkoopproces en uw inspanningen daarbij, mede gezien het feit dat de verkoopaanduidingen op het pand inmiddels zijn weggehaald. Ik verzoek u even met spoed opheldering te verschaffen.”

- op 25 september 2013 heeft beklagde het volgende e-mailbericht gestuurd naar klager en de vrouw:

“Hierbij wil ik u laten weten dat u een voor mij volkomen onwerkbaar situatie heeft weten te creëren.

U heeft mijn kantoor ruim 2 jaar geleden een opdracht tot dienstverlening bij verkoop gegeven en de markt heeft zich in de afgelopen 2 jaar, zeker qua prijsontwikkelingen niet heel positief ontwikkeld. Vanaf het moment dat er zich dan eindelijk een serieuze kandidaat-koper meldde, heb ik heel duidelijk naar u aangegeven waar we staan in de markt (zie mijn emailberichten van 17 mei j.l. en daarna) en uiteindelijk na veel getouwtrek over de uiteindelijk meer dan marktconforme koopprijs (250.000 euro) is er een (mondelijke) koopovereenkomst gesloten met voornoemde kandidaat kopers. Op het moment dat wij overgingen tot het opmaken en ondertekenen van de koopakte kwam er een onmogelijke voorwaarde van de kant van klager (red.) op tafel, die pas de koopakte wilde ondertekenen nadat hij een afspraak met de geldverstrekker zou hebben gemaakt over de “restschuld”. De geldverstrekker heeft de koopprijs door een eigen makelaar laten taxeren om te beoordelen of de koopprijs marktconform is en heeft vervolgens klager(red.) laten weten dat, dat het geval is en ook dat er geen sprake kan zijn van een deal met de bank over de restschuld voordat de overdracht van de woning bij de notaris en daarmee het doorhalen van de hypotheek gepasseerd zou zijn. Al met al reden voor de gemiddelde koper in de huidige markt om zich terug te trekken en heel snel een ander woonhuis te gaan zoeken... U doet er verstandig aan uw strijdbijl gezamenlijk voor 1 keer te begraven en deze kans om uw grootste gezamenlijke probleem, waarvoor wij ons inmiddels ruim 2 jaar hebben ingespannen, op te lossen! Ik wil nog maar eens benadrukken dat ook de burens op nummer 5, met een

grotere uitbouw en een betere ligging, inmiddels een koper hebben gevonden met een koopprijs van 240.000 euro!

Ik begreep dat u een kort geding tegen elkaar aan hebt gespannen op 09 oktober a.s. en verzoek u om mij z.s.m. te berichten of we deze zaak alsnog ten uitvoer kunnen laten brengen (tenzij de koper zich alsnog terug trekt). Zo niet dan stoppen we met de opdracht tot dienstverlening en kom ik met u tot een eindafrekening.”

- Op 26 september 2013 heeft de advocaat van klager een e-mail gestuurd naar beklaagde:

“Mijn hartelijke dank voor toezending van het onderstaande bericht. Dit kwam nogal als een verrassing, juist ook mede gezien in het licht van het feit dat ik ondanks herhaalde verzoeken maar niet wordt teruggebeld en zonder toestemming of medeweten van klager (red) al enige tijd geleden de verkoopaanduidingen door u zijn verwijderd.

(...)

Ook bent u bekend met het feit dat instemming met het behouden van een restschuld uit hoofdelijke betaling aan de bank voorzienbaar leidt tot insolventie bij klager (red.) Dit kan eenvoudig worden voorkomen, nu partijen samen wel tot nakoming en voldoening in staat zijn, maar elk afzonderlijk niet. Daartoe is ook een kort geding aanhangig gemaakt.

Meewerken aan een verkoop met een forse restschuld tot gevolg staat voor klager (red.) in essentie gelijk aan het tekenen van zijn financiële doodvonnis. De vraag is of de door u aangegeven lijn bij die stand van zaken dus wel echt zo verstandig is, reden waarom klager (red.) niet heeft ingestemd met verkoop en ook zelf actief op zoek is naar kopers.

(...)

Het lijkt mij dienstig dat u aangeeft welke inspanningen door u in de komende maanden worden gepleegd om tot betere verkoopresultaten in het belang van uw opdrachtgevers te komen. Het verwijderen van verkoopaanduidingen lijkt daarmee slecht te rijmen.”

- Op 27 november 2013 heeft mevrouw M. de volgende e-mail gezonden naar beklaagde:

“Ik heb afgelopen maandag telefonisch contact met u gehad over de woning.....(red.).

U vertelde mij dat een bezichtiging nog niet mogelijk was daar de koper en de verkoper in een gerechtelijke procedure zijn verwikkeld en dat u in de eerste week van december hierover meer zou weten. U gaf aan dat uiteindelijk de verkoop doorgang zou vinden. We hebben het erover gehad dat als de verkoop niet door zou gaan ik op een lijst gezet kan worden van kopers dit omdat het pand meerdere gegadigde kent.

Het pand heeft mijn interesse dus ik wil u vragen mij toe te voegen aan deze lijst om zodoende het pand te bezichtigen mocht de koop geen doorgang vinden.”

- o op 27 november 2013 is door mevrouw K. het volgende e-mailbericht gestuurd naar klager:

“Afgelopen weekend reden wij langs het S....zagen dat de woning (red.) te koop stond. Wij zijn toen gestopt (...), dit e-mail adres stond op het raam vermeld. (...)

Vandaag heb ik de makelaar gebeld, maar vond het een vreemd gesprek, ik vond dat ik u hiervan op de hoogte moest brengen d.m.v. dit bericht. De werkwijze ben ik niet zo gewend van een makelaar; het gesprek ging als volgt:

Ik belde als eerst naar het kantoor van beklagde (red.) rond half 10 om te vragen of ik een afspraak kon maken om een woning te bezichtigen, volgens de telefoniste was dit mogelijk, toen zij vroeg om welke woning het ging; zei ik: onroerende zaak (red.), toen viel het even stil en zei de telefoniste dat ik terug gebeld zou worden.

Rond 10 uur ben ik terug gebeld door H. de telefoniste, de bezichtiging kon toch niet doorgaan, omdat de onroerende zaak (red.) onder voorbehoud verkocht is, maar dat ze nog op 1 handtekening zaten te wachten.

En dat er een rechtszaak loopt.

“Oh dat is vervelend” zei ik, “ja daar zijn en worden wij ook niet blij van” zei de telefoniste.

Ik vroeg toen: "als de woning toch niet verkocht wordt, kunnen wij dan alsnog de woning bekijken?" Het antwoord van de telefoniste was:

"Nee want dat trekken wij onze handen ervan af."

Vond het erg vreemd allemaal, vooral om het feit dat er vermeld werd dat er op dit moment een rechtszaak loopt en dat ze hun handen ervan aftrekken als de koop niet doorgaat.

Vond dat ik u op de hoogte moest brengen van dit gesprek en dat ik dit nog nooit heb meegemaakt bij een makelaar.

Maar goed we zijn nog steeds geïnteresseerd in de onroerende zaak (red.). Bestaat er nog een mogelijkheid om de onroerende zaak (red.) te bezichtigen?"

- Op 9 december 2013 heeft klager beklagde het volgende bericht gestuurd:

"In de zitting van hedenmorgen is de rechtbank door de bewindvoerder van de vrouw (red.) in kennis gesteld van het volgende:

Donderdag 05-12-2013 heeft u de bewindvoerder (red.) medegedeeld dat de kandidaat koper mevrouw W. en de heer T. zich hebben teruggetrokken uit het verkoopproces, tevens heeft u in hetzelfde gesprek medegedeeld dat u zich terug trekt als verkopend makelaar. (...)

Ik vraag u per omgaande, doch uiterlijk voor donderdag 12-12-2013 openheid van zaken te verstrekken."

- Op 9 de december 2013 heeft klager ook de volgende e-mail gestuurd naar beklagde:

"Hierbij wordt u voor de aller laatste keer in de gelegenheid gesteld om zo spoedig mogelijk doch uiterlijk voor (...) 20 december 2013 (12 uur) schriftelijk, duidelijkheid en openheid van zaken te verstrekken op u laakbare werkwijze in het verkoopproces van de onroerende zaak (red.). (...).

Doordat u structureel weigert u medewerking en openheid van zaken te verlenen, hebben deze redenen mij doen besluiten in contact te

*treden met de NVM, welke in cc van deze mail mede in kennis worden gesteld van de gehele situatie en het aller laatste verzoek aan u schriftelijke re reageren voor 20-12-2013 (12 uur).(…)
Graag ontvang ik voor 20-12-2013 alle communicatie van u te weten (…)”*

- o Op 10 december 2013 heeft beklagde een e-mail gestuurd naar klager en de vrouw

*“Ik heb eind vorige week van de kopers te verstaan gekregen dat zij inmiddels een ander gaan huis kopen en helaas (…) afzien van de aankoop van de onroerende zaak (…)
Ik (…) heb eerder op 25 september j.l. een e-mail gestuurd waarin ik u duidelijk heb gemaakt hoe ik verder zal handelen.
Bij deze geef ik u de opdracht definitief terug en kunt u verder uw eigen verkoopstrategie bepalen.”*

3. Klacht

Klager is van mening dat beklagde tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot opdracht door te kort te schieten in de kwaliteit van de dienstverlening. Meer in het bijzonder verwijt klager beklagde dat hij:

- a. slecht toezicht heeft gehouden tijdens de bezichtiging van de onroerende zaak;
- b. ten onrechte geen contact meer heeft opgenomen met klager over de schade welke is ontstaan na de bezichtiging op 7 december 2013. Daarbij stelt klager dat hij tot heden de toegezegde vergoeding niet heeft ontvangen.
- c. alleen in overleg is getreden met de bank, de bewindvoerder van de vrouw en de kandidaat-kopers over de verkoop van de woning;
- d. de belangen van de kandidaat-kopers heeft laten prevaleren boven de belangen van klager;
- e. zich (ten onrechte) negatief heeft uitgelaten over de kwaliteit van de woning;
- f. klager en zijn raadsman heeft geïntimideerd ten aanzien van de verkoop van de woning voor eigen verkoopbelang;

- g. essentiële informatie aan klager heeft onthouden, waaronder:
- de verrichte inspanningen ten behoeve van de verkoop van de woning;
 - dat de vrouw reeds twaalf dagen akkoord was met de verkoop van de woning;
 - dat de vrouw besprekingen heeft gevoerd met de bank;
 - de wijzigingen in het verkoopcontract van de lijst van zaken (roerende zaken);
 - het feit dat de kandidaat-koper zich terug heeft getrokken in verband met de aankoop van een andere woning en beklagde zich als verkoopmakelaar terugtrekt. Dit terwijl de bewindvoerder van de vrouw hierover wel op 5 december 2013 is geïnformeerd;
 - dat er nieuwe belangstellenden zijn voor de onroerende zaak;
- h. diverse malen heeft gedreigd te stoppen met het begeleiden van de verkoop van de woning;
- i. ten onrechte een koopovereenkomst heeft opgesteld;
- j. informatie heeft verstrekt aan de bank. Klager stelt dat beklagde informatie van zijn advocaat heeft doorgestuurd naar de bank en de bank heeft geïnformeerd over de ondertekening van het koopcontract;
- k. klager in een kwaad daglicht stelt bij de collega van de advocaat van klager, de bewindvoerder, de vrouw, de advocaat van de vrouw, de bank en de behandelend rechter van de zitting van 9 oktober 2013;
- l. ten onrechte het verkoopbord heeft verwijderd. Daarnaast verwijt klager beklagde dat hij niet heeft gereageerd op zijn verzoeken om opheldering over de verwijdering van het verkoopbord van de woning;
- m. ten onrechte belangstellenden heeft geïnformeerd over de privé situatie, waaronder het bestaan van de gerechtelijke procedure, verkoopprocedure en meedeelt dat beklagde niet langer optreedt als verkopend makelaar op het moment dat de woning niet nu wordt verkocht;
- n. ten onrechte de door klager op 20 december 2013 verzochte stukken niet verstrekt;
- o. ten onrechte de verkoopopdracht heeft teruggegeven;
- p. ten onrechte weigert de woning aan nieuwe belangstellende te laten zien.
- q. medewerking verleent aan het opleggen van een forse restschuld aan klager;
- r. ten onrechte niet reageert op terugbelverzoeken en essentiële vragen.

4. Verweer

Ten aanzien van klachtenonderdelen a en b

Beklaagde heeft gesteld dat bij de bezichtiging van de woning op 7 december 2013 meerdere mensen aanwezig waren en dat deze mensen niet allemaal in zijn directe nabijheid zijn gebleven.

Beklaagde heeft erkend dat tijdens de bezichtiging van de woning een ophangklemmetje van een rolgordijn is beschadigd en een raam is open blijven staan. Beklaagde heeft aangegeven dat dit zeer ongelukkig is geweest en dat hij hiervoor excuses heeft aangeboden. Daarnaast heeft beklaagde gesteld dat is aangegeven dat de aspirant-kopers de schade zouden vergoeden.

Ten aanzien van klachtenonderdeel c

Beklaagde heeft betwist dat hij alleen contact heeft onderhouden met de bank, de bewindvoerder en de kandidaat-kopers. Beklaagde heeft gesteld dat uit de door klager overgelegde e-mails volgt dat hij veelvuldig contact heeft gehad met klager.

Daarnaast heeft beklaagde gesteld dat hij een enkele keer contact heeft gehad met de bank, maar dat hij dit heeft gecommuniceerd aan klager en zijn advocaat.

Ten aanzien van klachtenonderdeel d

Beklaagde heeft gesteld dat hij nimmer de belangen van een koper boven een opdrachtgever stelt en dat hij dat ook in het onderhavige geval niet heeft gedaan. De voorgestelde koopprijs was gunstig en marktconform.

Ten aanzien van klachtenonderdeel e

Beklaagde heeft betwist dat hij zich negatief heeft uitgelaten over de kwaliteit van de woning.

Ten aanzien van klachtenonderdeel f

Beklaagde heeft voorts betwist dat hij klager of zijn advocaat heeft geïntimideerd vanwege eigen verkoopbelang. Beklaagde is van mening dat hij in zijn e-mails aan klager heeft aangegeven dat het bod van de kandidaat-kopers goed was gelet op de omstandigheden en dat hij dan ook duidelijk alleen de belangen van verkopers (klager en de vrouw) voor ogen had.

Ten aanzien van klachtonderdelen g en j

Beklaagde heeft gesteld dat hij essentiële informatie heeft gedeeld met de vrouw, de bewindvoerder én klager. Dit volgt volgens beklagde uit de stukken welke klager zelf heeft overgelegd.

Voorts heeft beklagde gesteld dat de bewindvoerder van de vrouw telefonisch contact met hem heeft gezocht om te informeren of de potentiële kopers nog steeds interesse hadden. Beklaagde heeft klager op de hoogte gesteld van het feit dat de vrouw akkoord ging met de verkoop.

Beklaagde heeft aangegeven dat de wijziging in de concept koopovereenkomst betrekking had op de warmwatervoorziening die door de bewindvoerder van de vrouw is toegevoegd. Er was sprake van huurkoop c.q. lease.

Ten aanzien van klachtonderdelen h en o

Beklaagde is van mening dat hij zijn werkzaamheden niet goed kon uitvoeren, omdat klager geen medewerking verleende aan de verkoop van de woning. Nu klager willens en wetens een onwerkbaar situatie heeft gecreëerd, zag beklagde zich genoodzaakt de verkoopopdracht terug te geven.

Ten aanzien van klachtenonderdeel i

Beklaagde heeft gesteld dat klager op 3 juli 2013 in een persoonlijk gesprek heeft aangegeven dat hij de woning wilde verkopen, maar dat hij wel wilde proberen vooraf met de bank een regeling te treffen over de restschuld.

Gelet hierop is beklaagde van mening dat hij terecht een koopovereenkomst heeft opgesteld.

Ten aanzien van klachtenonderdeel k

Het is beklaagde niet duidelijk wat klager bedoelt met deze klacht. Beklaagde heeft betwist dat hij met de e-mail aan de kantoorgenoot van de advocaat van klager, klager in een kwaad daglicht heeft gesteld. Beklaagde heeft alleen willen aangeven dat hij het onverstandig vond dat klager alsnog van de verkoop van de onroerende zaak wilde afzien.

Ten aanzien van klachtenonderdeel l

Beklaagde heeft ter zake dit klachtenonderdeel verwezen naar zijn e-mail van 25 september 2013 aan (de advocaat van) klager en de (bewindvoerder van de) vrouw.

Ten aanzien van klachtenonderdeel m

Beklaagde heeft betwist dat hij de privacy van klager heeft geschonden.

Ten aanzien van klachtenonderdeel n

Beklaagde heeft gesteld dat hij de e-mail berichten van de vrouw niet heeft doorgestuurd naar klager vanwege een mogelijke schending van privacy. Beklaagde heeft gesteld dat hij evenmin de gegevens van klager heeft doorgestuurd. Dit zou geheel in lijn zijn met eerder gemaakte afspraken.

Ten aanzien van klachtenonderdeel p

Beklaagde heeft gesteld dat hij alle geïnteresseerden voor 10 december 2013 de woning heeft laten bezichtigen. Nadien was dit niet mogelijk nu hij de opdracht had teruggegeven en dit aan geïnteresseerden heeft kenbaar gemaakt.

Ten aanzien van klachtenonderdelen q

Beklaagde heeft betwist dat hij medewerking heeft verleend aan de bank voor het opleggen van een restschuld. Beklaagde is van mening dat hij aan zijn inspanningsverplichting heeft voldaan door er naar te streven de woning te verkopen voor de hoogst haalbare prijs.

Ten aanzien van klachtenonderdeel r

Beklaagde heeft betwist dat hij niet zou hebben gereageerd op essentiële vragen en terugbelverzoeken van klager.

Beklaagde heeft ten slotte gesteld dat klager weigerde met hem te communiceren over het kort geding met de vrouw en dat hij dan ook niet heeft gereageerd op de in zijn ogen bijzondere berichten van de advocaat.

5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

De gemachtigde van klager heeft desgevraagd gesteld dat de klacht in de kern neerkomt op het verwijt dat de kwaliteit van de dienstverlening onder de maat is geweest. Meer in het bijzonder verwijt klager beklagde dat hij meerdere malen, zonder medeweten en/of toestemming van klager contact heeft opgenomen met de bank alsmede dat door beklagde de toezegging is gedaan dat de bank maximaal 50% van de restschuld op klager zal verhalen. De bank heeft dit niet toegezegd. Daarbij heeft beklagde toch geprobeerd de koopovereenkomst er doorheen te drukken en daarbij dus klager onvoldoende geïnformeerd. De (bewindvoerder van de) vrouw en de bank heeft beklagde wel geïnformeerd. Vervolgens is het te koop bord uit de tuin verwijderd en zijn andere geïnteresseerden door beklagde afgewimpeld. Klager heeft aangegeven dat hij nimmer heeft ingestemd met de verkoopprijs van € 250.000,00. De vrouw heeft nog tevergeefs een kort geding aanhangig gemaakt om vervangende toestemming tot verkoop te krijgen. Deze vordering is afgewezen, omdat niet de vrouw, maar haar bewindvoerder deze vordering in had moeten stellen. De woning staat al drie jaar te koop en de eerste vraagprijs bedroeg € 307.000,00. Op 7 maart 2014 wordt de woning bij executie geveild.

Beklaagde heeft gesteld dat er pas na 2 jaar een serieuze kandidaat koper voor de woning was, maar dat hij niet op eigen houtje de koopovereenkomst heeft opgesteld. Beklaagde heeft begrepen dat klager akkoord was, maar graag voor de levering duidelijkheid wilde hebben van de bank. Beklaagde heeft aangenomen dat de verkoop doorgang zou vinden als er een regeling met de bank zou worden getroffen. De bank bleek niet bereid voor de verkoop duidelijkheid over een regeling te willen geven; dit kan beklagde niet worden aangerekend. Vervolgens diende er een kort geding op initiatief van de vrouw tegen klager. Beklaagde heeft klager tevergeefs gevraagd hem op de hoogte te houden. Beklaagde heeft aangevoerd dat hij op uitdrukkelijk verzoek van partijen separaat met (de advocaat van) klager en (de bewindvoerder van) de vrouw communiceerde. Beklaagde heeft betwist dat de personen, waarvan klager e-mail berichten heeft overgelegd, hem hebben benaderd.

6. Beoordeling van de klacht

De Raad ziet aanleiding de klachtonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen. De kern van de klacht van klager is dat hij van mening is dat de kwaliteit van de dienstverlening van beklagde onder de maat is. Op basis van de stukken, het verhandelde ter zitting en de tegenstrijdige standpunten van partijen kunnen de gestelde verwijten, meer in het bijzonder dat de kwaliteit van de dienstverlening van onder de maat is geweest, niet worden vastgesteld. Klager is in zijn communicatie met beklagde onduidelijk geweest over zijn (voorwaardelijke) instemming met het aanbod van € 250.000,00. Deze onduidelijkheid heeft ertoe geleid dat beklagde een koopovereenkomst heeft opgesteld en de voormalig partner van klager een procedure aanhangig heeft gemaakt. Beklaagde heeft – toen hem duidelijk werd dat klager alleen zou instemmen met een verkoop indien de bank vooraf duidelijkheid zou geven over de verdeling van de restant schuld en de bank hiertoe niet bereid bleek – duidelijk aan klager gecommuniceerd dat er voor hem een onwerkbaar situatie is ontstaan. In de gegeven omstandigheden had beklagde geen andere keus dan de verkoopopdracht aan klager terug te geven. Vanaf dat moment en gegeven de situatie dat klager alleen bereid was tot verkoop als hij vooraf duidelijkheid had van de bank omtrent de restschuld, hoefde beklagde niet te reageren op berichten van mogelijke aspirant kopers.

Beklaagde had er overigens naar het oordeel van de Raad beter aan gedaan indien hij niet aan klager had bevestigd dat hij van de bank heeft begrepen dat de restschuld voor maximaal 50% voor klagers rekening zou komen. Nu klager deze mededeling slechts ter kennisneming heeft aangenomen en er geen negatieve gevolgen voor klager uit deze mededeling zijn gevloeid, leidt dit evenmin tot gegrondheid van de klacht.

Gelet op het vorenstaande acht de Raad de klacht ongegrond.

7. Beslissing

De raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 5 maart 2014 door de raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).

voorzitter

secretaris