

## **Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.**

*Klaagster heeft beklagde een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van een woning verstrekt. Klaagster verwijt beklagde dat hij op verschillende punten in de uitvoering van zijn opdracht is tekortgeschoten.*

*De Raad overweegt dat de communicatie met klaagster zonder meer anders en beter had gekund maar dat beide partijen zich dat moeten aantrekken. Dat beklagde zich in tuchtrechtelijk opzicht laakbaar heeft gedragen is niet komen vast te staan.*

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

mevrouw **S.**

tegen

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

### **1. Inleiding**

Bij brief van 3 maart 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 mevrouw S., wonende te M., hierna te noemen “klaagster”, een klacht ingediend tegen de heer T. van het makelaarskantoor [naam makelaarskantoor], gevestigd te M., hierna te noemen “beklaagde”.

Bij brief van 17 maart 2014 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 16 april 2014 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klaagster als beklagde in persoon aanwezig. Klaagster werd ter zitting vergezeld door de heer R., makelaar te M. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Naam makelaarskantoor] is lid van de NVM en de heer T. 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 beklaagde in verband met de verkoopbegeleiding van een onroerende zaak, staande en gelegen te M. (hierna: “de woning”);
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de verkoop van de woning staat het volgende vast:
  - de woning maakt deel uit van de nalatenschap van wijlen mevrouw W., hierna te noemen “erflaatster”. Zij is overleden op 14 juni 2012 te R.
  - de verklaring van erfrecht van 29 september 2012 vermeldt onder meer  
:

*“De overledene heeft één dochter achtergelaten, te weten: mevrouw G.  
(...)”*

*Volgens de Nederlandse wet – mede gelet op voormelde uiterste wilsbeschikkingen – heeft de overledene als haar erfgenamen achtergelaten:*

- 1. Mevrouw G., voornoemd, voor drie/vierde (3/4<sup>de</sup>) onverdeeld aandeel; en*
- 2. Klaagster (red.) (...), voor één/vierde (1/4<sup>de</sup>) onverdeeld aandeel.  
(...)”*

*Bij gemelde uiterste wil heeft de overledene tot executeur benoemd: klagster (red.)”*

- Op 29 juni 2012 is door klagster en verweerder een overeenkomst ondertekend houdende “opdracht tot dienstverlening voor consumenten”, hierna te noemen: “de overeenkomst”. In de overeenkomst is, voor zover relevant bepaald:

*“Met betrekking tot de hoogte van de tarieven zijn opdrachtgever en het NVM-lid het volgende overeengekomen:*

1,7% excl. BTW

Met een minimum van € 2.000,-- excl. BTW.

*Op deze opdracht zijn van toepassing de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM en indien en voor zover daarvan hierboven niet is afgeweken. (...) Deze consumentenvoorwaarden zijn te downloaden middels de NVM-site.*

*(...)*

*3. De vraagprijs is bepaald op 240.000 v.o.n./k.k.\*) (...)*

*4. Met betrekking tot het intrekken van de opdracht door de opdrachtgever zijn partijen het volgende overeengekomen. Mocht de opdrachtgever de opdracht intrekken of opschorten dan is hij, naast de tot dan toe gemaakte kosten als, aan de makelaar een vergoeding verschuldigd van 10% van de courtage passend bij de laatste gehanteerde vraagprijs, maar ten minste € 750,-- excl. BTW. De aanloopkosten ten bedrage van € 395,-- excl. BTW zullen na het ondertekenen van de opdracht bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Deze kosten zijn onder meer ter dekking van bepalen van de verkoopwaarde, kadastrale recherche en kantoorkosten.”*

- Op 29 juni 2012 is de “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” door klaagster ondertekend.
- Uit het kadastraal bericht van de woning d.d. 28 juni 2012 volgt:

“Gerechtigde

EIGENDOM

De heer G.

(...)

Overleden op: 16-10-1997

(...)

Aantekening recht

Burgerlijke staat gehuwd

Erflaatster (red.)”

- Uit het kadastraal bericht van de woning d.d. 26 oktober 2012 volgt:

“Gerechtigde  
¼ EIGENDOM  
Klaagster (red.)  
(...)  
Gerechtigde  
¾ EIGENDOM  
Mevrouw G.”

- Op 22 februari 2013 heeft klaagster een brief gezonden naar beklaagde, waarin zij de opdracht heeft ingetrokken wegens het tekortschieten van beklaagde in de nakoming van zijn verplichtingen.
- Op 25 februari 2013 heeft beklaagde klaagster een nota ad € 907,50 gestuurd voor de intrekkingkosten betreffende de woning.
- Bij brief van 26 februari 2013 heeft klaagster beklaagde bericht dat zij van mening is dat hij in de dienstverlening tekort is geschoten.
- Verweerder heeft op deze brief gereageerd bij brief van 6 maart 2013.
- Bij brieven van 14 mei en 8 juli 2013 heeft beklaagde klaagster een betalingsherinnering doen toekomen.
- Bij brief van 19 september 2013 is door de deurwaarder aan klaagster een laatste sommatie verzonden met de aankondiging klaagster bij het uitblijven van betaling in rechte te betrekken.
- Op 14 november 2013 heeft beklaagde klaagster in rechte betrokken in verband met het onbetaald laten van zijn nota van 25 februari 2013.
- Op 3 februari 2014 heeft een comparitie van partijen plaatsgevonden bij de Rechtbank Rotterdam. Uit het proces-verbaal volgt dat het volgende is besproken:

*“Naar aanleiding van het debat tussen partijen met betrekking tot de bezwaren van klaagster (red.) tegen de nota van beklaagde (red.), zoals onder meer is vervat in haar brief aan beklaagde (red.) van 26 februari 2013, kondigt klaagster (red.) aan alsnog een klacht in te dienen met betrekking tot de daarin vermelde punten bij de Raad van Toezicht van de NVM. Klaagster (red.) zal zodra de beslissing op deze*

*klacht is gevallen, deze beslissing in het geding brengen en daaruit de juridische conclusies trekken die haar geraden voorkomen.”*

### 3. Klacht

Klaagster is van mening dat beklaagde tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot opdracht door:

- a. klaagster onvoldoende te begeleiden bij de totstandkoming van de overeenkomst van opdracht, door de algemene voorwaarden niet voorafgaand aan de ondertekening van de overeenkomst aan haar te verstrekken;
- b. heeft nagelaten een aantal essentiële stappen te zetten in het verkoopproces, door:
  - geen lijst van zaken voor te leggen of op te stellen;
  - geen vragenlijst voor de verkoop van een onroerende zaak voor te leggen of op te stellen;
  - geen vragenlijst voor de verkoop van een appartementsrecht voor te leggen of op te stellen;
  - geen advies te geven bij het verkoop gereed maken van de woning;
  - geen grondig onderzoek te doen alvorens de vraagprijs van de woning te bepalen.
- c. ten onrechte een kandidaat-koper niet te begeleiden tijdens een bezichtiging, door de kandidaat-koper de sleutel mee te geven, waardoor hij alleen de woning heeft bekeken en geen vragen heeft gesteld;
- d. de indruk te wekken ook voor de belangen van een potentiële koper op te komen;
- e. geen specifiek Kadaster onderzoek te verrichten;
- f. niet te reageren op verzoeken en/of voorstellen van klaagster, waaronder een kostenspecificatie te sturen van de aanloopkosten, een kopie van de vraagprijsvaststelling, vraagprijsaanpassing, vraagprijسادvies, ingevulde en ondertekende “Lijst van zaken, “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” en “Vragenlijst voor de verkoop van een appartementsrecht”.

Daarnaast stelt klagster dat beklaagde in strijd met de Algemene Consumentenvoorwaarden van de NVM een rente in rekening brengt van 1% per maand indien de declaratie niet binnen 7 dagen is voldaan.

#### 4. Verweer

##### Ten aanzien van klachtenonderdeel a

Beklaagde heeft gesteld dat de opdracht tot dienstverlening op 29 juni 2012 uitvoerig met klagster is besproken, alvorens zij tot ondertekening van de overeenkomst is overgegaan. Daarnaast stelt beklaagde dat in de overeenkomst staat dat de Algemene consumentenvoorwaarden NVM te downloaden zijn via de website van de NVM. Klagster heeft aan beklaagde kenbaar gemaakt dat dit geen probleem zou zijn.

##### Ten aanzien van klachtenonderdelen b en f

Beklaagde heeft gesteld dat hij de “vragenlijst voor de verkoop van een woning” en de “lijst van zaken” op 29 juni 2012 bij klagster heeft achtergelaten met het verzoek deze documenten in te vullen. Volgens beklaagde heeft klagster de lijsten ingevuld en ondertekend. De “VVE lijst” is niet door beklaagde overhandigd, omdat klagster deze lijst niet kon invullen.

Beklaagde heeft aangegeven dat hij op basis van het uitwisselingsoverzicht in Realworks en ervaringscijfers klagster heeft geadviseerd de vraagprijs van de woning te bepalen op een bedrag van € 170.000,00 en daarnaast heeft medegedeeld dat de opbrengst mogelijk ongeveer € 160.000,00 zou bedragen. Voorts heeft beklaagde gesteld dat hij bij herhaling aan klagster heeft medegedeeld dat de door haar genoemde vraagprijs te hoog was.

##### Ten aanzien van klachtenonderdeel c

Verweerder heeft – zo begrijpt de Raad – gesteld dat het hem niet bekend is dat aan een kandidaat-koper de sleutel is meegegeven om de woning zelf te gaan bezichtigen.

#### Ten aanzien van klachtenonderdeel d

Verweerder heeft betwist dat hij de belangen van een koper zou behartigen.

#### Ten aanzien van klachtenonderdeel e

Beklaagde heeft – onder verwijzing naar het Kadaster – gesteld dat er een eigendomswisseling van de woning heeft plaatsgevonden en hij recht heeft op courtage. Volgens beklagde heeft ook de juridische dienst van NVM aangegeven dat deze eigenaarswisseling dient te worden aangemerkt als transactie.

### **5. Mondelinge behandeling**

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Klaagster heeft gesteld bereid te zijn de nota van beklagde te betalen, mits beklagde aantoont dat hij zijn verplichtingen uit de overeenkomst van opdracht is nagekomen. Beklaagde heeft dit tot heden naar de mening van klaagster niet aangetoond. De thans aanhangige procedure bij de Rechtbank Rotterdam is aangehouden; de rechter kan op basis van de stukken niet vaststellen dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van beklagde. Klaagster heeft gesteld dat de vraagprijs van € 240.000,00 wellicht te hoog was, maar dat beklagde de vraagprijs wel heel snel wilde verlagen. Drie potentiële kijkers hebben tevergeefs beklagde geprobeerd te benaderen. De woning is recent verkocht voor een bedrag van € 118.000,00.

Beklaagde heeft op basis van onderzoek aan klaagster een richtprijs van € 160.000,00 - € 170.000,00 gegeven. Klaagster ging hier niet mee akkoord vanwege de investeringen die - in de woning waren gedaan. De woning mocht van klaagster niet onder de vraagprijs van € 240.000,00 in de verkoop worden gezet. Beklaagde heeft gesteld dat hij een gegadigde voor de woning had, die een prijs van € 140.000,00/ € 150.000,00 in gedachten had. Klaagster ging hier echter niet mee akkoord. Beklaagde heeft betwist dat hij niet bereikbaar was voor potentiële kopers. Beklaagde is van mening dat hij heeft gedaan wat hij moest doen. De brief van klaagster van 26 februari 2013 heeft beklagde op 6 maart 2013 gemotiveerd beantwoord. Nadien bleef klaagster dezelfde vragen stellen en heeft beklagde niet

meer gereageerd. Beklaagde heeft als extra service nog een kwestie die klagster met de VvE had voor haar opgelost.

## 6. **Beoordeling van de klacht**

Bij het beoordelen van klachten en de gronden waarop deze gebaseerd zijn, dient de Raad ervoor te waken zijn bevoegdheden als tuchtrechter te overschrijden.

Civielrechtelijke disputen zijn niet aan het oordeel van de Raad onderworpen.

Vorderingen terzake van civielrechtelijke disputen moeten in beginsel ingesteld worden bij de burgerlijke rechter of, wanneer dat is overeengekomen, bij een andere instantie. Dat betekent echter niet dat de Raad geen beslissingen kan geven die civielrechtelijke gevolgen kunnen hebben, indien de Raad van oordeel is dat er sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag.

### Ten aanzien van klachtonderdeel a

Klaagster heeft gesteld dat zij onvoldoende door beklaagde is begeleid bij de totstandkoming van de overeenkomst tot opdracht. De vraag of dit juist is, zal in een andere procedure aan de orde moeten worden gesteld. De Raad stelt vast dat sprake is van een ondertekende opdracht en dat beklaagde er van uit mocht gaan dat klagster heeft ingestemd met de rechten en plichten uit de overeenkomst tot opdracht en derhalve de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM behorende bij die overeenkomst. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

### Ten aanzien van de klachtonderdelen b, c, d, e en f

Uit de feitelijke gang van zaken kan de Raad niet concluderen dat beklaagde jegens klagster tekort is geschoten in de opdracht tot dienstverlening. De aanloopkosten die door beklaagde aan klagster in rekening zijn gebracht, zijn gebaseerd op de met klagster gemaakte afspraken zoals die volgen uit de getekende opdracht tot dienstverlening. Ook de overige door klagster gestelde verwijten kunnen niet worden vastgesteld. Deze klachtonderdelen zijn derhalve ongegrond.

De uitvoering van de opdracht is echter niet zonder ruis geweest. Een van de oorzaken lijkt een gebrek aan vertrouwen van klagster in beklaagde, de wijze waarop partijen met elkaar hebben gecommuniceerd en een verschil van mening



over de verkoopstrategie (te hanteren vraagprijs). Die wijze van communicatie had zonder meer anders en beter gekund, maar dat moeten beide partijen zich aantrekken. Er is echter niet komen vast te staan en klaagster heeft niet aannemelijk gemaakt – de lezing van partijen over de gang van zaken staat nogal tegenover elkaar – dat beklagde zich in tuchtrechtelijk opzicht laakbaar heeft gedragen.

## 7. **Beslissing**

De Raad verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 16 april 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