

Onvoldoende belangenbehartiging bij verkoop. Gebrekkige communicatie. Teveel aandacht voor koppeling verkoop aan aankoop.

Klager heeft zijn woning in verkoop bij beklagde. Door een gegadigde worden biedingen gedaan die verkoper afwijst. Als klager verneemt dat de gegadigde binnenkort voor langere tijd afwezig is, verzoekt hij zijn makelaar om snel te schakelen. Klager stelde als voorwaarde dat hij een bepaald door hem gewenst appartement zou kunnen verwerven. In de daarop volgende periode laat de makelaar door gebrekkige communicatie diverse steken vallen, o.a. door klager niet te adviseren van de koppeling tussen verkoop en aankoop af te zien, waardoor de gegadigde voor zijn woning het gevoel kreeg aan het lijntje te worden gehouden, reden waarom deze zijn bieding introk en een nader pand kocht. De klacht is gegrond.

BESLISSING inzake KLACHT van

de heer **M.A. van B.**, te N, klager

tegen:

A Makelaardij B.V., gevestigd te N, beklagde.

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij brief van 20 januari 2014 met drie bijlagen heeft door tussenkomst van de Afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM de heer M.A. van B. te N, hierna “klager”, bij de Raad een klacht ingediend tegen de besloten vennootschap A Makelaardij B.V. te N en lid van de NVM, hierna: “beklaagde”.
- 1.2 Bij brief van 13 september 2006 (lees: 2014) met negen bijlagen heeft beklagde tegen klacht verweer gevoerd.
- 1.3 Ter zitting van de Raad, gehouden te Utrecht op 3 oktober 2014 hebben partijen, beklagde vertegenwoordigd door de heer S, hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

2. De feiten

Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klager heeft op 22 oktober 2009 aan beklagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij verkoop van zijn woning aan de B-hove 27 te N. De vraagprijs is gesteld op € 274.500,00.
- 2.2 Op enig moment heeft klager de opdracht tot dienstverlening ingetrokken. Op 11 juni 2012 heeft hij de opdracht wederom aan beklagde verstrekt. De vraagprijs bedroeg tot 30 januari 2013 € 249.000,00, en is verlaagd tot € 239.500,00 en uiteindelijk tot € 224.900,00 k.k.

Op 14 november 2013 hebben de heer en mevrouw Van G, hierna: “de aspirant kopers”, de woning bezichtigd en daarop een bod van € 190.000,00 gedaan, dat door klager is afgewezen. Klager beoogde een opbrengst van € 220.000,00 k.k. Op 29 november 2013 hebben de aspirant kopers hun bod verhoogd tot € 205.000,00 k.k., dat eveneens door klager is afgewezen.

- 2.3 Op 29 december 2013 hebben de aspirant kopers hun bod verhoogd tot € 215.000,00 k.k. De aspirant kopers hebben op 3 januari 2014 beklagde gevraagd om een reactie op het bod. Beklaagdes medewerker H heeft het bod op 4 januari 2014 telefonisch aan klager doorgegeven en hem geadviseerd om het in het weekend te overdenken. Op dezelfde dag, kort na dit telefoongesprek, heeft klager H teruggebeld. Klager toonde zich geïnteresseerd en droeg op om “snel te schakelen”, omdat de aspirant-kopers later die maand voor twee maanden afwezig zouden zijn en klager voor de verkoop van de woning als voorwaarde stelde de aankoop van een bepaald appartement in het nieuwbouwproject E.
- 2.4 Het appartement, waarop klager zijn zinnen had gezet, was reeds aan een derde verkocht onder de zogenaamde no-risk-clausule, hetgeen meebrengt dat de verkoper bevoegd is de koopovereenkomst te ontbinden indien een betere bieding dan de overeengekomen koopprijs wordt ontvangen en de koper niet binnen zeven dagen na mededeling van de betere bieding verklaart de koopovereenkomst gestand te zullen doen.
- 2.5 Klager heeft op 6 januari 2014 het onder 2.5 genoemde appartement bezichtigd met beklagdes medewerker S. Klager heeft S vervolgens verzocht om nog diezelfde dag uitsluitel te verkrijgen over de bereidheid van de verkoper om voor een door klager te bieden prijs het appartement aan hem te verkopen en in dat geval te bevorderen dat de eerder gesloten koopovereenkomst met de derde zou worden ontbonden.
Voorts heeft klager aan S verzocht om aan de aspirant-kopers van zijn woning een laatste tegenbod van € 217.500,00 k.k. over te brengen, en om klager op 6 januari 2014 over een en ander te informeren.

De verkoper van het appartement heeft zich, na telefonisch contact met S en per e-mail op 6 januari 2014, op 7 januari 2014 bereid verklaard het appartement aan klager te verkopen, indien de eerdere koopovereenkomst met de derde zou kunnen worden ontbonden.

S heeft op 6 januari 2014 geen contact opgenomen met de aspirant kopers van klagers woning, noch heeft hij op die dag klager geïnformeerd. Op een SMS-bericht van klager op 6 januari 2014 heeft S niet geantwoord.

Op 7 januari 2014 heeft klager op beklagdes kantoor met H gesproken. Klager vernam dat de verkoper van het appartement akkoord was met verkoop aan klager, indien de eerdere koper diens koopovereenkomst niet gestand zou doen.

H heeft klager niet kunnen informeren over een contact dat S op 6 januari 2014 met aspirant-kopers van klagers woning zou hebben gehad. H was daarvan niet op de hoogte.

Bij e-mailbericht van 12 januari 2014 hebben de aspirant-kopers aan S onder meer medegedeeld:

“[...] Vrijdag 3 januari hebben wij gebeld met A Makelaardij omdat wij nog geen reactie hadden gekregen op ons bod echter de heer H was die dag niet aanwezig, er werd toegezegd een aantekening op deze zijn bureau te leggen.

Zaterdag 4 januari 's morgens gebeld met A Makelaardij en H was druk buitenshuis en niet te bereiken, wij konden het proberen tussen 14.15 en 14.30 uur op zijn 06-nummer.

Om 14.15 H gebeld op zijn 06 en H zegde toe contact op te nemen met verkoper.

Eind van de middag belde H met de mededeling dat verkoper het bod in overweging zou nemen en het weekend zou gebruiken om erover na te denken of hij de woning zou verkopen of de woning uit de verkoop terug te trekken. Maandag of uiterlijk dinsdag zouden wij verder horen.

Woensdag 8 januari niets meer vernomen van A om 9.30 uur maar weer bellen. H was telefonisch in gesprek we zouden worden teruggebeld. Om 12.30 uur niet teruggebeld dus weer zelf bellen. H was in de veronderstelling dat wij afgelopen maandag al gebeld waren door S. In ieder geval verkoper wil verkopen en mogelijk middelen naar € 217.500, had inmiddels een bezichtiging aan complex E gebracht maar op dat appartement rustte al een verkoop onder “no-risk-clausule”. Bij navraag van ons vertelde H dat als de 1^e koper het appartement kocht, verkoper Van B het appartement niet kon kopen, zijn woning aan de B-hove uit de verkoop zou nemen en wij dus het nakijken hadden.

Wij kregen nu, 8 januari, de indruk aan het lijntje te worden gehouden en afhankelijk zouden zijn van alles wat er wel en niet aan de andere kant speelde.”.

De aspirant kopers hebben op 8 januari 2014 een bod uitgebracht op een andere woning, welk bod is aanvaard. Op 9 januari 2014 hebben de aspirant kopers telefonisch aan H medegedeeld dat zij het bod op klagers woning introkken.

2.6 S heeft op aandrang van klager op 11 januari 2014 getracht de aspirant-kopers te overreden

als nog te besluiten klagers woning voor € 215.000,00 k.k. te kopen hetgeen dezen in het onder 2.9 genoemde e-mailbericht hebben geweigerd.

3. De klacht

- 3.1 De klacht houdt in dat beklaagde onvoldoende de belangen van klager, zijn opdrachtgever bij verkoop, heeft behartigd, doordat beklaagde niet, althans niet binnen toegezegde termijnen met klager en de aspirant-kopers heeft gecommuniceerd, als gevolg waarvan laatstgenoemde zich als kopers hebben teruggetrokken.
- 3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Beklaagde heeft tegen de klacht samengevat het volgende aangevoerd.
Klager wilde het bod van € 215.000,00 niet direct aanvaarden. Hij stelde voor de aanvaarding als voorwaarde de aankoop van het appartement M-hoeve 113. Hij vroeg ons aan de aspirant-kopers voor te stellen de koopprijs te middelen tot € 217.500,00. Op 7 januari 2014 heeft beklagde aan klager medegedeeld dat aankoop van het appartement mogelijk was onder het voorbehoud, dat de koopovereenkomst met een derde, die op basis van een no-risk-clausule had gekocht, zou kunnen worden ontbonden. Op 8 januari 2014 hebben wij contact gehad met de aspirant-kopers en hun het middelend bod van € 217.500,00 gedaan alsmede hen op de hoogte gebracht van de door klager gestelde voorwaarde verband houdend met de aankoop van het appartement M-hoeve 113. Op 9 januari 2014 hebben de aspirant-kopers hun bod ingetrokken. Klager was toen bereid het bod van € 215.000,00 direct te aanvaarden. Ondanks ons gesprek op 11 januari 2014 waren de aspirant-kopers niet meer te bewegen om de woning van klager te kopen.
- 4.2 De Raad stelt voorop, dat het verloop van de onderhandelingen tussen partijen niet ter discussie staat. Vaststaat dat klager op 4 januari 2014 het bod van € 215.000,00 van de aspirant-kopers eerst wilde aanvaarden, indien hij het appartement M-hoeve 113 zou kunnen kopen, waarover pas op een termijn van zeven dagen zekerheid zou zijn verkregen. In verband daarmee en omdat de aspirant-kopers eind januari 2014 voor langere tijd afwezig zouden zijn, heeft klager aan beklagde verzocht om snel te handelen, “te schakelen”.
Door het e-mailbericht van 12 januari 2014 van de aspirant-kopers is voldoende aannemelijk geworden, dat beklagde, bij wie de aspirant-kopers na hun bod op 29 december 2013 op 3 januari 2014 hadden gerappelleerd, op 8 januari 2014 aan de aspirant-kopers het middelend bod van € 217.500,00 hebben gedaan, onder het voorbehoud, dat klager het appartement M-hoeve 113 zou kunnen kopen.

Naar het oordeel van de Raad is beklagde in en tijdens de onderhandelingen met de aspirant-kopers in januari 2014 niet als een professionele en deskundige NVM-makelaar opgetreden. Beklaagde is tekortgeschoten in zijn communicatie met klager en de aspirant-kopers. Anders dan verzocht heeft beklagdes medewerker S niet op 6 januari 2014 aan de aspirant-kopers het

bod van € 217.500,00 gedaan, noch heeft hij klager geïnformeerd over de aankoop van het appartement M-hoeve 113 en het bod van € 217.500,00 aan de aspirant-kopers. Toen klager op 6 januari 2014 op beklagdes kantoor sprak met haar medewerker H, kon deze klager over het contact met aspirant-kopers niet nader informeren en heeft hij evenmin nadere actie ondernomen. Op 8 januari 2014 hebben de aspirant-kopers, die ondanks een rappel op 3 januari 2014 nog geen antwoord van beklagde hadden gekregen op hun bod van 29 december 2013, op eigen initiatief bij beklagde navraag gedaan en zijn zij op de hoogte gesteld van het middelend bod van € 217.500,00, gedaan onder het voorbehoud van de aankoop van het appartement M-hoeve 113.

Bovenal is beklagde tekortgeschoten in zijn dienstverlening aan klager, doordat hij zich teveel heeft laten leiden door klager in diens verlangen om de verkoop van zijn woning te koppelen aan de aankoop van het appartement M-hoeve 113. Beklaagde had behoren te onderkennen dat verkoop van klagers woning de kern van zijn opdracht uitmaakte en had klager tenminste behoren te adviseren van koppeling af te zien. Daarvan is niet gebleken. In tegendeel heeft beklagde vooral aandacht besteed aan de aankoop van het appartement en de onderhandelingen met de aspirant kopers laten liggen. Niet onbegrijpelijk is, dat de aspirant-kopers door de hiervoor geschetste gang van zaken het gevoel kregen aan het lijntje te worden gehouden hetgeen hen er kennelijk toe bracht zich uit de onderhandelingen over de aankoop van klagers woning terug te trekken.

De klacht is dan ook gegrond.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht:

- verklaart de klacht gegrond;
- berispt beklagde;
- bepaalt dat beklagde een bedrag van € 2.300,00 zal bijdragen in de kosten van deze procedure te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. E.A. Messer, voorzitter, N. Verhoeff, lid, en mr. K. van der Meulen, plv.lid tevens secretaris, en door voorzitter en secretaris ondertekend op 12 november 2014.