

Bezichtigingsafspraken afgezegd. Beweerdelijk voortrekken van andere gegadigde. Te weinig gedaan om tuchtzaak te voorkomen. Ondanks ongegrondbevinding klacht toch kostenveroordeling makelaar.

Klaagster maakt een bezichtigingsafpraak voor een woning waarin zij zeer geïnteresseerd is. De dag voordat de bezichtiging plaatsvindt wordt zij afgebeld omdat het huis reeds verkocht is. Klaagster neemt hiermee geen genoegen en neemt zowel contact op met de eigenaar als met de hypotheekhouder. Zij heeft het vermoeden dat degene die gekocht heeft door de verkopende makelaar (beklaagde) is voorgetrokken.

Ter zitting blijkt dat de makelaar opdracht tot verkoop had van de hypotheekhouder die geen klacht over de verkoop heeft geuit. De dag vóór de bezichtigingsafpraak bood een kijker ter plekke een voor de bank aantrekkelijke prijs. De makelaar valt niets te verwijten.

De raad is verder van oordeel dat de makelaar de klacht ernstig heeft gebagatelliseerd en pas na aandringen van de NVM tot contact met klaagster bereid was. Zijn verweerschrift was uiterst summier. Om deze redenen legt het college de makelaar ondanks het feit dat de klacht ongegrond is, toch een kostenveroordeling op.

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

Mevrouw J.A. S., wonende te Z
klaagster,

tegen

De heer S. K., aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te Z
de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft bij brief van 12 maart 2014 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 5 juni 2014 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 3 juli 2014 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 1 oktober 2014 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - mevrouw J.A. S., bijgestaan door makelaar V als haar adviseur
 - de makelaar, de heer K.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

1.5. Tijdens de zitting zijn de navolgende stukken overgelegd:

- een afschrift van de koopovereenkomst d.d. 28 mei 2014 betreffende het woonhuis aan de C-laan 14 te Z;
- een kadastraal bericht betreffende de eigendom van het appartement aan de K-straat 35a te Z en
- een uitdraai van V Makelaars, waaruit blijkt dat het object K-straat 35a te Z door tussenkomst van de makelaar op 3 september 2012 is verkocht voor een bedrag van € 375.000,-- en op 28 mei 2013 voor een bedrag van € 349.000,--.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klaagster was geïnteresseerd in de aankoop van de woning aan de C-laan 14 te Z, die via de bemiddeling van de makelaar ter verkoop werd aangeboden.
- 2.3. Op 14 februari 2014 heeft klager, kort nadat zij had gezien dat de woning op Funda was verschenen, telefonisch contact opgenomen met het kantoor van de makelaar en een bezichtigingsafspraak gemaakt voor 21 februari 2014 om 14.00 uur. Op haar verzoek zijn klager plattegronden van de woning toegezegd.
- 2.4. Op 17 februari 2014 is de bezichtigingsafspraak bevestigd, maar op 20 februari 2014 heeft een medewerkster van het kantoor van de makelaar de bezichtiging afgebeeld, omdat de woning inmiddels was verkocht.
- 2.5. Op haar verzoek heeft de makelaar van klager, de heer V, vervolgens contact opgenomen met het kantoor van de makelaar om naar de gang van zaken te informeren. Ook hem is medegedeeld dat de woning was verkocht.
- 2.6. Op 24 februari 2014 heeft klager rechtstreeks schriftelijk contact opgenomen met de eigenaar van het object, maar tot een bezichtiging is het niet gekomen.
- 2.7. In de daarop volgende periode heeft klager, door tussenkomst van haar makelaar, ook nog contact gehad met de hypotheekbank van de eigenaar van het object, maar ook dat heeft er niet toe geleid dat klager de mogelijkheid is geboden het object aan te kopen, omdat het reeds was verkocht.
- 2.8. De vraagprijs voor het object was € 260.000,-- k.k., de verkoop, die door tussenkomst van de makelaar tot stand is gekomen, heeft plaatsgevonden voor een koopprijs van € 250.000,--.

3. De klacht:

- 3.1 Klaagster verwijt de makelaar dat zij zich onmiddellijk na het op de markt komen van het onderhavige object als gegadigde heeft gemeld, maar door toedoen van de makelaar geen reële kans heeft gehad om over de aankoop in onderhandeling te treden, omdat hij bewust andere gegadigden voorrang boven klaagster heeft gegeven. Nog voordat de eerste bezichtiging had plaatsgevonden, waarbij klaagster expliciet naar de eerst mogelijke gelegenheid daartoe had geïnformeerd, bleek de woning immers al verkocht. Er is, zo bleek klaagster achteraf, enkele dagen voordat de bezichtiging door klaagster zou plaatsvinden, door de makelaar een soort open huis georganiseerd en met één van de deelnemers daaraan is direct daarna een koopovereenkomst gesloten.
- 3.2 Klaagster stelt door middel van ter zitting overgelegde documentatie aangetoond te hebben dat er een (zakelijke) relatie bestaat tussen de makelaar en de koper van het onderhavige object. Zij kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de makelaar de koper van het object om die reden boven andere gegadigden heeft voorgetrokken en ervoor heeft gezorgd dat hij de woning kon kopen. Klaagster merkt daarbij nog op dat de woning onder de vraagprijs is verkocht, terwijl er toch meerdere gegadigden waren en zij zelf waarschijnlijk genegen was geweest de vraagprijs te bieden omdat zij de woning buitengewoon graag wilde kopen.
- 3.3 Klaagster wijst er voorts op dat in haar contacten met de eigenaar/verkoper van het object bleek dat die haar goedgezind was en het ook niet eens was met het feit dat zij geen reële kans had gekregen om over de aankoop in onderhandeling te treden. Klaagster meent dat aldus door toedoen van de makelaar te snel een transactie tot stand is gekomen waarbij de makelaar zelf belang had - wegens zijn relatie met de koper - zulks ten nadele van klaagster, maar ook van de eigenaar/verkoper van het pand en de betrokken hypotheekbank, omdat geenszins vaststaat dat de makelaar op deze wijze de meest gunstige verkoopopbrengst heeft gerealiseerd.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar wijst de verwijten van klaagster van de hand en voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar was door de hypotheekbank van de eigenaar ingeschakeld om tot verkoop van de betreffende woning te komen. De bank had daartoe een volmacht verkregen van de eigenaar en daarmee was de bank voor de makelaar het aanspreekpunt en voerde de regie als gemachtigde van de eigenaar. De opdracht tot verkoop is op 14 februari 2014 - door de bank als gemachtigde - aan de makelaar verstrekt. Doordat de agenda's eerder geen ruimte lieten en de makelaar de sleutels van het object eerst op 18 februari 2014 ontving, is met klaagster een bezichtigingsafspraken gemaakt voor 21 februari 2014 om 14.00 uur.

- 4.3. Door de verkoop van een geheel ander object kwam er onverwacht ruimte in de agenda van de makelaar en daarom heeft hij 4 andere gegadigden, die zich na klagster hadden gemeld en met wie nog geen concrete bezichtigingsafspraken waren gemaakt, uitgenodigd om de woning op 19 februari 2014 in de middag te bezichtigen. Van een soort “open huis” was daarbij geen sprake. Er hebben die middag 4 reguliere bezichtigingen plaatsgevonden.
- 4.4. Met de bank was afgesproken dat een bieding boven de executiewaarde (die € 240.000,-- bedroeg) in beginsel acceptabel was. Na de bezichtigingen op 19 februari 2014 gaven drie kopers te kennen geen belangstelling te hebben en is door één van de potentiële kopers een bod uitgebracht van € 250.000,--. Deze koper wilde snel uitsluitel, omdat hij nog een ander huis op het oog had. Omdat het bod voldeed aan de eisen van de bank is vervolgens overeenstemming met deze koper bereikt, waarop de bank haar akkoord gaf. Het is juist dat de makelaar al eerder met deze koper zaken heeft gedaan, maar hij stelt dat dat feit geen enkele invloed heeft gehad op de handelwijze van de makelaar en de snelle acceptatie van diens bod. Hoogstens heeft meegewogen dat de makelaar, doordat hij eerder met deze partij zaken heeft gedaan, van diens financiële gegoedheid op de hoogte was.
- 4.5. De makelaar meent dat hij aldus binnen de regels juist en transparant heeft gehandeld en dat juist door het optreden van klagster en V als haar makelaar en adviseur onduidelijkheid en ruis is ontstaan. Door het buiten de makelaar om rechtstreeks contact opnemen met de eigenaar van het object en de hypotheekbank hebben klagster en haar makelaar onterecht twijfel en onrust gezaaid. Juridisch is met toestemming van de bank als gemachtigde van de eigenaar een koopovereenkomst tot stand gekomen en bank noch eigenaar hadden daarna de mogelijkheid het standpunt in te nemen dat (alsnog) met klagster moest worden onderhandeld. Daardoor was immers onmiddellijk een geschil met de koper ontstaan. Het feit dat de koopovereenkomst eerst later is getekend (10 maart 2014) verklaart de makelaar doordat de bank nog moest meetekenen.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar S. K., deze is verbonden aan het makelaarskantoor K Makelaars B.V. te Z; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De raad stelt voorop dat de makelaar niet in opdracht van klagster handelde en derhalve niet primair haar belangen moest dienen, maar die van de eigenaar van het pand en de hypotheekbank, die als diens gevolmachtigde optrad. Van enige kritiek op de gang van zaken van de zijde van de bank en de eigenaar is in deze procedure niet gebleken.
- 5.3. Uit de feiten blijkt dat de makelaar en de betrokken bank hebben gekozen voor

een snelle transactie. Daartegen bestaat naar het oordeel van de raad geen bezwaar. Vaststaat dat meerdere gegadigden zijn uitgenodigd, maar dat die geen belangstelling hadden. Het feit dat er een bezichtigingsafspraken met klagster was gemaakt, belemmerde de makelaar niet om andere bezichtigingsafspraken te maken en/of met een gegadigde in onderhandeling te treden.

- 5.4. De raad acht voorts het verschil tussen de vraagprijs en de koopprijs niet zodanig groot, dat om die reden vraagtekens zouden moeten worden gezet bij de tot stand gekomen transactie. Daarbij tekent de raad aan dat klagster weliswaar vraagtekens bij de koopprijs zet, maar niet heeft aangegeven dat zij zelf zonder meer de vraagprijs geboden zou hebben. Overigens had het klagster vrijgestaan om, direct na het op de markt komen van het onderhavige object, in onderhandeling te treden door het neerleggen van een bieding bij de makelaar, indien zij daadwerkelijk de betreffende woning had willen verwerven. Het maken van een afspraak voor een bezichtiging is naar beide partijen toe vrijblijvend. Klagster liep dus het risico dat in die tussentijd door een andere gegadigde onderhandelingen zouden worden gestart en dat die onderhandelingen tot een koopovereenkomst zouden leiden, hetgeen in de praktijk ook is gebeurd. Dat de makelaar bewust een gegadigde zou hebben bevoordeeld ten nadele van andere gegadigden en zijn opdrachtgever, acht de raad niet aangetoond, met name niet nu op de bewuste 19^e februari verscheidene gegadigden de woning hebben bezichtigd. Op de makelaar rustte naar het oordeel van de raad niet de verplichting klagster in kennis te stellen van deze bezichtigingen of de met haar gemaakte afspraak naar diezelfde middag te verzetten.
- 5.5. De Raad van Toezicht meent op grond van het bovenstaande dat de makelaar niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Dat in een later stadium onduidelijkheid is ontstaan, acht de raad vooral een gevolg van het feit dat klagster en haar makelaar zijn blijven aandringen en gemeend hebben buiten de makelaar om contact te moeten opnemen met diens opdrachtgever (zowel de eigenaar van het object als de betrokken hypotheekbank).
- 5.6. De raad is echter wel van oordeel dat de makelaar zowel in de aanloop naar de onderhavige procedure als in de onderhavige procedure zelf onvoldoende zorgvuldig is omgesprongen met de klacht van klagster. Op een NVM- makelaar rust de verplichting om iedere klacht serieus te behandelen en, zeker op aanwijzing van de NVM, te trachten in goed onderling overleg de bezwaren weg te nemen en een klachtprocedure als de onderhavige zoveel mogelijk te voorkomen. De raad constateert echter dat de makelaar eerst na aandringen van de NVM contact heeft opgenomen met klagster en dat zijn in dat kader verzonden uitnodiging niet kan worden beschouwd als een serieuze poging om met klagster in contact te komen teneinde haar bezwaren te bespreken en zo mogelijk weg te nemen. Het onderwerp van de bespreking zou immers zijn, aldus de uitnodiging van de makelaar, dat klagster maar eens hard moest maken dat hij een leugenaar zou zijn. Ook het feit dat van de zijde van de makelaar herhaald het standpunt is ingenomen dat de klacht te vaag zou zijn, draagt bij aan dit oordeel van de raad.

- 5.7. In het kader van de procedure kwalificeert de raad het door de makelaar ingediende verweerschrift als buitengewoon summier en beperkt. Zo is eerst tijdens de mondelinge behandeling duidelijk geworden dat de onderhavige verkoopopdracht aan de makelaar was verstrekt door de hypotheekbank als gevolmachtigde van de eigenaar van het object, terwijl deze rol van de hypotheekbank in de visie van de raad voor het beoordelen van de situatie van cruciaal belang is.
- 5.8. De Raad van Toezicht komt dan ook tot het oordeel dat de klacht ongegrond is en niet zal leiden tot oplegging van een tuchtrechtelijke maatregel, maar dat de wijze, waarop de makelaar zich ten aanzien van de klacht heeft opgesteld aanleiding geeft voor de conclusie dat hij deze onvoldoende serieus heeft genomen en aldus onvoldoende heeft getracht een procedure bij de Raad van Toezicht te vermijden. Daarom acht de raad termen aanwezig om de makelaar ondanks de ongegrondverklaring van de klacht te veroordelen in de kosten van de procedure. De makelaar heeft onvoldoende getracht die kosten te vermijden.

6. Uitspraak:

- 6.1. Verklaart de klacht ongegrond, maar acht redenen aanwezig om de makelaar te veroordelen in de kosten van de procedure
- 6.2. Veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 3.176,25 (inclusief 21% btw) aan de NVM als bijdrage in de kosten van de behandeling. Dit bedrag dient te worden overgemaakt op het rekeningnummer van de NVM onder vermelding van [...]; kosten procedure.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, E. Getreuer, lid en mr. H.R. Quint, secretaris, op 1 oktober 2014.

Essentie:

Een gegadigde verwijt de verkopend makelaar dat de woning tussen het maken van een afspraak voor bezichtiging en de bezichtiging zelf reeds aan een derde is verkocht, waarbij die verkoop enkele dagen na het beschikbaar komen van het object heeft plaatsgevonden, door verkoop aan een relatie van de makelaar. Gegadigde veronderstelt dat daardoor niet de optimale koopprijs is bereikt. De raad constateert dat noch de Hypotheekbank, die de verkoop regisseerde krachtens volmacht, noch de eigenaar over de gang van zaken klagen. In de feiten en omstandigheden ziet de raad geen bevestiging dat de makelaar een zakelijke relatie heeft bevoordeeld.

De makelaar valt naar het oordeel van de raad niets te verwijten: hij had geen verplichtingen jegens de gegadigde. Onduidelijkheid over de positie van de gegadigde is pas na de koop ontstaan, omdat buiten de makelaar om contact is opgenomen met de eigenaar/en de Hypotheekbank. Dat kan een makelaar niet worden verweten. De klacht wordt ongegrond verklaard, maar de raad ziet reden om de makelaar met de kosten van de procedure te belasten, omdat hij naar het oordeel van de raad niet juist en adequaat op de

klacht heeft gereageerd en derhalve onvoldoende heeft getracht escalatie van de klacht te voorkomen.

Trefwoorden:

Onzorgvuldig handelen / ongepast optreden; onafhankelijkheid (belangen privérelatie van makelaar); onduidelijke biedingsprocedure.