



19-76 RvT Oost

DE RAAD VAN TOEZICHT OOST VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN
MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

De verkoper van een woning (klaagster) verwijt haar makelaarskantoor (beklaagden) dat zij op diverse punten toerekenbaar tekortgeschoten is bij de uitvoering van hun opdracht. Klaagster is van mening dat beklagden haar op de hoogte hadden moeten brengen van belangstelling van een derde partij in de woning, waardoor zij wellicht een beter resultaat uit de onderhandelingen had kunnen bereiken. Door beklagden is dit niet gedaan omdat er al een mondelinge overeenkomst was over de verkoop. Voorts wordt een van de beklagde verweten dat deze betrokken is geweest bij de totstandkoming van de uitspraak van de Geschillencommissie. Naar het oordeel van de Raad is niet komen vast te staan dat beklagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld. De klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.

Inzake de klacht van

Mevrouw D. E.

wonende te H.,
klaagster,

tegen

1. Mevrouw J. de K.

2. De heer J.W.,

beide kantoorhoudende te A.,
beklaagden,
gemachtigde: mr. M. Stokdijk.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klacht 15 april 2019;
- het verweer van 15 juli 2019.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 11 september 2019. Verschenen zijn: Klaagster, Beklaagde 1, Beklaagde 2 en mr. Stokdijk.

2. De feiten

- 2.1 Klaagster heeft tezamen met haar echtgenoot (gezamenlijk aan te duiden als: 'Klaagster c.s.') op 19 april 2017 aan het makelaarskantoor (hierna: 'het makelaarskantoor') de opdracht tot dienstverlening verstrekt met betrekking tot de verkoop van hun woning c.a. (hierna: 'de woning') aan (straat) te (plaats). In de overeenkomst van opdracht is een vraagprijs genoemd van € 449.500,00 k.k. Deze vraagprijs is op verzoek van Klaagster c.s. verlaagd naar € 425.000,00 k.k., omdat zij al een andere woning hadden gekocht.
- 2.2 In de opdrachtbevestiging is verder onder meer vermeld:
- "1. Tenzij uit doorhalingen anders blijkt, stemt de opdrachtgever ermee in dat:
[...]
b. De notaris vóór het verlijden van de akte van levering aan het NVM-lid een exemplaar van het concept van die notariële akte en de nota van afrekening ter inzage verstrekt en, indien en voor zover de opdrachtgever op dat moment nog courtage, verschotten of andere kosten verschuldigd is, deze bij het passeren van de akte van levering verrekent; [...]"*
- 2.3 In mei 2017 hebben een aantal belangstellenden de woning bezichtigd. Op 31 mei 2017 heeft de uiteindelijke koper (hierna: 'de koper') samen met diens makelaar de woning bezichtigd.
- 2.4 Op 2 juni 2017 heeft de makelaar van de koper een bod uitgebracht.
- 2.5 De koper heeft op 12 juni 2017 de woning opnieuw bezichtigd, waarna een nieuw bod is uitgebracht.
- 2.6 Beklaagde 2 heeft de gegevens van de koper opgevraagd, die hij op 15 juni 2017 heeft ontvangen.
- 2.7 Op 15 juni 2017 heeft een derde-gegadigde contact opgenomen met het makelaarskantoor om een afspraak te maken voor een bezichtiging. Door een medewerker van het makelaarskantoor is gezegd dat de woning onder voorbehoud verkocht was en dat daarom geen afspraak voor een bezichtiging kon worden gemaakt.
- 2.8 Op 23 juni 2017 is deze derde-gegadigde op het makelaarskantoor geweest. De gegevens van deze derde-gegadigde zijn door een medewerker van het kantoor genoteerd.
- 2.9 Op 21 juni 2017 is per e-mail de concept-koopovereenkomst aan Klaagster toegezonden. De concept-koopovereenkomst vermeldt onder meer: de verkoopprijs

van € 415.000,00, de leveringsdatum van 2 oktober 2017 en een financieringsvoorbehoud dat zou gelden tot 15 september 2017. Beklaagde 2 heeft aan Klaagster c.s. desgevraagd meegedeeld dat de langere periode waarvoor het financieringsvoorbehoud zou gelden verband hield met de afwikkeling van de echtscheidingsprocedure van de koper.

2.10 Klaagster c.s. en de koper hebben op 27 juni 2017 de koopovereenkomst ondertekend.

2.11 De derde-gegadigde heeft begin juli 2017 een brief met de volgende inhoud in de brievenbus van Klaagster c.s. gedaan:

"Op 15. juni hadden wij tel. contact met uw makelaar ivm uw woning. Echter 10. minuten later hoorden we dat de woning, tot onze spijt, onder voorbehoud verkocht is. Wij zijn bezig, ivm het werk en schoolgaande kind bij BeekdalLyceum, van (plaats) naar (plaats) te verhuizen.

Mocht de verkoop van uw woning, door welke reden dan ook, niet doorgaan wilt u ons aub contacteren!?"

Wij zijn zeer geïnteresseerd en ook bereid vraagprijs te betalen (uiteraard na een bezichtiging).

We hopen iets van U te horen.

Vriendelijke groeten,

[...]

p.s. dit hebben we ook bij uw makelaar aangegeven!"

2.12 Op 6 juli 2017 heeft Klaagster per e-mail naar aanleiding van de ontvangst van deze brief navraag gedaan bij het makelaarskantoor. Zij heeft gevraagd of de door de derde-gegadigde verstrekte informatie juist was en waarom vanaf 15 juni 2017 geen bezichtigingen meer mogelijk waren. Hierop is door Beklaagde 2 zowel mondeling als schriftelijk gereageerd.

2.13 De notaris heeft Klaagster op 15 september 2017 meegedeeld dat hij van de koper de verschuldigde waarborgsom heeft ontvangen.

2.14 Klaagster heeft de notaris op 23 september 2017 meegedeeld dat Klaagster c.s. op 2 oktober 2017 aanwezig zullen zijn bij de overdracht. Tevens is de notaris meegedeeld dat de courtagenota niet mag worden verrekend.

- 2.15 Beklaagde 1 heeft Klaagster bij e-mail van 25 september 2017 aangeboden om haar als verkopend makelaar te begeleiden bij de inspectie van de woning door de koper en diens makelaar.
- 2.16 Eveneens op 25 september 2017 heeft een medewerker van het makelaarskantoor een kopie van de courtagenota aan Klaagster toegezonden. Zij heeft Klaagster meegedeeld dat het origineel naar de notaris is gestuurd met het verzoek de nota bij transport te verrekenen en dat het makelaarskantoor van de notaris heeft vernomen dat de courtagenota betwist wordt en dat deze bij de notariële overdracht niet zal worden voldaan.
- 2.17 De akte van levering met betrekking tot de woning is op 2 oktober 2017 verleden.
- 2.18 Klaagster heeft een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Makelaardij. De Geschillencommissie heeft deze bij bindend advies d.d. 26 februari 2018 (verzonden: 8 mei 2018) afgewezen.
- 2.19 Klaagster heeft vernietiging van het bindend advies gevorderd bij de Rechtbank Gelderland, team kanton en handelsrecht. Bij vonnis van 27 februari 2019 zijn de vorderingen van Klaagster door de rechtbank Gelderland afgewezen met veroordeling van Klaagster in de proceskosten.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende in.

Beklaagde 2 heeft nagelaten Klaagster te informeren over het feit dat belangstellenden de woning wilden bezichtigen. Hierdoor zijn deze belangstellenden weggehouden van de onderhandelingen. Er was op 15 juni 2017 wel overeenstemming over de prijs, maar niet over de voorwaarden zoals het tijdstip van levering en de langer dan gebruikelijke termijn voor het financieringsvoorbehoud. Pas op 1 juli 2017 is de woning definitief verkocht.

Klaagster was het er niet mee eens dat de notaris de courtagenota zou verrekenen met de verkoopprijs. Dit is - anders dan beklagden willen doen voorkomen - niet hetzelfde als een weigering om de courtagenota te betalen.

Beklaagde 1 is niet onpartijdig. Zij heeft (mede) de hand gehad in het bindend advies dat door de Geschillencommissie is uitgebracht. De Geschillencommissie is gewraakt door Klaagster, maar dit verzoek is afgewezen.

3.2 Beklaagden voeren - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer.

De stelling van Klaagster dat op 15 juni 2017 nog geen overeenstemming zou zijn bereikt over de koop van de woning is eerst ter zitting naar voren gebracht. Haar standpunt is niet in overeenstemming met de feitelijke gang van zaken. Op 12 juni 2017 is overeenstemming bereikt. Er zijn toen handen geschud. Beklaagde 2 heeft op 13 juni 2017 de gegevens van de koper opgevraagd, die op 15 juni 2017 zijn ontvangen. Vervolgens is de concept-akte op 21 juni 2017, krap een week later, aan koper en Klaagster c.s. toegezonden. Op verzoek van Klaagster c.s. hebben Klaagster c.s en koper op 27 juni 2017 in elkaars aanwezigheid de koopakte ondertekend. Klaagster c.s. wilden kennismaken met de koper juist vanwege de langere periode waarvoor het financieringsvoorbehoud zou gelden. Er was mondeling overeenstemming over die langere termijn. Beklaagde 2 heeft vóór de ondertekening van de koopovereenkomst uitgelegd dat die langere termijn nodig was in verband met de afwikkeling van de echtscheiding van koper.

De derde-gegadigde heeft noch op 15 noch op 23 juni 2017 een bod uitgebracht. In de brief die Klaagster c.s. begin juli 2017 in hun brievenbus aantreffen heeft de derde-gegadigde ook geen bod uitgebracht. Het verzoek van de derde-gegadigde om een bezichtiging is afgewezen, omdat een mondelinge overeenkomst tot stand was gekomen. Wel zijn de gegevens van de derde-gegadigde genoteerd voor het geval de koopovereenkomst niet zou worden getekend, de bedenktijd zou worden ingeroepen of de koopovereenkomst met een beroep op het financieringsvoorbehoud zou worden ontbonden. De verkoper wordt niet op de hoogte gebracht van eventuele belangstelling van derden als eenmaal overeenstemming is bereikt tussen de verkoper en de koper. Dit is de gebruikelijke werkwijze op het makelaarskantoor. Bij de opdrachtverstrekking wordt deze werkwijze van het makelaarskantoor toegelicht.

De bevoegdheid tot verrekening van de courtagenota bij de nota van afrekening is vermeld in de opdrachtbevestiging.

Het is juist dat Beklaagde 1 zelf commissielid is bij de Geschillencommissie Makelaardij. Klaagster was hiervan op de hoogte. Beklaagde 1 kende de leden van de Geschillencommissie die het geschil behandelden niet, heeft met hen geen contact gehad anders dan in verband met de behandeling van de klacht en is niet betrokken geweest bij de totstandkoming van de uitspraak.

3.3 Op de stellingen van Klaagsters, Beklaagde 2 en Beklaagde 1 zal, voor zover van belang, onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad zal in het onderstaande de klachten tegen Beklaagde 2 en Beklaagde 1 afzonderlijk bespreken.
- 4.2 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit van zijn dienstverlening. In zijn communicatie waakt hij tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 4.3 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer, dat zowel Beklaagde 2 als Beklaagde 1 tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld, doordat zij artikel 1 van de Erecode hebben overtreden.

Klacht tegen Beklaagde 2

- 4.4 Uit hetgeen in de stukken is vermeld, alsmede uit het verhandelde ter zitting is het de Raad gebleken, dat de makelaar van de koper een eerste bod heeft uitgebracht op 2 juni 2017 en dat na een tweede bezichtiging op 12 juni 2017 een tweede bod is uitgebracht, waarna mondeling overeenstemming is bereikt over de prijs en ook over de overige voorwaarden. Beklaagde 2 heeft vervolgens de gegevens van partijen opgevraagd, de concept-koopovereenkomst opgesteld en op 21 juni 2017 aan partijen toegezonden. Op 27 juni 2017 is de koopovereenkomst door Klaagster c.s. en de koper ondertekend. De stelling van Klaagster dat op 15 juni 2017 nog geen mondelinge overeenstemming tussen Klaagster c.s. en de koper zou zijn bereikt, is niet onderbouwd en overigens ook niet aannemelijk geworden. Beklaagde 2 heeft in het belang van Klaagster c.s. gehandeld door de koopovereenkomst tot stand te brengen.
- 4.5 Niet gebleken is, dat Beklaagde 2 in de gehele maand juni 2017 bezichtigingen zou hebben afgehouden. Dit kan ook niet worden afgeleid uit het gegeven dat er in de maand juni 2017 minder belangstelling voor de woning is geweest.
- 4.6 Het is niet komen vast te staan, dat de derde-gegadigde op 15 of 23 juni 2017 een onvoorwaardelijk bod op de woning heeft uitgebracht. Dit blijkt ook niet uit de mededeling van de derde-gegadigde begin juli 2017 aan Klaagster c.s., nu daarin slechts de bereidheid wordt uitgesproken om de vraagprijs te betalen na bezichtiging van de woning. De overige condities waren onbekend. Dit is juridisch te kwalificeren als een uitnodiging tot het doen van een aanbod.

- 4.7 Beklaagde 2 heeft, gezien het bepaalde in de opdrachtbevestiging, de mededeling van Klaagster aan de notaris dat de courtagenota niet mocht worden verrekend met de afrekeningsnota terecht uitgelegd als een weigering van Klaagster om die courtagenota te betalen.
- 4.8 De Raad is van oordeel dat Beklaagde 2 niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. De klacht is ongegrond.

Klacht tegen Beklaagde 1

- 4.9 Klaagster heeft op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt dat Beklaagde 1 betrokken is geweest bij de totstandkoming van de uitspraak van de Geschillencommissie. Dit kan niet worden afgeleid uit het feit dat Beklaagde 1 naar de aanwezigen op het secretariaat van de Geschillencommissie heeft gezwaaid en evenmin uit de motivering van die uitspraak. Klaagster heeft haar stellingen op dit punt niet onderbouwd. De klacht is ongegrond.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht tegen Beklaagde 2 **ongegrond**;

verklaart de klacht tegen Beklaagde 1 **ongegrond**.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 11 oktober 2019.