

21051 RvT Amsterdam

Geschil over prestatiegerichte courtage. Belangenbehartiging.

Klager schakelt beklagde in voor de verkoop van haar woning. Vooraf wordt een afspraak gemaakt over een prestatiegerichte courtage. Er geldt een lagere courtage tot een bepaald bedrag en een hogere courtage voor alles boven dat bedrag. Doordat de woning voor een flink hoger bedrag dan de door beklagde ingeschatte verkoopprijs wordt verkocht, maakt beklagde volgens de gemaakte afspraak aanspraak op een courtage van ruim EUR 12.000,-. Klager is het hier niet mee eens en dient uiteindelijk een klacht in. Klager stelt dat beklagde een te lage verkoopprijs heeft ingeschat en hier zelf voordeel van heeft. De Raad is van oordeel dat dit het geval is. Er waren zeven biedingen op het huis en zes daarvan waren (ruim) boven de door beklagde ingeschatte verkoopprijs. Volgens de Raad volgt hieruit dat de verkoopprijs te laag was ingeschat. De Raad merkt daarbij op dat een prestatiegerichte courtage of succes-fee eigenlijk alleen in uitzonderlijke gevallen zou moeten worden toegepast, nu van een makelaar sowieso verwacht mag worden dat hij het beste resultaat voor zijn opdrachtgever wil behalen. Beklagde krijgt als straf een berisping.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

11/21 **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **[L.]** (hierna te noemen: klagster), gericht tegen de heer **[F.]**, aangeslotene bij de Vereniging (hierna te noemen: beklagde).

De klacht is namens klagster ingediend door haar gemachtigde, mevrouw E.G. van der Laan, bij klachtformulier van 16 juni 2021 met 7 bijlagen. De klacht is namens klagster aangevuld bij schrijven van mevrouw Van der Laan voornoemd van 8 juli 2021. Namens beklagde heeft mr. D. Brand, advocaat te Amsterdam, op de klacht gereageerd bij brief van 3 augustus 2021 met 9 bijlagen. Mevrouw Van der Laan voornoemd heeft het standpunt van klagster nader uiteen gezet bij schrijven van 26 augustus 2021 voorzien van de bijlagen 8a t/m c, waarna mr. Brand voornoemd namens beklagde nog heeft gereageerd bij brief van 21 september 2021. Tenslotte is namens beklagde nog een bijlage nr. 10 overgelegd.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 2 februari 2022 is namens klagster verschenen mevrouw E.G. van der Laan. Laatstgenoemde heeft een

pleitnota overgelegd. Beklaagde is in persoon verschenen, bijgestaan door mr. M. Olthof, advocaat te Amsterdam.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Klaagster is eigenaresse geweest van de woning aan [adres]. Zij heeft destijds de erfpacht voor deze woning (deels) afgekocht tot 15 december 2061.

- In januari 2021 heeft klaagster zich in verband met de voorgenomen verkoop van haar woning gewend tot beklagde. Op 26 januari 2021 heeft het eerste gesprek tussen klaagster en beklagde plaatsgevonden. Naar aanleiding hiervan besloot klaagster beklagde in te schakelen als verkopend makelaar.

- Bij e-mail van 28 januari 2021 liet beklagde aan klaagster weten dat hij verwachtte voor haar een verkoopopbrengst te behalen tussen € 500.000,-- en € 550.000,--. Beklaagde deelde mee dat zijn courtage 1,25% inclusief BTW over de uiteindelijke verkoopprijs zou bedragen. Met betrekking tot de courtage legde beklagde klaagster nog een andere mogelijkheid voor, te weten een 'prestatiegerichte' courtage. Deze hield in dat beklagde 1,1% courtage in rekening zou brengen over een bedrag van € 525.000,-- en daarnaast 10% over het meerdere bedrag waarvoor de woning verkocht zou worden. Beklaagde wees klaagster er op dat de woning mogelijk meer dan € 525.000,-- zou opbrengen. Beklaagde gaf ook een toelichting op laatstbedoeld courtagevoorstel. Hij schreef: "Halen we de verwachte opbrengst niet dan betaal je simpelweg een stuk minder, halen we deze wel dan verdienen wij wat meer."

- Op 5 februari 2021 hebben klaagster en beklagde de twee genoemde courtage-opties besproken. Klaagster heeft bij die gelegenheid gekozen voor de prestatiegerichte courtage. Dezelfde dag hebben klaagster en beklagde de opdracht tot dienstverlening getekend. Daarin is opgenomen:

"De door opdrachtgever verschuldigde courtage bedraagt: 1,1% inclusief BTW tot een bedrag van € 525.000,-- + 10% over het bedrag hierboven."

- In de periode 9 tot en met 11 maart 2021 hebben 22 potentiële gegadigden de woning bezichtigd. Tijdens de bezichtigingen ontving beklagde een mondeling bod op de woning van € 525.000,--. Na de bezichtigingen hebben 7 potentiële gegadigden een bod op de woning gedaan, respectievelijk van € 485.000,--, € 535.000,--, € 550.021,--, € 567.021,--, € 570.000,--, € 575.000,-- en € 590.000,--.

- Na overleg met klaagster is besloten de woning aan de hoogste bieder te verkopen. Omdat deze bieder een financieringsvoorbehoud ter hoogte van € 550.000,-- had gedaan en omdat daardoor het risico bestond dat de bieder een beroep op het financieringsvoorbehoud zou moeten doen, is op verzoek van de bieder medio maart 2021 een taxatierapport met betrekking tot de woning opgesteld door de taxateur mevrouw C.C.G. Koomen. De taxateur bepaalde de marktwaarde van de woning op € 550.000,--. De woning is vervolgens op 24 maart 2021 verkocht aan de hoogste bieder, derhalve voor een verkoopprijs van € 590.000,--. De woning is op 19 juli 2021 aan de koper geleverd.

- Op basis van de bemiddelingsopdracht stelde beklagde zich op het standpunt dat hem een courtagebedrag van € 12.275,-- toekwam.

Bij e-mail van 27 april 2021 liet klaagster via haar gemachtigde aan beklagde weten dat zij blij was dat de woning was verkocht, maar dat zij bezwaar had tegen het door beklagde in rekening te brengen courtagebedrag. Volgens klaagster was de verhouding zoek tussen de door beklagde gebezigde woorden in zijn e-mail van 28 januari 2021 dat klaagster 'een stuk minder zou betalen' en dat beklagde 'wat meer zou verdienen'. Klaagster verzocht beklagde om een nieuwe berekening te maken van de courtage, waarbij de oorspronkelijke verhouding in beeld bleef.

- In zijn e-mail van 17 mei 2021 liet beklagde aan de gemachtigde van klaagster weten dat hij de woning van klaagster uitzonderlijk goed had verkocht en dat de destijds door hem genoemde vraagprijs en de geschatte opbrengst van de woning goed door hem waren onderbouwd met referenties. Tevens wees beklagde erop dat ook de taxatie van de woning niet hoger was uitgekomen dan € 550.000,--. Volgens beklagde had klaagster ook welbewust gekozen voor de prestatiegerichte courtage. Beklagde handhaafde zijn standpunt dat hij recht had op de volledige courtage.

- In reactie op de e-mail van beklagde liet klaagster aan hem weten dat zij een klacht tegen hem zou indienen bij de Vereniging.

DE KLACHT

De klacht van klaagster valt in twee onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij:

a. aan klaagster onjuiste informatie heeft verstrekt over de te verwachten opbrengst van de woning door het aan klaagster te doen voorkomen dat die opbrengst zou uitkomen binnen een bandbreedte van € 500.000,-- tot € 550.000,--. Op basis van die informatie heeft klaagster gekozen voor de door beklagde aan haar voorgehouden prestatiegerichte courtage, menende dat zij aldus 'een stuk minder zou betalen'. Nadat beklagde het verzoek van klaagster om tot een herberekening van zijn courtage over te gaan had afgewezen, heeft klaagster nader onderzoek gedaan naar de gerealiseerde koopsommen van woningen in hetzelfde postcodegebied waarin de woning van klaagster was gelegen. Nu het merendeel van die andere woningen voor hogere koopsommen was verkocht dan de door beklagde in de bandbreedte genoemde bedragen voor de woning van klaagster, moet beklagde op grond van zijn professe op de hoogte zijn geweest van die hogere koopsommen voor die andere woningen. Naar de mening van klaagster heeft beklagde de bandbreedte voor haar woning bewust op een te laag niveau gesteld, terwijl hij wist dat dat de woning een verkoopprijs boven die bandbreedte zou opbrengen, aldus klaagster.

b. bij het bepalen van de bandbreedte geen rekening heeft gehouden met de omstandigheid dat de erfpacht voor de woning van klaagster was afgekocht tot 2061. Volgens klaagster had haar woning op grond van die laatste omstandigheid voor een hoger bedrag verkocht kunnen worden dan vergelijkbare woningen waarvoor jaarlijks erfpachtcanon betaald moet worden. Klaagster is van mening dat haar woning in verband met de afkoop van de erfpacht een verkoopprijs had kunnen opleveren die gelegen was boven € 600.000,--.

Beklagde heeft aldus niet gehandeld conform de binnen de Vereniging geldende Erecode. Daarmee heeft hij klaagster op onaanvaardbare wijze benadeeld, aldus klaagster.

HET VERWEER

Beklagde heeft zich als volgt verweerd.

Ontvankelijkheid van de klacht

Allereerst wijst beklagde er in zijn verweer op dat klaagster niet ontvankelijk dient te worden verklaard in haar klacht, aangezien deze ziet op de hoogte van de overeengekomen courtage. Courtagegeschillen hebben volgens beklagde niets met het tuchtrecht of de Erecode van de Vereniging te maken. Een oordeel over courtage is aan de civiele rechter of de Geschillencommissie van de Vereniging en niet aan deze Raad.

Voor het geval de Raad daar anders over denkt voert beklagde het volgende verweer tegen de klacht.

Klachtonderdeel a

Beklaagde betwist dat hij aan klaagster een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven als gevolg waarvan klaagster voor de optie van de prestatiegerichte courtage heeft gekozen. Volgens beklagde zijn de bewoordingen in zijn e-mail van 28 januari 2021 helder en daaruit volgt ook dat de verkoopprijs van de woning hoger kan uitvallen. Klaagster heeft echter bewust gekozen voor de prestatiegerichte optie. Zij is op geen enkele wijze door beklagde onder druk gezet om voor deze optie te kiezen. Beklaagde is van oordeel dat hij een realistische bandbreedte heeft bepaald en dat dit ook duidelijk blijkt uit de biedingen die op de woning zijn gedaan. Ook volgt dit uit de onafhankelijke taxatie van die woning die uitkwam op € 550.000,--. Dat er uiteindelijk een bedrag van € 590.000,-- voor de woning is geboden was niet te voorspellen.

Klachtonderdeel b

Beklaagde stelt voorts dat de door klaagster gedeeltelijk afgekochte canon slechts geringe invloed heeft op de verkoopprijs. Door de krapte op de markt nemen kopers een flinke canon sneller voor lief omdat er niets anders te koop is, aldus beklagde. Hij is van mening dat hij ten opzichte van klaagster integer heeft gehandeld.

DE BEOORDELING

Allereerst gaat de Raad in op de stelling van beklagde dat klaagster niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in haar klacht, nu deze ziet op een courtagegeschil.

De Raad deelt deze mening van beklagde niet. De klacht van klaagster luidt dat beklagde heeft gehandeld in strijd met de Erecode van de Vereniging door een onjuiste voorstelling van zaken te geven als gevolg waarvan hij klaagster heeft benadeeld. Het is aan de Raad om hierover te oordelen.

De klacht is dan ook **ontvankelijk**.

Voor het antwoord op de vraag of beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel a

Het is de taak van de makelaar om met zijn opdrachtgever voor wie hij een object in verkoop heeft gekregen te bespreken welke vraagprijs voor dat object gehanteerd zal worden en welk verkoopbedrag eventueel gerealiseerd zou kunnen worden. De opdrachtgever, die (doorgaans) niet op de hoogte is van verkoopprijzen, moet er op kunnen vertrouwen dat de makelaar op basis van diens kennis over recent gerealiseerde verkoopprijzen voor vergelijkbare objecten een realistisch beeld van de te verwachten opbrengst zal schetsen. Op basis van de bewoordingen in de e-mail van beklaagde van 28 januari 2021 heeft beklaagde de te verwachten opbrengst kennelijk gesteld op € 525.000,--, nu dit bedrag de grens vormt tussen het bedrag waarover een vaste courtage van 1,1% gerekend zou worden en het meerdere bedrag waarover 10% courtage in rekening zou worden gebracht. Beklaagde heeft zelf gesteld dat hij na de bezichtigingsronden 7 biedingen van potentiële kopers heeft ontvangen. De Raad stelt vast dat zes van die zeven biedingen zijn gelegen boven € 525.000,--. De uiteindelijke verkoopprijs van € 590.000,-- ligt € 65.000,-- boven de geschetste verwachte opbrengst.

Op basis hiervan concludeert de Raad dat beklaagde de te verwachten opbrengst tegenover klaagster te laag heeft ingeschat. Dit klemt temeer nu beklaagde met klaagster een prestatiegerichte courtage heeft afgesproken die inhield hij dat hij recht had op 10% van het bedrag dat de woning méér dan € 525.000,-- zou opbrengen. Weliswaar heeft beklaagde klaagster erop gewezen dat de woning meer zou kunnen opbrengen dan laatstgenoemd bedrag, maar dit neemt niet weg dat beklaagde met zijn handelwijze de schijn heeft gewekt dat hij de bandbreedte betreffende de te verwachten verkoopopbrengst bewust te laag heeft ingeschat. Door met klaagster een prestatiegerichte courtage overeen te komen, die feitelijk neerkwam op een winstdeling met betrekking tot de verkoopopbrengst, heeft hij eveneens de schijn op zich geladen dat hij een persoonlijk dan wel financieel belang had bij zijn verkoopopdracht.

De handelwijze van beklaagde is in strijd met het bepaalde in de artikelen 1 en 2 van de Erecode van de Vereniging doordat hij aan klaagster een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven omtrent de te realiseren verkoopprijs en doordat hij een prestatiegerichte courtage met klaagster heeft afgesproken als gevolg waarvan klaagster werd geconfronteerd met een veel hoger courtagebedrag dan zij verschuldigd zou zijn geweest indien beklaagde met haar een reguliere courtage had afgesproken over de totale verkoopopbrengst.

De Raad acht een prestatiegerichte courtage alleen toelaatbaar in uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld wanneer de makelaar een zeer moeilijk te verkopen object in verkoop neemt, waarbij tevoren

vaststaat dat de makelaar veel werk zal moeten verrichten in verband met die verkoop. Doch ook in een zodanig geval zal een prestatiegerichte courtageafsprake alleen gemaakt mogen worden op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgever.

Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Klachtonderdeel b

Klaagster heeft gesteld dat haar woning een bedrag van meer dan € 600.000,- had moeten opbrengen, omdat de erfpachtcanon tot het jaar 2061 (gedeeltelijk) was afgekocht. De Raad deelt deze mening van klaagster niet. Het is in makelaarskringen algemeen bekend dat een afgekochte erfpacht niet of nauwelijks invloed heeft op de verkoopprijs van een woning.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

Nu klachtonderdeel a gegrond is verklaard, is de Raad van oordeel dat in dit geval een tuchtrechtelijke maatregel gepast is. De Raad legt aan beklagde dan ook een maatregel op in de vorm van een **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen, zijnde een bedrag van € 2.650,00, te vermeerderen met 21% BTW ad € 556,50, derhalve in totaal **€ 3.206,50**. Beklaagde zal na het onherroepelijk worden van deze uitspraak daartoe een factuur ontvangen van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., mr. J.P. van Harseler, T. Heijmeijer en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 11 maart 2022.