

18-131 RVT Oost

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

Makelaar verkoopt woning van opdrachtgever aan een medewerker.

Belangenverstrengeling. Teruggave opdracht bij interesse van medewerker van de verkopend makelaar. Rol van de verkopend makelaar bij het oplossen van problemen die na de verkoop door lekkage zijn ontstaan.

Klagers hebben hun woning via hun makelaar (beklaagde) aan een medewerkster van beklagde verkocht. Na de verkoop constateerde de medewerkster (koper) lekkage in de douche. Klagers verwijten beklagde als verkopend makelaar te zijn opgetreden terwijl haar medewerkster interesse had.

De Raad overweegt dat vanaf het moment waarop de verkoopinspanningen waren gericht op de totstandkoming van de overeenkomst met de medewerkster, beklagde niet langer als verkopend makelaar kon blijven optreden. Door dit wel te doen zijn zowel beklagde als haar medewerkers betrokken geraakt in een verstrengeling van belangen die voorkomen had moeten worden. De betrokken makelaar van beklagde heeft ook erkend zij er beter aan had gedaan om de opdracht terug te geven. Voorts dient een NVM Makelaar ook als er na de verkoop problemen ontstaan tussen de opdrachtgever en de koper, naar vermogen een bemiddelende en adviserende rol te spelen. Beklaagde heeft dit onvoldoende gedaan en de klacht wordt geheel gegrond verklaard.

Beslissing van 3 december 2018

Inzake de klacht van

1. [A]

2. [B],

wonende te E.,

klagers,

tegen

[Makelaarskantoor X],

gevestigd te E.,

beklaagde,

gemachtigden: mr. [Y] en

mr. [Z].

In deze beslissing zullen klagers gezamenlijk als '[A c.s.]', klager sub 1 als '[A]', klager sub 2 '[B]' en beklaagde '[X]' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klacht van 1 juli 2018;
- het verweer van 28 september 2018;
- de pleitnota tijdens [X] van 9 november 2018.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 9 november 2018. Verschenen zijn: [A] en [B], alsmede mevrouw [W] (hierna: '[W]'), makelaar bij [X], bijgestaan door mr. [Z]

2. De feiten

- 2.1 [A c.s.] hebben aan [X] in of omstreeks oktober 2017 een opdracht tot dienstverlening verstrekt met betrekking tot de verkoop van hun woning (hierna: 'de woning') staande en gelegen aan de [adres]. Namens [X] heeft mevrouw [V], medewerkster (hierna: '[V]'), de woning opgenomen en getaxeerd.
- 2.2 De woning is op of omstreeks 20 november 2017 aangemeld op Funda. De vraagprijs is vastgesteld op € 185.000,00.
- 2.3 Op 9 december 2017 hebben [A c.s.] meegedaan aan de zgn. "open huizen route". De heer [U], naar later bleek de partner van [V], heeft de woning bezichtigd. Diezelfde middag hebben [A c.s.] op het kantoor van [X] de kijkerslijst ingeleverd. [W] heeft [A c.s.] toen benaderd en hen meegedeeld dat [[V] en haar partner een bod hadden uitgebracht op de woning.
- 2.4 Op 11 december 2017 hebben [A c.s.] contact opgenomen met [X]. Zij hebben gesproken met [W] en gevraagd om nader uitleg over de ontstane situatie. [W] heeft aangeboden de woning opnieuw te laten taxeren. [A c.s.] hebben na dit gesprek besloten geen andere makelaar in te schakelen en hebben geen gebruik gemaakt van dat aanbod om een nieuwe taxatie te laten verrichten. [W] is vanaf 11 december 2017 opgetreden als verkopend makelaar.
- 2.5 [A c.s.] hebben de woning verkocht aan [V] en haar partner voor een bedrag van € 184.000,00. De koopakte is ondertekend op 19 december 2017. Op 20 april 2018 heeft de overdracht plaatsgevonden. [A c.s.] hebben de oorspronkelijk

overeengekomen courtage betaald.

- 2.6 Op 28 mei 2018 heeft [W] telefonisch aan [A c.s.] meegedeeld, dat [V] een lekkage in de douche geconstateerd had. [W] heeft met [A c.s.] een afspraak gemaakt om nog diezelfde avond met [V] in de woning dit probleem te bespreken. [A c.s.] hebben [V] meegedeeld dat zij nooit een lekkage in de douche hebben gehad.
- 2.7 Kort nadien heeft [W] [A c.s.] meegedeeld dat [V] een oplossing voor het lekkageprobleem wenste. Verdere mededelingen zijn niet gedaan. [W] heeft [A] via een whatsapp-bericht meegedeeld niets meer voor [A c.s.] te kunnen doen.
- 2.8 Ten tijde van de mondelinge behandeling van deze klacht was het geschil tussen [V] en [A c.s.] over de lekkage nog niet opgelost.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in. [X] heeft niet als een behoorlijk handelend makelaar gehandeld, omdat:
 - zij als verkopend makelaar is opgetreden, terwijl een medewerkster van haar kantoor een gegadigde voor de woning was (onderdeel 1);
 - zij als verkopend makelaar tekortgeschoten is in de klachtafhandeling inzake een lekkage na de verkoop van de woning (onderdeel 2).
- 3.2 Beklaagde voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. [X] heeft [A c.s.] direct geïnformeerd over de bijzondere situatie. Zij heeft voldoende transparantie betracht. De woning is aan [V] voor een marktconforme prijs verkocht. [X] was aanvankelijk niet op de hoogte van het feit dat [V] belangstelling had voor de woning van [A c.s.]. Indien [X] hiervan op de hoogte was geweest, had [X] [V] niet betrokken bij de opdracht. [A c.s.] heeft de opdracht niet ingetrokken. Op 28 mei 2018 hadden [A c.s.] en [V] al met elkaar gesproken toen [W] op de afgesproken tijd arriveerde. De sfeer tussen partijen was toen al zodanig slecht dat het onmogelijk was om tot een oplossing te komen.
- 3.3 Op de stellingen van klager en beklagde, voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Volgens regel 1 van de Erecode dient de NVM-makelaar onder meer zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar de kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.
- 4.2 In regel 6 van de Erecode is onder meer bepaald dat de makelaar dient te voorkomen betrokken te raken in een verstrengeling van belangen die zijn onafhankelijkheid in gevaar kan brengen. De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [X] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat zij regel 1 en regel 6 van de Erecode heeft overtreden.
- 4.3 Regel 10 bepaalt dat een NVM-lid ervoor dient te zorgen dat degenen, die aan zijn onderneming verbonden zijn, zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.
- 4.4 De Raad dient te beoordelen of [X] deze normen heeft geschonden. De Raad zal de onderdelen afzonderlijk behandelen.

Onderdeel 1

- 4.5 De Raad is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht gegrond is. [X] heeft de door [A c.s.] verstrekte opdracht tot dienstverlening bij de verkoop van de woning aanvaard. [X] heeft overeenkomstig regel 6 tijdig aan klagers kenbaar gemaakt dat de aan het kantoor verbonden kandidaat-makelaar [V] in beginsel bereid was om een koopovereenkomst te sluiten voor de woning. Uit regel 10 volgt dat regel 6 ook van toepassing is op medewerkers van het NVM-lid. Uit dezelfde regels volgt dat [X] niet langer als verkopend makelaar kon blijven optreden vanaf het moment waarop de verkoopinspanningen waren gericht op de totstandbrenging van een koopovereenkomst met [V] (en haar partner). Hierdoor zijn zowel [X] als haar medewerkers [W] en [V] betrokken geraakt in een verstrengeling van belangen die voorkomen had moeten worden en waartoe ook de gelegenheid bestond. [W] heeft ter zitting erkend dat zij er beter aan had gedaan om de opdracht terug te geven.

Onderdeel 2

- 4.6 De Raad is van oordeel dat ook dit onderdeel van de klacht gegrond is. De opdracht eindigt niet met de totstandbrenging van de koopovereenkomst. Ook als er na de verkoop van de woning problemen ontstaan tussen haar opdrachtgevers en de kopers dient de verkopend NVM-makelaar naar vermogen een bemiddelende en adviserende rol te spelen. Dit heeft [X] onvoldoende gedaan.

4.7 De Raad acht, alle omstandigheden in aanmerking genomen, de hierna vermelde sanctie passend en geboden.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart onderdelen 1 en 2 van de klacht gegrond;

legt aan beklaagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklaagde € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal toesturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

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

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes
lid-secretaris

mr. O. Nijhuis
voorzitter