

21-21 RvT Amsterdam

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

Klager schakelt beklaagde in voor de verkoop van zijn woning. Uiteindelijk wordt de woning echter niet via een kijkdag georganiseerd door beklaagde verkocht, maar ontvangt klager een bod van een derde. Na afronding van de verkoop geeft klager aan dat hij niet tevreden is over de dienstverlening van beklaagde bij verkoop van zijn woning. Volgens klager heeft beklaagde weinig initiatief getoond bij de verkoop van de woning en was de communicatie tussen klager en beklaagde tijdens het gehele verkoopproces moeizaam. Klager wil om die reden niet de volledige courtage betalen. Uiteindelijk worden door klager acht klachten ingediend. De Raad verklaart alle klachten ongegrond. Beklaagde heeft niet tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

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

22/20

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 de heer **[naam klager]** (hierna te noemen: klager), gericht tegen de besloten vennootschap **[naam kantoor beklaagde]**, zaakdoende onder de naam **[handelsnaam beklaagde]**, lid van de Vereniging (hierna te noemen: beklaagde).

De klacht is door klager ingediend bij schrijven d.d. 3 juli 2020 met 6 bijlagen, waaronder een toelichting op de klacht. Door beklaagde is op de klacht gereageerd bij schrijven van 14 september 2020, voorzien van 14 bijlagen.

Klager heeft zijn standpunt nader uiteen gezet bij e-mail d.d. 16 oktober 2020 voorzien van 3 bijlagen, waarna beklaagde nog heeft gereageerd bij schrijven van 14 november 2020 voorzien van 2 bijlagen.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De Raad heeft partijen laten weten dat hij voornemens was op de klacht te beslissen zonder een mondelinge behandeling, zulks in verband met de corona-maatregelen. Daarbij zijn partijen verzocht, indien één van hen of beiden van mening mochten zijn dat een mondelinge behandeling toch gewenst is, dat kenbaar te maken. Tegelijkertijd zijn partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunten (kort) alsnog op papier te zetten. Geen van partijen heeft binnen de gestelde termijn laten weten een mondelinge behandeling te wensen. Geen van partijen heeft een nader schriftelijk stuk ingediend.

DE FEITEN

Op grond van de stukken is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Medio november 2019 heeft klager een oriënterend gesprek gevoerd met de heer [S.], verbonden aan het kantoor van beklaagde, in verband met het voornemen van klager om zijn woning aan de [adres] te [woonplaats] te koop aan te bieden. Het gesprek vond plaats in de woning van klager. De heer [S.] heeft bij die gelegenheid de woning opgemeten en hij heeft de verkoopstrategie met klager besproken. Beklaagde adviseerde een verkoopprijs van € 320.000,--.
- In maart 2020 namen de verkoopplannen van klager een concrete vorm aan en heeft hij opnieuw contact opgenomen met beklaagde. In zijn e-mail van 12 maart 2020 liet klager aan beklaagde weten dat hij andere makelaars had geconsulteerd en dat deze andere makelaars een lagere courtage hadden genoemd dan het tarief dat beklaagde klager tijdens het oriënterend gesprek in november 2019 voor haar dienstverlening had genoemd. Klager vroeg in die e-mail of beklaagde hem ten aanzien van de courtage een scherper aanbod kon doen. Partijen hebben op 13 maart 2020 telefonisch de door beklaagde in rekening te brengen courtage besproken.
- Op 17 maart 2020 heeft opnieuw een telefoongesprek tussen klager en beklaagde plaatsgevonden. Partijen bereikten daarbij overeenstemming over de courtage. Klager verleende beklaagde de opdracht om de verkoop van zijn woning in gang te zetten. Beklaagde liet weten dat haar kantoor gebruik maakte van het digitale verkoopdossier MOVE en zij liet weten dat er binnen een week contact met klager zou worden opgenomen voor het maken van een afspraak voor het fotograferen en inmeten van de woning.
- Op 26 maart 2020 heeft klager de schriftelijke opdrachtbevestiging van beklaagde ondertekend. In die opdrachtbevestiging is de vraagprijs voor de woning van klager bepaald op € 350.000,-- kosten koper. De tussen partijen overeengekomen courtage beliep 1% over de koopsom (inclusief BTW).
- Op 26 maart 2020 had klager nog niets vernomen over het inmeten en fotograferen van zijn woning. Gebleken is dat beklaagde haar namens klager gegeven opdracht aan de firma die de fotografie en de inmeting zou verzorgen naar een verkeerd e-mailadres had gezonden.

- Uiteindelijk waren de foto's en het inmeetrapport op 3 april 2020 gereed. Op dezelfde datum zond beklaagde aan klager de verkooptekst voor de woning. Klager heeft wijzigingen in die tekst aangebracht en vervolgens is de woning op 3 april 2020 op Funda gezet.

- Beklaagde stelde aanvankelijk voor de bezichtigingen te plannen op donderdag 9 april en zaterdag 11 april 2020. De laatste datum is op verzoek van beklaagde gewijzigd in vrijdag 10 april 2020.

- Op dinsdag 7 april 2020 is er telefonisch contact geweest tussen klager en beklaagde over het aantal te verwachten bezichtigingen. Op woensdag 8 april 2020 is er via Whatsapp contact tussen hen geweest met betrekking tot de door klager gewenste leveringsdatum.

- Op donderdag 9 april 2020 verzocht klager beklaagde om 15 minuten vóór aanvang van de bezichtigingen aanwezig te zijn, aangezien klager nog het een en ander wilde doorspreken. Beklaagde was op genoemde datum 10 minuten tevoren in de woning van klager aanwezig. Tijdens de bezichtigingen op donderdag 9 april 2020 heeft beklaagde klager gebeld met de vraag waar de meterkast zich in de woning bevond.

- Op vrijdag 10 april 2020 stond de eerste bezichtiging ingepland om 11.00 uur. De heer [S.] voornoemd was ruim vóór dit tijdstip bij de woning van klager aanwezig en hij heeft in zijn auto gewacht tot de kandidaat voor de bezichtiging zou arriveren. Toen deze op het afgesproken tijdstip nog niet was waargenomen is de heer [S.] om 11.01 uur naar de woning van klager gegaan. Klager vertelde hem dat de kandidaat al op een eerder tijdstip was geweest en ook al weer was vertrokken. Inmiddels had de heer [S.] via het kantoor van beklaagde vernomen dat de tweede bezichtigings-kandidaat voor die dag zich had afgemeld, hetgeen de heer [S.] aan klager heeft meegedeeld. De heer [S.] is vervolgens uit de woning vertrokken. Beklaagde heeft nog wel telefonisch contact opgenomen met de eerste bezichtigingskandidaat van die ochtend.

- Omdat de bezichtigingen van 9 en 10 april 2020 (nog) geen biedingen van potentiële kopers hadden opgeleverd is tussen klager en beklaagde afgesproken dat er een extra bezichtigingsmoment zou worden ingepland op dinsdag 14 april 2020.

- Inmiddels had zich bij klager zelf een geïnteresseerde gegadigde gemeld, die de woning al enige tijd tevoren had bezichtigd. Klager verwees deze gegadigde naar beklaagde. De gegadigde bracht een bod uit van € 370.000,--. De woning is uiteindelijk voor € 375.000,-- aan

deze gegadigde verkocht, nadat op 16 april 2020 over deze prijs overeenstemming was bereikt.

- Telefonische contacten tussen beklaagde en klager hebben plaatsgevonden op de volgende data:

10 april 2020: (4.13 minuten)

14 april 2020: (7.03 minuten)

15 april 2020: (5.26 minuten)

15 april 2020: (1.48 minuten)

16 april 2020: (0.48 minuten)

16 april 2020: (5.07 minuten)

- Klager heeft laten weten dat hij niet wenste dat beklaagde aanwezig zou zijn bij de levering en inspectie van de woning.

- Kort na de verkoop van de woning van klager werd in hetzelfde complex een identieke woning te koop gezet. Deze woning is verkocht voor € 400.000,--.

- Bij brief van 3 juni 2020 heeft klager schriftelijk aan beklaagde laten weten dat hij niet tevreden was over de dienstverlening van beklaagde. Hij was van mening dat beklaagde weinig initiatief had getoond bij de verkoop van de woning, dat het tussen hem en beklaagde had ontbroken aan communicatie en dat klager tijdens het gehele verkoopproces volledig in het duister had getast.

- Naar aanleiding van de brief van klager van 3 juni 2020 heeft beklaagde klager uitgenodigd voor een gesprek. Dit gesprek heeft plaatsgevonden op 10 juni 2020. Klager wilde dat beklaagde hem een lager courtagebedrag in rekening zou brengen dan was overeengekomen. De medewerkers van beklaagde die het gesprek met klager hebben gevoerd lieten weten dat een en ander zou moeten worden besproken met de directie van beklaagde. Op 1 juli 2020 bood beklaagde klager een diner-bon ter waarde van € 100,-- aan. Omdat de opdracht tot dienstverlening had geresulteerd in een verkoop van de woning maakte beklaagde wel aanspraak op de volledige, overeengekomen courtage.

- Vervolgens heeft klager de onderhavige klacht ingediend.

DE KLACHT

De klacht van klager valt in acht onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat zij:

- a.** nooit de verkoopstrategie en de verkoopprijs voor de woning met klager heeft besproken;
- b.** de opdracht tot het fotograferen en inmeten van de woning te laat heeft uitgezet;
- c.** zonder opgave van reden of excuus te laat is gekomen voor de bezichtiging op vrijdag 10 april 2020;
- d.** niet op de hoogte was van de speciale kenmerken van de woning;
- e.** geen of te laat inzicht heeft verschaft in uitgevallen (bezichtigings)-afspraken;
- f.** geen enkele regie heeft getoond in het uitonderhandelen van de verkoopdeal;
- g.** niet zelf voor biedingen heeft gezorgd;

en:

- h.** doordat er met betrekking tot een vergelijkbare woning in hetzelfde complex wel veel bezichtigingen en biedingen zijn geweest.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a

Beklaagde stelt dat zij reeds in het oriënterend gesprek van 16 november 2019 de verkoopstrategie met klager heeft besproken. Ook op 17 maart 2020, toen klager de verkoopopdracht aan beklaagde gaf, is de verkoopstrategie in een telefoongesprek met hem besproken. Daarbij zijn tevens de actuele marktontwikkelingen besproken en de impact die de corona-crisis op dat moment op de woningmarkt had.

Klachtonderdeel b

Beklaagde verweert zich met de stelling dat zij in de hectiek van de coronacrisis per abuis de opdracht aan de firma die de fotografie en de inmeting van de woning zou verzorgen naar een onjuist e-mailadres heeft gezonden. Toen dit laatste haar bekend werd heeft zij de firma die met een en ander was belast verzocht de opdracht zo snel mogelijk uit te voeren.

Klachtonderdeel c

Beklaagde stelt dat zij niet te laat is gekomen voor de bezichtiging die op vrijdag 10 april 2020 plaatsvond. De heer [S.] was juist vroeger dan gepland en heeft in de auto voor de deur van de woning van klager gewacht op de komst van de potentiële gegadigde. Toen deze niet verscheen heeft de heer [S.] zich om 11.01 uur gemeld bij de woning van klager, die hem vertelde dat de gegadigde vroeger was gekomen dan afgesproken, dat de bezichtiging reeds had plaatsgevonden en dat de gegadigde al weer was vertrokken. Beklaagde heeft als bewijs van haar stelling dat de heer [S.] ruim op tijd bij de woning van klager aanwezig was een parkeerbewijs overgelegd.

Klachtonderdeel d

Over dit klachtonderdeel heeft beklaagde zich niet uitgelaten.

Klachtonderdeel e

Beklaagde stelt dat zij het uitvallen van de tweede bezichtigingsafpraak op vrijdag 10 april 2020 diezelfde ochtend heeft gemeld aan de heer [S.], die op dat moment bij de woning van klager aanwezig was. Deze heeft het uitvallen van deze afspraak onmiddellijk aan klager gemeld.

Klachtonderdeel f

Beklaagde stelt dat de door klager aangedragen kandidaat-koper zich bij e-mail van 9 april 2020 bij haar heeft gemeld. Deze bieding is overgebracht aan klager, waarbij tevens de verwachting is geuit dat er wellicht nog biedingen zouden komen van de gegadigden die diezelfde dag dan wel op vrijdag 10 april de woning hadden bezichtigd. Met klager is om die reden afgesproken dat er nog een bezichtigingsronde voor dinsdag 14 april 2020 zou worden gepland. Beklaagde stelt dat hij klager heeft beloofd zich te zullen inspannen om het bod van de door klager aangedragen gegadigde te verhogen naar € 375.000,--, hetgeen op 16 april 2020 ook is gelukt.

Klachtonderdeel g en h

Beklaagde heeft zich over deze klachtonderdelen niet uitgelaten.

DE BEOORDELING

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

Alvorens de Raad ingaat op de klachtonderdelen en het verweer daartegen merkt hij het volgende op.

Het verkooptraject van de woning van klager heeft een tijdspanne omvat van minder dan een maand. Op 17 maart 2020 heeft klager de verkoopopdracht aan beklaagde verstrekt, waarna op 16 april 2020 overeenstemming met de uiteindelijke koper is bereikt over de verkoopprijs.

Het gehele verkooptraject vond plaats in de eerste weken van de coronacrisis waarin een lockdown gold en iedereen onzeker was over hetgeen de coronapandemie en daarmee de toekomst zou brengen. Die onzekerheid manifesteerde zich aanvankelijk ook op de Nederlandse woningmarkt.

Thans gaat de Raad in op de afzonderlijke klachtonderdelen.

Klachtonderdeel a

Beklaagde heeft gesteld dat de te volgen verkoopstrategie reeds in het oriënterend gesprek met klager van 16 november 2019 is besproken. Klager heeft dit in zijn repliek erkend – hij noemt dit de ‘oude’ verkoopstrategie - en hij stelt ook dat destijds een verkoopprijs van € 320.000,-- is besproken. Er was derhalve voor beklaagde geen noodzaak om vier maanden later - in maart 2020 toen klager de verkoopopdracht verleende – de verkoopstrategie nogmaals volledig met klager door te nemen. De omstandigheid dat beklaagde in maart 2020 uitging van een hogere te realiseren vraagprijs dan in november 2019 het geval was, is niet vreemd. De huizenprijzen stijgen nu eenmaal, met name in Amsterdam. Niet is komen vast te staan dat deze verhoogde vraagprijs tevoren met klager is afgestemd, doch klager is door ondertekening van de verkoopopdracht met deze nieuwe vraagprijs akkoord gegaan.

Dit klachtonderdeel is **ongegegrond**.

Klachtonderdeel b

De omstandigheid dat beklaagde de opdracht aan de firma die de inmeting en fotografie van de woning zou verzorgen aan een onjuist e-mailadres heeft gericht, is een slordigheid aan de zijde van beklaagde. De Raad stelt vast dat als gevolg daarvan de woning met een vertraging van maximaal een week op Funda is geplaatst. Bedoelde slordigheid en vertraging zijn echter niet zodanig dat beklaagde op dit punt tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel c

Beklaagde heeft met haar parkeerkaart aangetoond dat zij ruim op tijd bij de woning van klager aanwezig was op vrijdag 10 april 2020. Het is niet ongebruikelijk dat een makelaar voor de deur van de woning van zijn opdrachtgever de eerste bezichtigingskandidaat van die dag opwacht. Toen deze kandidaat niet op het afgesproken tijdstip verscheen, heeft beklagde zich meteen bij klager gemeld. Het valt beklagde niet te verwijten dat de kandidaat zich reeds veel vroeger dan afgesproken bij klager had gemeld en dat de bezichtiging om die reden al achter de rug was. Evenmin valt het beklagde te verwijten dat de heer [S.] het Whatsapp-bericht dat klager hem om 10.53 die ochtend zond met de mededeling dat de kandidaat reeds aanwezig was, heeft gemist.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel d

Klager heeft gesteld dat beklagde niet op de hoogte was van de speciale kenmerken van de woning en zelfs niet van de basisinformatie omtrent de woning. Klager heeft deze stelling echter niet nader onderbouwd. Klager heeft slechts gesteld dat hij op de eerste bezichtigingsdag door beklagde is gebeld met de vraag waar de meterkast zich bevond. De omstandigheid dat beklagde op dat moment niet wist waar de meterkast zich bevond – zij was tevoren slechts eenmaal in de woning geweest en ook de inmeting van de woning is niet door beklagde zelf verricht – is wel een beetje klungelig, maar levert geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen op.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel e

Klager stelt dat beklagde hem geen inzicht heeft gegeven in uitgevallen (bezichtigings)afspraken. Voor zover de Raad uit het dossier heeft kunnen opmaken dat er een bezichtigingsafpraak is uitgevallen, dan betreft dit de tweede bezichtigingsafpraak die stond gepland op vrijdag 10 april 2020. De heer [S.], die zich reeds bij of in de woning van klager bevond voor de eerste bezichtigingsafpraak, had dit juist doorgekregen via het kantoor van beklagde. De heer [S.] heeft het uitvallen van deze afspraak ook meteen aan klager meegedeeld.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel f

Het is de Raad niet duidelijk geworden op welke wijze beklaagde geen enkele vorm van regie zou hebben gehad in de onderhandelingen met de potentiële koper die door klager zelf is aangedragen. Uit het bewijs van het tussen haar en klager gevoerde telefoonverkeer in de periode 10 tot en met 15 april 2020 blijkt dat er over de bieding van deze gegadigde contact is geweest tussen klager en beklaagde. Er waren immers geen andere biedingen geweest waarover contact tussen partijen noodzakelijk was.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel g

De Raad begrijpt dit klachtonderdeel aldus dat klager beklaagde verwijt dat deze aan potentiële gegadigden die de woning hebben bezichtigd geen biedingen heeft kunnen ontlokken. De enige bieding die is gedaan was afkomstig van de uiteindelijke koper, een kandidaat die door klager zelf is aangedragen. Klager gaat er echter aan voorbij dat er slechts een beperkt aantal bezichtigingen door potentiële gegadigden heeft plaatsgevonden, te weten op 9 en 10 april 2020. Geen van deze gegadigden heeft na de bezichtiging kennelijk aanleiding gezien om een bod op de woning uit te brengen. Dit laatste valt beklaagde niet te verwijten. Nu reeds op 9 april 2020 door een andere gegadigde, die door klager zelf was voorgedragen, een bod op de woning was uitgebracht dat € 20.000,-- hoger lag dan de vraagprijs lag het voor de hand de onderhandelingen met deze gegadigde aan te gaan, hetgeen enkele dagen later heeft geresulteerd in een verkoopprijs die € 25.000,-- boven de vraagprijs lag. Gezien dit laatste was er voor beklaagde dan ook geen aanleiding om verdere stappen te zetten, in die zin dat zij nieuwe bezichtigingsrondes zou plannen waaruit eventuele biedingen zouden kunnen voortkomen.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel h

De omstandigheid dat enige tijd na de verkoop van de woning van klager een vergelijkbare woning in hetzelfde complex te koop kwam, op welke woning diverse biedingen zijn uitgebracht en die is verkocht voor € 400.000,-- kan beklaagde niet worden tegengeworpen. De Raad merkt daarbij op dat twee identieke woningen in hetzelfde complex niet altijd dezelfde interesse bij het publiek opwekken en

ook niet altijd leiden tot dezelfde verkoopprijs. Er kunnen andere aspecten zijn waarom de ene woning meer gewild is dan de andere. Bovendien heeft de verkoop van de andere woning in het complex enige tijd na de verkoop van klagers woning plaatsgevonden, hetgeen ook de gerealiseerde verkoopprijs kan verklaren. Op dat moment was in de maatschappij ook de ergste schok van de coronacrisis voorbij. Het is niet onaannemelijk dat dit laatste mede de reden is geweest waarom er meer bezichtigingen en biedingen met betrekking tot die woning zijn geweest.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.,
mr. drs. W. Aardenburg, J.B. Boerman en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 19 maart 2021.