

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

Beweerdelijk te lage opbrengst. Volmacht tot verkoop aan derde. Klachten over communicatie.

Klager en zijn vrouw geven een makelaar opdracht tot verkoop van hun woning in verband met een echtscheiding. De vraagprijs wordt bepaald op € 325.000. Kort na die opdracht brengt klager zijn echtgenote in de woning om het leven waarna hij wordt vastgezet. Tijdens zijn opsluiting geeft hij een notarieel vastgelegde volmacht aan zijn zuster om namens hem de woning te verkopen en te leveren. Tevens wordt bepaald dat hij ook zelfstandig bevoegd blijft. Niet lang daarna wordt de woning verkocht voor € 283.500 en door de zuster van klager en de erfgenamen van zijn vrouw aan de koper geleverd. Klager is van mening dat de woning voor een te lage prijs is verkocht. Hij voert daartoe aan dat een andere makelaar eerder een bedrag van € 365.000 noemde, maar voert daartoe geen bewijs aan. De taxatie ten behoeve van de financiering door de koper komt nagenoeg op de koopsom uit. De Centrale Raad stelt vast dat, als klager vragen had over het verkoopproces, hij zich tot zijn zuster diende te wenden. Dat de makelaar c.q. haar advocaat op zeker moment laat weten geen contact meer met klager te willen komt doordat klager de makelaar aansprakelijk stelde en zij die kwestie aan haar verzekeraar overdroeg.

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

de heer **A.J. VAN A.**,
verblijvende te R,
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

mevrouw **J.M. VAN DE S.**, aangesloten NVM-Makelaar,
kantoorhoudende te V,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 15 juni 2017 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Zuid (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 11 april 2019, bij brief van 12 april 2019 aan partijen verzonden, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de

tegen geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) ingediende klacht ongegrond verklaard.

- 1.2 Klager is bij e-mail van zijn advocaat van 23 mei 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. De gronden van het beroep zijn gegeven bij brief van 22 oktober 2019.
- 1.3 De makelaar heeft bij brief van 9 juli 2019 en verweerschrift van 25 november 2019 verweer gevoerd.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft klager en de makelaar bij brief van 4 maart 2020 laten weten dat hij op 24 maart 2020 zal bijeenkomen en overeenkomstig de artikelen 46 juncto 25 lid 1 Reglement Tuchtrechtspraak NVM zal nagaan of op de schriftelijke stukken een beslissing kan worden gegeven of dat een mondelinge behandeling nodig is. Bij e-mail van 30 maart 2020 heeft de Centrale Raad van Toezicht de advocaat van klager verzocht om toezending van de e-mail van klager uit oktober 2013 waarop hij zich beroept en gelegenheid gegeven op het verweerschrift van de makelaar te reageren. De Centrale Raad heeft voorts laten weten dat hij zich verder voldoende voorgelicht acht en voornemens is op basis van de stukken uitspraak te doen. De advocaat van klager heeft gereageerd bij e-mail van 8 april 2020 en de advocaat van de makelaar bij e-mail van 17 april 2020.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Bij overeenkomst van 25 september 2013/2 oktober 2013 hebben klager en zijn vrouw aan de makelaar, althans haar kantoor, de opdracht gegeven hun woning aan de M-sstraat 53 te V (hierna: de woning) te verkopen. In de overeenkomst is de vraagprijs bepaald op € 325.000,- k.k., inclusief de roerende zaken. Op 4 oktober 2013 is de woning aangemeld op de website van Funda en is de verkoop gestart.
- 2.2 Ten tijde van het tekenen van de overeenkomst waren klager en zijn vrouw in een echtscheidingsprocedure verwickeld.
- 2.3 Klager heeft op 27 oktober 2013 zijn vrouw in de woning om het leven gebracht. Diezelfde dag is klager in hechtenis genomen. Ten gevolge van het overlijden van de vrouw waren klager en de erfgenamen van zijn vrouw de rechthebbenden op de woning.
- 2.4 Op 14 april 2014 heeft klager in de penitentiaire inrichting in Vught ten overstaan van notaris mr. M.L. Segers bij notariële akte een algemene volmacht gegeven aan zijn zus J.J.L. van H.-van A. Tot de volmacht behoort onder meer het verkopen en leveren van registergoederen “tegen de prijs en onder de lasten en voorwaarden die de gevolmachtigde geraden zal achten”. Aan de volmacht is handgeschreven toegevoegd: “Door deze volmacht blijft u zelfstandig bevoegd om alles daarnaast ook zelf te regelen. Uw zus dient over alles wat zij doet rekening en verantwoording af te leggen.”
- 2.5 Bij schriftelijke koopovereenkomst van 20/22 mei 2014 is de woning voor de koopsom van € 283.500,- verkocht aan mevrouw S. (hierna: de koper). Als verkopers staan vermeld J.J.L. van H.-

van A. als gevolmachtigde van klager en M.J. van S. handelend als en namens de erfgenamen van de overleden vrouw van klager.

- 2.6 In opdracht van De Hypotheekshop - die daartoe kennelijk de opdracht had van de koper ten behoeve van het verkrijgen van financiering van de koopsom - heeft NVM taxateur S de woning op 28 mei 2014 getaxeerd op een marktwaarde van € 285.000,-.
- 2.7 Op 3 juli 2014 is de woning aan de koper geleverd. Ook in de akte van levering is als verkoper onder meer de zus van klager als schriftelijk gevolmachtigde van klager genoemd. Na aflossing van de hypotheek en betaling van de kosten aan met name de notaris en de makelaar is het resterende bedrag van € 171.557,13 in depot gestort. De partijen die in de leveringsakte aan de zijde van de verkoper zijn genoemd, hebben daartoe een depotovereenkomst getekend. In de depotovereenkomst is vermeld dat het bedrag in verband met de verdeling van de nalatenschap van de overleden vrouw van klager in depot wordt gehouden.
- 2.8 Bij brief van 6 februari 2017 heeft klager aan de makelaar een aantal vragen gesteld en haar aansprakelijk gesteld voor de schade die hij volgens hem heeft geleden. In de brief wordt verzocht aan hem een bedrag van € 100.000,- over te maken. De makelaar heeft deze brief aan haar beroepsverzekeraar doorgeleid die klager bij brief van 28 februari 2017 heeft geantwoord dat hij de brief van klager heeft ontvangen en dat na de beoordeling van de zaak een inhoudelijke reactie zal volgen. Deze inhoudelijke reactie is gegeven bij brief van 17 maart 2017. In deze brief wordt toegelicht dat de makelaar heeft bemiddeld bij de verkoop en daardoor niet zelf de woning heeft verkocht en dat de makelaar zich voldoende heeft ingespannen om een zo optimaal mogelijke verkoopprijs te realiseren. Beide brieven heeft de verzekeraar nogmaals toegezonden bij brief van 27 juli 2017. In die laatste brief is de verzekeraar tevens ingegaan op een brief van klager van 20 juli 2017. Nadat klager met brieven en telefonie contact bleef zoeken met de makelaar heeft de advocaat van de makelaar klager bij brief van 8 augustus 2017 laten weten dat “de kwestie is afgehandeld” en dat telefoontjes niet meer worden aangenomen en brieven niet meer worden beantwoord. De advocaat van klager heeft bij brief van 25 maart 2019 aan de makelaar bericht dat ter voorkoming van een mogelijke verjaring van de vordering van klager de makelaar nog steeds aansprakelijk wordt gehouden en klager aanspraak maakt op een schadevergoeding.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft uit de stukken afgeleid dat de klacht in essentie inhoudt dat de makelaar:
 - a. door/bij de (bemiddeling tot) verkoop van de woning onjuist heeft gehandeld en daardoor voor klager schade heeft veroorzaakt;
 - b. niet, althans onvoldoende, heeft gereageerd op c.q. met klager heeft gecommuniceerd over de door klager gevraagde informatie over de verkoop van de woning.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft het deel van de klacht dat is gericht op het verkrijgen van een oordeel over schade c.q. een veroordeling van de makelaar tot betaling van schadevergoeding niet ontvankelijk verklaard en de overige klachtonderdelen ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 15 juni 2017 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016, van toepassing is.
- 4.2 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat de Raad van Toezicht op uiterst zorgvuldige wijze het Reglement Tuchtrechtspraak heeft toegepast.

klacht in hoger beroep

- 4.3 In het aanvullend beroepschrift heeft klager de oorspronkelijke klacht onder 3.1 sub b aldus verwoord dat klager de makelaar verwijt:
- het niet nakomen van de informatieplicht tegenover klager;
 - het niet, althans onvoldoende, communiceren met klager, waaronder het negeren van klager.
- Voorts blijkt uit het aanvullend beroepschrift dat de klacht ook behelst dat de makelaar ten onrechte na oktober 2013 nog verkoopactiviteiten heeft ontplooid en dat de woning voor een te lage verkoopprijs is verkocht.

opdracht

- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat klager en zijn vrouw bij overeenkomst van 25 september 2013/2 oktober 2013 opdracht hebben gegeven te bemiddelen bij de verkoop van de woning. Na het overlijden van de vrouw had de makelaar niet alleen rekening te houden met de belangen van klager maar ook met de belangen van de erfgenamen.
- 4.5 Klager voert aan dat hij op of omstreeks 24 oktober 2013 per e-mail de opdracht aan de makelaar heeft beëindigd en dat hij op of omstreeks die dag op het kantoor van de makelaar is geweest en dat toen ook heeft meegedeeld. De makelaar heeft deze intrekking betwist. Alsdan is het aan klager met concrete bewijsstukken, zoals met overlegging van de door hem genoemde e-mail, te onderbouwen dat de door hem gestelde intrekking is gedaan. Hoewel de Centrale Raad van Toezicht klager daartoe nog in de gelegenheid heeft gesteld, is deze nadere onderbouwing niet gegeven. Onder deze omstandigheden heeft de Centrale Raad van Toezicht het ervoor te houden dat de opdracht tot verkoop eind oktober 2013 niet tussentijds is geëindigd en in stand is gebleven. Dit klachtonderdeel faalt daarmee.

informatieverplichting

- 4.6 Kort nadat de opdracht tot bemiddeling was gegeven, ontstond een uitzonderlijke situatie. De vrouw als medeopdrachtgever was in de woning om het leven gekomen, de woning viel in de erfenis met de erfgenamen als mede-rechthebbenden en klager werd gedetineerd.
- 4.7 Op 14 april 2014 heeft klager zijn zus bij notariële volmacht als zijn gevolmachtigde aangesteld. Met deze volmacht werd de zus van klager - naast klager - ook bevoegd een koopovereenkomst te sluiten en mee te werken aan de eigendomsoverdracht. De zus van klager heeft voor haar handelwijze ten behoeve van klager aan klager rekening en verantwoording af te leggen. Dit laatste staat ook expliciet in de notariële volmacht vermeld.

- 4.8 In de ontstane uitzonderlijke situatie heeft de makelaar de verkoop aan koper met de zus van klager als gevolmachtigde van klager en de erfgenamen van zijn overleden vrouw afgestemd. Als gevolmachtigde heeft de zus van klager de koopovereenkomst als mede-verkoper mede ondertekend en meegewerkt aan de eigendomsoverdracht van de woning aan de koper. Klager heeft niet gesteld of onderbouwd - bijvoorbeeld door een verklaring van zijn zus - dat de makelaar in de informatieverstrekking aan zijn zus te kort is geschoten.
- Voor zover klager veronderstelt dat de makelaar naast de zus ook hem had te informeren, is deze veronderstelling onjuist. Door de algehele volmacht kon en mocht de makelaar de informatie alleen verstrekken aan de zus van klager als zijn gevolmachtigde. Het ligt vervolgens op de weg van de zus van klager als zijn gevolmachtigde aan klager gevraagd of ongevraagd verantwoording af te leggen.
- Klager voert aan dat hij door de handgeschreven toevoeging op de algehele volmacht veronderstelde dat hij de zeggenschap over de verkoop van de woning bleef behouden. Deze veronderstelling is onjuist en deze foute veronderstelling bij klager kan hij niet aan de makelaar tegenwerpen. Klager heeft zich tot zijn zus te wenden als hij (verdere) informatie over het verkooptraject wenst.
- Dit klachtonderdeel faalt derhalve.

communicatie

- 4.9 Ook in hoger beroep voert klager aan dat de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door brieven en telefoontjes van hem onbeantwoord gelaten.
- 4.10 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat dit klachtonderdeel betrekking heeft op de opstelling van de makelaar nadat de woning al was verkocht en geleverd. De bemiddelingsovereenkomst was daarmee tot een einde gekomen.
- 4.11 De eerste brief van klager van 6 februari 2017 bevat een aansprakelijkheidstelling van de makelaar, waarbij de makelaar werd verzocht € 100.000,- aan schadevergoeding aan klager over te maken. De makelaar heeft deze brief doorgestuurd naar haar beroepsverzekeraar die na een ontvangstbevestiging bij brief van 17 maart 2017 inhoudelijk heeft gereageerd. Terecht heeft de Raad van Toezicht overwogen dat deze handelwijze tuchtrechtelijk niet laakbaar is en op grond van de verzekeringsvoorwaarden zelfs vaak verplicht is.
- Na de brief van 17 maart 2017 is nog enige correspondentie gevoerd. De omstandigheid dat het antwoord van de beroepsverzekeraar niet naar tevredenheid van klager was, brengt niet mee dat de makelaar daardoor gehouden was klager telefonisch te woord te staan of brieven van hem te beantwoorden. Zoals hiervoor is overwogen kan klager, als hij vragen over het verkoopproces heeft, zich tot zijn zus als zijn gevolmachtigde wenden.
- Uit de brieven van klager blijkt dat hij van mening is dat hij schade heeft geleden door de opstelling van de makelaar. De aansprakelijkheidstelling is door de verzekeraar afgewezen. Alsdan heeft klager zich te beraden of hij de ontstane situatie accepteert of dat hij een gerechtelijke procedure tegen de makelaar start. De makelaar is in een dergelijke situatie niet gedwongen telefoontjes van klager aan te nemen of brieven van hem te beantwoorden.
- Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

verkoopprijs

- 4.12 Ook in hoger beroep voert klager aan dat de bemiddeling door de makelaar tot een veel te lage verkoopprijs van € 283.500,- heeft geleid. Allereerst voert klager aan dat in de bemiddelingsovereenkomst een minimumbedrag van € 325.000,- is overeengekomen. Ten tweede wijst klager erop dat een andere makelaar de verkoopwaarde van de woning op tenminste € 365.000,- heeft geschat.
- 4.13 Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht veronderstelt klager ten onrechte dat in de bemiddelingsovereenkomst een minimumverkoopprijs is afgesproken. In de overeenkomst wordt de “vraagprijs” van € 325.000,- genoemd. De vraagprijs is de prijs waarvoor de woning kort na de bemiddelingsovereenkomst te koop staat. In de overeenkomst staat niet - en dat is ook uit andere stukken niet gebleken - dat toen met klager en zijn vrouw een minimumprijs is overeengekomen waarvoor de woning mocht worden verkocht. Bovendien miskent deze stelling van klager dat, als die door klager gestelde minimumprijs zou zijn overeengekomen, het partijen op zichzelf vrij staat op een gemaakte afspraak terug te komen. De zus van klager als zijn gevolmachtigde, en overigens ook de erfgenamen van zijn vrouw, hebben met de uiteindelijke koopprijs van € 285.000,- ingestemd.
- 4.14 In dit geval gaat het niet om de vraag of een makelaar tot een juiste taxatie van een woning is gekomen, maar of de bemiddeling door de makelaar in de gegeven omstandigheden van het geval tot een verkoopprijs heeft geleid die in dit geval als een reële marktwaarde kan worden beschouwd. Ter onderbouwing van het verweer van de makelaar heeft deze gewezen op het taxatierapport dat kennelijk in opdracht van de koper ten behoeve van de financiering van de koopsom is gemaakt. In dat taxatierapport wordt de koopsom (nagenoeg) gelijk gesteld aan de marktwaarde. Klager beroept zich op een verkoopwaarde die een andere makelaar aan hem zou hebben gegeven. Die andere makelaar - kennelijk makelaar J. uit V - zou in september 2013 de verkoopwaarde op tenminste € 365.000,- hebben gesteld. Deze bewering is door klager niet met bijvoorbeeld een verklaring van die makelaar of een door die makelaar afgegeven taxatierapport onderbouwd. Dat lag wel op zijn weg. Temeer daar de Raad van Toezicht expliciet heeft overwogen dat klager zijn kritiek op het taxatierapport (en daarmee de verkoopprijs als weerspiegeling van de marktwaarde) niet met bijvoorbeeld een objectieve contra-expertise heeft aangetoond. Dit had klager in hoger beroep alsnog kunnen doen, maar dat heeft hij achterwege gelaten. Bovendien is die waardebepaling door makelaar J naar moet worden aangenomen gegeven voordat de vrouw in de woning om het leven is gebracht. Ook dergelijke omstandigheden spelen mee of potentiële kopers bereid zijn de woning te kopen en zo ja, voor welk bedrag.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het hoger beroep faalt. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak van de Raad van Toezicht bekrachtigen.
- 5.2 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 Bekrachtigt de uitspraak van de Raad van Toezicht van 11 april 2019,

6.2 Wijst de klacht van klager af.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 11 mei 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris