



22-23 RvT West

Ref: 21/04

Beweerdelijk onjuiste vraag- en laatprijs geadviseerd. Beweerdelijk niet-nakomen van adviezen en afspraken. Invloed van kosten herstel achterstallig onderhoud op vraag- en laatprijs

In het kader van een echtscheiding dient de woning van klaagster en haar ex-echtgenoot te worden verkocht. Bij vonnis van de rechtbank, later bekrachtigd door het gerechtshof, dient voor de verkoop een makelaar te worden ingeschakeld. Dat wordt beklagde. Deze adviseert om eerst een bouwtechnische keuring te laten uitvoeren en de tuin te laten opknappen. Daarop reageert de echtgenoot dat hij geen enkele opdracht aan de makelaar heeft verstrekt. Vervolgens wordt de echtgenote (klaagster) bij kort gedingvonnis veroordeeld om haar medewerking te verlenen aan een verkoop waarbij zij de adviezen van de makelaar dient op te volgen. Daarop ondertekenen klaagster en haar ex-echtgenoot de verkoopopdracht. De makelaar adviseert een vraagprijs van € 800.000. Klaagster is het daarmee niet eens en denkt dat de woning meer dan € 1 miljoen waard is. Daarop geeft de makelaar de verkoopopdracht wegens gebrek aan vertrouwen terug. Bij kort gedingvonnis van enige tijd later wordt de ex-echtgenoot van klaagster gemachtigd de woning te verkopen. Op de vraagprijs van € 800.000 komen twee biedingen binnen waarvan een op het bedrag van de vraagprijs hetgeen de man accepteert.

De raad constateert dat dit laatste een bevestiging inhoudt van de juistheid van het advies van de makelaar over de opbrengst. Dat de makelaar haar afspraken niet nakwam, blijkt nergens uit. Anders dan klaagster meent zijn het niet alleen de kosten voor herstel van achterstallig onderhoud die invloed hebben op het bepalen van de vraag- en laatprijs. Kopers laten zich ook leiden door de kosten van het naar hun smaak aanpassen en up to date maken van een woning.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

T.A.M. van G.
wonende te W
hierna te noemen: klaagster,

contra:



L.S. C.

werkzaam bij A Makelaardij B.V.
kantoorhoudende te G,
hierna te noemen: beklaagde.

1. De klacht is door klagster ingediend per e-mail van 27 juli 2021 en doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: “de Raad”) op 20 december 2021. Het verweer is vervat in een door de gemachtigde van beklaagde, mr. W.D. Ter Weele, werkzaam bij de Vereende, ingediend verweerschrift gedateerd en ontvangen op 24 januari 2022.
2. De klacht is behandeld ter zitting van 9 februari 2022. Ter zitting waren aanwezig klagster en beklaagde met haar gemachtigde voornoemd. Na de zitting zijn zowel klagster als beklaagde in de gelegenheid gesteld nader – door de raad gespecificeerde – stukken in te dienen en over en weer op deze stukken te reageren. Klagster en beklaagde hebben op 17 februari 2022 de gespecificeerde stukken aan de raad doen toekomen. Klagster en beklaagde hebben op elkaars stukken gereageerd bij e-mailberichten van 24 februari 2022. Beklaagde is NVM-makelaar en werkzaam voor A Makelaardij B.V., welk kantoor sinds 1 januari 2009 staat ingeschreven als NVM-lid. De klacht ziet op het handelen van beklaagde.
3. De klacht komt er, samengevat, op neer dat klagster beklaagde verwijt dat zij:
 - a) afspraken en adviezen niet is nagekomen;
 - b) een onjuiste en niet-onderbouwde vraag- en laatprijs heeft bepaald.
4. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende tegen de klachtonderdelen a en b aangevoerd.

Beklaagde betwist dat zij schriftelijke afspraken en adviezen niet is nagekomen. Vanwege het door beklaagde geconstateerde achterstallige onderhoud van de woning heeft beklaagde op 23 juli 2020 klagster geadviseerd een nieuwe bouwkundige keuring te laten uitvoeren. Klagster heeft er op dat moment van afgezien een nieuwe bouwkundige keuring te laten uitvoeren. Dat is haar keuze geweest.

Beklaagde betwist dat zij een onjuiste en niet-onderbouwde vraag- en laatprijs heeft bepaald. Op 8 juli 2021 heeft beklaagde van klagster het vonnis van de Rechtbank Den Haag van 7 juli 2021 ontvangen. Uit het vonnis blijkt dat de vordering van klagster tot veroordeling van de heer P. om door de Vereniging Eigen Huis een actuele bouwtechnische keuring te laten



verrichten, is afgewezen. In het vonnis is klaagster veroordeeld haar medewerking te verlenen tot verkoop van de woning tegen een door het kantoor van beklaagde aan te geven vraag- en laatprijs en alle schriftelijke adviezen van beklaagde op te volgen, teneinde tot verkoop van de woning te komen. Voor beklaagde bestond op dat moment geen enkele reden om nogmaals klaagster te adviseren een bouwkundige keuring uit te laten voeren. Beklaagde heeft vervolgens een vraagprijs van € 800.000,00 kosten koper geadviseerd. De 12 bezichtigingen die plaatsvonden, hebben geleid tot twee biedingen, waarvan één onvoorwaardelijk voor een bedrag van € 800.000,00. Er waren geen gegadigden die bereid waren meer voor de woning te betalen. Dat betekent dat beklaagde een juist advies heeft afgegeven omtrent de te hanteren vraagprijs. Voor het opstellen van een verkoopbrochure en de stamkaart zijn foto's gemaakt en is de woning ingemeten volgens de geldende meetinstructie. Beklaagde is van mening dat zij heeft voldaan aan het stappenplan, zoals zij aan klaagster heeft geschetst bij e-mail van 23 juli 2020. Beklaagde is van mening dat beide klachtonderdelen ongegrond zijn.

5. Gelet op de door partijen ingediende stukken staat voor de Raad het navolgende vast:

- i. Klaagster en de heer P. zijn van 5 juli 1991 tot 16 september 2011 in gemeenschap van goederen met elkaar gehuwd geweest.
- ii. Tot de ontbonden huwelijksgemeenschap behoort de woning aan de L 11 te W (hierna te noemen: "de woning").
- iii. Bij beschikking van de Rechtbank Den Haag van 27 september 2012 is bepaald dat de woning dient te worden verkocht en geleverd aan een derde en dat de eventuele over- of onderwaarde bij helfte tussen partijen zal worden verdeeld. In deze beschikking is ten aanzien van de woning onder meer het volgende overwogen: *"Gelet hierop, hetgeen ook ter terechtzitting is besproken, dienen partijen zo spoedig mogelijk een makelaar in te schakelen om aldus de woning te koop te zetten. De rechtbank gaat ervan uit dat de vrouw haar medewerking hieraan zal verlenen nu haar vrees dat zij de woning in dat geval direct zal moeten verlaten is weggenomen aangezien niet in geschil is dat zij in de woning kan blijven totdat deze zal zijn verkocht en wordt geleverd aan een derde."*
- iv. Bij beschikking van het gerechtshof Den Haag van 22 januari 2014 is voormelde beschikking van de rechtbank van 27 september 2012 voor wat betreft het bepaalde ten aanzien van de woning bekrachtigd. In deze beschikking heeft het hof onder meer het volgende overwogen: *"Gezien het feit dat de vrouw toegezegd heeft dat zij haar medewerking aan de verkoop zal verlenen gaat het hof er van uit dat zij die toezegging gestand houdt. Het hof ziet derhalve nog geen aanleiding om een dwangsom te verbinden aan een mogelijk niet handelen van de vrouw in het kader van de verkoop van de woning."*



- v. Op 23 juli 2020 heeft beklaagde klaagster en de heer P., voor zover in deze relevant, als volgt bericht:

“..Vorige week maandag, 13 juli jl., heb ik de woning (...) bekeken. Een vrijstaande woning met een woonoppervlakte van bijna 270m2, gelegen op 665 m2 eigen grond...

Bij verkoop van de woning is het belangrijk dat we het met elkaar eens zijn over de procedure en vraagprijs van het pand. Om deze wat verder te onderbouwen adviseer ik u om te starten met het laten uitvoeren van een bouwkundige keuring. Op basis hiervan kan bekeken worden, welke kosten er zijn aan direct onderhoud / achterstallig onderhoud.

...

Daarnaast adviseer ik u ook om de tuin onkruid vrij te (laten) maken, zodat de staat van de vlonder/beschoeiing bekeken kan worden.

...Mocht u het prettig vinden als ik bij de bouwkundige keuring aanwezig ben, dan is dat mogelijk (...). Graag de afspraak in overleg met ons kantoor plannen. Wij zullen dan een opdracht tot dienstverlening bij verkoop voor u opstellen en uw legitimatiebewijzen controleren in het kader van ons verplichte cliëntenonderzoek.”

In de betreffende e-mail is een uitgebreid stappenplan opgenomen en een voorstel gedaan met betrekking tot de courtage.

- vi. De heer P. heeft bij e-mail van 27 juli 2020 aan klaagster laten weten het advies van beklaagde niet te accepteren en gesteld geen enkele opdracht of overeenkomst aan beklaagde te hebben verstrekt.
- vii. Bij e-mail bericht van 28 augustus 2020 heeft klaagster beklaagde geïnformeerd dat het onkruid is verwijderd en heeft zij een opgave van data en tijdstippen gegeven waarop de bouwtechnische keuring van de woning zou kunnen plaatsvinden.
- viii. Beklaagde heeft bij e-mail bericht van 28 augustus 2020 aan klaagster gevraagd of iemand van haar kantoor bij de keuring aanwezig moet zijn en dat het dossier zal worden opgestart.
- ix. Bij e-mail van 8 juli 2021 heeft klaagster een vonnis van de Rechtbank Den Haag van 7 juli 2021 aan beklaagde doen toekomen. In dit vonnis is klaagster veroordeeld om :

“a. binnen één week na de vonnisdatum haar medewerking te verlenen aan het in de verkoop plaatsen en geplaatst houden van de woning (...) tegen een door A Makelaardij te G (hierna: de makelaar) schriftelijk aan partijen aan te geven vraagprijs en laatprijs;



b. de schriftelijke adviezen van de makelaar op te volgen teneinde tot verkoop van de woning te geraken;

c. de makelaar toegang tot de woning te verschaffen;

d. aan de makelaar tevens een sleutel van de woning af te geven, teneinde onder meer foto's van de woning te kunnen laten maken ten behoeve van de verkoopbrochure en om potentiële kopers de woning te kunnen laten bezichtigen;

een en ander op straffe van verbeurte van een dwangsom van € 1.000 per dag, een deel van de dag aan te merken als een dag, voor iedere dag dat de vrouw niet aan (een gedeelte van) deze veroordeling voldoet, met een maximum van € 25.000;”

- x. Op 8 juli 2021 heeft beklaagde per e-mail aan klaagster en de heer P. bericht dat zij de verkoop zou gaan opstarten na ontvangst van de gegevens van de legitimatiebewijzen, waarna de opdracht tot dienstverlening zou kunnen worden opgemaakt en ondertekend.
- xi. De opdracht tot dienstverlening is op 14 juli 2021 door klaagster en de heer P. getekend.
- xii. Op 15 juli 2021 heeft beklaagde de woning opnieuw opgenomen. Bij e-mail bericht van 21 juli 2021 aan klaagster en de heer P. heeft beklaagde haar waarnemingen vastgelegd en de door haar vastgestelde vraagprijs van € 800.000 k.k. en laattprijs van € 750.000 gemotiveerd onderbouwd. Door beklaagde is aangegeven dat een foto- en meetafsprake wordt ingepland, zodra er akkoord is over de vraagprijs.
- xiii. Op 23 juli 2021 heeft klaagster beklaagde laten weten dat zij middels een dwangsom haar medewerking moet verlenen aan de adviezen van beklaagde. Vervolgens heeft klaagster toegelicht dat zij van mening is dat een vraagprijs van € 1.088.080,00 reëel is en stelt zij dat als zij het advies van beklaagde opvolgt, een schade lijdt van een bedrag van € 325.920,00.
- xiv. Beklaagde heeft vervolgens aan klaagster om duidelijkheid gevraagd, omdat klaagster in een eerder e-mail bericht van 22 juli 2021 zou hebben ingestemd met de geadviseerde vraagprijs en er inmiddels een foto opdracht voor 5 augustus 2021 was uitgezet.
- xv. Bij e-mail bericht van 26 juli 2021 heeft klaagster beklaagde laten weten dat zij niet akkoord is gegaan en heeft zij beklaagde gewezen op haar eerder gegeven verkoopadvies uit 2020, waaronder het eerst laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring voordat een vraagprijs kan worden vastgesteld.
- xvi. Op 27 juli 2021 heeft klaagster een klacht tegen beklaagde ingediend.
- xvii. Bij e-mail bericht van 29 juli 2021 heeft beklaagde de verkoopopdracht teruggegeven en aan klaagster en de heer P., voor zover in deze relevant, bericht:

...



“In de mailcorrespondentie van klagster (red.) van onder andere 23 juli 2021 staat letterlijk vermeld, dat mevrouw terugkomt op het advies van en de overeenkomst met A Makelaardij. De gehele inhoud van de mail ademt een gevoel van wantrouwen jegens A Makelaardij uit, hetgeen tot een onwerkbare situatie leidt bij het voortzetten van de opdracht.”

- xviii. Bij e-mail van 26 oktober 2021 heeft de heer P. aan beklaagde een kortgeding vonnis van de Rechtbank Den Haag van diezelfde datum doen toekomen. Uit dit vonnis blijkt dat de heer P. door de voorzieningenrechter is gemachtigd de woning namens hem en klagster te verkopen en te leveren aan een derde. Voorts is in dit vonnis klagster veroordeeld om de verkoopadviezen van de door de heer P. te contracteren makelaar op eerste verzoek van hem of de te contracteren makelaar op te volgen en alle medewerking te verlenen aan de werkzaamheden die nodig waren voor een gunstig verkoopproces, waaronder het gelegenheid bieden voor het maken van foto's en bezichtigingen door de makelaar met potentiële kopers, waarbij de woning in een zoveel mogelijk presentabele staat diende te verkeren.
- xix. Beklaagde heeft op verzoek van de heer P. de verkoop van de woning weer ter hand genomen.
- xx. Op 28 oktober 2021 is tussen beklaagde en de heer P. een nieuwe overeenkomst tot opdracht getekend met betrekking tot de woning.
- xxi. Op 9 november 2021 is de woning gefotografeerd en ingemeten voor de verkoopbrochure. De woonoppervlakte is conform NEN 2580 vastgesteld op 273 m².
- xxii. Op 16 november 2021 is de woning op de markt gezet met een vraagprijs van € 800.000,- k.k.
- xxiii. Uit 12 bezichtigingen zijn er 2 biedingen gekomen. De heer P. heeft voor het (hoogste) bod van € 800.000,- zonder voorwaarden gekozen.

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

Ten aanzien van de klachtenonderdelen a en b

De Raad ziet aanleiding deze klachtenonderdelen gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen. Vast staat dat sprake is van achterstallig onderhoud aan de woning, de woning een groot perceel beslaat en de tuin verwaarloosd is. Uit de stukken volgt dat beklaagde in de zomer van 2020 op verzoek van klagster een verkoopadvies heeft gegeven. Klagster meent in dit advies te lezen dat beklaagde niet in staat zou zijn een vraag- en laatprijs te bepalen zonder bouwkundig technisch rapport en inmeting uitgevoerd conform NEN 2580. De Raad leest



echter in het advies niet - gelijk ook door beklaagde wordt gesteld - dat beklaagde de vraag- en laatprijs zonder bouwkundige technische keuring en inmeting niet zou kunnen vaststellen. Een bouwtechnische keuring geeft weliswaar meer zicht op de directe kosten van onderhoud maar kan niet worden gelijkgesteld met het verschil tussen het bedrag dat gegadigden zullen bieden voor een goed onderhouden, moderne vrijstaande woning met een verzorgd aangelegde tuin en het bedrag dat zij zullen bieden voor een woning met achterstallig onderhoud en minder up to date gebruiksruimten, zoals keuken en badkamer(s).

Uit de stukken volgt dat beklaagde bij haar eerste opname van de woning op 13 juli 2020 is uitgegaan van een woonoppervlakte van ongeveer 268 m². Beklaagde heeft ook diverse referentieobjecten bekeken. Ook volgt uit de aantekeningen van beklaagde van 13 juli 2020 dat de staat van onderhoud van de woning binnen, buiten en de tuin naar haar constatering achterstallig is.

In 2020 heeft klagster geen opvolging gegeven aan het advies van beklaagde. Eerst na het vonnis van 7 juli 2021 is er door klagster weer contact opgenomen met beklaagde en is aan haar de verkoopopdracht verstrekt. Beklaagde heeft toen een vraag- en laatprijs geadviseerd op basis van hetgeen zij bij haar eerdere opname had waargenomen en op basis van referentieobjecten uitgedraaid op 21 juli 2021. In dit overzicht zijn transacties vermeld waarbij de verkoop en levering heeft plaatsgevonden in de periode oktober 2020 en mei 2021. De opdracht is bij gebrek aan medewerking/toestemming voor de geadviseerde vraag- en laatprijs van klagster door beklaagde teruggegeven. Beklaagde heeft toen de afspraak voor het maken van een fotoreportage en uitvoering van de NEN 2580 meting afgezegd.

Vervolgens heeft de heer P. met een rechterlijke machtiging een nieuwe opdracht aan beklaagde verstrekt. Beklaagde heeft de woning toen wederom persoonlijk opgenomen, in overleg met de heer P. de vraag- en laatprijs bepaald op respectievelijk € 800.000,- en € 750.000,-, een professionele fotorapportage en verkoopbrochure laten maken, een NEN meting laten uitvoeren en ook overigens de stappen in haar verkooptraject gevolgd, behoudens de medewerking van klagster. Uit de NEN meting volgt een oppervlakte wonen van 273 m². Uiteindelijk is gebleken dat de hoogste bieding in lijn lag met de geadviseerde vraagprijs. Gelet op deze gang van zaken is de Raad van oordeel dat niet is komen vast te staan dat beklaagde in redelijkheid niet tot de door haar geadviseerde vraag- en laatprijs heeft kunnen komen en evenmin dat zij in strijd met haar eerder gegeven advies heeft gehandeld.

Ten overvloede overweegt de Raad dat het feit dat in de door klagster overgelegde bouwtechnische keuringen van 2017 en 2021 het achterstallig onderhoud wordt begroot op bedragen van respectievelijk € 24.895,000 en € 30.950,00 niet leidt tot de door klagster gestelde conclusie dat alleen deze kosten als correctie in mindering zouden moeten komen bij het bepalen van de vraag- en laatprijs. Beklaagde heeft onbetwist gesteld dat deze keuringen zich beperken tot de direct noodzakelijke kosten en dat gegadigden zich in een bieding hier niet door laten leiden, maar door de kosten die zij moeten maken om de woning geheel up-to-date



te krijgen en naar de smaak van de koper. De Raad volgt hierin beklaagde mede ook omdat de bouwtechnische keuring een visuele inspectie betreft en de kostenramingen indicatief zijn. Beklaagde heeft ook aangevoerd dat in de overlegde rapporten met een aantal gebreken geen rekening zou zijn gehouden, zoals de cv-ketel, de open haard en het bitumen dak alsmede dat het rapport zich niet uitlaat over de staat van de tuin, vlonder en beschoeiing.

De Raad acht de klacht dan ook ongegrond.

Uitspraak doende: verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te Rotterdam op maart 2022 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,
J. Verdoold, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.

A.F.L. Geerdes

M. Boender-Radder