

20-77 RvT Amsterdam

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

Beweerdelijke onvoldoende belangenbehartiging. Klagers zijn als verkopers ontevreden over de door hen ingeschakelde makelaar. Zij zijn van oordeel dat de makelaar zich onvoldoende heeft ingespannen om hun woning te verkopen, dat zij onvoldoende geïnformeerd zijn over het verkoopproces en dat door de makelaar een verkeerde vraagprijs is voorgesteld. Hierdoor zouden klagers schade hebben geleden. De Raad constateert dat de makelaar in de ogen van klagers niet op alle punten heeft voldaan aan de verwachtingen van klagers, maar dit betreffen volgens de Raad geen klachtwaardige tekortkomingen. De klacht wordt ongegrond verklaard.

32/19 **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer en mevrouw **[naam klagers]** (hierna te noemen: klagers), gericht tegen **[naam kantoor beklaagde]**, (hierna: beklaagde), lid van de Vereniging.

De klacht is door klagers ingediend bij brief van 24 november 2019 met bijlagen. Door beklaagde is op de klacht gereageerd bij brief van 13 februari 2020 met 4 bijlagen. Vervolgens hebben klagers hun standpunt nader toegelicht bij brief van 24 februari 2020, waarna door beklaagde nog is gereageerd bij brief van 28 februari 2020.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 24 juni 2020, zijn klagers in persoon verschenen. Namens beklaagde is verschenen de heer J. den Adel.

DE FEITEN

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

- In november 2018 hebben klagers hun toenmalige woning aan de [adres] te [plaats] te koop gezet voor een vraagprijs van € 230.000,-- kosten koper. Beklaagde trad daarbij op als verkoopmakelaar. Met beklaagde werd afgesproken dat deze een bonus van € 500,-- zou

krijgen indien de woning voor meer dan € 235.000,-- zou worden verkocht.

- Nadat de woning op Funda was geplaatst heeft een aantal bezichtigingen door potentiële gegadigden plaatsgevonden. Enkele gegadigden deden biedingen die waren gelegen boven de vraagprijs. Een aantal gegadigden heeft zich echter weer teruggetrokken om uiteenlopende redenen. Enkele potentiële kopers hebben ook hun twijfel geuit omtrent de staat van de fundering van de woning, die zich bevindt in het zogenaamde risicogebied van de gemeente [plaats].

- Op 3 december 2018 ontving beklaagde een bod van [namen bidders] – hierna te noemen: de familie [bidders] – van € 278.500,-- welk bod werd gedaan onder de ontbindende voorwaarde van het verkrijgen van een financiering van € 258.000,--. Omdat deze bieding ver boven de vraagprijs voor de woning lag en omdat ook het financiële voorbehoud hoog was, heeft beklaagde van deze potentiële kopers verlangd dat zij de woning op korte termijn zouden laten taxeren om duidelijkheid te krijgen over de haalbaarheid van de benodigde financiering. De familie [bidders] gaf aan dat de contacten omtrent dit laatste dienden te verlopen via hun financieel adviseur. Deze adviseur liet aan beklaagde weten dat de woning niet op korte termijn getaxeerd zou worden. In overleg met klagers is toen besloten dat de familie [bidders] als bidder niet ‘zeker’ genoeg was en is besloten verder te gaan met andere bidders.

- Medio januari 2019 heeft nog een bezichting plaatsgevonden door een potentiële koper uit Amsterdam, die zijn twijfel uitte over de staat van de fundering. Deze gegadigde wenste het eventuele herstel van de fundering verdisconteerd te zien in de verkoopprijs van de woning. Beklaagde heeft klagers geadviseerd hier niet op in te gaan. Deze gegadigde heeft uiteindelijk laten weten dat hij van de aankoop van de woning afzag.

- Nadat laatstbedoelde gegadigde en nog enkele andere bidders zich hadden teruggetrokken, heeft beklaagde opnieuw contact gezocht met de hypotheekadviseur van de familie [bidders]. Deze gaf aan dat genoemde familie geen interesse meer had in de woning.

- In februari 2019 hebben klagers aan beklaagde te kennen gegeven dat zij ontevreden waren over haar dienstverlening. Zij hebben de opdracht aan beklaagde ingetrokken en een andere makelaar ingeschakeld. Deze nieuwe makelaar heeft de woning voor de verlaagde vraagprijs van € 225.000,-- op Funda gezet.

- De woning is op 29 april 2019 verkocht voor € 233.000,-- aan eerdergenoemde familie [bieders].

DE KLACHT

De klacht van klagers houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat zij in het kader van de verkoopopdracht niet voortvarend heeft gehandeld als gevolg waarvan de woning onnodig lange tijd te koop heeft gestaan. Zo heeft beklaagde zich te weinig ingespannen om geïnteresseerde gegadigden ‘over de streep’ te trekken, alsook heeft beklaagde slordig gehandeld door een keer te vergeten de sleutel van de woning mee te nemen voor een bezichtiging.

Voorts verwijten klagers beklaagde dat er sprake was van te weinig terugkoppeling met betrekking tot de bezichtigingen. Pas na aandringen van klagers heeft beklaagde het overzicht van de bezichtigingen en het resultaat daarvan aan klagers gezonden.

Klagers, die pas in de loop van deze klachtprocedure hebben begrepen dat het de familie [bieders] was die destijds het hoge bod van € 278.500,-- had uitgebracht met een financieringsvoorbehoud van € 258.000,-- stellen zich op het standpunt dat beklaagde de familie [bieders] had moeten benaderen met een voorstel van € 250.000,-- als verkoopprijs.

Tenslotte zijn klagers van mening dat beklaagde hen vóór de aanvang van het verkoopproces een te lage vraagprijs voor de woning heeft geadviseerd, namelijk € 225.000,--.

Klagers stellen dat zij als gevolg van het handelen van beklaagde schade hebben geleden doordat zij op 1 februari 2019 hun nieuwe woning geleverd hebben gekregen en vanaf dat moment geconfronteerd werden met dubbele woonlasten. Klagers zijn van mening dat beklaagde hen een schadebedrag van € 3.100,-- dient te vergoeden.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich tegen de klacht verweerd. Zij stelt dat zij van diverse bieders onzekere voorstellen heeft ontvangen en dat zij alle geïnteresseerde partijen heeft benaderd teneinde de haalbaarheid van een succesvolle afwikkeling van de verkoop te vergroten. Volgens beklaagde hebben klagers van haar verlangd dat zij potentiële

gegadigden die hadden aangegeven over een mogelijke aankoop te willen nadenken bleef benaderen. Beklaagde heeft klagers geadviseerd om niet te snel bij mogelijke gegadigden aan te dringen op een antwoord.

Beklaagde erkent dat haar medewerker eenmaal de sleutel van de woning was vergeten mee te nemen, doch zij stelt dat zij dit adequaat heeft getracht op te lossen door klagers om een reservesleutel te vragen. Beklaagde heeft voor dit voorval, dat zij als vervelend en slordig omschrijft, ook haar excuus aangeboden.

Het is juist dat zij vóór de aanvang van de verkoop een vraagprijs van € 225.000,-- heeft geadviseerd, maar klagers wilden daarop niet ingaan, aldus beklagde. Dit wilden klagers ook niet toen bleek dat de verkoop stroef verliep. Nadat klagers een andere makelaar in de arm hadden genomen is de vraagprijs alsnog gesteld op € 225.000,--. Beklaagde acht haar destijds gegeven advies dus juist.

Tenslotte gaat beklagde in haar verweer in op de kwestie rond de familie [bieders]. Zij stelt dat zij zich na het terugtrekken van andere bieders opnieuw heeft gewend tot de hypotheekadviseur van de familie [bieders], doch dat deze te kennen heeft gegeven dat deze familie geen interesse in de woning meer had.

DE BEOORDELING

Vooreerst merkt de Raad op dat hij geen uitspraak kan doen over de schade die klagers stellen te hebben geleden als gevolg van de handelwijze van beklagde. Dit oordeel is aan de burgerlijke rechter voorbehouden.

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

Uit het overzicht van bezichtigingen van de woning, dat door klagers is overgelegd, blijkt dat er aanvankelijk veel geïnteresseerden waren. Een aantal bezichtigingen is door potentiële gegadigden geannuleerd. Andere gegadigden hebben na bezichtiging en in een enkel geval na het uitbrengen van een eerste bod te kennen gegeven van de aankoop af te zien. Weer andere gegadigden meldden dat zij reeds een andere woning hadden gekocht of daaraan de voorkeur gaven.

Tevens blijkt uit de bezichtigingenlijst dat beklagde met enkele gegadigden langer contact heeft gehouden, doch dat die gegadigden zich uiteindelijk toch hebben teruggetrokken. Uit de lijst blijkt tevens dat de bezichtigingen hebben plaatsgevonden vanaf eind november 2018 tot eind januari 2019 en derhalve gedurende een periode van

circa 2 maanden. Naar de Raad van klagers heeft begrepen hebben zij de opdracht tot verkoop van hun woning in februari 2019 aan een andere makelaar gegeven. De woning is, naar klagers stellen, op 29 april 2019 verkocht, hetgeen betekent dat de woning bij de nieuwe makelaar ook circa twee maanden te koop heeft gestaan.

De Raad kan derhalve niet tot de vaststelling komen dat beklaagde zich in het kader van het verkoopproces te weinig heeft ingespannen en dat de woning bij haar onnodig lang te koop heeft gestaan. Als gevolg van het intrekken van de opdracht kon beklaagde immers na verloop van die 2 maanden geen nadere acties tot verkoop ontplooiën.

Het vergeten van de sleutel door beklaagde is, zoals deze zelf stelt, vervelend en slordig, doch kan niet leiden tot het oordeel dat beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heft gehandeld. Beklaagde heeft voor deze slordigheid ook haar excuus aangeboden.

Klagers hebben de bezichtigingslijst weliswaar in een laat stadium op schrift ontvangen, doch uit niets is gebleken dat klagers niet op de hoogte zijn gehouden van het verloop van de bezichtigingen. Klagers stellen ook zelf dat (de directeur van) beklaagde hen heeft bezocht en dat bij die gelegenheid de bezichtigingslijst is besproken om te bezien of er een rode draad te ontdekken viel in de afwijzingen door potentiële gegadigden.

Beklaagde heeft onweersproken gesteld dat zij, nadat andere potentiële gegadigden zich hadden teruggetrokken, opnieuw contact heeft opgenomen met de financieel adviseur van de familie [bieders], doch dat deze adviseur tegen beklaagde had gezegd dat de familie [bieders] 'er klaar mee was'. Voor beklaagde betekende dit dat de familie [bieders] geen interesse meer in de woning had en om die reden is het dan ook begrijpelijk dat beklaagde niet nogmaals contact met de familie [bieders] opnam om een voorstel van € 250.000,-- als verkoopprijs te doen.

De omstandigheid dat de familie [bieders] enige tijd later, toen de woning door een andere makelaar voor een lagere vraagprijs werd aangeboden, alsnog interesse toonde en de woning uiteindelijk ook heeft gekocht, kan beklaagde niet worden verweten.

Hetzelfde geldt voor de aanvankelijk door beklaagde geadviseerde vraagprijs van € 225.000,--. Nu ook de opvolgend makelaar dit bedrag als vraagprijs adviseerde kan niet worden gesteld dat het advies van beklaagde dienaangaande onjuist is geweest.

De klacht is dan ook **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de
Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende
goederen NVM,
mr. drs. W. Aardenburg, J.B. Boerman en mr. J.M. Bakx-van den
Anker, op 14 augustus 2020.