



20-59 RvT Oost

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

Klager heeft beklaagde ingeschakeld voor de verkoop van hun woning. Daarbij zijn vooraf afspraken gemaakt over de vraagprijs en courtage. Nog voordat de woning op Funda is geplaatst, meldt zich een koper. Deze koper is door beklaagde op de hoogte gebracht van de beschikbaarheid van de woning. De koper biedt boven de vraagprijs, en de koopovereenkomst wordt getekend. Klager stelt vervolgens dat beklaagde tevens als aankoopmakelaar voor de koper is opgetreden, en trekt ook de hoogte van de courtage in twijfel. Uiteindelijk worden vier klachten ingediend. De Raad heeft alle klachten ongegrond verklaard.

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

Inzake de klacht van

(klager),
wonende te (plaats),
klager,

tegen

(beklaagde),
kantoorhoudende te (plaats),
beklaagde.

In deze beslissing zal klager '(klager)' en zal beklaagde '(beklaagde)' 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:

- het klachtformulier van 6 november 2019 met bijlagen;

- het verweer van 7 januari 2020;
- de reactie van (klager) (verzonden per e-mail van 26 maart 2020);
- de reactie van (beklaagde) d.d. 8 april 2020.

De geplande mondelinge behandeling op 20 april 2020 is in verband met de door de overheid genomen Corona-maatregelen geannuleerd. In plaats daarvan is aan zowel klager als beklagde de gelegenheid geboden om schriftelijk op elkaars stellingen te reageren. De Raad heeft op 13 mei 2020 schriftelijk vragen gesteld aan (beklaagde). De reactie van (beklaagde) d.d. 19 mei 2020 is aan (klager) toegezonden, die hierop op 21 en 24 mei 2020 heeft gereageerd.

2. De feiten

2.1 (klager) heeft tezamen met zijn echtgenote, mevrouw (echtgenote klager) (gezamenlijk aan te duiden als: '(klager) c.s.') aan (beklaagde) op 5 juli 2019 de opdracht tot dienstverlening verstrekt met betrekking tot de verkoop van de vrijstaande woning c.a. staande en gelegen aan de (adres) te (plaats) (hierna: 'de woning').

2.2 In de opdrachtbevestiging is onder meer opgenomen:

*" Met betrekking tot de hoogte van de tarieven zijn opdrachtgever en het NVM-lid het volgende overeengekomen: **1,99%** van de koopsom K.K. inclusief 21% BTW. Inclusief onderzoeks- en presentatiepakket= € 726,-- inclusief BTW (welke in rekening wordt gebracht bij opdracht tot verkoop)*

[...]

*De vraagprijs is bepaald op **€ 369.000,--** k.k."*

2.3 In juli 2019 heeft de uiteindelijke koper de woning bezichtigd. Deze heeft vervolgens een bod gedaan van € 380.000,00 k.k.

2.4 (klager) c.s. hebben op 30 juli 2019 de koopovereenkomst met betrekking tot de woning ondertekend. De eigendomsoverdracht van de woning heeft plaatsgevonden op 1 oktober 2019.

2.5 (klager) heeft per e-mail op 30 augustus 2019 aan (beklaagde) onder meer het volgende meegedeeld:

"Bij deze het verzoek na te denken over een redelijke courtage voor de verkoop van onze woning.

De omstandigheden zijn bekend. Ook het feit dat de koper jullie als aankoopmakelaar had. Dit is voor mij aanleiding om het verzoek het afgesproken percentage te herzien. [...]"

- 2.6 (beklaagde) heeft daarop op 3 september 2019, 7:44 uur onder meer als volgt gereageerd:

"Wij hebben een vergoeding afgesproken, dit heb ik bij jullie aan de keukentafel afgesproken en vervolgens keurig in een opdracht tot dienstverlening vastgelegd. Welke is ondertekend door ons beiden. Daarbij heeft (beklaagde) een geste gedaan, door af te spreken dat we het onderzoeks- en presentatiepakket bij de courtage is inbegrepen.

(beklaagde) was bekend met de woonwensen van de uiteindelijke koper van jullie woning. Dit doet zich gelukkig vaker voor en normaliter krijg ik van opdrachtgevers hier juist een extra dank voor. [...]"

- 2.7 Daarop heeft (klager) per e-mail op 4 september 2019, 8:23 uur onder meer het volgende geantwoord:

"De enige reden waarom ik iets vraag is omdat u 2 opdrachtgevers heeft. En zelfs een organisatie als de NVM is daar duidelijk over.

Tekst NVM:

"De verkopende makelaar vertegenwoordigt de belangen van de verkoper. Hij zal de verkoper adviseren tijdens het verkoopproces. De verkopende makelaar kan en mag daarom niet tegelijkertijd uw belangen behartigen. Als u dus begeleiding en advies wilt tijdens het aankoopproces, dan is het verstandig zelf een aankopende NVM-makelaar in te schakelen."

[...]

Wij kunnen ook als volwassen mensen hierover praten. Tenzij je zegt dat van de kant van (beklaagde) alles medegedeeld."

- 2.8 Op donderdag 5 september 2019, 7:17 uur heeft (beklaagde) aan (klager) onder meer de volgende reactie gegeven:

"Dank voor je reactie. Ik had niet begrepen dat je in de veronderstelling was dat wij in deze zaak ook optreden als aankopend makelaar. Dit kan en mag derhalve ook helemaal niet. Vervelend dat je in die veronderstelling bent geweest. De heer B. heeft ons destijds wel aangegeven gebruik te willen maken van onze aankoopdienstverlening op het moment dat hij interesse zou hebben in een woning welke niet in de verkoop staat bij (beklaagde)."

- 2.9 (beklaagde) heeft op 12 september 2019 de factuur inzake de courtage verzonden aan de notaris en in kopie aan (klager) c.s. Na een opmerking van (klager) is de factuur door (beklaagde) gecorrigeerd.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende in:
- (beklaagde) heeft de belangen van (klager) onvoldoende behartigd doordat hij de verkoopprijs van de woning veel te laag heeft vastgesteld en de woning niet op Funda heeft geplaatst. De WOZ-waarde was op 1 januari 2019 € 357.000,00.

- (beklaagde) was op de hoogte van de (slechte) gezondheidstoestand van (klager) en had diens belangen moeten beschermen. (onderdeel 1);
- (beklaagde) is zowel voor de verkoper als voor de koper als makelaar opgetreden (onderdeel 2);
 - (beklaagde) heeft het bod van de koper geaccepteerd zonder overleg met (klager) c.s. (onderdeel 3);
 - Het bedrag aan courtage is te hoog (onderdeel 4).
- (beklaagde) heeft dusdoende in strijd gehandeld met regel 2 en regel 3 van de Erecode NVM.

3.2 (beklaagde) voert - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. Hij heeft wel degelijk rekening gehouden met de gezondheidstoestand van (klager), daar die gezondheidstoestand de reden was voor de verkoop en de wens om de woning op korte termijn te verkopen. Dit is in de woning van (klager) c.s. besproken. Zowel (klager) als zijn echtgenote hebben de overeenkomst van opdracht ondertekend. In de door (klager) c.s. ondertekende overeenkomst van opdracht is de vraagprijs en de courtage vastgelegd. Ook de echtgenote van (klager) heeft hiermee uitdrukkelijk ingestemd. De vraagprijs is marktconform. De stelling van (klager) dat (beklaagde) aanvankelijk een vraagprijs had genoemd van € 365.000,00 is juist. De vraagprijs is in overleg met (klager) c.s. op € 369.000,00 vastgesteld. Voordat de woning op Funda is geplaatst, is aan (klager) c.s. meegedeeld dat er een mogelijke gegadigde voor de woning was. Na bezichtiging heeft deze gegadigde een bieding gedaan. Dit bod is door (beklaagde) overgebracht aan (klager) c.s. en door hen geaccepteerd. Koper heeft hoger geboden dan de vraagprijs om er zeker van te zijn dat hij ook koper zou worden. Koper heeft in een eerder stadium zijn woonwensen aan (beklaagde) kenbaar gemaakt. (beklaagde) is niet opgetreden als aankopend makelaar. (beklaagde) heeft een verklaring van de koper hieromtrent overgelegd. Na overleg met (klager) c.s. is afgezien van plaatsing op Funda. Dit is niet schriftelijk vastgelegd. (klager) c.s. waren blij dat er geen verdere bezichtingen behoeften plaats te vinden.

3.3 Op de stellingen van (klager) en (beklaagde), voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 De Raad zal in het onderstaande elk onderdeel van de klacht afzonderlijk bespreken.

4.2 Regel 2 van de NVM Erecode houdt onder meer het volgende in. Een NVM-lid komt naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die zijn opdrachtgevers van NVM-leden mogen hebben. Hij beschermt en bevordert hun belangen.

- 4.3 Regel 3 van de NVM Erecode houdt onder meer het volgende in. In het geval het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van een andere opdrachtgever, treedt een NVM-lid slechts in het belang van een van die opdrachtgevers op.
- 4.4 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat (beklaagde) tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat hij de regels 2 en 3 van de Erecode heeft overtreden.

Onderdeel 1

- 4.5 Vaststaat dat (klager) c.s. de overeenkomst van opdracht, waarin de vraagprijs is vastgelegd, hebben ondertekend. Vaststaat ook dat (klager) c.s. een aantal weken later de koopovereenkomst hebben ondertekend. De eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden op 1 oktober 2019. (klager) heeft in de periode tussen de acceptatie van het bod van de koper en de eigendomsoverdracht op geen enkele wijze kenbaar gemaakt aan (beklaagde) dat hij bezwaren had tegen de hoogte van de koopsom. (klager) heeft ook geen taxatierapport overgelegd, waaruit zou blijken dat de vraagprijs voor de woning veel te laag was. Het verweer van (beklaagde) dat hij juist in het belang van (klager) c.s. heeft gehandeld om vanwege de gezondheidstoestand van (klager) de verkoop van de woning te realiseren tegen een marktconforme vraagprijs komt de Raad aannemelijk voor. Hoewel het naar het oordeel van de Raad de voorkeur verdient dat afspraken zoals het accepteren van het bod van de koper en het afzien van de plaatsing op Funda schriftelijk vast te leggen, is in casu het niet schriftelijk vastleggen van deze afspraken niet zodanig ernstig dat (beklaagde) daarvan tuchtrechtelijk een verwijt te maken valt. Naar het oordeel van de Raad is gezien de hiervoor vermelde feiten en omstandigheden niet komen vast te staan dat (beklaagde) de belangen van (klager) c.s. onvoldoende heeft behartigd, ook niet indien de medische situatie van (klager) in aanmerking wordt genomen. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Onderdeel 2

- 4.6 (beklaagde) heeft ontkend dat hij is als verkoopmakelaar voor (klager) c.s. en als aankoopmakelaar voor de koper is opgetreden en heeft zijn stellingen onderbouwd met een e-mail van de koper van 6 januari 2020, waarin deze verklaart dat hij wel zijn woonwensen kenbaar heeft gemaakt aan (beklaagde), maar dat hij "op geen enkel tijdstip" een aankoopopdracht aan (beklaagde) heeft verstrekt. Het is de Raad bekend dat niet ongebruikelijk is dat woningzoekenden zich als zodanig bij meerdere makelaars inschrijven. Het feit dat woningzoekenden hun woonwensen kenbaar maken aan een makelaar wil niet zeggen dat zij ook bij die makelaar een aankoopopdracht

neerleggen. Naar het oordeel van de Raad is (beklaagde) niet als aankoopmakelaar voor de koper opgetreden. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Onderdeel 3

- 4.7 (beklaagde) heeft gesteld dat hij een bezoek heeft gebracht aan (klager) c.s. en met hen overleg heeft gevoerd over de bieding die hij van de koper had ontvangen en dat hij pas na het akkoord van (klager) c.s. de aanvaarding van het bod aan de koper heeft doorgegeven. (klager) heeft zijn stelling dat (beklaagde) het bod zonder overleg met (klager) c.s. heeft aanvaard niet onderbouwd en op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt dat de stellingen van (beklaagde) op dit punt onjuist zijn. Daarbij kent de Raad mede betekenis toe aan het feit dat niet is gebleken dat (klager) c.s. na de aanvaarding van het aanbod door - naar (klager) stelt - (beklaagde) bij laatstgenoemde bezwaar hebben gemaakt tegen deze handelwijze. Uit de ondertekening van (klager) c.s. van de koopovereenkomst blijkt dat (klager) c.s. hebben ingestemd met de koopprijs. Naar het oordeel van de Raad is dit onderdeel van de klacht ongegrond.

Onderdeel 4

- 4.8 Zowel (klager) als zijn echtgenote hebben de overeenkomst van opdracht ondertekend waarin de hoogte van de courtage was vastgelegd. Die vormde daarmee dus een onderdeel van de overeenkomst tussen (klager) c.s. en (beklaagde). Naar het oordeel van de Raad is dit onderdeel van de klacht ongegrond.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de onderdelen 1, 2, 3 en 4 van de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en drs. J. Berger, lid, op 26 mei 2020.