



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

18-108 RvT Noord

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

**Onvoldoende belangenbehartiging. Uitwisselen van vertrouwelijke informatie.
Onvoldoende deskundigheid.**

De verkoopster van een woning verwijt haar makelaar dat hij bij de uitvoering van de verkoopopdracht op diverse punten tekortgeschoten is. Zo zou beklagde vertrouwelijke informatie met derden hebben gedeeld, onjuiste informatie over de verkoopprijs hebben verstrekt en onvoldoende deskundig hebben gehandeld.

De Raad stelt vast dat klaagster haar verwijten, die alle door beklagde gemotiveerd worden betwist, niet kan onderbouwen met vaststaande feiten. De Raad kan niet anders vaststellen dan dat de lezingen van partijen van elkaar afwijken en veelal tegengesteld zijn, maar kan niet bepalen welke lezing de juiste is. De klacht wordt dan ook ongegrond verklaard.

NVM Noord 054

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

Mevrouw G.,

wonende te M.,

klaagster,

tegen

makelaarskantoor



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

[X], lid van de vereniging,
kantoorhoudende te A.,
beklaagde.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft per e-mail van 8 augustus 2018 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen beklagde, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 20 augustus 2018 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Per e-mail van 5 september 2018 met bijlagen heeft beklagde verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 17 oktober 2018 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - klager in persoon , vergezeld door haar adviseur de heer L.
 - beklagde, vertegenwoordigd door haar CEO de heer [X], vergezeld door mevrouw [Y], secretaresse en de heer [Z], kantoorgenoot.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klaagster heeft de makelaar opdracht verleend om te bemiddelen bij de verkoop van haar woning aan de [adres], omdat zij beoogde naar F. te verhuizen. Inzet was een "bieden vanaf" prijs van € 685.000,-.
- 2.3. Omdat het niet lukte om kopers te vinden die een voor klagster acceptabele prijs wilden betalen, heeft zij de bemiddelingsopdracht ingetrokken. Daarop heeft beklagde een intrekingsnota gezonden waarover aanvankelijk discussie tussen partijen is ontstaan, maar die later betaald is.
- 2.4. Na de intrekking van de opdracht, in april 2018, ontstond contact tussen gegadigden, die zich eerder al lopende de bemiddelingsopdracht bij beklagde hadden gemeld en klagster, waarop een koopovereenkomst is gesloten zonder tussenkomst van beklagde, voor een koopprijs van € 685.000,-.
- 2.5. Beklaagde heeft klagster daarop een courtagenota gezonden, die klagster niet heeft voldaan.

3. De klacht:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 3.1. Klaagster verwijt de makelaar grove fouten en overtredingen, derhalve onvoldoende belangenbehartiging, bij het uitvoeren van de bemiddelingsopdracht, onder meer doordat beklaagde, althans zijn medewerker(s):
 - a) De werkzaamheden niet met voldoende inzet en deskundigheid hebben uitgevoerd (met name door gebrek aan ervaring bij de heer [Z]), zo was er onduidelijkheid over het aantal m2 vloeroppervlak
 - b) Niet duidelijk hebben vastgehouden aan de “vanaf prijs”, maar gegadigden ten onrechte in de waan hebben gebracht dat een lagere prijs ook wel acceptabel zou zijn,
 - c) Vertrouwelijke informatie omtrent de voorgenomen verhuizing van klaagster naar F. in het bijzijn van derden aan de orde hebben gesteld, waardoor die publiekelijk bekend werd,
 - d) Contact hebben gezocht met de burens, waarbij informatie is verschaft omtrent aan de woning van klaagster aan te brengen verbeteringen.
- 3.2. Klaagster heeft wegens haar ontevredenheid de bemiddelingsopdracht ingetrokken. Beklaagde slaagde er niet in om kopers te vinden, ondanks een gematigde “vanaf prijs”, omdat klaagster enige haast had in verband met haar voorgenomen verhuizing naar F. Klaagster stelt dat de marktwaarde boven de € 700.000,- lag.
- 3.3. Klaagster verwijt beklaagde dat hij ondanks de wanprestatie die uit het bovenstaande blijkt toch gemeend heeft een courtagenota te moeten verzenden, toen klaagster zelf een verkoop bewerkstelligde voor de prijs, die beklaagde niet had weten te realiseren. Klaagster geeft daarbij aan dat de betreffende gegadigden op eigen initiatief contact met haar hebben gezocht; zij heeft de betrokkenen niet zelf benaderd. Beklaagde is er zelfs niet voor teruggeschrokken om ten laste van klaagster beslag te leggen, ook al was de kwestie aangekaart bij de Geschillencommissie Makelaardij.
4. Het verweer:
 - 4.1. Beklaagde voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
 - 4.2. Van onjuiste of onzorgvuldige uitvoering van de opdracht is geen sprake. Meer in het bijzonder ten aanzien van de verwijten stelt beklaagde het volgende.
 - 4.3. (Ad a) Van ondeskundigheid is niet gebleken. Zowel de heer [Z] als de heer [A] hebben zich met de uitvoering van de opdracht beziggehouden. De verbouwingskosten van de woning bleken daarbij tegen te vallen en in ieder geval voor één aspirant-koper reden vormde om af te haken.
 - 4.4. (Ad d) In dat kader heeft beklaagde, dat wil zeggen de heer [A], ook contact met de burens gezocht, uitsluitend om te informeren naar de kosten die die burens hadden gehad aan een dakreparatie, die ook bij klaagster moest worden uitgevoerd.
 - 4.5. (Ad b) De waarde en de verkoopprijs worden door de markt bepaald en beklaagde acht het zijn taak om ieder haalbaar bod aan de opdrachtgever door te geven, ook als dat lager is dan die opdrachtgever aanvankelijk heeft aangegeven of wenst. In dat



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

kader betwist beklagde dat bij gegadigden de indruk is gewekt dat klagster ook wel voor een bedrag onder de “bieden vanaf” prijs zou willen verkopen.

- 4.6. (Ad c) Beklaagde stelt dat het voorgenomen vertrek van klagster naar het buitenland algemeen bekend was, meer betwist dat beklagde daarvan de oorzaak was.
- 4.7. Beklaagde stelt voorts dat klagster haar opdracht introk omdat haar verhuizing naar het buitenland niet door ging en pas na ontvangst van de intrekingsnota bezwaren tegen de uitvoering van de opdracht uitte, maar die nota alsnog betaalde toen zij zelf een transactie kon realiseren met gegadigden, die in eerste instantie door beklagde waren aangedragen. Dat betekent dat beklagde, volgens de toepasselijke voorwaarden, alle recht heeft aanspraak te maken op courtage. Beslaglegging acht beklagde gerechtvaardigd, omdat klagster verzuimde het bij de geschillencommissie verschuldigde depot-bedrag te storten. Na de verkoop buiten beklagde om was het vertrouwen in klagster weg.
5. Beoordeling van het geschil:
 - 5.1. De klacht richt zich tegen makelaarskantoor [X] te A.; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
 - 5.2. De Raad stelt vast dat klagster haar verwijten, die alle door beklagde gemotiveerd worden betwist, niet kan onderbouwen met vaststaande feiten en omstandigheden. De raad weegt daarbij zwaar mee dat iedere schriftelijke vastlegging of kennisgeving per e-mail ontbreekt ten aanzien van bezwaren en kritiek van klagster op de uitvoering van de opdracht over de periode vóór juli 2018, zijnde een moment relatief ver na het moment waarop de opdracht door klagster is ingetrokken en vlak na het moment waarop beklagde zijn courtagenota verzonden had.
 - 5.3. De Raad kan om die reden niet anders vaststellen dan dat de lezingen van partijen van elkaar afwijken en veelal tegengesteld zijn, maar niet bepalen welke lezing de juiste is.
 - 5.4. De Raad stelt vast dat beklagde in zijn verweer niet ontkent dat de voorgenomen verhuizing van klagster naar F. in het bijzijn van derden ter sprake is gebracht. Nu niet is vast komen te staan dat (alleen) daardoor dit gegeven publiekelijk bekend is geraakt is dit feit voor de raad onvoldoende reden om tot gegrondverklaring van dat klacht onderdeel te komen, maar de raad vraagt hier wel de specifieke aandacht van beklagde voor.
 - 5.5. De conclusie van de raad is dat de verwijten van klagster niet voldoende zijn onderbouwd met feiten en omstandigheden en daardoor gegeven de ontkenning van beklagde niet voldoende vaststaan. De Raad oordeelt de klacht dan ook ongegrond.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

6. Uitspraak:

6.1. Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, senior lid NVM en mr. H.R. Quint/lid, secretaris, op 17 oktober 2018.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op november 2018:

mr. U. van Houten
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 13 november 2018.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM