

Zaaknummer: 13-020
Datum: 16 januari 2014

Uitspraak

in de zaak van:

X,
wonende te Vierlingsbeek
en
Y,
wonende te Groesbeek
hierna tezamen: Klager

tegen

Z,
handelend onder de naam
Z Makelaardij B.V.,
gevestigd te Groesbeek,
beklaagde, hierna ook: de Makelaar

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de stukken, waaronder:
- de klacht met bijlagen van 4 september 2013;
 - de reactie van de Makelaar van 11 oktober 2013;
 - de aanvulling op de klacht van 8 november 2013;
 - het mailbericht van Klager van 3 december 2013; alsmede
 - de reactie van mr. M.J. Drost, advocaat van de heer T van 3 december 2013.
- 1.2. De klacht is zonder voorafgaande bemiddeling doorgeleid naar het Tuchtcollege Makelaardij Nederland.
- 1.3. Op 12 december 2013 heeft de mondelinge behandeling plaatsgevonden. Klager en de Makelaar zijn in persoon verschenen. Na de behandeling van de zaak is uitspraak bepaald. De uitspraak is nader bepaald op heden.

2. De feiten

- 2.1. Beklaagde is makelaar/taxateur, handelend onder de naam Z Makelaardij B.V., gevestigd te Groesbeek. De Makelaar is lid van VBO Makelaar sinds 29 december 2000 en is tevens opgenomen in het SCVM register in de kamer Wonen sinds 22 maart 2002.
- 2.2. De Makelaar heeft op 23 november 2011 een opdracht tot bemiddeling bij verkoop ontvangen met betrekking tot een object bestaande uit een vrijstaande woning gelegen te Groesbeek, hierna: de Woning.
De opdracht is verstrekt door de heren T, X en Y, laatste handelend als schriftelijk gevolmachtigde van mevrouw W. De heer T, de heer X en mevrouw W, hierna ook te noemen; de opdrachtgevers, zijn de (thans) gezamenlijke eigenaren van de Woning, ieder voor 1/3 onverdeeld aandeel. De opdracht is verstrekt aan de Makelaar, aangezien deze een bekende was van de heer T, die bij een collega op hetzelfde kantoor van de Makelaar zijn assurantieportefeuille heeft lopen.
- 2.3. De heer X heeft op eigen titel op 28 juni 2012 een taxatie van de Woning laten uitvoeren door de heer W.D.A.M. Verbeet, taxateur bij HV Makelaar te Groesbeek, die de marktwaarde van de Woning heeft vastgesteld op € 325.000, hetgeen blijkt uit het taxatierapport d.d. 2 juli 2012. Het doel van de taxatie was: inzicht te krijgen in de marktwaarde van de Woning met betrekking tot verkoop.

3. De klacht en het verweer

- 3.1. De heren X en Y, zijnde belanghebbende respectievelijk middelijk belanghebbende, hebben gezamenlijk – echter zonder medewerking van de derde eigenaar T – een klacht jegens de Makelaar ingediend bij het tuchtcollege.
- 3.2. Klager verwijt de Makelaar in de uitvoering van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop in gebreke te zijn gebleven. De Makelaar wordt verweten:

-
- niet te hebben voldaan aan zijn inspanningsverplichting;
 - niet te hebben gehandeld conform verwachte kwaliteitsmaatstaven;
 - het verkooptraject te hebben gefrustreerd;
 - niet te hebben voldaan aan de kwaliteitsmaatstaven behorende bij een erkend makelaar.

3.3. Ter onderbouwing van de klacht verwijst Klager naar de correspondentie tussen de advocaat van Klager, mr. M.G. Spijker, en de Makelaar, waarin de verwijten jegens de Makelaar als volgt worden opgesomd:

- de Makelaar heeft de vraagprijs vastgesteld zonder taxatie van de Woning, waardoor de vraagprijs in strijd met de marktontwikkelingen in december 2011 te hoog is vastgesteld op een bedrag van € 438.500,00; een uitdrukkelijk verzoek van Klager aan de Makelaar om een taxatie van de Woning uit te voeren heeft de Makelaar geweigerd; Klager ontkent dat er een gesprek zou zijn geweest waarin de Makelaar zou hebben aangegeven dat de vraagprijs van € 438.500 te hoog was;
- de Makelaar heeft de vraagprijs zonder overleg bepaald op basis van een ge-updatete/gerenoveerde woning en is ter verkrijging van de opdracht tegemoet gekomen aan het standpunt van een van de mede-eigenaren de woning voor een zo hoog mogelijke prijs te verkopen, waarbij de verkooptijd geen issue was; Klager heeft de Makelaar te kennen gegeven een snelle verkoop te willen bewerkstelligen voor een scherpe marktconforme verkoopprijs;
- de advisering van de opdrachtgevers omtrent de vraagprijs door de Makelaar was zeer summier, waarbij de opdrachtgevers slechts een handgeschreven kladblaadje d.d. 28 juli 2011 hebben ontvangen;
- de Makelaar heeft niet voldaan aan hetgeen Klager van hem mocht verwachten; de Makelaar heeft nagelaten voldoende inspanningen te verrichten; de opdrachtgevers hebben het afgelopen jaar niets van de Makelaar vernomen
- de Makelaar heeft de relatie tussen de opdrachtgevers willen verstoren door de heer Y te vragen om te bevestigen dat de heer X een aansprakelijkheidsstelling tegen hem aan het voorbereiden was; van een normale werkrelatie met opdrachtgevers was geen sprake;
- de Makelaar heeft op 5 juli 2012 immorele voorstellen gedaan om de verkoopopbrengst van de Woning niet gelijkelijk te verdelen over de eigenaren (een groter deel toe te kennen aan de heer T); voorts was het advies van de Makelaar geen bodemprijs vooraf te bepalen met het oog op de mogelijk wens van een potentiële koper een deel van de koopprijs te willen betalen met zwart geld en heeft daarmee niet gehandeld als een integer makelaar;
- de Makelaar heeft de opdrachtgevers niet gelijk behandeld dan wel geïnformeerd; met de heer T onderhield de Makelaar een amicale relatie; aan de heer T zou de Makelaar geadviseerd hebben de Woning in de verkoop te laten voor de vraagprijs van € 438.500,00;
- de Makelaar heeft nimmer gepoogd de ontstane vertrouwensbreuk met Klager te herstellen;
- de Makelaar heeft geweigerd zijn werkzaamheden met betrekking tot de opdracht tot bemiddeling bij verkoop te beëindigen, ondanks dat dit hem in de brief van 29 maart jl. nadrukkelijk is verzocht;
- de Makelaar heeft niet gehandeld conform de Beroeps- en gedragscode vereniging VBO Makelaar alsmede Algemene Consumentenvoorwaarden Vereni-

ging VBO Makelaar (ACV), specifiek wordt door Klager verwezen naar de artikelen 3 en 17 van de ACV.

- 3.4. Klager eist van de Makelaar dat deze:
- de opdracht tot bemiddeling bij verkoop terug geeft zonder dat daar enige vorm van kosten aan verbonden zijn;
 - de kosten vergoed van de gemaakte rechtsbijstandskosten, te vermeerderen met het klachtgeld en kosten van de uitgevoerde taxatie.

3.5. Klager stelt de Makelaar voorts aansprakelijk voor alle schade die Klager heeft geleden en nog zal lijden door onder meer de gemaakte kosten, rente verliezen, waardeverminderingen en misgelopen verkoopopbrengsten;

3.6. De Makelaar voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

4.1. De Makelaar is lid van VBO Makelaar. De vereniging VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Gelet op het Reglement op de Tuchtrechtspraak is de klacht, betreffende het handelen van een lid van VBO makelaar, ontvankelijk.

4.2. Voor zover Klager vergoeding van geleden schade met de klacht beoogt is een vordering ter zake niet ontvankelijk, aangezien in de procedure bij het tuchtcollege een tuchtrechtelijke beoordeling van de gedragingen van de Makelaar voorop staat. Klager kan zijn schade desgewenst verhalen in een procedure bij de gewone rechter, waarbij hij zo nodig kan verwijzen naar dit bindend advies.

4.3. Klager heeft de klacht uitvoerig onderbouwd en de nodige producties aangeleverd. Klager verwijt de Makelaar zijn handelen in de uitvoering van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop. De vraag die gesteld dient te worden is of de Makelaar bij uitoefening van zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft genomen en heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot betaamt.

4.4. Het tuchtcollege heeft kunnen constateren dat reeds ten tijde van het verstrekken van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop aan de Makelaar de familiale betrekkingen tussen de verschillende opdrachtgevers niet goed te noemen waren. Dit was eigenlijk al zo tussen ouders T en ouders Y. De Makelaar was hiermee bekend bij aanvaarding van de opdracht.

4.5. Dat de mede-eigenaren op gespannen voet met elkaar leven blijkt onder meer uit de correspondentie tussen de mede-eigenaren onderling, welke veelvuldig, uitvoerig en stroef te noemen is, alsmede de correspondentie naar de Makelaar. De Woning lijkt voor alsnog de enige binding tussen de opdrachtgevers-medeeigenaren.

4.6. Het tuchtcollege heeft voorts kunnen constateren dat de minder goede familiale betrekkingen tussen de mede-eigenaren het zeer lastig maakt om tot besluiten te komen, zo ook met betrekking tot verkoop van de Woning. De persoonlijke verhoudingen vertroebelen sterk de focus op de inhoud en werkt vertragend in de besluitvorming.

4.7. Alvorens de opdracht tot bemiddeling te verstrekken was reeds een jaar verstreken. Uit de ontvangen stukken kan het tuchtcollege afleiden dat de opdracht tot bemiddeling alsmede de oorspronkelijke vraagprijs van € 438.500 een uiteindelijk compromis is geweest tussen de verschillende opdrachtgevers. Uit juli/augustus 2011 dateert het eerste contact met de Makelaar, pas een half jaar later was er overeenstemming tussen de opdrachtgevers over de verkoop van de woning.

4.8. Uit de correspondentie maar ook ter zitting blijkt dat onduidelijkheid bestaat over of de Makelaar door opdrachtgevers gevraagd is een waardebeoordeling danwel taxatie te verzorgen ter bepaling van de vraagprijs. Bij mailbericht van 28 juni 2011 zijn door het kantoor van de Makelaar zowel de tarieven voor taxatie als waardebeoordeling verstrekt. De termen taxatie en waardebeoordelingen worden door betrokkenen in de correspondentie onderling, ook de Makelaar, door elkaar gebruikt, terwijl er een wezenlijk verschil is. Dit kan de Makelaar als bekwaam vakgenoot worden aangerekend.

4.9. Dat de Makelaar na verkrijging uiteindelijk een waardebeoordeling heeft verricht blijkt uit een met de door de Makelaar met de hand geschreven kladpapier d.d. 28 juli 2011. Op bedoeld kladpapier heeft de Makelaar de navolgende aantekeningen gemaakt:

Knapheideweg 89, Groesbeek
Woning: +/- 400m³
Garage: +/- 150 m³ (geschat)
Kavel: 1272 m² (750m², 522 m²)

+ ligging
+ kaveloppervlakte
+ geen bouwontw. Voorzijde
- uitvoering, bouw is goed, gedateerd
- kavel, opbouw, groen ed
- woonopp. Laag, huidige uitv blijft laag

^ € 475.000 ????! vraagprijs? (update (2011-2012))
(kavel opschonen)

~
~ € 435.000- € 450.000

v € 410- € 415

v € 400 -/- +/+
€ 390 - vraaguitval - OVB
- hyp. Rente stijgt
- verst. Norm daalt
- nieuwbouw

* *"strak" in de markt, voorzichtig met overvragen!*

4.10. De opdrachtgevers hebben een kopie van bedoeld kladpapier mogen ontvangen. Bij hen was derhalve in beeld dat het om een waardebeoordeling ging en niet een uitgebreide taxatie, immers een taxatierapport ontbrak en bij een taxatie zouden de kosten aanzienlijk hoger zouden zijn geweest.

4.11. Het kladpapier vertelt naar zeggen van de Makelaar dat de Makelaar uitging van € 475.000 als vraagprijs (en € 435.000 als gemiddelde opbrengst) bij een volledig geüpdatete woning. Het advies van de Makelaar was om de vraagprijs rond het bedrag van € 410.000 te bepalen. Desondanks is de woning uiteindelijk toch in de verkoop gezet voor een vraagprijs van € 438.500, als compromis tussen de verschillende opdrachtgevers. De Makelaar heeft hierover geen kritische kanttekening naar de opdrachtgevers gemaakt, in elk geval is dat niet vastgelegd.

4.12. Elke makelaar wordt wel eens geconfronteerd met een opdrachtgever-verkoper die een hele hoge (irreële) prijs wenst te realiseren of met een verkoper die juist een heel snelle succesvolle verkoop wenst waarbij de te realiseren koopprijs er weinig toe doet. In beide gevallen dient een verkopend makelaar op zijn hoede te zijn. In beginsel verzet zich niets tegen de aanvaarding van een dergelijke opdracht. Men is immers vrij om te doen en te laten met zijn eigendom wat men wil. Echter in zowel het geval waarbij de verkoper een (wellicht niet zo realistische) hoge prijs wenst als het geval waarin de verkoper genoeg neemt met een lage prijs is het van belang dat de verkopend makelaar aantoonbaar, derhalve schriftelijk, de verkoper wijst op zijn minder logische prijsstelling. Dit is te meer geboden in een situatie waarin de problemen als het ware zijn 'voorgebakken', door de moeilijke relatie tussen de opdrachtgevers onderling. Bij een traag verlopend verkooptraject kan de makelaar zich dan tenminste verweren tegen het verwijt dat er een onrealistisch hoge vraagprijs is neergelegd waardoor de verkoop wellicht niet van de grond is gekomen.

4.13. Het tuchtcollege keurt de benadering van de Makelaar, het zonder een kritische kanttekening te plaatsen mee gaan met de minder logische prijsstelling van opdrachtgevers, af. De Makelaar is een vakman die dient uit te gaan van de realiteit. Een vraagprijs van € 438.500 terwijl zijn advies was deze rond de € 410.000 vast te stellen, is niet meer reëel te noemen. Een goed makelaar zou zich dan de vraag moeten stellen of hij op deze wijze nog uitvoering wil of kan geven aan de opdracht.

4.14. De conclusie dat de vraagprijs van € 438.500 te hoog was wordt bevestigd door het feit dat de Makelaar in zijn waardebeoordeling -al dan niet ten onrechte- is uitgegaan van een volledig geüpdatete woning terwijl daar in werkelijkheid geen sprake van was en er ook van voornemens daartoe niet is gebleken. Ook hier lijkt sprake te zijn van slechte communicatie en onvoldoende schriftelijk vastlegging.

4.15. Het verwijt dat de Makelaar is tekort geschoten in zijn advisering omtrent de vraagprijs ad € 438.000 wordt nader onderbouwd met het door Klager overgelegde taxatierapport, waarin de woning is gewaardeerd op € 325.000. Hierbij is het van belang te realiseren dat beide waardebeoordelingen van de Makelaar respectievelijk voornoemde taxateur zijn verricht op basis van een opdracht met een andere inhoud. Dit rapport voert dan ook geenzins tot de conclusie dat een reële vraagprijs zou zijn in de buurt van de € 325.000, maar indiceert wel dat de aanvankelijk vraagprijs niet realistisch was.

4.16. Het verkooptraject wilde met de vraagprijs van € 438.500 niet vlotten, hetgeen niet echt een verrassing kan zijn geweest voor de opdrachtgevers aangezien zij zelf hebben ingestemd met deze vraagprijs tegen het advies in van de makelaar terwijl duidelijk was dat de vraagprijs niet marktconform was. Over het al dan niet bijstellen van het verkoopproces is door de opdrachtgevers gesproken, maar deze konden daaromtrent niet tot overeenstemming komen. Afgevraagd kan worden of de opdrachtgevers überhaupt van het begin af aan wel op één lijn hebben gezeten wat betreft het doel van de verkoop van de Woning. Mogelijk is het uitgangspunt van de verkoop in de loop van de tijd verschoven van: *verkoop met een zo hoog mogelijke opbrengst waarbij verkooptijd geen issue was naar snelle verkoop voor een scherpe marktconforme verkooptijd*. Het gegeven dat een van klagers na de waardebeoordeling door de Makelaar zelf een vraagprijs van € 449.000 heeft voorgesteld (mailbericht 31-8) lijkt er op te duiden dat deze aanvankelijk een zo hoog mogelijke opbrengst wenste te realiseren, maar na verloop van tijd de wens van een snelle verkoop de overhand kreeg hetgeen op tegenstand stuitte van één van de andere opdrachtgevers.

4.17. Het door de Makelaar voldoen aan de zorgplicht die uit de opdracht tot bemiddeling voortvloeit, met opdrachtgevers die in onmin met elkaar leven en sterk verdeeld zijn over de uitvoering van de opdracht is geen gemakkelijke opgave voor een makelaar. Eigenlijk is daarmee een situatie gecreëerd waarin de makelaar het niet goed kan doen.

Uit de aangeleverde stukken kan worden afgeleid dat de Makelaar veelvuldig gecommuniceerd heeft met zijn opdrachtgevers en zich heeft ingespannen om hen ten aanzien van de verkoop van de Woning tot overeenstemming te laten komen. Het tuchtcollege is echter van mening dat de Makelaar daarin te ver is doorgeschoten, teveel gefocust is geweest op het bereiken van overeenstemming tussen de opdrachtgevers. De Makelaar heeft de gezamenlijke opdrachtgevers daardoor alles laten bepalen terwijl hij zelf de regie in handen had moeten houden. Dit behoort immers tot de essenties van het beroep van makelaar.

4.18. De opdracht tot bemiddeling bij verkoop is door de gezamenlijke opdrachtgevers verstrekt en kan slechts door de gezamenlijke opdrachtgevers worden ingetrokken. Zeker in de situatie in casus waarin de opdrachtgevers in onmin zijn over

het al dan niet intrekken van de opdracht dient de Makelaar de regie te houden en een einde te maken aan de impasse waarin betrokkenen terecht zijn gekomen. In casus kan het niets doen van de Makelaar hem ernstig worden aangerekend.

4.19. Bij strijdende opdrachtgevers waarbij overeenstemming niet haalbaar is, kan de makelaar er niet om heen tot actie over te gaan en de opdracht zelf te beëindigen met verwijzing naar de mogelijkheid van de gang naar de rechter, mede ter voorkoming dat de strijdende opdrachtgevers de aanval op de Makelaar richten zoals dat in casus is gebeurd. Ook bij beëindiging van de opdracht door de Makelaar heeft deze laatste recht op vergoeding van de reeds gemaakte kosten, dus ook dat kan geen reden zijn om af te zien van beëindiging van de opdracht.

4.20. Een redelijk handelend en redelijk bekwaam makelaar dient zorg te dragen voor schriftelijke vastlegging van hetgeen is afgesproken. Dit is zeker van belang in het geval dit in gaat tegen het advies van de Makelaar. Kritische kanttekeningen van de makelaar mogen dan niet ontbreken. Van wanprestatie door de Makelaar is in casus slechts in bepaalde mate sprake gezien de instemming van de opdrachtgevers met de vraagprijs terwijl hen duidelijk was dat deze niet marktconform was.

4.21. Voorts dient de makelaar te allen tijde de regie te behouden over het verkoopproces, ook als de situatie maakt dat men niet meer om beëindiging van de opdracht heen kan en de opdrachtgevers zelf niet kunnen intrekken door gebrek aan onderlinge overeenstemming hieromtrent. Gezien het vorenstaande is het tuchtcollege van oordeel dat de klacht gegrond is.

5. De op te leggen maatregel

5.1. Naar het oordeel van het tuchtcollege is de Makelaar ernstig tekortgeschoten in zijn handelen als redelijk handelend en bekwaam makelaar.

5.2. Bij de bepaling van de op te leggen maatregel houdt het tuchtcollege rekening met de complexe situatie met drie strijdende opdrachtgevers, welke opdrachtgevers wel allen in beginsel hebben ingestemd met de vraagprijs van de woning.

5.3. Ter zitting gaf Klager aan dat de derde opdrachtgever – in tegenstelling tot het laatste bij het tuchtcollege bekende bericht van 3 december 2013 – te kennen had gegeven alsnog akkoord te gaan met intrekking van de opdracht. Mocht het echter niet tot een gezamenlijke intrekking van de opdracht door de opdrachtgevers komen, verzoekt het tuchtcollege de Makelaar de opdracht zelf te beëindigen en de opdrachtgevers te wijzen op de mogelijkheid van de gang naar de rechter ter opheffing van de onenigheid tussen de opdrachtgevers.

5.4. Het tuchtcollege ziet aanleiding toepassing te geven aan het bepaalde in artikel 6.6 van het Reglement op de tuchtrechtspraak en bepalen dat de kosten voor de behandeling van deze klacht gedeeltelijk voor rekening van beklaagde zullen komen. Bedoelde bijdrage wordt begroot op € 1.500, te vermeerderen met btw. De penningmeester van VBO-makelaar zal worden belast met de facturering en inning van voornoemde bedragen. Betaling door beklaagde dient te geschieden uiterlijk 1 maart 2014.

5.5. Dit alles heeft het tuchtcollege doen komen tot de beslissing zoals hieronder verwoord.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond;
- en legt de Makelaar op de voet van het bepaalde in artikel 6.2. van het Reglement de maatregel op van:
 - een berisping;
 - bepaalt dat de Makelaar voor 1 maart 2014 een bedrag van € 1.500, te vermeerderen met btw, dient te betalen als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak;
 - verstaat dat het betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd;
 - belast VBO Makelaar met de inning van de bijdrage in de proceskosten en de restitutie van het klachtgeld.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. F.W.W.M. Govers en L.A.J. Mertens op 16 januari 2014 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann
secretaris

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen
voorzitter