

Zaaknummer: 12-002
Datum: 1 juni 2012

Uitspraak

in de zaak van:

X,
te Den Haag,
klager,

tegen

Y,
handelend onder de naam
Z,
gevestigd te Rijswijk,
beklaagde, hierna ook: de Makelaar.

Klager wordt hierna ook aangeduid als X.
Beklaagde wordt hierna ook aangeduid als Y met onderneming Z.

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

1.1. Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de stukken, waaronder:

- de klacht van 6 december 2011;
- de (aanvullende) brief van klager van 26 december 2011, met bijlagen;
- de reactie van de Makelaar van 31 januari 2012, met bijlage;
- de (aanvullende) brief van klager van 24 februari 2012, met bijlage;
- de (aanvullende) brief van klager van 16 maart 2012;

1.2. Op 20 april 2012 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden.

Ter zitting zijn verschenen:

- Klager in persoon;
- De Makelaar (beklaagde) in persoon, vergezeld van mr. M. Jongkind, advocaat te Rotterdam.

1.3. Na sluiting van het onderzoek heeft de voorzitter aangekondigd uitspraak te doen op een termijn van drie weken na de zitting. De uitspraak is nader bepaald op heden.

2. De feiten

2.1. De Makelaar is gevestigd te Rijswijk, is lid van VBO Makelaar en opgenomen het SCVM register in de kamer Wonen.

2.2. Klager is executeur in de nalatenschap van zijn moeder, overleden op 24 september 2010. Door een ontstane tweespalt binnen de familie ten gevolge van het verkooptraject van de hierna te noemen woning is klager de onderhavige klachtenprocedure begonnen op eigen titel zonder daarvoor gemachtigd te zijn door zijn mede-erfgenamen, te weten zijn twee zusters en zijn broer. Ten gevolge van de tweespalt verlopen de onderlinge contacten tussen de erfgenamen slechts via notariaat Caminada te Rijswijk. Tijdens het leven van zijn moeder beschikte klager over een door haar gegeven algemene volmacht.

2.3. Tot genoemde nalatenschap behoort het huis met erf en tuin en verder toebehoren, plaatselijk bekend als Frederik Hendrikstraat 3 te Rijswijk (Z-H), tezamen groot 2 aren 19 centiaren, hierna te noemen: de woning.

2.4. Bij ondertekend schrijven van 8 juni 2009 met daarin opgenomen de onderling gemaakte afspraken heeft klager de Makelaar – mede namens zijn mede-erfgenamen – opdracht gegeven tot bemiddeling bij verkoop van de woning, waarbij is uitgegaan van de door de makelaar geadviseerde vraagprijs van € 349.000 (met een te verwachten verkoopbrengst van € 325.000).

2.5. Op 18 juli 2010, bij het in de verkoop brengen van de woning, is de vraagprijs van de woning verlaagd naar € 295.000.

2.6. Bij schrijven van 27 januari 2011 biedt de Makelaar aan klager haar excuses aan omtrent de gang van zaken betreffende de verkoop van de woning. De geadviseerde vraagprijs zou te hoog zijn geweest, deels door een te optimistische inschatting, deels om de opdracht van klager te verkrijgen. Voorgesteld wordt een nieuwe start te maken op basis van een nieuwe opdracht met daarin opgenomen een vraagprijs van € 249.000, welke nieuwe opdracht door klager is verstrekt.

2.7. Eind april 2011 wist de Makelaar een bod van € 225.000 te genereren, waarmee alle erfgenamen hebben ingestemd. Op 16 mei 2011 respectievelijk 23 mei 2011 is de koopovereenkomst met betrekking tot de woning door klager respectievelijk kopers ondertekend, met daarin onder meer opgenomen de navolgende bepalingen:

Ontbindende voorwaarden
Artikel 13

1. *Deze overeenkomst zal, mits met inachtneming van het navolgende, ontbonden (kunnen) worden zonder vergoeding en/of compensatie van schade of kosten één der partijen in elk van de volgende gevallen:*
 - a. *als de koper niet vóór **niet van toepassing** van gemeentewege een vergunning dan wel een toezegging daartoe wordt verleend het gekochte met zijn gezin te betrekken. Koper zal ter verkrijging van de vergunning al het hem mogelijke verrichten;*
 - b. *als koper niet vóór **22 juni 2011** een toezegging heeft verkregen voor het aangaan van één of meer geldleningen ter financiering van het bij deze gekochte tot een totale hoofdsom van ten minste **€ 365.000,00** (zegge: **drie honderd vijf en zestig duizend euro**), onder de bij de grote geldverstrekker instellingen gebruikelijke voorwaarden en bepalingen, en - indien van toepassing - Nationale Hypotheek Garantie terzake van de overeenkomst(en) tot voormelde geldlening(en) niet voor voormelde datum is verleend. Koper zal ter verkrijging van de financiering, al het hem mogelijke verrichten en kan op deze ontbindende voorwaarde alleen een beroep doen door aan verkoper tenminste twee schriftelijke afwijzingen te overleggen. Het voorbehoud van Nationale Hypotheek Garantie is **niet** van toepassing.*
2. *Op vervulling van een in lid 1 gemelde voorwaarde kan slechts koper zich beroepen. Dit beroep moet geschieden door middel van een schriftelijke mededeling aan de in artikel 1 genoemde notaris. Deze mededeling dient uiterlijk op de dag na de voor de desbetreffende voorwaarde in lid 1 genoemde datum in het bezit te zijn van de notaris en onderbouwd te zijn met bewijsmaterialen.*
3. **Niet van toepassing**
4. *De koop is ontbonden als er tussen het tijdstip van het sluiten van de koopovereenkomst en het tijdstip van de juridische levering ten aanzien van gemeld registergoed een aanwijzing als bedoeld in artikel 2 in samenhang met artikel 3, 4, of 5 of artikel 9a, eerste of tweede lid, in samenhang met artikel 3, 4, 5 van de Wet Voorkeursrecht Gemeenten of een voorlopige aanwijzing als bedoeld in artikel 6 of in artikel 9a, eerste of tweede lid, in samenhang met artikel 6 van die wet is geschied, tenzij:*
 - a. *verkoper, ingevolge enig besluit van, dan wel enige termijnoverschrijding door de betreffende gemeente, de Provincie of het Rijk, vrij is tot vervreemding aan koper;*
 - b. *een in artikel 10 van genoemde wet gemelde uitzondering van toepassing is.*

(Enzovoorts.)

Bijzondere bepalingen
Artikel 20

(Enzovoorts.)

Voorbehoud vergunning

Deze overeenkomst zal ontbonden (kunnen) worden zonder vergoeding en/of compensatie van schade of kosten één der partijen in het volgende geval:

Indien koper niet **vóór 22 juni 2011** een vergunning óf een toezegging "vergunning vrij" heeft gekregen voor uitbouw aan de achterzijde van min. 4 meter van de gemeente Rijswijk.

2.8. Middels het schrijven van 17 juni 2011 van de Makelaar wordt de klager op de hoogte gebracht dat de kopers van de woning *uitstel financieringsontbinding* (artikel 13 van de koopovereenkomst) hebben verzocht tot 15 juli 2011, met als reden dat de financieringsinstelling pas definitief akkoord wilde geven zodra de bouwvergunning was verleend.

2.9. Bij schrijven van 23 juni 2011 is klager door de behandelend notaris geïnformeerd dat de kopers niet hebben voldaan aan de verplichting tot storting van de waarborgsom c.q. bankgarantie als bedoeld in artikel 4 van de koopakte.

2.10. Bij schrijven van 8 juli 2011 wordt klager door de Makelaar geïnformeerd dat kopers opnieuw uitstel van ontbinding hebben verzocht, te verlenen tot 3 augustus 2011. De reden van uitstel datum van ontbindende voorwaarde financiering en bankgarantie wordt gegeven door de heer Claus van Claus Financieel Adviesbureau bij mailbericht van 7 juli 2011. De bank zou meer tijd nodig hebben om een beslissing omtrent de financieringsaanvraag te kunnen nemen.

2.11. Alvorens te besluiten aangaande dit tweede verzoek tot uitstel, heeft klager een aantal vragen aan de Makelaar voorgelegd in een aantal brieven van 11 juli 2011:

- Vraag 1: Mogelijke consequenties van weigering uitstelverzoek financieringsontbinding door klager? (*brief I*)
- Vraag 2: Waarom is de koopovereenkomst voor ondertekening niet doorgenomen met klager? (*brief II*)
- Vraag 3: Waarom is ten aanzien van artikel 20 tweede alinea van de koopovereenkomst niet negatief door de makelaar geadviseerd? (*brief II*)
- Vraag 4: Moet de causaliteit van het gedrag van de makelaar gezocht worden in het schrijven en de herziene verkoopbemiddelingsofferte van 27 januari 2011? (*brief II*)
- Vraag 5: Verzoek om gegevens op schrift met betrekking tot de in de periode van juli 2009 tot april 2011 gedane bezichtigingen (een 35-tal) (*brief III*).
- Vraag 6: Verzoek om offerte voor researchwerk omvattende het onderzoek naar de waardevermindering van huizen in het prijssegment van € 200.000,00 tot € 250.000,00 in de periode van 1 juli 2009 tot 1 mei 2011 in de regio Westelijke Randstad: Den Haag e.o. (*brief IV*)

2.12. De Makelaar heeft daarop bij schrijven van 13 juli 2011 aan klager laten weten dat, gezien de omvang van de door klager gestelde vragen, het voor haar onmogelijk is deze tijdig te beantwoorden. Tevens bericht zij klager dat het in het belang van de verkoop is dat klager per omgaande schriftelijk laat weten of kopers opnieuw uitstel van ontbinding zal worden verleend.

2.13. Klager heeft middels schrijven van 13 juli 2011 aangegeven zijn besluit tot verlenging van uitstel op te schorten tot maandag 18 juli 2011 en stelt dat in het geval hij vóór maandag 18 juli 2011 18.00 uur geen antwoord heeft gekregen van de makelaar op de aan haar gestelde vragen, geen verlenging van uitstel aan kopers zal verlenen.

2.14. De Makelaar vraagt bij schrijven van 14 juli 2011 opnieuw om te reageren op het verzoek van kopers om uitstel van ontbinding tot 3 augustus 2011.

2.15. Klager bericht bij schrijven van 15 juli 2011:

- geen verder uitstel van ontbinding te zullen verlenen; en
- geen prijs meer te stellen op verdere bemiddeling van de makelaar als verkoopmakelaar met betrekking tot verkoop van de woning;

2.16. De Makelaar bericht klager middels schrijven van 15 juli 2011 dat kopers de koop ontbinden op grond van artikel 13 van de koopovereenkomst.

2.17. Bij schrijven van 18 juli 2011 bevestigt klager zijn bezoek op kantoor van de Makelaar en herhaalt zijn verzoek om beantwoording van de gestelde vragen in zijn brieven van 11 juli 2011 alsmede het verzoek om een offerte met betrekking tot de recherches.

2.18. Op 14 augustus 2011 zendt klager de Makelaar een schrijven met daarin de veronderstelling geen antwoord meer te zullen krijgen op de in zijn schrijven van 11 juli 2011 gestelde vragen en verzoekt de Makelaar om de benodigde informatie voor indiening van een klacht met betrekking tot de handelswijze van de makelaar bij de verkoopbemiddeling inzake de woning, welke informatie klager bij schrijven van 16 augustus 2011 van de Makelaar toegezonden heeft gekregen.

2.19. Op 6 september 2011 dient klager bij de Makelaar een klacht in aangaande het handelen en nalaten inzake de verkoopbemiddeling van het woonhuis.

2.20. Bedoelde klacht is op 6 september 2011 vervolgens door de Makelaar aangemeld bij de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de Makelaar, Schouten Insurance International, die bij schrijven van 14 september 2011 namens de Makelaar de aansprakelijkheid afwijst.

2.21. Op 5 december 2011 heeft klager tevens een klacht jegens de Makelaar ingediend bij de Geschillencommissie Makelaardij. De klacht is door klager blijkens zijn schrijven van 26 december 2011 weer ingetrokken aangezien klager had begrepen dat de Geschillencommissie Makelaardij slechts tot een zeker maximum schadevergoeding zou kunnen toekennen, terwijl klager zijn schade aanmerkelijk boven dat maximum begroot.

2.22. Bij schrijven van 26 december 2011 heeft klager bij VBO Makelaar een klacht jegens de Makelaar ingediend.

2.23. Het bestuur van VBO Makelaar heeft de klacht ter behandeling voorgelegd aan het tuchtcollege.

2.24. De woning is inmiddels met tussenkomst van en andere makelaar verkocht voor € 200.000.

3. De klacht en het verweer

3.1. Klager geeft achtergrondinformatie over de periode voorafgaande aan de opdracht aan de Makelaar. Zijn moeder is in januari 2009 opgenomen in een verpleeg-

huis met de diagnose Alzheimer. Mede namens zijn twee zusters en broer heeft klager in het kader van verkoop van de woning in eerste instantie een drietal makelaars benaderd met het verzoek om een offerte met daarin verwerkt de adviesvraagprijs, de verwachte verkoopopbrengst en de hoogte van de courtage.

3.2. Op grond van de sterk uiteenlopende cijfers in de verschillende offertes wordt door de kinderen gezamenlijk besloten nog een tweetal offertes op te vragen en een taxatie te laten verrichten.

3.3. De in totaal vijftal offertes leverde de volgende gegevens op:

Overzicht van offertes inzake verkoop Frederik Hendrikstraat 3, 2281 PL Rijswijk

<u>Makelaar</u>	<u>Aangesloten bij</u>	<u>Offertedatum</u>	<u>Adviesvraagprijs</u>
Hoogenraad Rijswijk	NVM	09-06-2009	€ 220.000,-
De Makelaar Rijswijk	VBO	08-06-2009	€ 349.000,-
Van Oosterom & Verhagen Rijswijk	NVM	08-06-2009	€ 199.000,-
LaClé Den Haag	VBO	18-06-2009	€ 219.000,-
Dekker Makelaars Den Haag	NVM	17-06-2009	€ 229.000,-

3.4. Afzonderlijk van deze offertes heeft Driehoek Makelaardij op 15 juni 2009 een taxatierapport uitgebracht en het woonhuis getaxeerd op een onderhandse verkoopwaarde van € 240.000.

3.5. De uiteindelijke keuze voor de Makelaar is volgens klager er een geweest van zijn zusters en broer op basis van de hoogst voorgestelde adviesvraagprijs ad € 349.000. Dit was een meerderheidskeuze waar klager naar eigen zeggen niet achter stond. Volgens klager heeft dit een scheuring in de familie teweeg gebracht.

3.6. Op 18 juli 2010 is na onderling overleg tussen klager en zijn zussen en broer besloten de vraagprijs van de woning te verlagen naar € 295.000.

3.7. Op 24 september 2010 is de moeder overleden. Klager treedt dan op als executeur in de nalatenschap van de moeder. Dit brengt niet mee dat hij gevolmachtigde is van zijn mede-erfgenamen.

3.8. In de periode van juli 2009 tot en met april 2011 hebben een 35-tal bezichtigingen van de woning plaatsgevonden. In januari 2011 is er een uiterst eerste bod ontvangen van € 205.000 van een projectontwikkelaar, waarover klager zijn twijfels naar de Makelaar heeft uitgesproken in die zin dat het hier wellicht om een één-

tweetje gaat tussen de projectontwikkelaar en de Makelaar, hetgeen de Makelaar heeft ontkend.

3.9. Een tweede geïnteresseerde had zich inmiddels gemeld die tot ten hoogste een bedrag van € 220.000 à € 225.000 wenste te gaan. Ondanks dat de erfgenamen een minimum prijs hadden afgesproken van € 231.000, is overeenstemming bereikt over € 225.000, op basis waarvan voormelde koopovereenkomst is opgesteld.

3.10. Klager verwijt beklagde:

- misleiding en manipulatie door middel van het adviseren van een onrealistisch hoge vraagprijs van € 349.000, hetgeen naar de mening van klager een minimale schadepost heeft opgeleverd van € 28.834,00 alsmede een aanmerkelijke schade in de vorm van twist en tweespalt binnen de familiekring van klager.

De schadepost van € 28.834,00 is door klager als volgt berekend:

Berekening minimale schade aangebracht aan nalatenschap (...) door handelen en nalaten van Z Makelaardij en Taxatie BV.

1. *Renteverlies over het in de woning vastliggend kapitaal van minimaal € 200.000,-- vanaf aanvangsdatum verkoop tot datum notariële overdracht. Bij een rente van 3% is het renteverlies over een kapitaal van € 200.000,-- gedurende een periode van 2 jaar:*
 $((€ 200.000,-- : 100) \times 3,5) \times 2 \rightarrow € 14.000$
2. *Waardevermindering van de woning gedurende de periode 01-07-2009 tot 01-07-2011 conform CBS-cijfers: ± 4%*
 $(200.000,-- : 96) \times 4 \rightarrow € 8.333$
3. *Zakelijke lasten over de periode 01-07-2009 tot 01-07-2011 (o.a. OZB, Eneco, Dunea, Hoogheemraadschap)*
 $\rightarrow \pm € 1.500,--$
4. *Teveel betaalde erfbelasting: Indien de woning verkocht was geworden ten tijde van het nog in leven zijn van erflaatster had slechts over de verkoopwaarde van de woning minus de verkoopkosten, erfbelasting (10%) betaald behoeven te worden. Nu moet erfbelasting betaald worden over de WOZ-waarde per 01-01-2009 zijnde € 271.000,--.*
De erfbelasting die teveel betaald is, is: I (10% van I)
WOZ-waarde 01-01-2009 minus (verkoopwaarde minus verkoopkosten):
Stel verkoopwaarde woning: € 225.000,--, dan is I € 271.000 -
 $(€ 225.000 - € 4.016) = I$
 $I \text{ is } € 271.000,-- - € 220.984,-- = € 50.016,--$
Erfbelasting is 10% van I = $\rightarrow € 5.001,60$
5. *Kosten klachtenprocedure, beroepsprocedure en mogelijke rechtsgang*
 \rightarrow *nog onbekend*

De nu bekende, berekenbare schade bedraagt minimaal: A + B + C + D + E
 $€ 14.000,-- + € 8.333,-- + € 1.500,-- + € 5.001,-- + € ? = € 28.834,--$

- het achterhouden van informatie, waarbij op de Algemene Consumentenvoorwaarden en de Beroeps- en Gedragscode Vereniging VBO Makelaar wordt geïndiceerd, die door klager pas na zijn schrijven van 14 augustus 2011 zijn ontvangen;
- misleiding in de vorm van een ongedateerde ontwerpfolder ten behoeve van de verkoop van de woning met een onjuiste vermelding van oppervlakte (200m² in plaats van 169 m²), alsmede de vermelding van '2 vrijstaande tuinhuisjes', in werkelijkheid betreffende een gemetselde schuur en een houten fietsenberging.
- het ontbreken in de door klager ontvangen offerte van de verwijzing naar de geldende Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging VBO Makelaar;

- het niet willen beantwoorden van vragen van klager opgenomen in zijn brieven van 11 juli 2011, 13 juli 2011, 15 juli 2011 en 14 augustus 2011;
- geen uitnodiging te hebben gehad om de koopovereenkomst op kantoor van de makelaar vooraf door te spreken;
- teleurstellende ervaringen op het gebied van integriteit;
- het zich naar klager opstellen als aankoopmakelaar in plaats van verkoopmakelaar.

3.11. Klager is van mening dat de Makelaar in deze heeft gehandeld in strijd met:

- artikel 3 lid 3 en 4, artikel 6 lid 2, en artikel 7 lid 1 van de Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging VBO Makelaar; alsmede
- de artikelen 1, 2, 3, 5 en 7 van de Beroeps- en gedragscode VBO Makelaar.

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

4. De beoordeling van de klacht

4.1. De klacht is op 26 december 2011 ingediend bij VBO Makelaar en betreft gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden vóór inwerkingtreding van het Reglement Tuchtcollege Makelaardij Nederland op 1 januari 2012. Gelet op de inwerkingtreding van het Tuchtcollege Makelaardij Nederland slechts een paar dagen na indiening van de klacht, is de klacht in behandeling genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland, welk tuchtcollege ondermeer het VBO Tuchtcollege vervangt.

4.2. De klacht betreft een lid van VBO Makelaar, aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Op grond van artikel 3.1. van het Reglement op de Tuchtrechtspraak is iedere klacht jegens een lid van VBO Makelaar, waarbij wordt gesteld dat deze handelt in strijd met statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden of Gedragscode van de vereniging, ontvankelijk. Aangezien het in deze een beklagde, lid van VBO Makelaar betreft en door klager wordt verwezen naar de Algemene Consumentenvoorwaarden Vereniging VBO Makelaar en de Beroeps- en Gedragscode VBO Makelaar is de klacht ontvankelijk en zal deze inhoudelijk door het tuchtcollege worden beoordeeld.

4.3. De klager heeft zijn klacht weergegeven middels een viertal schrijven, d.d. 6 december 2011, 26 december 2011, 24 februari 2012 en 16 maart 2012. Ten aanzien van het schrijven van klager van 27 februari 2012 is in overleg besloten deze buiten de behandeling te houden gezien de voor de familie van klager privacy gevoelige inhoud.

4.4. Het tuchtcollege constateert dat klager in de periode waar de klacht op ziet heeft gehandeld op basis van verschillende bevoegdheden. Tijdens het leven van zijn moeder handelde klager op basis van een aan hem verleende algemene volmacht. Ten gevolge van het overlijden van zijn moeder handelde klager in beginsel als executeur. De opdracht tot bemiddeling bij verkoop aan beklagde is verstrekt door alle erfgenamen tezamen. De koopovereenkomst is daarentegen slechts ondertekend door klager.

4.5. Het tuchtcollege merkt op dat belanghebbenden bij de aan de Makelaar gegeven opdracht zijn de gezamenlijke erfgenamen. In de schriftelijke voorbereiding heeft het tuchtcollege klager dan ook de vraag voorgelegd of hij de klacht op persoonlijke titel dan wel namens de erven indient. Klager heeft daarop gemeld dat hij

de klacht indient op persoonlijke titel, dit vanwege de verstoorde relatie tussen klager en zijn twee zusters en broer.

4.6. Het tuchtcollege merkt op dat haar armslag hierdoor beperkt is. Niet is immers uit te sluiten dat de overige erven wel tevreden zijn met de wijze waarop de Makelaar de opdracht heeft aangenomen en uitgevoerd. Door hen is namelijk geen klacht ingediend, ondanks het feit dat de vraagprijs zeer aanzienlijk moest worden bijgesteld. Overigens moet het tuchtcollege er van uit gaan dat de overige erven hebben ingestemd met de weigering van klager de termijn voor de ontbinding te verlengen en met het opzeggen van de relatie met de Makelaar. In hoeverre dit het gevolg is van ontevredenheid over het handelen van de Makelaar of van de ontstane tweespalt is door het tuchtcollege niet vast te stellen.

4.7. Dit optreden op persoonlijke titel heeft ook consequenties met betrekking tot de gestelde schade. Indien er schade is geleden, dan is dat schade van de erven gezamenlijk. Overigens valt het buiten de competentie van dit tuchtcollege om bij wege van bindend advies een veroordeling tot betaling van schadevergoeding uit te spreken. Wel zal het tuchtcollege de omvang van de schade beoordelen voor zover dat relevant is voor de ernst van het de Makelaar te maken verwijt. De ernst van het geleden nadeel is met andere woorden van belang voor de op te leggen maatregel indien de klacht als zodanig gegrond is.

4.8. Het gewichtigste verwijt dat klager de Makelaar maakt is dat zij een te hoge aanvangsvraagprijs heeft geadviseerd. Volgens klager heeft zij zulks gedaan om de opdracht te krijgen en voorts heeft dit hem, althans de erven, nadeel toegebracht door verkoop na een lange verkoop periode en voor een te lage prijs.

4.9. Dat de Makelaar een te hoge vraagprijs heeft geadviseerd wordt achteraf bezien niet door haar betwist. De Makelaar heeft ter zake ook haar excuses aangeboden. Dit, belangrijkste, onderdeel van de klacht is derhalve gegrond. Een goed makelaar wordt geacht een beter inzicht te hebben in wat een juist vraagprijs is dan zijn opdrachtgevers. Hij mag zich dan ook niet laten leiden door wensen van zijn opdrachtgevers en zeker niet kennelijk in doorslaggevende zin door zijn eigen wens een opdracht te verwerven. Een misslag hierbij is een makelaar als een beroepsfout aan te rekenen. Hierna zal het tuchtcollege beoordelen of enige, en zo ja welke, maatregel aan deze beroepsfout dient te worden verbonden.

4.10. Wat betreft de klacht dat de consumentenvoorwaarden en de geldende Beroeps- en Gedragscode niet tijdig zijn aangereikt, merkt het tuchtcollege op dat op grond van artikel 3 van de Algemene Consumentenvoorwaarden van Vereniging VBO Makelaar de makelaar zorg dient te dragen voor een schriftelijke opdracht met daarin opgenomen een verwijzing naar de toepasselijkheid van algemene voorwaarden. Dit is door de Makelaar nagelaten. VBO-leden zijn op grond van de geldende Beroeps- en Gedragscode verplicht gebruik te maken van standaard VBO-contracten die zijn goedgekeurd door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. Dit is niet gebeurd.

4.11. De Makelaar heeft op dit punt naar voren gebracht dat de bedoelde regelingen op zijn kantoor voor het publiek klaar liggen en dat klager bij meerdere bezoeken in haar kantoor in de gelegenheid is geweest deze in te zien en ook mee te nemen.

4.12. Naar het oordeel van het tuchtcollege is dit onderdeel van de klacht gegrond. Nu niet is gesteld of gebleken dat door het verzuim klager is geschaad, ziet het

tuchtcollege evenwel geen reden hieraan enig gevolg of maatregel te verbinden. Het tuchtcollege weegt hierbij mee dat de regelingen primair zijn gericht op het verzekeringsbelang van het VBO lid.

4.13. Ten aanzien van het al dan niet uitgenodigd zijn van klager voor een toelichting op de koopovereenkomst op kantoor van de Makelaar hebben klager en beklaagde een andere versie gegeven die niet wordt ondersteund door bewijsmateriaal. De gegrondheid van dit klachtonderdeel komt aldus niet vast te staan.

4.14. Klager stelt voorts teleurstellende ervaringen te hebben met de Makelaar op het gebied van integriteit.

4.15. Aan dit op zich ernstige verwijt ontbreekt iedere onderbouwing. Deze verwijten volgen geenszins uit de vaststaande feiten. Ook het gegeven dat een deel van de klacht gegrond wordt bevonden brengt niet zonder meer met zich mee dat aan de Makelaar integriteitsverwijten kunnen worden gemaakt.

4.16. Klager voert ook aan dat de Makelaar zich naar klager toe opstelt als aankoopmakelaar in plaats van als verkopende makelaar. Het tuchtcollege begrijpt dat klager daaraan ten grondslag legt de opname van bepalingen zoals artikel 13 en 20 in de koopovereenkomst (hierboven onder 2.7 geciteerd).

4.17. Het tuchtcollege acht voorbehouden ter zake van financiering of het verkrijgen van een bouwvergunning gezien de situatie niet uitzonderlijk. Een goed makelaar dient ook oog te hebben voor het belang van de kopende partij. Omdat zonder voorbehouden als deze een koopovereenkomst niet zelden geheel niet tot stand zal kunnen komen dient de makelaar ook het belang van de verkopende partij door opname van dit soort bepalingen te adviseren. Tevens wijst het tuchtcollege klager er op dat hij de koopovereenkomst heeft aanvaard en ondertekend. Door ondertekening wordt hij geacht de volledige inhoud, dus ook de genoemde bepalingen voor zijn rekening te willen nemen.

4.18. Het verschil in inzicht omtrent de verkoopbrochure is te verklaren door de voorkeur van de Makelaar voor 'makelaarstaal' en van klager voor 'realistische taal'. Klager ziet ook over het hoofd dat het ontwerp van de brochure aan hem is voorgelegd als voorstel om te controleren en desgewenst aan te passen.

4.19. De overige klachtonderdelen merkt het tuchtcollege niet aan als afzonderlijke klachtonderdelen maar meer als omstandigheden die volgens klager de ernst van de klacht dat de Makelaar een te hoge vraagprijs heeft geadviseerd en het te maken verwijt onderstrepen. Deze omstandigheden zal het tuchtcollege dan ook hierna bespreken bij de beoordeling van de op te leggen maatregel.

5. De op te leggen maatregel

5.1. Het tuchtcollege stelt zich vooreerst de vraag in welke mate de geadviseerde koopprijs te hoog was. Als aanknopingspunten beschikt het tuchtcollege over een taxatie uit 2009 die een opbrengst bij vrije verkoop indiceerde van € 240.000. Daarnaast waren er in 2009 door vier andere makelaars die adviesverkooprijzen opgaven variërend van € 199.000 tot € 229.000. In mei 2011 is de woning de facto verkocht voor € 225.000 en nadien, het tuchtcollege begrijpt begin 2012, daadwerkelijk voor het bedrag van € 200.000.

5.2. In het licht van deze cijfers is een vraagprijs zoals geadviseerd van € 349.000 te hoog. Dit is evenwel een beoordeling achteraf. De hierboven genoemde cijfers waren de Makelaar op het moment dat zij een vraagprijs adviseerde niet bekend, voor een deel omdat de latere verkopen nog niet in beeld konden zijn, voor het ander deel omdat klager zijn wetenschap over de taxatie en de andere adviezen niet met de Makelaar heeft gedeeld.

5.3. Het tuchtcollege heeft de Makelaar dan ook gevraagd waarop zij in 2009 haar advies heeft gebaseerd. Zij heeft daarop aangegeven dat zij de woning gelet op onder meer locatie en het ruime grondoppervlak een object met potentie vond.

5.4. Er zijn aanwijzingen dat de woning een object met zekere potentie was. Het tuchtcollege wijst op het relatief grote aantal bezichtigingen dat heeft plaatsgevonden ook in de eerste verkoopperiode waarin de woning voor de hoge vraagprijs is aangeboden. Met een vraagprijs van € 349.000 was de woning kennelijk niet geheel 'uit de markt geprijsd'. De potentie van de woning is kennelijk ook onderkend door de overige erfgenamen die immers met de wetenschap dat vier andere makelaars een aanzienlijk lagere vraagprijs adviseerden, toch kozen voor de hogere vraagprijs.

5.5. Het tuchtcollege is er echter niet van overtuigd dat de woning zo uniek en van zodanige potentie was dat dit de aanvankelijk geadviseerde adviesprijs kan rechtvaardigen. Nu de Makelaar geen ander verklaring voor haar advisering heeft gegeven is het onjuiste advies haar toe te rekenen.

5.6. Daarnaast is te beoordelen of de onjuiste advisering ook tot nadeel heeft geleid voor de opdrachtgevers.

5.7. Vastgesteld kan worden dat de woning in mei 2011 verkocht is voor het bedrag van € 225.000. Dit is een behoorlijk ruime termijn, maar een dergelijke termijn was in de betreffende periode niet meer ongebruikelijk. De verkooptermijn dient ook te worden beoordeeld tegen de achtergrond van de gerealiseerde opbrengst. Naar het oordeel van het tuchtcollege is die zonder meer als voldoende aan te merken. Het tuchtcollege verwijst naar de twee jaar eerder geadviseerde vraagprijzen opgegeven door vier andere makelaars die variëren tussen € 199.000 en € 229.000. Er dient rekening mee te worden gehouden dat dit de prijzen zijn om de woning in de markt te zetten. Het ligt niet in de rede dat op basis van deze vraagprijzen een opbrengst boven € 225.000 zou zijn gerealiseerd. De opbrengst staat ook in goede verhouding met de taxatie (€ 240.000) die klager in 2009 heeft laten uitvoeren.

5.8. Er kan dan ook worden geconcludeerd dat de woning op niet ongebruikelijke termijn is verkocht voor een tenminste marktconforme prijs. Bij deze stand van zaken is niet in te zien dat door de aanvankelijk te hoog gesteld vraagprijs enige schade is geleden.

5.9. Het tuchtcollege begrijpt dat klager meent dat er wel schade is geleden omdat de verkoopovereenkomst van mei 2011 door toedoen van de Makelaar is ontbonden, waarna op een later moment een nieuwe verkoop tot stand is gekomen tegen een lagere prijs.

5.10. Het tuchtcollege zal de klager hier niet in volgen. De eerste koopovereenkomst is ontbonden omdat klager weigerde in te gaan op het verzoek de termijn van het voorbehoud voor verkrijging van financiering en bouwvergunning te verlengen. On-

der de omstandigheden van het geval was het verzoek tot termijnverlenging niet onredelijk. Er was geen aanwijzing dat na termijnverlenging de verkoop niet normaal zou kunnen worden afgerond. Klager heeft ook niet gesteld dat hij daartoe aanwijzingen had. Klager heeft voor zijn weigering geen ander grond opgegeven dan dat de Makelaar een aantal vragen (zie 2.11 van deze beslissing) niet alle tijd heeft beantwoord. Deze vragen staan behoudens de eerste vraag niet in verband met de op dat moment urgente beslissing op het termijnverlengingsverzoek. Het antwoord op de eerste vraag naar de consequenties van het niet instemmen met verlenging van de termijn was klager bekend; de koopovereenkomst zou dan worden ontbonden hetgeen de kopers ook hebben gedaan.

5.11. Voorzover de gezamenlijke erven schade zouden hebben geleden doordat de tweede verkoop op een later moment plaatsvond en tegen een lagere koopprijs, is deze schade dan ook niet aan de Makelaar te wijten. Door vast te houden aan de eis antwoord te willen hebben van de Makelaar op de door hem gestelde vragen, alvorens akkoord te gaan met het door kopers gevraagde uitstel, heeft klager zelf in belangrijke mate bijgedragen aan het niet doorgaan van de koop, waarmee hij zelf de nalatenschap van zijn moeder heeft benadeeld.

5.12. Dat de Makelaar de vragen niet tijdig volledig heeft beantwoord is dan ook geen aspect dat meeweegt bij de bepaling van de op te leggen maatregel ter zake het geponde onderdeel van de klacht.

5.13. Ook los daarvan ziet het tuchtcollege geen aanleiding het gedeeltelijk onbeantwoord laten van de vragen aan de Makelaar toe te rekenen. De vragen zijn voorgelegd in een hectische fase van het verkoopproces. Er moest op korte termijn worden gehandeld en klager wist dat. Daargelaten dat de Makelaar niet op alle vragen, ook de niet of minder terzake doende behoeft te antwoorden, zou volledige beantwoording van de vragen enige tijd vergen. Daar komt ook bij dat de vragen niet snel met een e-mail konden worden beantwoord. Klager bedient zich van handgeschreven briefjes, die hij die dag zelfs drie keer in persoon kwam langs brengen, maar dat is een methode van communicatie die niet meer van een makelaar kan worden gevergd, zeker niet als snel gehandeld moet worden.

5.14. Het was ook niet zo dat na 15 juli 2012, de dag waarop de eerste verkoop is ontbonden, de zaak in een rustiger vaarwater kwam die de makelaar de gelegenheid gaf de vragen te beantwoorden. De zaak bleef hectisch nu klager voluit de aanval inzette op de Makelaar. Dat de Makelaar daarna pas op de plaats maakte is te billijken, maar als professional had de makelaar er verstandig aan gedaan tijd voor klager vrij te maken en uit te leggen wat op de gewenste korte termijn in redelijkheid wel en wat niet realiseerbaar was.

5.15. Alles te samen genomen is het tuchtcollege van oordeel dat kan worden volstaan met de maatregel van een waarschuwing. Deze zal worden opgelegd op de wijze als hieronder verwoord.

5.16. Nu een relevant deel van de klacht gegrond is verklaard is klager aan te merken als de in het gelijk gestelde partij. Het door hem betaalde klachtgeld zal daarom worden gerestitueerd.

5.17. Een en ander voert tot de beslissing als hieronder verwoord.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:
verklaart de klacht gegrond voor zover deze ziet op de door de Makelaar geadviseerde vraagprijs en de niet tijdige aanreiking van de consumentenvoorwaarden en de geldende Beroeps- en Gedragscode;

en legt de Makelaar op de voet van het bepaalde in artikel 5.1. van het reglement op de tuchtrechtspraak de maatregel van:

een waarschuwing;

bepaalt dat het door klager betaalde klachtrecht zal worden gerestitueerd.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, J. Ros en mr. P. Kole op 1 juni 2012 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. G. Schrickx
secretaris

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