

**Zaaknummer:** 16-042  
**Datum:** 19 december 2016

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**de heer en mevrouw X,**  
wonende te H,  
hierna ook: Klagers  
gemachtigde G, verbonden aan A

tegen:

**Y,** handelend onder de naam  
**L.**  
gevestigd te R,  
Beklaagde, hierna ook: de Makelaar

---

## **1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure**

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:
- de klacht met bijlagen van 31 augustus 2016;
  - de aanvulling op de klacht van 6 september 2016; en
  - de reactie van Beklaagde met bijlagen van 4 oktober 2016.
- 1.2. Op 28 november 2016 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaats gevonden. Ter zitting zijn verschenen:
- G, gemachtigde van Klagers; en
  - Beklaagde in persoon.
- 1.3. Na sluiting van het onderzoek is de uitspraak bepaald op 19 december 2016.

## **2. De feiten**

- 2.1. Beklaagde is lid van VBO Makelaar sinds 13 juli 2012 en is tevens opgenomen in het SCVM register in de kamers Wonen sinds 14 augustus 2008 en Bedrijfsmatig sinds 13 november 2015.
- 2.2. Beklaagde heeft een makelaarskantoor onder de naam L. in R.
- 2.3. Klagers hebben op 18 april 2014 een opdracht tot bemiddeling bij verkoop verstrekt aan de Makelaar betreffende het object gelegen aan de P te H, hierna ook: de Woning, welke onder meer luidt als volgt:

### *OPDRACHT TOT BEMIDDELING BIJ VERKOOP WONING*

*(Klagers)*

*Hierna te noemen "Opdrachtgever",*

*Ten deze handelende als eigenaar/gevolmachtigde van het hierna omschreven Registergoed, heeft op 18 april 2014 een "Opdracht tot bemiddeling bij verkoop" (hierna te noemen "de Opdracht") verstrekt aan: Y, VBO Makelaar, L hierna te noemen "Makelaar", die door medeondertekening verklaart de Opdracht aan te nemen, betreffende het volgende Registergoed:*

*(...)*

*Het Registergoed is op dit moment in gebruik als: Woning  
Volgens opdrachtgever is dit gebruik is toegestaan volgens het geldende bestemmingsplan.*

---

*Op deze opdracht zijn van toepassing de 'Algemene Consumentenvoorwaarden van VBO Makelaars O.Z. (AV CZ/44)', zoals tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal Economische Raad d.d. juni 2005 welke in werking zijn getreden per 16 juni 2011.*

*Verder zijn van toepassing de Beroeps- en Gedragscode en het Reglement op de Tuchtrechtspraak van de Stichting Tuchtcollege Makelaardij Nederland, [www.tcmnl.nl](http://www.tcmnl.nl)  
De Opdrachtgever verklaart deze te hebben ontvangen en daarvan kennis te hebben genomen.*

*In deze opdracht zijn de rechten en verplichtingen van de opdrachtgever en de makelaar omschreven.*

*De Opdrachtgever en de Makelaar zijn verder overeengekomen:*

- 1. De makelaar voert alle door hem aanvaarde opdrachten naar beste weten en kunnen uit, met inachtneming van de belangen van de Opdrachtgever.  
De opdracht aan de Makelaar omvat: de volledige dienstverlening*
- 2. De Opdrachtgever verplicht zich tot het betalen van een vergoeding voor de geleverde werkzaamheden, hierna te noemen "Courtage" zoals hieronder is overeengekomen.*

*(....)*

*8. De vraagprijs zal zijn € 539.000,- k.k.*

*De laatprijs is: Wordt later vastgesteld*

*Het vaststellen van de laatprijs houdt geen machtiging in voor de Makelaar om namens de Opdrachtgever de woning voor (minimaal) deze prijs te verkopen.  
Uitdrukkelijk zij vermeld dat deze opdracht tot bemiddeling geen last en volmacht inhoudt om namens Opdrachtgever een overeenkomst van verkoop te sluiten.*

- 9. Het object is te aanvaarden per: nader te bepalen*
- 10. Er zijn geen roerende zaken in de koopsom begrepen.*
- 11. a. De Opdrachtgever wenst **geen** bouwkundig keuringsrapport.  
Indien de Opdrachtgever een bouwkundig rapport wenst, zal de Makelaar op naam en voor rekening van de Opdrachtgever wel / niet een bouwkundige keuring laten uitvoeren.*
- 12. De Opdrachtgever stemt er mee in dat:  
a. de Makelaar een aanbieding van het Registergoed, eventueel met foto's, tekeningen en dergelijke, ter kennis brengt van collega's en derden, en dat deze gegevens worden opgenomen in gidsen en andere overzichten alsmede voor de Makelaar en/of derden (publiekelijk) toegankelijke websites.*

- 
- Voor zover hiermede kosten zijn gemoeid, zijn deze voor rekening van de Opdrachtgever. De hiermede gepaard gaande kosten zullen **€ 0,-** bedragen.
- b. de makelaar **geen** verkoopbord zal plaatsen.
  - c. de kosten van onderzoek, waaronder die bij het Kadaster, de gemeente, etc., voor zijn rekening komen, welke kosten bij verkoop of beëindiging van de opdracht in rekening zullen worden gebracht. De hiermee gepaard gaande kosten bedragen **€ 0,-**
  - d. de Opdracht voor onbepaalde tijd loopt, tenzij anders is overeengekomen. Beëindiging geschiedt overeenkomstig artikel 6 van de Algemene Consumentenvoorwaarden.
  - e. er **wel** fotopost wordt gemaakt, waarvoor bij verkoop en/of intrekking c.q. teruggeven van de opdracht, een bedrag van **€ 0,-** aan hem in rekening wordt gebracht.
  - f. er naast de plaatsing van het Registergoed op Websites **na overleg** geadverteerd wordt. De kosten voor advertenties worden direct na publicatie van de advertentie in rekening gebracht.
  - g. de gemaakte opstartkosten (waaronder plaatsingskosten op websites) voor **een bedrag van € 350,- excl. b.t.w.** door de Makelaar in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever. Deze kosten worden direct na ondertekening van deze opdracht voldaan.

Bij intrekking door de opdrachtgever worden geen intrekkingkosten in rekening gebracht.

Indien binnen 5 maanden na intrekking van deze overeenkomst een koopovereenkomst tot stand komt met een consument waarmee gedurende de looptijd van deze overeenkomst aantoonbare communicatie was m.b.t. het in deze overeenkomst vermelde registergoed is courtage verschuldigd.

(...)

---

### **3. De klacht en het verweer**

3.1. Ter zitting geeft gemachtigde van Klagers een uiteenzetting van de klacht. Klagers verwijten Beklaagde dat deze ernstig is tekort geschoten als makelaar in de uitoefening van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop door:

- een vanaf aanvang van de bemiddelingsovereenkomst onjuiste voorstelling van zaken ten aanzien van de te verwachten verkoopopbrengst: het voorstellen van een vraagprijs die niet reëel bleek te zijn;
- Het verwijderen van (het overgrote deel van) de presentatie van de woning van cliënten op Funda, zonder overleg of toestemming van cliënten;
- De onprofessionele en onduidelijke wijze van communicatie, met name in de e-mailwisselingen vanaf januari 2016.

3.2. Voorafgaand aan het verstrekken van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop zou de Makelaar hebben aangegeven een verkoopprijs van € 499.000 voor de Woning reëel te vinden. Klagers hebben daarop naar hun zeggen gereageerd dat zij zich daarin niet konden vinden, gezien zij een minimale verkoopopbrengst van € 525.000 wensten te realiseren. Een paar dagen later zou de makelaar een nieuwe vraagprijs van € 539.000 hebben voorgesteld, waar Klagers mee akkoord zijn gegaan. Deze vraagprijs van € 539.000 is als zodanig in april 2014 opgenomen in de bemiddelingsovereenkomst.

3.3. In januari 2016 heeft een gesprek tussen Klagers en de Makelaar plaatsgevonden, op initiatief van Klagers en naar hun zeggen voor het eerst in twee jaar, in verband met het feit dat de verkoop van de Woning niet erg vlotte. In dit gesprek zou de Makelaar hebben aangegeven de vraagprijs van € 539.000 niet maatgevend te vinden, doch op 7 maart 2016 meldde hij Klagers daarentegen dat hij een vraagprijs van boven de € 500.000 voor de Woning kansloos achtte. Klagers verwijten de Makelaar dat hij ineens een heel ander standpunt is gaan innemen ten aanzien van de vraagprijs.

3.4. De Makelaar wordt verweten zonder goedkeuring of overleg in april 2016 het overgrote deel van de presentatie van de woning op Funda te hebben verwijderd, waarna slechts een hele sobere presentatie resteerde. Naar mening van Klagers zijn daardoor de belangen van de Klagers enorm geschaad. In tegenstelling tot hetgeen was afgesproken zijn er naar mening van Klagers geen nieuwe foto's van de Woning gemaakt.

3.5. Voorts hebben Klagers het mailcontact met de Makelaar als erg teleurstellend en onprofessioneel ervaren. De Makelaar zou niet hebben gereageerd op vragen van Klagers en zou niet duidelijk zijn geweest in wat naar zijn mening wel passend zou zijn ten aanzien van de verkoop van de Woning.

3.6. De Makelaar zou de opdracht tot bemiddeling bij verkoop naar aanleiding van het vorenstaande hebben beëindigd, waardoor Klagers genoodzaakt waren een andere makelaar in te schakelen.

3.7. Klagers wensen met de klacht onder de aandacht te brengen dat zij zich enorm in hun belangen geschaad voelen door het handelen van de Makelaar. Als de Makelaar vanaf het begin duidelijk zou zijn geweest over wat een reële vraagprijs was voor de Woning, hadden Klagers naar hun zeggen geen opdracht tot bemiddeling bij verkoop verstrekt aan de Makelaar. Voorts zijn zij van mening dat de houding en communicatie van de Makelaar vanaf januari 2016 niet in het belang is geweest van verkoop van de Woning.

3.8. Beklaagde voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

#### **4. De beoordeling**

##### ***Ontvankelijkheid***

4.1. De Makelaar is lid van VBO Makelaar. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. De klacht is daarom ontvankelijk.

##### ***Verdere beoordeling van de klacht***

4.2. Vast staat dat de Makelaar in eerste instantie aan Klagers heeft aangegeven een vraagprijs van € 499.000 voor de Woning reëel te vinden. Daarop is door Klagers negatief gereageerd. Vervolgens is de vraagprijs in de opdracht tot bemiddeling vastgesteld op € 539.000. In de periode van bijna twee jaar na de start hebben geen bezichtigingen plaatsgevonden. Dat er in die periode contacten zijn geweest tussen Klagers en de Makelaar is door Klagers niet weersproken.

4.3. Het tuchtcollege begrijpt van gemachtigde van Klagers dat er bij Klagers geen financiële noodzaak was om de Woning te verkopen, wel hadden zij een minimumopbrengst in gedachten. In hoeverre deze gewenste minimumopbrengst door Klagers ook is geuit naar de Makelaar houdt partijen verdeeld. De opdracht tot bemiddeling wijst daar niet op. Daarin is vermeld dat de laatprijs later zou worden vastgesteld. De gewenste minimumopbrengst van Klagers, al dan niet geuit naar Makelaar, heeft naar zich laat aanzien aan de kant van Klagers wel een rol gespeeld bij het afkeuren van de in beginsel door de Makelaar voorgestelde vraagprijs.

4.4. De in eerste instantie door de Makelaar geopperde vraagprijs, welke lager was dan de gewenste minimumopbrengst en aanmerkelijk lager dan de oorspronkelijke vraagprijs, moet naar oordeel van het tuchtcollege Klagers in ieder geval aan het denken hebben gezet. Dit was immers een sterke indicatie dat de door hen gewenste minimumopbrengst niet haalbaar zou zijn. Desondanks is door Klagers de verkoop in gang gezet en is de vraagprijs in overleg met Klagers vastgesteld op € 539.000. Het een en ander is gebaseerd op het advies van de Makelaar, mede gevormd door de belangen van Klagers. Van de kant van Klagers hoogstwaarschijnlijk met de intentie te bezien of de door hen gewenste minimumopbrengst haalbaar was.

4.5. Na het verstrekken van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop is de Woning zowel op de eigen website van de Makelaar geplaatst alsook op Funda, met een basisplaatsing waarbij door extra betaling van een bedrag van € 160 per jaar meerdere

---

foto's van de Woning zichtbaar waren. Deze kosten zijn zoals overeengekomen niet door de Makelaar bij Klagers in rekening gebracht.

4.6. In 2014 en 2015 is ten aanzien van de Woning de oorspronkelijk vastgestelde vraagprijs van € 539.000 gehanteerd, hetgeen nauwelijks belangstelling opleverde voor de Woning. Dit was op dat moment echter geen uitzondering in de regio waar de Woning is gelegen. De noodzaak om de vraagprijs nader te bezien en bij te stellen kwam naar zeggen van de Makelaar toen na een periode van dalende prijzen een buurwoning in de verkoop kwam en deze een meer marktconforme vraagprijs hanteerde. Dit was de aanleiding dat de Makelaar voorstelde de vraagprijs naar beneden bij te stellen en de noodzaak aangaf om de presentatie van de Woning opnieuw tegen het licht te houden.

4.7. Het tuchtcollege constateert dat overeenstemming over een nieuwe vraagprijs op dat moment door verschil in inzichten tussen de Makelaar en Klagers niet haalbaar was, hetgeen de Makelaar heeft doen besluiten de basisplaatsing op Funda die afliep niet direct te verlengen.

4.8. Van een redelijk handelend makelaar mag verwacht worden dat deze bij gewijzigde marktomstandigheden in overleg treedt met zijn opdrachtgevers en hen adviseert over het al dan niet aanpassen van de verkooppakket. Dat de Makelaar het moment na een periode van dalende prijzen en het voor een marktconforme vraagprijs in de verkoop komen van de buurwoning koos om het overleg met Klagers aan te gaan, komt het tuchtcollege niet vreemd voor. Door deze gewijzigde omstandigheden werd het immers steeds duidelijker dat de door Klagers gehoopte minimumverkoopprijs niet realiseerbaar was.

4.9. Het verwijt aan de Makelaar dat deze vanaf aanvang bemiddelingsovereenkomst een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven ten aanzien van de te verwachten verkoopopbrengst is naar oordeel van het tuchtcollege niet gegrond. Vast staat immers dat de makelaar heeft geadviseerd met een aanmerkelijk lagere vraagprijs te beginnen. Het is slechts door de druk uitgeoefend door Klagers dat de Makelaar zich heeft verenigd met de vraagprijs die Klagers wilden. Bij zijn akkoord heeft de Makelaar onweersproken in aanmerking genomen dat er voor Klagers in die periode geen noodzaak was de woning te verkopen. Van tijdsdruk was geen sprake. Feitelijk bestond er een situatie waarin Klagers gewoon wilden proberen of er in de markt misschien toch iemand zou opstaan die de vraagprijs dan wel de door Klagers gewenste minimumopbrengst wilde bieden. Met die hogere opbrengst zouden Klagers dan iets leuks willen doen door aankoop van een andere woning in Nederland of elders. De Makelaar heeft daar aan meegewerkt.

4.10. Tegen de achtergrond van de genoemde omstandigheden kan de makelaar dan ook niet verweten worden dat hij wat betreft de vraagprijs de rug niet recht heeft gehouden en heeft meegewerkt aan de wens van opdrachtgevers. Binnen grenzen geldt immers dat ook bij een opdracht tot bemiddeling de klant koning is. Als de opdrachtgever het wil mag een makelaar een woning aanbieden met een vraagprijs die hij onrealistisch hoog vindt. Hij dient wel zijn opdrachtgever daarover te informeren. Het tuchtcollege heeft geen aanwijzing dat dat in dit geval niet naar behoren is gedaan.

---

4.11. Uit de stukken blijkt dat met het verwijderen van de presentatie van de Woning op Funda eigenlijk wordt bedoeld het niet direct opnieuw aangaan door de Makelaar van een overeenkomst met Funda voor een basisplaatsing. Deze basisplaatsing zou opnieuw voor een langere periode worden aangegaan en er zouden extra kosten mee gemoeid zijn die volgens afspraak niet zouden kunnen worden doorbelast. Dat de Makelaar eerst wilde onderzoeken of overeenstemming met Klagers over de wijze van voortzetting van de verkoop nog tot de mogelijkheden behoorde en voor dat moment een eenvoudige plaatsing op Funda verkoos boven een basisplaatsing, acht het tuchtcollege begrijpelijk.

4.12. Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de e-mail communicatie tussen partijen. Het tuchtcollege kan zich niet vinden in de mening van Klagers dat deze onduidelijk of onprofessioneel zou zijn. In de communicatie ziet het tuchtcollege een makelaar die gezien de gewijzigde marktomstandigheden zijn opdrachtgevers ervan tracht te overtuigen dat de verkoopaanpak, inclusief de vraagprijs, aanpassing behoeft wil men uiteindelijk tot een daadwerkelijke verkoop komen. Aan de andere kant ziet het tuchtcollege een verkopende partij die ondanks de gewijzigde marktomstandigheden blijft vasthouden aan de oorspronkelijke aanpak/vraagprijs. Dat de Makelaar tekort zou schieten in het dienen van de belangen van Klagers door hier niet in mee te gaan kan naar mening van het tuchtcollege hieruit niet worden afgeleid.

4.13. Alles afwegende acht het tuchtcollege de klacht van Klagers dan ook ongegrond.

### **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht ongegrond;

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 J.P.E. Geerdink en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

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