



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-88 RvT Noord

NVM Noord 086

Klacht van opdrachtgever. Belangenbehartiging bij echtscheiding.

Beklaagde heeft in opdracht van klager en zijn ex-vrouw een woning verkocht. De verkoop vond plaats in het kader van de echtscheiding. Klager is van oordeel dat beklagde bij de uitvoering van haar opdracht onvoldoende zijn belangen heeft behartigd. Er worden een zevental klachten ingediend, onder andere over de kwaliteit van de foto's die op Funda geplaatst werden en over de wijze waarop met de ex-vrouw gecommuniceerd werd. Door beklagde is hiertegen verweer gevoerd. De Raad heeft alle klachten ongegrond verklaard.

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer [naam klager]

wonende te [plaats]

klager,

tegen

mevrouw [naam beklagde]

NVM-Makelaar

kantoorhoudende te [plaats]

beklaagde,



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

1. Verloop van de procedure:

- 1.1 Klager heeft op 10 mei 2020 een klachtenformulier aan de NVM-klachtencoördinator gezonden met het verzoek om zijn klacht door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2 Beklaagde heeft op 7 juli 2020 een verweerschrift ingediend.
- 1.3 Vanwege ziekte, gevolgd door corona-maatregelen en opnieuw ziekte is de behandeling van de klacht diverse malen uitgesteld. Aan partijen is een schriftelijke afdoening voorgesteld en tevens een digitale zitting. Klager heeft evenwel te kennen gegeven een mondelinge behandeling op prijs te stellen.
- 1.4 De klacht is uiteindelijk op 28 oktober 2021 ter zitting van de Raad van Toezicht Noord behandeld. Voor de behandeling zijn partijen in persoon verschenen, beklagde vergezeld door mevrouw [V.], een medewerkster van haar kantoor.
- 1.5 Partijen hebben ter zitting 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. Klager is naar hij zegt, in een vechtscheiding beland. Tot de huwelijksgoederengemeenschap behoorde de woning aan [adres].
- 2.3. Klager en zijn echtgenote hebben deze echtelijke woning in 2017 te koop gezet met als vraagprijs € 295.000,--. In juni 2019 hebben zij tijdens een zitting in de echtscheidingsprocedure op verzoek van klager afgesproken om van makelaarskantoor te wisselen en om beklagde de opdracht tot verkoop te verstrekken. Daarbij is afgesproken dat klager en zijn voormalige echtgenote zich zullen conformeren aan de door beklagde te bepalen vraagprijs, alsmede dat de 'laatprijs' vooralsnog zal worden vastgesteld op € 275.000,--.
- 2.4. Beklaagde heeft de opdracht tot verkoop aanvaard. De opdracht tot dienstverlening is schriftelijk vastgelegd. Klager en zijn echtgenote hebben die beiden getekend. In deze overeenkomst is de vraagprijs is bepaald op € 279.500,--.
- 2.5. In december 2019 deed de familie [J.] een bod op de woning van € 255.000,--. Dat was het eerste bod op de woning. Er waren op dat moment geen andere gegadigden. Aan de familie [J.] is toen medegedeeld dat hun bod te ver aflag van de vraagprijs. Een aantal weken later



heeft de familie [J.] haar bod verhoogd tot € 265.000,--. Beklaagde heeft klager en zijn echtgenote daarover op 6 januari 2020 schriftelijk geïnformeerd. De ex-echtgenote wilde dit bod aanvaarden. Beklaagde zei echter te willen vasthouden aan de afgesproken laatprijs van € 275.000,--. Beklaagde heeft de ex-echtgenote over dit standpunt van klager geïnformeerd. Beklaagde heeft haar uitgelegd dat zowel zij als klager het eens moeten zijn over de verkoopprijs. Op de vraag van de ex-echtgenote wat ze zou moeten doen als overeenstemming niet mogelijk zou blijken heeft beklagde geantwoord dat zij daarin geen rol had, maar dat het de ex-echtgenote vrijstond om daarover met een advocaat te overleggen.

- 2.6. Beklaagde heeft op 13 januari 2020 s 'ochtends het tegenbod van €275.000,-- aan de familie [J.] doorgegeven. Dezelfde middag liet de heer [J.] weten dat dit bedrag niet akkoord was, maar dat er bij hem nog wel wat rek was en dat hij een lager tegenvoorstel graag tegemoet zag. Bij een vraagprijs van € 275.000,-- zou hij van de koop afzien. Eveneens diezelfde middag liet klager weten dat hij als uiterste kon instemmen met verkoop voor € 270.000,--. Dat tegenvoorstel is op 20 januari 2020 door de familie [J.] geaccepteerd. Beklaagde heeft op 23 januari 2020 de concept-koopovereenkomst aan klager gestuurd.
- 2.7. Op 13 februari 2020 is klager door zijn ex-echtgenote in kort geding gedagvaard tegen 20 januari 2020 omdat hij de koopovereenkomst noch niet had ondertekend. Zij vreesde dat bij langer uitstel de familie [J.] als koper zou afhaken. De woning stond toen al meer dan 2 jaar te koop. Zij vorderde in kort geding onder meer vervangende toestemming van de rechtbank voor de verkoop en het transport van de woning. In deze kort geding dagvaarding wordt beklagde als getuige voorgedragen. Klager heeft de koopovereenkomst tijdens het kort geding getekend. Het transport van de woning heeft plaatsgevonden op 6 mei 2020.

3. De klacht:

- 3.1. Klager stelt dat beklagde zijn belangen niet goed heeft behartigd hij specificeert zijn klacht als volgt:
- a. Beklaagde heeft zonder overleg met hem de woning op Funda gezet met een vraagprijs van € 279.500--.
 - b. De foto's op Funda zijn niet om aan te zien.
 - c. Beklaagde heeft hem niet geïnformeerd over alle bezichtigingen en de uitkomst daarvan.
 - d. Beklaagde heeft zijn ex-echtgenote geadviseerd om een kort geding tegen hem aan te spannen.
 - e. Beklaagde heeft zijn vertrouwen geschonden doordat zij op verzoek van zijn ex-echtgenote bereid was tegen hem te getuigen.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- f. De ex-echtgenote heeft in een review op Funda de handelwijze van klager onbeschoft genoemd en wereldkundig gemaakt dat hij met haar in een vechtscheiding was verwickeld. Beklaagde had die recensie direct moeten verwijderen.
- g. Nadat klager te kennen had gegeven dat het beter was om schriftelijk / per mail te communiceren wilde beklagde hem niet meer telefonisch te woord staan.

4. Het verweer

4.1. Beklaagde voert de volgende verweren:

- a. De vraagprijs op Funda is in overeenstemming met de in de opdrachtbevestiging genoemde vraagprijs. Klager heeft die opdrachtbevestiging zonder enig voorbehoud voor akkoord getekend.
- b. De fotopresentatie op Funda is identiek aan die van de vorige makelaar, met uitzondering van de foto's van het exterieur van de woning omdat de tuin inmiddels was gewijzigd.
- c. Klager is over alle bezichtigen en de afloop daarvan geïnformeerd. Slechts in één geval is hij niet over de afloop geïnformeerd. Deze kijkers zouden beklagde nog over hun interesse voor de woning laten weten. Dat hebben zij niet gedaan. Beklaagde heeft daarna nog diverse malen met hen contact gezocht, maar heeft geen reactie meer gekregen. Beklaagde heeft erkend dat een terugkoppeling van de afloop van deze bezichtiging achterwege is gebleven. Toen klager daarnaar informeerde heeft ze hem direct haar excuses daarvoor gemaakt.
- d. Beklaagde bestrijdt dat zij de ex-echtgenote heeft geadviseerd een kort geding te starten. Zij heeft slecht gezegd dat zij klager niet kan verplichten met een koopprijs in te stemmen. Ze heeft de ex-echtgenote voor verdere bijstand naar haar advocaat verwezen.
- e. Beklaagde was er niet mee bekend dat zij als getuige in de dagvaarding is voorgedragen. Dat is buiten haar medeweten gebeurd. Overigens is zij niet als getuige opgeroepen en ook niet als zodanig verschenen.
- f. Beklaagde stelt dat ze niet bij machte is om reviews op Funda te wijzigen.
- g. Op enig moment is op voorstel van klager afgesproken om in het vervolg schriftelijk te communiceren. Beklaagde heeft klager aan die afspraak gehouden.

5. De beoordeling van de geschil



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

5.1 Beklaagde is NVM-makelaar en aangesloten bij de afdeling Noord, zodat de Raad van Toezicht Noord NVM bevoegd is van onderhavige klacht kennis te nemen.

5.2 De Raad zal de hierna de zeven klachtonderdelen beoordelen.

- a. Het verwijt dat beklagde zonder overleg met klager de vraagprijs heeft bepaald op € 279.500,-- is ongegrond. Uit de aan de Raad overlegde opdrachtbevestiging blijkt dat klager met die vraagprijs heeft ingestemd.
- b. Het klachtenonderdeel dat beklagde een slechte fotopresentatie op Funda heeft geplaatst is eveneens ongegrond. Beklaagde was opvolgend makelaar. Na zij onweersproken heeft gesteld heeft zij de fotorapportage van haar voorganger overgenomen, uitgezonderd de foto's van de tuin omdat die inmiddels was gewijzigd. Klager heeft evenmin duidelijk gemaakt waarom de foto's niet zouden voldoen.
- c. De klacht dat klager niet is geïnformeerd over de uitkomst van een bezichtiging is, de omstandigheden in aanmerking genomen, tuchtrechtelijk niet verwijtbaar. Naar beklagde onweersproken heeft gesteld heeft deze omissie geen afbreuk gedaan aan haar verkoopinspanningen en heeft zij klager hiervoor reeds haar excuses gemaakt. Dat volstond naar het oordeel van de Raad. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.
- d. Ten aanzien van het verwijt dat beklagde de ex-echtgenote van klager zou hebben geadviseerd om een kort geding tegen hem te starten overweegt de Raad dat hij niet heeft kunnen vaststellen dat beklagde dit advies heeft verstrekt. De Raad heeft reden om te twijfelen aan hetgeen beklagde hierover heeft verklaard. Dit klachtonderdeel is daarom eveneens ongegrond.
- e. De klacht dat beklagde zich bereid heeft getoond om tegen klager te getuigen is eveneens ongegrond. Naar beklagde onweersproken heeft gezeteld heeft de advocaat van de ex-echtgenote haar zonder haar medeweten als getuige voorgedragen. De Raad weet uit eigen wetenschap dat dit niet ongebruikelijk is.
- f. De klacht over de door de ex-echtgenote geplaatste review op Funda faalt eveneens. Makelaars zijn niet bij machte reviews van Funda te verwijderen.
- g. Ten aanzien van de klacht dat beklagde nog slechts schriftelijk met klager wenste te communiceren stelt de Raad vast dat deze afspraak op verzoek van klager is gemaakt. Gezien de gevoeligheden in het verkooptraject en de divergerende belangen van beide verkopers vindt de Raad het begrijpelijk dat beklagde klager aan deze afspraak heeft gehouden. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

6. Uitspraak



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

6.1. De Raad van Toezicht Noord verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.
Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer J. Palland, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer,