

# Opdracht beëindigen: alles goed geregeld?

Lastige praktijkproblemen, wie kent ze niet? Onze Vastgoed-helpdesk geeft antwoord. Deze keer: de opdracht beëindigen zonder er financieel bij in te schieten.

## CASUS

U bemiddelt als verkoopmakelaar bij de verkoop van een woning. De afspraak was dat de klant bij intrekking van de opdracht de advertentiekosten en 10 procent van de courtage over de laatst geldende vraagprijs zou moeten betalen. Sindsdien is negen jaar verstreken en de woning is nog steeds niet verkocht. Ondanks de 36 bezichtigingen (!) die u heeft begeleid. Er is twee keer een bod

gedaan, maar uw klant wil geen tegenbod doen, noch de vraagprijs naar beneden bijstellen. Aan de laatste bezichtiging wil hij zelfs helemaal niet meewerken. U wordt er zo langzamerhand moedeloos van en wilt zelf de opdracht beëindigen. Uw opdrachtgever weigert echter de intrekingskosten te betalen. Wat nu?

## ‘Denk eens na over een ander verdienmodel, met een meer permanente geldstroom’

Courtage krijgen makelaars pas aan het einde van de rit. Om nu te voorkomen dat u met lege handen staat als een opdracht voortijdig eindigt, zijn de intrekingskosten in het leven geroepen. Deze worden vaak uitgedrukt als percentage van de courtage. De vraag is echter of een klant ook intrekingskosten moet betalen als de makelaar de opdracht beëindigt. De situatie van de makelaar in de casus is weliswaar tamelijk extreem, maar toch komt het vaker voor dat makelaars zelf van een opdracht af willen. Iedereen heeft immers wel ‘winkeldochters’ in zijn woningportefeuille, die veel tijd en energie kosten maar niets opleveren.

Maar onder welke omstandigheden kunt u een opdracht beëindigen zonder er financieel bij in te schieten? Bij de makelaar uit de casus gaf de rechter uiteindelijk antwoord: bij beëindiging op initiatief van de makelaar is de klant alleen intrekingskosten verschuldigd als deze zijn deel van de bemiddelingsovereenkomst niet nakomt. Bijvoorbeeld door geen informatie te verstrekken, niet te overleggen over de vraagprijs of niet mee te werken aan bezichtigingen. De klant moet, met andere woorden, de makelaar niet verhinderen om zijn werk goed te doen.

### INTREKKING DOOR KLANT

Het meest gebruikelijke is echter dat klanten de opdracht voortijdig intrekken. Dit kan op ieder moment, zonder opzegtermijn, om wat voor reden dan ook. Bijvoorbeeld omdat ze niet tevreden over uw dienstverlening zijn of hun huis toch liever zelf verkopen. In de algemene voor-

waarden van NVM, VBO Makelaar en VastgoedPro staat dat consumenten de opdracht kosteloos kunnen intrekken.

De makelaar heeft alleen met zekerheid recht op intrekingskosten en vergoeding van de gemaakte kosten, zoals van advertenties, fotografie en verkoopstyling, als dit goed is afgesproken in de opdracht. Les één is dus: leg van tevoren vast dat de opdrachtgever bij intrekking redelijk loon en de redelijke kosten die u al heeft gemaakt, is verschuldigd. U kunt gedoe vóór zijn door bij aanvang van de opdracht om betaling van een voorschot te vragen.

### VIA ANDERE MAKELAAR

Redelijke courtage is de klant alleen verschuldigd als zijn woning na de intrekking is verkocht én voor zover u kunt bewijzen dat dit het gevolg is van uw inspanningen. Een probleem ontstaat als de klant de opdracht aan makelaar A intrekt en vervolgens naar makelaar B gaat, die de woning verkoopt. Stel dat de koper al in een eerder stadium via makelaar A de woning heeft bezichtigd. Wie heeft dan recht op de courtage?

Dan hangt het ervan af wat er precies is afgesproken in de overeenkomst en algemene voorwaarden. Het is te overwegen om daarin een bepaling op te nemen in de tran van: als de koop wordt gesloten via een andere verkoopmakelaar, met een koper die zich eerder bij mij heeft gemeld, is de verkoper een percentage van minimaal 50 procent van de afgesproken courtage en de gemaakte kosten aan mij verschuldigd. Overigens

ligt dit misschien anders bij particuliere opdrachtgevers, die volgens de wet nooit meer dan een redelijk loon moeten betalen.

Natuurlijk kunnen hierbij een hoop discussies rijzen. Het is alleen al ingewikkeld om in de gaten te houden welke woningen uit uw portefeuille uiteindelijk worden verkocht via een andere makelaar. Daarnaast is het niet eenvoudig om te bepalen welke makelaar welke bijdrage aan het succes heeft geleverd. Dan kan het misschien helpen om vergoedingen af te spreken voor objectief vast te stellen acties, zoals bezichtigingen en het behandelen van een bod.

### NHG NIET AKKOORD

Intrekking gebeurt ook door opdrachtgevers die geen toestemming tot verkoop krijgen van Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Denk aan een echtpaar dat gaat scheiden en in het verleden een hypotheek met NHG heeft afgesloten. Als de verwachte verkoopopbrengst van de woning lager is dan de hypotheekschuld en een van beide ex-partners voldoende inkomen heeft om de schuld in zijn of haar eentje te blijven betalen, is de kans reëel dat NHG niet akkoord gaat met verkoop met verlies.

Ook hier geldt weer: leg vast in de overeenkomst en/of algemene voorwaarden dat verkopers aan u de intrekingskosten verschuldigd zijn als zij de opdracht intrekken wegens het uitblijven van de toestemming van NHG. Maar zorg wel dat u aan uw zorgplicht voldoet: bespreek van te voren met uw klanten dat er toestemming van NHG nodig

is als de woning ‘onder water’ staat, vertel dat deze toestemming er niet komt als een van beiden de woning alleen kan betalen volgens de criteria van NHG. Als uw klanten dit allemaal weten en het verkooptraject desondanks willen ingaan, kunt u redelijke intrekingskosten in rekening brengen als de verkoopopdracht toch niet doorgaat.

### ANDER VERDIENMODEL

Hoe goed de afspraken in de algemene voorwaarden en overeenkomst ook zijn, helaas valt niet altijd te voorkomen dat opdrachten worden ingetrokken zonder enige vergoeding aan u. Het kan daarom aanbevelenswaardig zijn om na te denken over een ander verdienmodel, om te zorgen dat er vanaf de eerste dag een permanente geldstroom is. Denk bijvoorbeeld aan een abonnementmodel, waarbij iedere klant een redelijk bedrag per maand betaalt, afhankelijk van vooraf af te spreken diensten. Dit periodieke bedrag kan naast de courtage komen of gelden als voorschot, dat wordt verrekend als de woning definitief is verkocht. Wellicht een goede manier om te voorkomen dat u gedurende negen jaar 36 keer moet opdraven voor een bezichtiging zonder een cent betaling. ■

Dit artikel kwam tot stand in samenwerking met Ruben Gommers van De Jong Van Leeuwen Advocaten in Arnhem ([www.dejongvanleeuwen.nl](http://www.dejongvanleeuwen.nl)).