

DE JOKKENDE KLANT

Een kind met serieuze ouders wordt al op vroege leeftijd geleerd dat jokken niet mag. Uit eigen ervaring zal u echter weten dat er kennelijk weinig serieuze ouders bestaan of dat een aantal kinderen niet wil deugen. In ieder geval lijkt het soms alsof onze maatschappij aan elkaar hangt van leugens en bedrog. Ik geef als eerste toe dat deze stelling misschien te zwartgallig is. Desalniettemin verdient het aanbeveling om niet alles te geloven wat u hoort. Uw collega Ad Viseur kan daarover een sterk staaltje vertellen.

Een mooie opdracht

Op een ochtend was Ad vroeger dan gewoonlijk op zijn kantoor. Ad had net zijn jas uitgedaan of de telefoon rinkelde. Een zekere Fred Bakker belde Ad met het verzoek om zijn landelijk gelegen woning te verkopen. Ad kende de buurt waar het woonhuis stond. De locatie was alom geliefd. Ad vond het bovendien bijzonder prettig om daar een opdracht uit te voeren. Hij had nog nooit een woonhuis verkocht in die regio en wilde dolgraag vaste voet aan de grond krijgen.

Het leek Ad wel goed om blijk te geven van daadkracht. Nog diezelfde ochtend stond Ad bij Fred op de stoep. Het woonhuis zag er op het eerste gezicht goed onderhouden uit. Er was een flinke lap grond bij. Met Fred maakte Ad een rondje door het huis. Fred vertelde Ad dat hij in verband met een wisseling van baan naar een ander deel van het land moest verhuizen. Om die reden was vrij plotseling het besluit genomen om het woonhuis te verkopen. Nog maar een klein jaar daarvoor had Fred het hele huis laten renoveren. De elektriciteitsbedradingen waren toen gecontroleerd en vernieuwd, een plat dak van eetkamer en garage was vervangen, de schoorstenen nagelopen en gerepareerd, het

zolderdak is geïsoleerd enzovoorts. Kortom: hoewel het huis gebouwd is in het begin van de jaren '70 van de vorige eeuw bevond het woonhuis zich in nieuwbouwstaat.

Op de weg terug naar zijn kantoor smulde Ad van de reeds ter plaatse opgestelde en door Fred ondertekende bemiddelingsopdracht. Met een courtage van 1,5% en een vraagprijs van € 600.000,-- van een bijzonder courant huis kon de dag van Ad niet meer stuk.

Wat een toeloop!

Ad stelde een wervende tekst op en het woonhuis werd in de meest lovende woorden omschreven. Vooral het feit dat kosten noch moeite zijn gespaard om het huis volledig te renoveren en op te waarden vond Ad belangrijk. De belangstelling was dan ook groot.

Al snel werd Ad gebeld door zijn collega Ruud. Ruud is het soort collega waarmee je met veel plezier tot goede zaken kunt komen. Ruud en Ad komen elkaar regelmatig tegen bij de vergaderingen van hun beroepsorganisatie en wisselen steevast de nodige ervaringen uit. Het lag dan ook voor de hand dat Ad de overige kandidaatkopers op een afstandje hield en eerst eens met Ruud en diens opdrachtgever het woonhuis ging bezichtigen.

Hoewel de verkoper Fred Bakker daarvoor uitgenodigd werd gaf Fred te kennen dat hij liever niet bij de bezichtigingen en onderhandelingen aanwezig was. Ad vond dat allemaal best en zelfs beter. Op deze manier kon hij immers ongestoord zijn gang gaan.

De bezichtiging met Ruud en zijn opdrachtgever verliep in een prettige sfeer. Ad benadrukte hoeveel tijd, geld en moeite Fred

Bakker zich heeft getroost om het woonhuis werkelijk perfect te maken. Fred Bakker dacht indertijd immers dat hij nog jarenlang in het woonhuis zou blijven wonen en daarom was alles in perfecte staat gebracht. Daarvan kon nu de koper profiteren! Ruud nam het enthousiasme van zijn vriend Ad over. Na wat zwakke pogingen om nog iets af te doen van de vraagprijs kwam de koop tot stand. Eenieder ging blij en tevreden zijns weegs.

De enige die maar flauwtjes reageerde was Fred Bakker. Ad kon daarvoor wel begrip opbrengen. Het was immers zuur om je ziel en zaligheid te leggen in een woonhuis dat je vervolgens noodgedwongen moest verkopen.

Rottigheid

Ook de overdracht vond plaats in een feestelijke stemming. Ook hier weer ontbrak Fred. Dat kon de vreugde echter niet temperen.

Vier dagen later kreeg Ad echter een verontrust telefoontje van collega Ruud. Tijdens de hevige onweersbui van de afgelopen nacht bleek het verkochte huis vrijwel volledig blank te komen staan. Een haastig opgetrommelde dakbedekker constateerde dat het dak volledig verrot was. Ruud had een zeer boos telefoontje van zijn opdrachtgever gekregen waarbij Ruud zelfs aansprakelijk werd gesteld voor de miskoop.

Enkele dagen later hing Ruud weer aan de lijn. Gealarmeerd door de slechte staat van het dak had de koper een kritisch onderzoek laten uitvoeren naar de bouwtechnische staat van het huis. Gebleken was dat de elektrische leidingen levensgevaarlijk waren. Geen enkele leiding bleek geaard te zijn en bepaalde delen van het woonhuis, waaronder de badkamer, zouden zelfs volledig onder stroom kunnen komen te staan. Toen

pas bleken ook de meeste kozijnen zich in zeer slechte staat te bevinden. Een recente schilderbeurt bleek heel wat narigheid te bedekken. De koper was des duivels. Hij stelde beide makelaars en Fred Bakker aansprakelijk. Alledrie de partijen kregen van de koper een dagvaarding waarbij vergoeding werd gevraagd van de reparatiekosten. Die reparatiekosten beliepen ruim € 40.000,--. In de dagvaarding werd ondermeer gesteld dat de verkoper nadrukkelijk voor het sluiten van de koopovereenkomst heeft verklaard dat het woonhuis "zonder kosten of moeite te besparen volledig is gerenoveerd". Gelet op deze ondubbelzinnige verklaring mocht de koper erop vertrouwen dat dit het geval was en dat de hierna gebleken gebreken er niet zouden zijn terwijl bovendien het niet anders kan zijn geweest dan dat de verkoper op de hoogte was van alle gebreken.

Ad Viseur beriep zich erop dat hij naar eer en geweten slechts heeft verklaard wat Fred Bakker hem had medegedeeld. Nu zou Ad echter in zeer grote problemen komen indien Fred Bakker die stelling zou bestrijden. Ad kon immers niet bewijzen dat Fred Bakker al die mooie aanprijzingen jegens Ad had gedaan. Stel nu dat Fred dat zou betwisten. Ad op zijn beurt wilde en kon niet ontkennen dat hij inderdaad de bijzondere verklaringen over de kostbare renovatie heeft afgelegd.

In de procedure liet Fred Bakker verstek gaan. De rechter veroordeelde Fred Bakker tot vergoeding aan de koper van de door hem geleden schade. De vordering tegen Ad werd gelukkig afgewezen omdat Ad geen contractuele band heeft met de koper. Ad diende immers niet in zijn hoedanigheid van makelaar de koper te adviseren en evenmin behoefde Ad te garanderen dat Fred Bakker zijn verplichtingen jegens de koper zou nakomen. Volgens de rechter was evenmin gebleken dat Ad onrechtmatig had gehandeld jegens de koper. Hij had immers slechts de mededelingen van Bakker doorgegeven. Voor Ruud liep het echter

allemaal vervelender af. De rechter oordeelde dat Ruud, als aankopend makelaar, weliswaar in beginsel mocht vertrouwen op de juistheid van de mededelingen van de verkoper althans diens makelaar, maar hij behoorde toch zijn opdrachtgever op een bekwame en zorgvuldige wijze bij te staan ten behoeve van het nemen van een aankoopbeslissing. Uiteindelijk bereikten Ruud en de koper hieromtrent een minnelijke regeling waarbij een bedrag (dat voor Ad onbekend is gebleven) werd betaald aan de koper.

Zure les

Ad was op het nippertje de dans ontsprongen. Ad moest er niet aan denken wat er zou zijn gebeurd indien Fred niet alleen gelogen zou hebben omtrent de beweerdelijke renovaties maar ook nog eens zonder blikken of blozen ontkend zou hebben dat hij Ad van alles en nog wat op de mouw had gespeld. Ad zou dan op een lelijke wijze te kijk zijn gezet als een leugenaar. En weliswaar heeft Ad de procedure niet verloren maar uiteindelijk heeft de hele affaire hem nog een hoop tijd gekost. Het behoeft evenmin betoog dat zijn goede vriend Ruud "not amused" was over de gang van zaken. Ruud nam het Ad kwalijk dat hij zo goedgelovig was en zijn eigen klant niet beter aan de tand had gevoeld. Met schaamte moest Ad erkennen dat Ruud daarin gelijk heeft. *(de namen zijn gefingeerd)*

Mr J.A.M. van de Sande

Telefoon: 010 - 436 51 51

Telefax: 010 - 436 02 72