



18-45 RvT Amsterdam

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Optie en bod. Informatie aan niet-opdrachtgever. Onduidelijke biedingsprocedure. Onderhandelen met meerdere gegadigden.

Klaagster heeft een bod uitgebracht op een woning die beklaagde in verkoop had. Enkele dagen later vernam klaagster, nadat haar man die dag al een paar maal contact had gezocht met het kantoor van beklaagde, dat de woning aan een derde was verkocht. Klaagster verwijt beklaagde dat zij niet eerder is geïnformeerd over de verkoop en dat zij niet in de gelegenheid is gesteld om een eindbod uit te brengen.

De Raad overweegt dat niet of onvoldoende is bestreden dat beklaagde in het inleidend telefoongesprek aan klaagster heeft laten weten dat er reeds een bod op de woning was uitgebracht. Voor de Raad is evenwel niet komen vast te staan dat beklaagde klaagster in voldoende mate voor ogen heeft gehouden dat uitsluitend nog het uitbrengen van een eindbod tot de mogelijkheden behoorde. Voorts acht de Raad het onzorgvuldig dat beklaagde klaagster niet eerder en niet uit eigen beweging op de hoogte heeft gebracht toen de verkoper het bod van de derde had geaccepteerd. De klacht wordt dan ook gegrond verklaard.

Raad van Toezicht Amsterdam NVM

RvT 2/18

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 26 september 2017 van mevrouw B., wonende te A., hierna te noemen “klaagster”. De klacht is gericht tegen mevrouw [X], makelaar-aangeslotene bij de NVM, werkzaam bij de makelaardij-onderneming [Y] te A., lid van de Vereniging. Bij de klacht bevond zich een e-mail van 27 augustus 2017 van klaagster aan de opdrachtgever van beklaagde. Na indiening van de klacht is via de Afdeling consumentenvoorlichting van de NVM een correspondentie tussen partijen tot stand gekomen die door de Afdeling consumentenvoorlichting aan de Raad is doorgezonden en door de Raad aan het klachtdossier is toegevoegd.

Beklaagde heeft op 22 januari 2018 op de klacht geantwoord. Vervolgens heeft klager een repliek d.d. 23 januari 2018 ingediend waarbij twee bijlagen zijn gevoegd. Vervolgens heeft beklaagde gedupliceerd op 5 februari 2018.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 16 mei 2018.



Klaagster is in persoon verschenen, vergezeld door haar echtgenoot de heer B. Beklaagde is eveneens in persoon verschenen, vergezeld door haar kantoorgenoot de heer [Z].

DE FEITEN

Beklaagde heeft in 2017 als makelaar de woning aan de [adres] te koop aangeboden. Klaagster heeft de woning op 18 augustus 2017 in aanwezigheid van beklagde bezichtigd. Tijdens deze bezichting heeft klaagster de vraagprijs voor de woning geboden onder voorbehoud van bouwkundige keuring. Klaagster heeft dit bod op dezelfde dag om 15:10 uur aan beklagde bevestigd.

Op 21 augustus 2017 heeft beklagde klaagster telefonisch laten weten dat de woning was verkocht. De schriftelijke koopovereenkomst is door de opdrachtgever van beklagde en de kopers op 21 augustus 2017 ondertekend.

DE KLACHT

Kort samengevat en voor zover van belang heeft klaagster als klacht naar voren gebracht:

Klager heeft onprofessioneel gehandeld door klaagster onjuist te informeren over de mogelijkheid om een eindbod uit te brengen waardoor de belangen van klaagster zijn geschaad.

Op grond hiervan meent klaagster dat beklagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Het standpunt van klaagster:

Klaagster heeft ter onderbouwing van haar klacht naar voren gebracht op 14 augustus 2017 met beklagde de afspraak te hebben gemaakt voor een bezichting op vrijdag 18 augustus 2017. Hierbij liet beklagde weten dat zij voor de bezichting maar een halfuur de tijd had terwijl zij nota bene een kwartier te laat kwam. Daar klaagster met haar man de woning al twee keer eerder van buiten had bekeken, waren zij voldoende geïnformeerd en overtuigd van de wens om de woning te kopen. Binnen een kwartier heeft klaagster haar bod onder voorbehoud van bouwkundige keuring uitgebracht waarop beklagde liet weten hierover contact met de verkoper op te zullen nemen. De man van klaagster heeft op



maandag 21 augustus 2017 een aantal keren naar beklaagde gebeld om uiteindelijk te vernemen dat de woning reeds was verkocht. De man van klaagster heeft in dat telefoongesprek laten weten dat er nog ruimte omhoog was in het reeds uitgebrachte bod door klaagster. Nog diezelfde dag heeft klaagster ook zelf met beklaagde gebeld met de melding het bod te willen verhogen met € 20.000,= à € 30.000,=. Hierop antwoordde beklaagde dat er niets meer aan te doen was en dat de woning was verkocht. Op woensdag 23 augustus 2017 heeft de man van klaagster telefonisch het bod verhoogd naar € 900.000,=. Hierop heeft beklaagde de voicemail van de man van klaagster ingesproken om die verhoging te bevestigen en mede te delen dat daar helaas niets meer mee kon worden gedaan nu de koop was gesloten. Daarbij is eveneens vermeld, zo heeft klaagster naar voren gebracht, dat een en ander anders was geweest als die verhoging op maandag 21 augustus 2017 was doorgevoerd. Klaagster heeft pas achteraf uitgevonden, nadat zij contact had opgenomen met de verkoper, dat de koopovereenkomst reeds op maandag 21 augustus 2017 om 17:00 uur ten kantore van beklaagde is ondertekend. Hieraan wenst klaagster toe te voegen dat de verkopers verbaasd waren dat dit er zo snel van moest komen en dat beklaagde bij de verkopers had benadrukt dat het verschil in koopprijs weinig uitmaakte én dat de uiteindelijke kopers heel aardig waren, in tegenstelling tot beklaagde en haar man die volgens klaagster jegens de verkopers door beklaagde zijn afgeschilderd als nogal afstandelijke mensen. Ook was het de verkopers opgevallen – nog steeds volgens klaagster - dat het contact tussen beklaagde en de kopers wel erg hartelijk was. Verder heeft klaagster van de verkopers begrepen dat het hun onbekend was dat klaagster maandagochtend 21 augustus 2017 nog € 20.000,= à € 30.000,= boven de vraagprijs had geboden. Klaagster meent dat haar de mogelijkheid is ontnomen om een eindbod op de woning uit te brengen. Zij is tevens van mening dat beklaagde niet de juiste route heeft gevolgd om óf beide biedende partijen te informeren met een eindbod te komen dan wel de mogelijkheid te bieden een inschrijving te kunnen doen.

Het standpunt van beklaagde:

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat ondanks het feit dat er reeds een voorstel was gedaan door de uiteindelijke koper van de woning, zij alles in het werk heeft gesteld om klaagster de woning te kunnen laten bezichtigen. Van dat voorstel waren de verkopers zeker op de hoogte daar dit bij het inplannen van de afspraak voor de bezichtiging telefonisch aan klaagster was gemeld. De man van klaagster heeft in dat telefoongesprek laten weten dat zij mogelijk een bod wilden uitbrengen en dat dit niet onder financieringsvoorbehoud zou geschieden. Hieruit reeds kan worden geconcludeerd dat klaagster de mogelijkheid heeft gekregen om een eindvoorstel neer te leggen. Beklaagde heeft direct na de bezichtiging het eindvoorstel van klaagster met de verkopers besproken. De woning heeft sinds juni 2012 te koop gestaan bij verschillende makelaars. De verkopers waren erg blij dat er eindelijk serieuze interesse was en wilden niet het risico lopen dat de bidders door een inschrijving zouden afhaken. Omdat klaagster reeds de mogelijkheid had gekregen een eindvoorstel te doen, is door verkoper gekozen om de eerste bieder ook een eindvoorstel te laten doen. De situatie was dat beide partijen een



eindvoorstel hadden neergelegd ter hoogte van de vraagprijs, maar de overige voorwaarden van die voorstellen verschilden. Om deze reden hebben de verkopers in het weekeinde na vrijdag 18 augustus besloten om met de eerste bieder een koopovereenkomst te sluiten. Zij brachten verder naar voren dat de aanvaardingsdatum beter aansloot bij hun wensen en dat zij meer vertrouwen hadden in een koper die de woning meerdere keren had bezichtigd. Vervolgens is door beklagde aan de verkopers voorgesteld om de koopovereenkomst te ondertekenen op maandag 21 augustus of op donderdag 24 augustus 2017. Op verzoek van partijen is hierna de ondertekening ingepland op maandag 21 augustus 2017 op het kantoor van beklagde. Onjuist is dat klaagster in het telefoongesprek van maandag 21 augustus 2017 haar eerdere bod heeft verhoogd met € 20.000,= à € 30.000,=. Evenmin is een dergelijk verhoogd bod schriftelijk van klaagster ontvangen. Indien dat zou zijn geschied, had beklagde vanzelfsprekend haar opdrachtgevers direct hierover ingelicht. Het schriftelijk verhoogde bod van € 900.000,= van klaagster dat beklagde op woensdag 23 augustus 2017 bereikte, is vanzelfsprekend eveneens direct aan verkopers doorgegeven maar dit bod was nu eenmaal te laat. Immers, de koopovereenkomst was ondertekend op maandag 21 augustus 2017. Beklagde verwerpt de aantijging van klaagster dat zij toezeggingen aan de uiteindelijke kopers heeft gedaan dan wel hen anderszins zou hebben “geholpen”. Beklagde wenst te benadrukken dat zij uitsluitend handelde in het belang van haar opdrachtgevers. De noodzakelijke informatie heeft hen bereikt. Bij de onderhavige verkoop, zoals bij elke andere, heeft beklagde, zoals te doen gebruikelijk, altijd helder en transparant gehandeld en adequaat gecommuniceerd naar alle partijen. Beklagde begrijpt de teleurstelling van klaagster in de huidige overspannen markt waarin vaker partijen worden teleurgesteld, maar dat betekent niet dat zij klachtwaardig heeft gehandeld.

De overwegingen van de Raad:

De Raad overweegt in de eerste plaats dat partijen van mening verschillen over de door klaagster gestelde verhoging van haar eerdere bod met een bedrag van € 20.000,= à € 30.000,=. Waar klaagster stelt dat dit is gedaan is in het telefoongesprek van klaagster met beklagde om 15:40 uur op 21 augustus 2017, heeft beklagde dit bestreden. Reeds doordat klaagster heeft betoogd dat eerder op die dag haar man heeft laten weten aan beklagde dat er “ruimte omhoog” in het bod was, en dat klaagster in het telefoongesprek met beklagde op dezelfde dag haar bod heeft *willen* verhogen, kan de Raad klaagster niet volgen in haar lezing van de gang van zaken hieromtrent nu schriftelijk bewijs voor haar stellingen ter zake ontbreekt.

Ditzelfde geldt voor het verwijt van klaagster dat beklagde de uiteindelijke kopers heeft voorgetrokken en klaagster achtergesteld. De Raad heeft voor dit verwijt geen enkel bewijs aangetroffen.

Partijen verschillen eveneens over de vraag in hoeverre klaagster in de gelegenheid is gesteld een eindbod uit te brengen. Niet of onvoldoende is bestreden door klaagster dat beklagde in het inleidend telefoongesprek van 14 augustus 2017 klaagster heeft laten



weten dat er reeds een bod op de woning was uitgebracht. Voor de Raad is evenwel niet komen vast te staan dat beklagde klaagster in voldoende mate op 18 augustus 2017 voor ogen heeft gehouden dat uitsluitend nog het uitbrengen van een eindbod tot de mogelijkheden behoorde. Weliswaar stelt beklagde als verweer dat klaagster de mogelijkheid heeft gekregen om een eindvoorstel neer te leggen, maar schriftelijk bewijs hiervan ontbreekt. Tevens wijst de Raad op de e-mail van 2 november 2017 van beklagde aan klaagster waarin beklagde bevestigt dat klaagster *een* bod deed, niet een eindbod.

De Raad overweegt dat Regel 4 van de Erecode bepaalt dat in het geval onderhandelingen plaatsvinden met meer dan één kandidaat, de makelaar dit aan betrokkenen kenbaar maakt. De Raad stelt vast dat beklagde aan deze regel heeft voldaan. De Raad meent evenwel dat beklagde niet de zorgvuldigheid heeft betracht die van de makelaar mag worden verwacht op grond van Regel 1. Immers, hierin is bepaald dat de makelaar waakt voor onduidelijkheid inzake onder meer zaken en rechten. De Raad concludeert, op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting, dat het voor klaagster en haar man niet of onvoldoende duidelijk is geweest dat het bod dat zij beklagde op vrijdag 18 augustus 2017 deden, een eindbod of uiterst bod betrof.

De Raad ziet vervolgens redenen om in te gaan op het punt dat beklagde naar voren heeft gebracht dat in dat weekeinde haar opdrachtgevers hebben besloten niet met klaagster in zee te gaan. Ter zitting heeft beklagde in aanvulling hierop laten weten dat zij op zaterdagochtend 15 augustus 2017 de kopers heeft bericht dat hun uiterste of eindbod door de verkopers was aanvaard. De Raad concludeert hieruit dat beklagde klaagster – die in de visie van beklagde eveneens een eindbod had uitgebracht – niet eerder dan twee dagen later op de hoogte heeft gesteld, en niet eerder dan nadat haar man met beklagde met de nodige moeite telefonisch contact had gezocht. De Raad beschouwt deze handelwijze eveneens als onzorgvuldig.

De Raad komt tot de conclusie dat beklagde in haar handelwijze tekort is geschoten in tuchtrechtelijke zin. De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager tegen beklagde **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. Gelet op de gegrondheid van de klacht is in beginsel een maatregel geboden.



De Raad overweegt dat bij **gegrondverklaring** van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is. De Raad stelt vast dat beklagde geen tuchtrechtelijk relevant verleden heeft maar komt niet tot de conclusie dat tegen deze achtergrond van een maatregel kan worden afgezien. Gelet op het gewicht van de klacht legt de Raad beklagde de maatregel op van **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklagde **een bedrag van € 2.675,= en het bedrag aan BTW van 21% hierover derhalve € 561,75, in totaal € 3.236,75** dient te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de NVM, Mr. J.P. van Harseler, G.W.J.M. van den Putten en Mr R. Vos, op 16 mei 2018,

Mr. J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden door middel van een schriftelijke kennisgeving in beroep komen bij de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290 te 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.