

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

Biedingsproblematiek. Wijziging procedure.

Klaagster heeft belangstelling voor een appartement dat beklaagde in portefeuille heeft. Zij maakt een bezichtigingsafspraken die echter de dag vóór de bezichtiging wordt afgebeeld omdat het object verkocht is. Hierover hevig teleurgesteld neemt klaagster contact op met de eigenaar die daarop in overleg met de makelaar besluit dat klaagster een kans moet hebben. Beide gegadigden moeten vóór een bepaald tijdstip hun bod in een gesloten enveloppe bij de makelaar inleveren waarna de eigenaar op basis van de gedane biedingen een beslissing zal nemen. Eigenaar behoudt zich het recht van gunning voor. Klaagster blijkt het laagste bod te hebben uitgebracht, maar waar de eigenaar een voorkeur voor klaagster heeft, krijgt deze alsnog de gelegenheid om het appartement te kopen voor een hoger bedrag dan haar bieding. Klaagster meent dat deze gang van zaken niet juist is: zij voelt zich uitgespeeld tegenover de andere gegadigde. De raad van toezicht acht het verwijt dat de makelaar bezichtigingen tegenhield niet terecht. Het object was verhuurd en de huurder moest gelegenheid tot bezichtigingen geven. Het verwijt over de biedingsprocedure acht het college terecht. In de mededeling aan beide gegadigden was weliswaar het recht van gunning voorbehouden, maar daarin was niet opgenomen de mogelijkheid tot verder onderhandelen. Dat dit geschiedde op verzoek van de eigenaar maakt dit niet anders. De makelaar had zijn opdrachtgever hiervan moeten weerhouden.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake de klacht van:

Mevrouw **R. S.**, wonende te E, hierna te noemen: “klaagster”

tegen:

G MAKELAAR, makelaar o.g. te L, lid van de NVM, hierna te noemen: “beklaagde”

1. Verloop van de procedure

1.1 Klaagster heeft bij e-mail d.d. 9 maart 2016, met bijlagen, een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht West tegen beklaagde.

1.2 Beklaagde heeft bij brief d.d. 25 april 2016 verweer gevoerd tegen de klacht. Klaagster heeft daar op 10 mei 2016 per mail op gereageerd.

1.3 De Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de gewisselde stukken.

1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 16 september 2016 zijn verschenen:

- klaagster;
- mevrouw M. S. en de heer P. H. namens beklaagde.

1.5 Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Klaagster heeft in haar mails van 9 maart 2016 en 10 mei 2016 in totaal vijf klachten geformuleerd. Ter zitting van de Raad van Toezicht heeft klaagster de klachten genummerd 2, 4 en 5 ingetrokken en zullen door de Raad van Toezicht dan ook niet behandeld worden.

2. De feiten

2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voorzover niet betwist, staat het navolgende vast.

2.2 In de periode tussen eind 2015 en medio februari 2016 heeft beklaagde als verkopend makelaar de eigenaresse bijgestaan bij de verkoop van het appartement aan de V nr 55 in. Klaagster heeft vanaf januari 2016 contact gezocht met beklaagde om tot een bezichtiging van het appartement te komen.

2.3 Uiteindelijk wordt er een bezichtigingsafspraken gemaakt voor donderdag 4 februari 2016. Op 3 februari 2016 wordt de afspraak door beklaagde afgezegd, omdat het appartement verkocht zou zijn. Klaagster neemt daarop rechtstreeks contact op met de eigenaresse, die klaagster alsnog de mogelijkheid heeft willen geven te bieden op het appartement.

2.4 Beklaagde heeft zowel klaagster als de partij met wie in eerste instantie overeenstemming was bereikt per mail van 4 februari 2016 bericht dat deze partijen een schriftelijke bieding kunnen doen uiterlijk op 6 februari 2016 om 12.00 uur. In de betreffende mail staat onder meer:

“Geachte collega,

Conform onze bezichtiging zojuist van bovengenoemd appartement is in overleg met onze opdrachtgever besloten dat iedere partij zaterdag a.s. 12 uur zijn/haar bieding in een envelop kan inleveren. Ter plaatse zullen de enveloppen door verkoper geopend worden. De inhoud van de enveloppen/de hoogte van het voorstel, zal niet ter plaatse bekend gemaakt worden.

*Uw bieding dient te voldoen;
Het dient onvoorwaardelijk te zijn
.....”*

Gunning: verkoper behoud zich het recht van gunning voor, uiterlijk maandag, 8 februari 12 uur zullen wij namens de verkoper aan geven aan wie het object gegund zal worden.

2.5 Op 8 februari 2016 in de ochtend bericht beklaagde aan (de makelaar van) klaagster dat zij de laagste bieding heeft gedaan, maar de eigenaresse klaagster de woning meer gunt en klaagster alsnog in de gelegenheid wordt gesteld een bieding van €269.000,- te doen, welk bedrag meer dan €15.000,- hoger ligt dan de bieding, die door klaagster in de envelop is gedaan. Klaagster heeft dat bod niet gedaan en het appartement is aan de ander verkocht tegen de prijs die door de ander is geboden.

3. **De klacht**

3.1 De klachten van klaagster houden, samengevat, het navolgende in.

3.2 Allereerst verwijt klaagster beklaagde dat beklaagde de bezichtiging van het appartement wekenlang heeft afgehouden en het pas tot een bezichtigingsafspraken is gekomen nadat klaagster rechtstreeks met de eigenaresse van het appartement contact had gezocht. Aangezien het appartement al lang op Funda stond aangemeld, had beklaagde klaagster eerder de mogelijkheid moeten bieden het appartement te bezichtigen.

3.3 Vervolgens verwijt klaagster beklaagde dat beklaagde eenzijdig de biedingsvoorwaarden heeft gewijzigd nadat op zaterdag 6 februari 2016 de enveloppen met de biedingen waren geopend. De biedingsprocedure was omschreven in de mail van beklaagde van 4 februari 2016 en die biedingen zouden onvoorwaardelijk zijn. Beklaagde had de twee biedende partijen na zaterdag 6 februari 2016 niet tegen elkaar mogen uitspelen door klaagster alsnog de mogelijkheid te geven een (aanzienlijk) hoger bod te doen. Dat is niet betrouwbaar en hoort een NVM makelaar niet te doen. Dit geldt te meer nu klaagster diverse keren heeft verzocht de biedingen via de notaris te laten lopen, welk verzoek door beklaagde is afgewezen.

3.4 Door aldus te handelen heeft beklaagde laakbaar gehandeld.

4. **Het verweer**

4.1 Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Beklaagde stelt dat klaagster niet de opdrachtgever is en bezichtigingen plaatsvonden in overleg met de eigenaresse. Voor een bezichtiging was de medewerking van de huurder nodig en die kwam pas nadat klaagster zelf contact had gezocht met de huurder. Beklaagde valt niets te verwijten. Het is niet klaagster die bepaalt of en wanneer een bezichtiging plaatsvindt maar de opdrachtgever van beklaagde.

4.3 Met betrekking tot de bieding stelt beklaagde dat de opdrachtgever op 3 februari 2016, nadat het appartement eigenlijk al verkocht was aan een ander, alsnog heeft ingestemd met een biedingsprocedure, omdat klaagster geëmotioneerd contact had gezocht met de eigenaresse van het appartement. Vervolgens bepaalt de verkoper hoe het biedingsproces dient te verlopen. Dat heeft beklaagde in de mail van 4 februari 2016 vastgelegd. Er is besloten niet bij het openen van de enveloppen tot gunning over te gaan maar dat op een later tijdstip te doen. Ondanks dat klaagster niet de hoogste bieding had, heeft de eigenaresse klaagster toch nog de mogelijkheid willen bieden een hoger bod te doen. Dat is niet in strijd met de afgesproken biedingsvoorwaarden of NVM regelgeving. Er is geen sprake van laakbaar handelen.

5. Beoordeling van het geschil

5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.

5.2 De klacht als omschreven in punt 3.2 is naar het oordeel van de Raad van Toezicht ongegrond. Het is niet aan een (potentiële) koper te bepalen wanneer een bezichtiging dient plaats te vinden. Dat is aan de verkoper in overleg met zijn makelaar. Uit niets blijkt dat beklaagde bewust of anderszins laakbaar de mogelijkheid voor een bezichtiging heeft gerekt en daarmee belangen van zijn opdrachtgever heeft geschaad. Nadat zijn opdrachtgever verzocht had een afspraak te maken voor een bezichtiging met klaagster, heeft beklaagde dat ook direct gedaan.

5.3 De klacht als omschreven in punt 3.3 is naar het oordeel van de Raad van Toezicht gegrond. In de mail van 4 februari 2016 heeft beklaagde de biedingsprocedure vastgelegd. In de slotzin van die mail schrijft beklaagde dat uiterlijk maandag 8 februari 2016 om 12 uur namens de verkoper zal worden aangegeven aan wie, indien gegund wordt, het object gegund zal worden. Die gunning zou plaatsvinden op basis van de biedingen die op zaterdag 6 februari zouden zijn ontvangen. Het stond beklaagde niet vrij na ontvangst van de biedingen opnieuw te gaan onderhandelen ook al is dat op (dringend) verzoek van de verkoper. De biedingsvoorwaarden, zoals vastgelegd in de mail van 4 februari, geven ruimte om in het geheel niet te gunnen, maar niet om opnieuw te onderhandelen op basis van de gedane biedingen. Klaagster, maar ook de andere bieder, mochten ervan uitgaan dat het appartement door de verkoper of in het geheel niet gegund zou worden of gegund zou worden op basis van de gedane biedingen in de enveloppen. Door opnieuw te gaan onderhandelen is de geloofwaardigheid van beklaagde in het gedrang gekomen en dat moet een makelaar, lid van de NVM, te allen tijde voorkomen. Een makelaar, lid van de NVM, dient zelfstandig te beoordelen of een opdracht van zijn opdrachtgever uitgevoerd moet worden. In het onderhavige geval had beklaagde niet aan het verzoek van de verkoper om door te onderhandelen mogen voldoen en bij de verkoper moeten aandringen op het gunnen van het appartement op basis van de biedingen van zaterdag 6 februari 2016 of het in het geheel niet gunnen. Aldus heeft beklaagde laakbaar gehandeld en zal beklaagde de maatregel van berisping worden opgelegd.

5.4 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Lidmaatschapszaken, de Erecode NVM en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, komt de Raad van Toezicht tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

6.1 Verklaart de klacht van klaagster met betrekking tot de klacht omschreven in punt 3.2:

– **O N G E G R O N D** –

6.2 Verklaart de klacht van klaagster met betrekking tot de klacht omschreven in punt 3.3:

– **G E G R O N D** –

6.3 Legt beklaagde de maatregel op van:

– **B E R I S P I N G** –

6.4 Veroordeelt beklaagde tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 2.200,– exclusief btw.

Aldus gewezen te Utrecht op 19 oktober tweeduizendzestien, door de Raad van Toezicht West van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer J.L. Sträter, makelaar-lid, met bijstand van mr. R. Imhof als plv.-secretaris.

Mr. E.A. Messer
vice-voorzitter

Mr. R. Imhof
plv.-secretaris