

23005 CRvT

CR 23/2782

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Gelegenheid tot mondelinge toelichting ter zitting. Vraag of te hoog bod is geadviseerd. Oververhitte woningmarkt. Eerdere betrokkenheid makelaar bij woning. Asbest.

Klagers zijn al lange tijd dringend op zoek naar een grotere woning. Zij grijpen vele malen mis doordat zij overboden worden. Zij schakelen beklaagde in als aankoopmakelaar. Als in dezelfde straat waarin zij overboden werden, opnieuw een huis te koop komt met een vraagprijs van € 325.000 vragen zij hun makelaar hoe hoog hun bod moet zijn om zo zeker mogelijk te zijn dat ze dit keer succes hebben. De makelaar adviseert € 380.000 te bieden. Klagers kopen uiteindelijk voor € 390.000.

Achteraf vinden zij dat zij te duur hebben gekocht. De gemiddelde verkoopprijzen in de buurt, die de makelaar ten onrechte niet noemde, liggen een stuk lager. De makelaar had hen moeten waarschuwen voor de financiële consequenties van zo 'n hoge koopsom. Verder verwijten zij hun makelaar dat deze hen niet vertelde dat hij een paar jaar eerder bij de verkoop van de woning betrokken was en dat hij niet vermeldde dat in de gevelbeplating asbest is verwerkt. De makelaar hield ook geen rekening met de lager uitgevallen financieringstaxatie.

De Centrale Raad bevestigt de beslissing van de raad van toezicht die de klacht ongegrond achtte. De makelaar was niet gehouden klagers op de hoogte te stellen van de verkoopprijzen in de buurt; wel had hij hiermee rekening te houden bij het bepalen van zijn advies. De gemiddelde verkoopprijzen die klagers noemen, dateren van enige tijd terug; sindsdien is de markt oververhit geraakt. De makelaar kon per definitie geen rekening houden met de financieringstaxatie omdat die van na de aankoop dateert. Deze ligt overigens niet ver van de door klagers betaalde koopsom. De makelaar vertelde - weliswaar terloops - dat hij betrokken was bij een eerdere verkoop van het pand. Hij maakte naar eigen zeggen melding van mogelijke asbest in de gevelbeplating. En dit staat ook in de koopakte en in de transportakte. Voor wat betreft de financiële consequenties - klagers hadden een eigen financieel adviseur. Zij hadden ruim de tijd om alsnog de koopovereenkomst te ontbinden.

Het college wijdt enige overwegingen over de gang van zaken tijdens de zitting, zulks naar aanleiding van de klacht dat bij de raad van toezicht te weinig gelegenheid is geboden om de klacht toe te lichten.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

1. De heer R.F.M. U.,
2. Mevrouw S. W.,
beiden wonende te D,
gemachtigde: de heer J. W.
appellanten/tevens klagers in eerste aanleg,

tegen

1. M Makelaardij B.V.,

2. De heer T. O.s,

beide kantoorhoudende te C,

gemachtigde: mr. D. Wolf

geïntimeerden/tevens beklaagden in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna afzonderlijk: ‘klaagster’ en ‘klager’ en gezamenlijk: ‘klagers’) hebben per e-mail van 17 maart 2023 (door hun gemachtigde verzonden) beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht Oost (hierna: ‘Raad van Toezicht’) van 23 januari 2023. Klagers hebben de gronden van hun beroep bij aanvullend beroepschrift van 20 mei 2023 bij de Centrale Raad van Toezicht ingediend.
- 1.2 Geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna afzonderlijk: ‘de Makelaar’ en ‘het Makelaarskantoor’ en gezamenlijk: ‘het Makelaarskantoor c.s.’) hebben bij verweerschrift van 19 juni 2023 op het beroepschrift van klagers gereageerd.
- 1.3 De (uitgestelde) mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 22 november 2023. Op de zitting zijn naast de leden van de Centrale Raad van Toezicht verschenen de gemachtigde van klagers, de Makelaar mede namens het Makelaarskantoor c.s. en vergezeld van mw. S, de zakelijke en privé partner van de Makelaar, en de advocaat van het Makelaarskantoor c.s. Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. Waar gaat het om

- 2.1 De Centrale Raad van Toezicht neemt tot uitgangspunt de door de Raad van Toezicht vastgestelde feiten. In de kern gaat het om het navolgende.
- 2.2 Klagers woonden samen in de woning van klaagster. Klager had zijn woning al eerder via het Makelaarskantoor c.s. verkocht. Klagers waren op zoek naar een andere woning en hebben het Makelaarskantoor c.s. ingeschakeld als hun aankoopmakelaar. De druk om een woning te vinden was groot, omdat klaagster in verwachting was en klager al een dochter had. De woning van klaagster was te klein voor het jonge gezin.
- 2.3 Onder begeleiding van het Makelaarskantoor c.s. hebben klagers 19 woningen bezichtigd en zeven keer een bieding uitgebracht, steeds zonder succes. Zo hebben klagers in de zomer van 2021 een bieding uitgebracht op de woning aan de V nr 3 te D. De vraagprijs van deze woning was € 325.000,-. Klagers waren enthousiast over de woning en hebben een bod van € 360.000,- uitgebracht. Zij zijn toen door een partij overboden die een bod van € 366.400,- had uitgebracht, welk hogere bod door de verkopers is geaccepteerd.
- 2.4 Klagers hebben onder begeleiding van het Makelaarskantoor c.s. als aankoopmakelaar uiteindelijk de woning aan de V nr 67 te D (hierna: de woning) aangekocht voor een bedrag van € 390.000,-. De koopovereenkomst is op 21 november 2021 getekend.

- 2.5 De vraagprijs van de woning was € 325.000,-. Voor de woning was veel belangstelling. Na de bezichtiging hebben klagers de Makelaar gevraagd wat zij zouden moeten bieden om met zekerheid deze woning te kunnen kopen. De Makelaar heeft klagers toen laten weten dat met een bod van circa € 380.000,- de woning naar verwachting aan hen zou worden verkocht. Klagers hebben vervolgens een bod ter hoogte van € 390.000,- uitgebracht, welk bod is geaccepteerd door de verkopers.
- 2.6 De woning is, ten behoeve van de financiering, na het sluiten van de koopovereenkomst in opdracht van klagers getaxeerd door een NRVV (Nederlands Register Vastgoed Taxateurs) geregistreerde taxateur die hen door het Makelaarskantoor c.s. was aangeraden. Het taxatierapport is ook NWWI gevalideerd. De getaxeerde marktwaarde bedroeg volgens het taxatierapport op 13 december 2021 € 370.000,-.
- 2.7 Het Makelaarskantoor c.s. was bekend met de woning omdat zij begin 2020 als verkoopmakelaar betrokken was geweest bij de verkoop van de woning. De woning is toen verkocht voor € 262.500,-. Vanuit deze transactie was het Makelaarskantoor c.s. ook bekend met de aanwezigheid van asbest in de gevelbeplating. Het Makelaarskantoor c.s. was in de voorafgaande periode ook bij de aan- en verkoop van andere woningen in de buurt betrokken geweest, waarbij lagere koopprijzen zijn gerealiseerd (variërend van € 310.000,- tot € 366.400,-).
- 2.8 Kortom: klagers menen dat de Makelaar had hen moeten informeren over 1) zijn betrokkenheid bij een eerdere transactie betreffende de woning; 2) de verkoopprijzen in andere transacties in de buurt; en 3) de aanwezigheid van asbest in de gevelbeplating. Daarnaast stellen klagers dat het Makelaarskantoor c.s. hen er ook voor had moeten behoeden de woning voor het hoge koopbedrag aan te kopen. Door dat niet te doen menen klagers dat het Makelaarskantoor c.s. de regels 1 en 2 van de Erecode NVM heeft geschonden.
- 2.9 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard. De Centrale Raad van Toezicht vindt dat de Raad van Toezicht een juiste beslissing heeft genomen. De Centrale Raad van Toezicht zal hierna op basis van de argumenten die klagers in hoger beroep hebben aangevoerd deze beslissing uitleggen.

3. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

Argumenten klager in hoger beroep

- 3.1 Klager heeft samengevat in hoger beroep de volgende argumenten aangevoerd:
- A. de procedure bij de Raad van Toezicht is niet correct verlopen, omdat de gemachtigde van klagers niet de gelegenheid heeft gekregen om zijn volledige verhaal te doen, waardoor het beginsel van hoor en wederhoor is geschonden.
 - B. De taxatie die in opdracht van klagers door een taxateur is uitgevoerd is van een latere datum, waardoor de taxatie niet van invloed is geweest op het advies van de Makelaar met betrekking tot het bod en de Makelaar heeft aldus geadviseerd zonder dat hij wist wat de werkelijke taxatiewaarde was;
 - C. Het Makelaarskantoor c.s. heeft klagers niet geïnformeerd over verkoopprijzen van soortgelijke woningen in de buurt, zijn betrokkenheid bij de eerdere verkoop van de woning en de aanwezigheid van asbest. Het Makelaarskantoor c.s. heeft aldus de Erecode NVM

- geschonden;
- D. Het Makelaarskantoor c.s. heeft een te hoog bod geadviseerd, namelijk van € 385.000,- (en niet € 380.000,-, zoals door de Raad van Toezicht vastgesteld) en had klagers moeten behoeden voor het aankopen van de woning tegen het hoge bod van € 390.000,-. Het Makelaarskantoor c.s. heeft aldus de Erecode NVM geschonden.

(A) De procedure bij de Raad van Toezicht is niet correct verlopen

- 3.2 De gemachtigde van klagers stelt zich op het standpunt dat hem onvoldoende de mogelijkheid is geboden tot het geven van een mondelinge toelichting tijdens de mondelinge behandeling bij de Raad van Toezicht en dat aldus niet is voldaan aan het voorschrift zoals opgenomen in artikel 25 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM.
- 3.3 Artikel 25 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM luidt als volgt:
1. *De raden zijn bevoegd op de schriftelijke stukken te beslissen, maar kunnen te allen tijde een mondelinge behandeling doen plaatsvinden.*
 2. *Indien klager of beklaagde tijdig de wens te kennen geeft zijn standpunt mondeling toe te lichten, zijn de raden verplicht hem daartoe in de gelegenheid te stellen.*
- 3.4 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat artikel 25 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM vooral inhoudt dat een mondelinge behandeling wordt gehouden. Daarbij is uitgangspunt dat partijen voorafgaand aan de mondelinge behandeling al schriftelijk hun argumenten hebben gegeven. De mondelinge behandeling is vooral bedoeld om aspecten die in de schriftelijke stukken wisseling onvoldoende aan de orde zijn gekomen nader toe te lichten en geeft het tuchtcollege de gelegenheid inlichtingen van partijen te krijgen.
- De voorzitter van het tuchtcollege handhaaft de orde op de zitting. De voorzitter heeft daarbij uit te gaan van de gelijkwaardige positie van partijen en heeft hen voldoende gelegenheid te geven op elkaars standpunten te reageren.
- Dit betekent dat een klager of een makelaar niet aan artikel 25 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak NVM een recht kan ontleen op de mondelinge behandeling al hetgeen te zeggen, ongeacht de beschikbare tijd, wat hem geraden acht. Het staat de (voorzitter van de) raden van toezicht in het kader van een goede procesorde vrij dit spreekrecht met inachtneming van hetgeen hiervoor is overwogen in tijd te beperken.
- 3.5 Op 22 november 2022 heeft een mondelinge behandeling plaatsgevonden bij de Raad van Toezicht. De gemachtigde van klagers stelt zich op het standpunt dat hij tijdens de mondelinge behandeling bij de Raad van Toezicht *onvoldoende* mogelijkheid heeft gehad zijn standpunt toe te lichten. De gemachtigde van klagers heeft terzake ook een wrakingsverzoek ingediend tegen de voorzitter van de Raad van Toezicht dat uiteindelijk is omgezet in een bejegeningssklacht. De bejegeningssklacht is bij beslissing van 10 maart 2023 afgewezen.
- 3.6 De Centrale Raad van Toezicht wijst er allereerst op dat in de procedure in hoger beroep de bejegeningssklacht tegen de voorzitter van de Raad van Toezicht buiten beschouwing blijft. Tegen de beslissing op de bejegeningssklacht staat geen hoger beroep open. Dit volgt ook uit de klachtprocedure bejegeningssklachten die door de voorzitter van de Stichting Tuchtrechtspraak aan de gemachtigde van klagers is toegezonden per email d.d. 21 december 2022. De procedure bij de Centrale Raad van Toezicht ziet enkel op de inhoudelijke beslissing van de Raad van Toezicht van

23 januari 2023.

3.7 De Centrale Raad van Toezicht is ten tweede van oordeel dat klagers geen belang (meer) hebben bij dit bezwaar, nu aan de gemachtigde van klagers tijdens de mondelinge behandeling bij de Centrale Raad van Toezicht opnieuw de mogelijkheid is geboden een mondelinge toelichting te geven en de gemachtigde van klagers daar ook gebruik van heeft gemaakt. Als er tijdens de mondelinge behandeling bij de Raad van Toezicht al iets onbesproken zou zijn gebleven, dan heeft de gemachtigde van klagers dat tijdens de mondelinge behandeling in hoger beroep alsnog kunnen rechtzetten.

3.8 Dit argument van klagers slaagt dus niet.

(B) Taxatie is van latere datum dan het advies over het bod

3.9 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat het Makelaarskantoor c.s. het taxatierapport niet heeft *kunnen* betrekken in zijn advies met betrekking tot het bod. Het taxatierapport is, zoals gebruikelijk, pas na het sluiten van de koopovereenkomst opgesteld ten behoeve van de financiering van klagers. Het Makelaarskantoor c.s. kan dan ook niet tuchtrechtelijk verweten worden dat zij het taxatierapport niet bij de advisering hebben betrokken.

3.10 Evenmin kan het Makelaarskantoor c.s. een tuchtrechtelijk verwijt gemaakt worden van de omstandigheid dat zij een advies hebben uitgebracht over de hoogte van het uit te brengen bod zonder dat zij de beschikking had over een taxatierapport. Het advies werd gevraagd op een moment in het aankooptraject dat er, zoals gebruikelijk, nog geen taxatierapport voorhanden is. In zoverre slaagt het argument van klagers dan ook niet.

3.11 Beide argumenten staan er niet aan in de weg dat de Centrale Raad van Toezicht – evenals de Raad van Toezicht - het taxatierapport *wel* kan betrekken bij de beantwoording van de vraag of het Makelaarskantoor c.s. een buitensporig hoog bod heeft geadviseerd.

Bij de waardering van het taxatierapport weegt mee dat het taxatierapport betrekkelijk kort na de overeenstemming tussen klagers en verkoper is uitgebracht. Verder is het taxatierapport opgesteld door een NRVV-taxateur. Het taxatierapport wordt geacht een onafhankelijk en onderbouwd oordeel te bevatten over de marktwaarde op de peildatum. Het NRVV bewaakt en waarborgt de kwaliteit en vakbekwaamheid van de Register Taxateurs. Van deze taxateurs wordt verlangd dat zij integer, objectief en onafhankelijk, een en ander conform de gedrags- en beroepsregels en internationale en Europese taxatiestandaarden handelen. Hun handelen kan ook door een NRVV Tuchtcollege worden getoetst. Het taxatierapport is bovendien gevalideerd door het NWWI (Nederlands Woning Waarde Instituut). De NWWI validatie betekent dat het taxatierapport door het NWWI aan de hand van uniforme richtlijnen is getoetst. Het NWWI ziet er op toe dat elke taxatie uniform en volgens dezelfde richtlijnen wordt opgesteld. Met een taxatie door een NRVV Register Taxateur waarvan het taxatierapport is gevalideerd wordt beoogd de geldverstrekker en consumenten een zo heldere, betrouwbare en zo objectief mogelijke woningtaxatie te laten krijgen.

3.12 De Centrale Raad van Toezicht is om deze redenen van oordeel dat de getaxeerde marktwaarde van de woning, die niet door klagers bij een NRVV tuchtcollege ter discussie is gesteld of anderszins onjuist is gebleken, een belangrijke omstandigheid is bij de beoordeling van de vraag of het Makelaarskantoor c.s. met betrekking tot het geadviseerde bod tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

(C) Schending informatieplicht

- 3.13 Klagers stellen dat het Makelaarskantoor c.s. hen onvoldoende heeft geïnformeerd over verkoopprijzen van soortgelijke woningen in de buurt, hun betrokkenheid bij de eerdere verkoop van dezelfde woning en over de aanwezigheid van asbest in de woning.
- 3.14 De Centrale Raad van Toezicht stelt bij de beoordeling van dit klachtonderdeel voorop dat het Makelaarskantoor c.s. volgens regel 1 van de Erecode NVM onder andere heeft te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.

Verkoopprijzen soortgelijke woningen

- 3.15 Regel 1 van de Erecode NVM betekent niet dat een aankoopmakelaar ongevraagd allerlei marktgegevens, zoals verkoopprijs van soortgelijke woningen in de buurt, heeft te verstrekken. Van een NVM-makelaar mag wel worden verwacht dat hij dergelijke marktgegevens in zijn onderzoek voor het uit te brengen advies betreft en desgevraagd achteraf zijn advies over een aankoopbedrag mede aan de hand van die gegevens kan toelichten.
- 3.16 Niet gesteld of gebleken is dat klagers voorafgaand aan het bod het Makelaarskantoor hebben gevraagd hen nader te informeren over recente verkopen teneinde zijn advies over de hoogte van het bod beter te kunnen beoordelen.
- 3.17 Onder deze omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het Makelaarskantoor c.s. tuchtrechtelijk niet verwijtbaar heeft gehandeld door niet (ongevraagd) de betreffende marktgegevens te verstrekken. Derhalve heeft zij regel 1 van de Erecode NVM niet geschonden door de eerdere verkoopprijzen niet onder de aandacht van klagers te brengen. Het klachtonderdeel faalt in zoverre.

Eerdere betrokkenheid verkoop woning en aanwezigheid asbest

- 3.18 Klagers klagen er ook over dat het Makelaarskantoor c.s. hen niet heeft geïnformeerd over hun betrokkenheid als verkoopmakelaar bij de verkoop twee jaar eerder (begin 2020) en over de aanwezigheid van asbest in de woning.
- 3.19 Het Makelaarskantoor c.s. betwist dit: zij voeren aan dit wel aan klagers te hebben gemeld. De Makelaar heeft ter zitting in hoger beroep toegelicht dat partijen tijdens of na de bezichtiging in de tuin van de woning stonden en dat zij op dat moment de door de verkopers ingevulde vragenlijst doornamen. In de vragenlijst was opgenomen dat er geen asbest aanwezig was. Volgens de Makelaar heeft hij toen opgemerkt dat dit niet juist was en dat hij wist dat asbest in de gevelbeplating zat omdat hij “de woning eerder had verkocht”. Aldus waren klagers er volgens het Makelaarskantoor c.s. van op de hoogte dat 1) er asbest aanwezig was in de woning; en 2) dat het Makelaarskantoor c.s. als verkoopmakelaar bij de vorige transactie met betrekking tot de woning betrokken was.
- 3.20 Klagers hebben de gemotiveerde betwisting van het Makelaarskantoor bestreden, maar geen nadere onderbouwing gegeven. Bovendien waren klagers ter zitting niet aanwezig, zodat de Centrale Raad van Toezicht niet in de gelegenheid was hen met de verklaring van de Makelaar te

confronteren en hun reactie daarop te krijgen. Weliswaar heeft hun gemachtigde een toelichting gegeven, maar deze gemachtigde kan niet uit eigen waarneming over dat gestelde gesprek in de tuin van de woning verklaren.

- 3.21 De Centrale Raad van Toezicht laat in het midden of het Makelaarskantoor c.s. aan klagers in de tuin van de woning heeft verteld dat zij als verkoopmakelaar betrokken is geweest bij de eerdere verkoop van de woning. Er bestaat geen – op zichzelf staande – tuchtrechtelijke verplichting voor de NVM-makelaar om betrokkenheid bij een eerdere transactie van hetzelfde object te melden aan de opdrachtgever. Uitgangspunt is dat het Makelaarskantoor c.s. ten tijde van de aankoop het belang van klagers hebben te dienen. Met de partijen uit de eerdere transactie heeft het Makelaarskantoor c.s. geen enkele band meer. Concrete aanwijzingen dat dit anders zou zijn, zijn niet gebleken. De betekent dat - als veronderstellenderwijs wordt aangenomen dat het Makelaarskantoor c.s. hun eerdere betrokkenheid bij de verkoop van de woning niet hebben gemeld – het Makelaarskantoor niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.
- 3.22 Ten overvloede voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat kennelijk het Makelaarskantoor c.s. de eerdere betrokkenheid belangrijk genoeg vond om dat ongevraagd aan klagers te melden. In dat geval is het raadzaam om dat, mede ter voorkoming van misverstanden of een uitlating wel of niet is gedaan, kort na het gesprek in bijvoorbeeld een mail aan de opdrachtgever vast te leggen. Voordeel daarvan is ook dat, voor zover een opdrachtgever een en ander is ontgaan, de opdrachtgever het nog een keer kan lezen en zo nodig daarop bij de makelaar terug kan komen.
- 3.23 Voor wat betreft de aanwezigheid van asbest in de gevelbeplating geldt dat ook als het Makelaarskantoor c.s. dit niet zou hebben verteld, al dan niet tijdens of na de bezichtiging, de (mogelijke) aanwezigheid van asbest alsnog bij klagers bekend is geworden, althans bekend had kunnen zijn.
- Het Makelaarskantoor c.s. heeft onweersproken gesteld dat in de koopovereenkomst tussen klagers en verkopers is opgenomen dat er asbest aanwezig *kan* zijn. Verder staat in de leveringsakte van 11 juni 2020, die als bijlage bij het taxatierapport van 13 december 2021 is gevoegd, dat in de koopovereenkomst is opgenomen dat aan koper bekend is dat in de onroerende zaak asbest is verwerkt.
- Niet gesteld of gebleken is dat klagers kort na de koopovereenkomst of het taxatierapport aan de Makelaar vragen over de mogelijke aanwezigheid van asbest hebben gesteld. Ook is niet gesteld of gebleken dat klagers eerder, bijvoorbeeld bij de opdrachtverlening aan het Makelaarskantoor, aan het Makelaarskantoor c.s. hebben verklaard dat er geen enkele asbest van welke soort dan ook in een woning aanwezig mocht zijn.
- 3.24 Voor zover klagers met dit klachtonderdeel hebben willen klagen dat het Makelaarskantoor c.s. niet aan haar informatieplicht heeft voldaan als bedoeld in regel 1 van de Erecode NVM, faalt het klachtonderdeel.

(D) Geadviseerde bod was te hoog en niet voldaan aan zorgplicht

- 3.25 Klagers betogen dat het geadviseerde bod te hoog was en dat het Makelaarskantoor c.s. klagers had moeten behoeden voor de aankoop van de woning tegen een te hoge koopprijs.
- 3.26 Artikel 2 van de Erecode NVM luidt onder meer als volgt: *Het NVM-lid en de NVM-*

Makelaar/Taxateur komen naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Zij beschermen en bevorderen hun belangen.

- 3.27 Klagers hebben het Makelaarskantoor c.s. gevraagd hen te begeleiden bij de aankoop van een woning, waarbij het voor hun persoonlijke situatie steeds belangrijker werd dat zij daadwerkelijk een door hen geschikt geachte woning in eigendom konden krijgen. Het Makelaarskantoor had zijn diensten aan klagers aan te bieden in een oververhitte woningmarkt, waarin overbieden veelvuldig voorkwam. Klagers hadden al meerdere keren niet het hoogste bod uitgebracht. Na deze ervaringen en hun indruk van de woning wilden klagers een bod uitbrengen op basis waarvan met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid deze woning aan hen zou worden verkocht. Tegen deze achtergrond is voor het bepalen van de hoogte van een bod niet alleen relevant wat de vraagprijs is en de vermoedelijk marktwaarde van de woning, maar moet ook een inschatting worden gemaakt wat de andere gegadigden (die er in dit geval waren) zouden kunnen bieden. Met inachtneming van deze aspecten heeft het Makelaarskantoor c.s. zijn advies uitgebracht.
- 3.28 Partijen verschillen van mening of het Makelaarskantoor een bod van € 380.000 of € 385.000,- heeft geadviseerd. In ieder geval ligt in beide gevallen dit advies voor een uit te brengen bod niet ver af van de korte tijd later getaxeerde marktwaarde van de taxateur.
- 3.29 Zoals hiervoor is overwogen, was voor het bod niet alleen de in te schatten marktwaarde van belang maar ook de te verwachten overbiedingen van andere gegadigden en dat klagers een bod wilden neerleggen waarmee zij met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid het hoogste bod zouden uitbrengen en de woning aan hen zou worden verkocht. Voorts weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat klagers er mee bekend waren dat zij een aantal maanden eerder nog waren overboden bij een soortgelijke woning in dezelfde straat, die werd verkocht voor een bedrag van € 366.400. Die situatie wilden zij voor deze woning voorkomen. Kennelijk waren klagers daardoor bereid – zoals is gebleken doordat zij het Makelaarskantoor hebben opgedragen een hoger bod uit te brengen dan geadviseerd – meer te betalen dan het geadviseerde bod.
- 3.30 Klagers hebben ter onderbouwing van hun standpunt een gemiddelde prijs berekend van eerder verkochte woningen in dezelfde buurt. De Centrale Raad van Toezicht is van mening dat het weliswaar om vrij vergelijkbare woningen gaat, maar dat ook een aantal verschillen zijn aan te wijzen. Belangrijker is bovendien dat klagers in hun berekening geen rekening hebben gehouden met de flinke prijsontwikkeling tussen de datum van verkoop van de eerder verkochte woningen tot de datum van verkoop van deze woning. Om die reden is het door klagers gestelde gemiddelde voor de beoordeling van dit klachtonderdeel een niet adequaat gegeven.
- 3.31 Het Makelaarskantoor c.s. was (en kon) er niet zeker van (zijn) dat klagers de woning hadden kunnen aankopen voor een bedrag lager dan € 380.000,-/€ 385.000,-. In dat geval was er een reële kans geweest dat klagers opnieuw hadden misgegrepen en in zoverre had het Makelaarskantoor c.s. in dat geval niet aan de expliciete adviesvraag van klagers voldaan.
- 3.32 Na afweging van voornoemde omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het Makelaarskantoor in redelijkheid tot de geadviseerde biedingsprijs heeft kunnen komen. Door klagers een bod te adviseren dat – achteraf is bevestigd in het taxatierapport - in de nabijheid lag van de marktwaarde met een toeslag teneinde een goede kans te hebben andere overbieders voor te zijn, heeft het Makelaarskantoor c.s. invulling gegeven aan regel 2 van de Erecode NVM. Het belang van klagers, zoals klaagster expliciet heeft toegelicht in haar whatsapp bericht van 28

september 2021, zie pagina 2 van het verweerschrift van het Makelaarskantoor c.s. in eerste aanleg, was dat zij niet nog eens mis zouden grijpen.

- 3.33 Aan het slot van de mondelinge behandeling is nog de vraag besproken of een makelaar ook schriftelijk moet waarschuwen voor de (financiële) gevolgen van een overbieding in een oververhitte markt. Immers, kopers in zo'n markt lopen het risico dat een deel van de koopprijs verloren gaat bij een volgende verkoop als de woningmarkt niet meer overhit is of de marktwaarde zelfs een (enigszins) neergaande lijn is gaan volgen.

Het verschil tussen de getaxeerde marktwaarde en het geadviseerde bod is betrekkelijk gering, althans valt binnen de al eerder door de Centrale Raad van Toezicht gestelde marge van 10%. Daar komt bij dat de Makelaar terecht heeft aangevoerd dat vanaf de mondelinge overeenstemming klagers een periode van ongeveer twee weken (de periode tot het ondertekenen van de koopovereenkomst en de daarna nog geldende wettelijke bedenktijd) de tijd hadden om te bezien of zij alsnog van de koop wilden afzien. Ook hadden klagers hun bod met hun hypotheekadviseur besproken, die naar aangenomen mag worden klagers heeft gewezen op de financiële consequenties van hun bod. Tot slot hadden klagers inmiddels door hun ervaringen op de – destijds zeer dynamische – woningmarkt de nodige ervaringen opgedaan. Zij hebben tot zevenmaal toe een bieding uitgebracht waarbij zij niet degenen bleken te zijn met het hoogste bod waardoor er ook niet gekocht kon worden.

Tegen deze achtergrond is er voor de Centrale Raad van Toezicht gaan aanleiding na te gaan of ambtshalve moet worden beoordeeld of het Makelaarskantoor (schriftelijk) had moeten waarschuwen voor de mogelijke verstreckende financiële gevolgen van het uitgebrachte bod.

- 3.34 Kortom: het handelen van het Makelaarskantoor c.s. met betrekking tot het geadviseerde bod is gelet op de genoemde omstandigheden dan ook gerechtvaardigd en komt niet in strijd met regel 2 van de Erecode NVM.

4. Slotsom

- 4.1 De argumenten van klagers slagen niet. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak van de Raad van Toezicht bevestigen.

5. Beslissing in hoger beroep

- 5.1 Bevestigt de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 23 januari 2023.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. C.C. Horrevorts, J. Sträter, H. Hofman, leden en mr. M. Poelsema, lid/secretaris en ondertekend op 17 januari 2024.

D.H. de Witte
voorzitter

M. Poelsema
secretaris