

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Optie en bod. Informatie aan niet-opdrachtgever. Onduidelijke biedingsprocedure. Onderhandelen met meerdere gegadigden. Artikel 36 Reglement Tuchtrechtspraak. Vaststelling van de termijn waarbinnen de uitspraak van de Raad aan partijen dient te worden verzonden.

Klaagster heeft een bod uitgebracht op een woning die beklaagde (appellante) in verkoop had. Kort daarna vernam klaagster dat de woning aan een derde was verkocht. De klacht van klaagster dat beklaagde onvoldoende duidelijk heeft aangegeven dat haar bod een eindbod of uiterste bod moest zijn, werd door de Raad van Toezicht gegrond verklaard.

De Centrale Raad bevestigt dat beklaagde in haar communicatie met klaagster onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat klaagster een eindbod had te doen en dat zij het bod van klaagster als een eindbod beschouwde.

Ten overvloede wordt nog het volgende opgemerkt. Ingevolge artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak dient de Raad van Toezicht de gewezen uitspraak binnen twee weken te verzenden. In de bestreden uitspraak is gesteld dat de uitspraak is gewezen op de datum van de mondelinge behandeling en is de uitspraak pas zes weken nadien verzonden. De Centrale Raad houdt het er voor dat de Raad van Toezicht aansluitend aan de mondelinge behandeling geen mondelinge uitspraak heeft gedaan maar intern over de zaak heeft beraadslaagd. Vervolgens is de tekst van de uitspraak opgesteld en heeft daarover nog overleg plaatsgevonden. In een situatie als de onderhavige wordt aan de feitelijke gang van zaken meer recht gedaan en overeenkomstig het Reglement Tuchtrechtspraak gehandeld indien als datum waarop de uitspraak is gewezen, wordt uitgegaan van de datum waarop de tekst van de beslissing, na overleg over het concept, door de meerderheid van de leden van de Raad van Toezicht is vastgesteld. Nu niet is gesteld of gebleken dat partijen op enigerlei wijze in hun belangen zijn geschaad, verbindt de Centrale Raad aan de onderhavige gang van zaken verder geen gevolgen.

CR 19/2688

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **[X]**, aangesloten NVM-Makelaar en werkzaam bij **[naam makelaarskantoor]**, NVM-lid, kantoorhoudende te A.,
appellante/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

mevrouw **[A]**, wonende te A.,
geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 26 september 2017 heeft geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam. In de beslissing van 16 mei 2018 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellante/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) ingediende klacht gegrond verklaard. Aan de Makelaar is een berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft tevens bepaald dat de Makelaar met een bedrag van € 2.675,-, te vermeerderen met 21% BTW, dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.
- 1.2 De Makelaar is bij e-mail van 15 augustus 2018 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In deze brief heeft de Makelaar tevens de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klaagster heeft bij e-mail van 2 september 2018 haar verweer in hoger beroep uiteengezet.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 28 maart 2019 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - de Makelaar in persoon, bijgestaan door mr. [Y];
 - klaagster in persoon, vergezeld door haar echtgenoot de heer [A].Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In de zomer van 2017 trad de Makelaar op als verkopend makelaar bij de verkoop van de woning aan de [adres] (hierna: de woning). De Makelaar is werkzaam bij [naam makelaarskantoor] (hierna: het Makelaarskantoor).
- 2.2 Klaagster was geïnteresseerd in de koop van de woning. Bij e-mail van (woensdag) 16 augustus 2017 heeft het Makelaarskantoor aan de echtgenoot van klaagster de afspraak voor de bezichtiging van de woning bevestigd op (vrijdag) 18 augustus 2017 te 12.15 uur. Op 18 augustus 2017 heeft klaagster met haar echtgenoot de woning in aanwezigheid van de Makelaar bezichtigd. Tijdens de bezichtiging heeft klaagster de vraagprijs ad € 799.000,- geboden, onder voorbehoud van een bouwkundige keuring.
- 2.3 Kort na de bezichtiging heeft het Makelaarskantoor per e-mail, verstuurd op 18 augustus 2017 om 14.57 uur, aan klaagster bericht:

“U heeft gekeken bij de woning aan [adres], daarom ontvangt u in de bijlage aanvullende informatie.

Indien u vervolgstappen wenst te nemen, vernemen wij dit graag van u. Ook als de woning alsnog voor u afvalt hopen wij dat u ons informeert, want wellicht kan onze cliënt iets met uw opmerking doen of kunnen wij met u meedenken.”

- 2.4 In reactie op deze mail heeft klaagster bij e-mail van 18 augustus 2017, om 15.10 uur, haar bod, dat zij reeds aan de Makelaar had uitgebracht, herhaald.
- 2.5 Op maandagochtend 21 augustus 2017 heeft de echtgenoot van klaagster diverse malen getracht de Makelaar telefonisch te bereiken. Om 11.23 uur heeft de Makelaar teruggebeld en aan de man van klaagster bericht dat de opdrachtgeefster van de Makelaar (de verkopers) hadden besloten om met een eerdere bidder in zee te gaan.
- 2.6 De schriftelijke koopovereenkomst is door verkopers en kopers op maandagmiddag 21 augustus 2017 getekend.
- 2.7 Op woensdag 23 augustus 2017 heeft klaagster haar bod op de woning verhoogd tot € 900.000,-. Verkopers zijn op dit laatste bod van klaagster niet ingegaan.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, houdt in dat de Makelaar onprofessioneel heeft gehandeld door klaagster onjuist te informeren over de mogelijkheid om een eindbod uit te brengen waardoor de belangen van klaagster zijn geschaad.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en aan de Makelaar een berisping opgelegd.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk reglement

- 4.1 De klacht is op 26 september 2017 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016, van toepassing is.

omvang beroep

- 4.2 Klaagster is niet in beroep gekomen tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat niet is komen vast te staan dat klaagster haar bod van vrijdag 18 augustus 2017 op maandag 21 augustus 2017 met een bedrag van € 20.000,- à € 30.000,- heeft willen verhogen. Evenmin is beroep ingesteld tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat niet is komen vast te staan dat de Makelaar de uiteindelijke kopers heeft voorgetrokken en klaagster achtergesteld. De Centrale Raad van Toezicht zal in beroep deze oordelen dan ook niet heroverwegen maar daarvan uitgaan.
- 4.3 De Makelaar komt in hoger beroep op tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat zij onvoldoende duidelijkheid aan klaagster heeft verschaft dat het bod dat klaagster de Makelaar op vrijdag 18 augustus 2017 deed een eindbod of uiterste bod moest zijn. Volgens de Makelaar wist klaagster dat er al onderhandelingen met een andere partij gaande waren en heeft zij klaagster laten weten dat zij, bij interesse, alleen een eindbod zou kunnen

neerleggen.

Ook kan de Makelaar zich niet vinden in het oordeel van de Raad van Toezicht dat zij niet twee dagen had mogen laten zitten tussen het sluiten van de mondelinge koopovereenkomst met de andere geïnteresseerden en de communicatie daarover aan klagster. Volgens de Makelaar kan in redelijkheid niet van een makelaar worden verwacht dat zij in het weekend contact opneemt met een geïnteresseerde koper.

biedingsproces

- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat Regel 1 van de Erecode onder meer bepaalt dat het NVM-lid en de NVM-Makelaar in hun communicatie waken over onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.
- 4.5 Op het moment dat klagster belangstelling toonde voor de koop van de woning, was er een serieus bod van een andere gegadigde uitgebracht. De Makelaar heeft verklaard dat zij beoogde – mede gelet op de duur dat de woning te koop had gestaan – de onderhandelingen met de andere gegadigde spoedig af te ronden. In die visie van de Makelaar heeft zij mede in het belang van haar opdrachtgever een bezichtiging van de woning door klagster ingepland, aan klagster kenbaar gemaakt dat klagster een uiterste bod had uit te brengen en de contacten met de andere gegadigde enigszins opgerekt. De Makelaar stelt dat zij klagster duidelijk heeft gemaakt dat zij een eindbod had uit te brengen. Klagster betwist dit en stelt dat zij een serieus bod met het bieden van de vraagprijs heeft uitgebracht, dat zij bereid was – dat uit haar latere gedragingen ook blijkt – een hoger bod uit te brengen en dat haar door de Makelaar voorafgaand aan de bezichtiging, op de bezichtiging of na die bezichtiging en voor het sluiten van de koopovereenkomst met de uiteindelijke kopers niet duidelijk is gemaakt dat zij een eindbod had te doen.
- 4.6 Alsdan rijst de vraag in het licht van regel 1 van de Erecode of de Makelaar in haar communicatie met klagster heeft gewaakt over onjuiste beeldvorming over zaken en rechten.
- 4.7 De afspraak voor de bezichtiging is telefonisch gemaakt op maandag 14 augustus 2017. Uit de verklaringen van zowel klagster als de Makelaar blijkt dat de Makelaar in dat telefoongesprek melding heeft gemaakt van een bod van een andere gegadigde. Deze enkele mededeling is op zichzelf onvoldoende om aan te nemen dat klagster daaruit had moeten opmaken dat zij een eindbod had te doen. De Makelaar stelt dat zij mondeling heeft gemeld dat klagster een eindbod heeft gedaan, maar deze stelling wordt weersproken door klagster en haar echtgenoot, zodat dit niet is komen vast te staan. Vervolgens heeft het Makelaarskantoor op woensdag 16 augustus 2017 de afspraak voor de bezichtiging op vrijdag 18 augustus 2017 per e-mail bevestigd. De Makelaar had bij die gelegenheid een alinea in de e-mail kunnen opnemen waarin haar mededeling, die zij stelt te hebben gedaan, werd bevestigd dat als klagster geïnteresseerd was klagster die vrijdag een eindbod had uit te brengen. Uit de e-mail van 16 augustus 2017 blijkt dat een dergelijke alinea niet is opgenomen. Klagster was bekend met een andere gegadigde en heeft aan het einde van de bezichtiging met het bieden van de vraagprijs zonder financieel voorbehoud en alleen een voorbehoud voor een bouwkundige keuring een serieus bod uitgebracht. Vervolgens heeft het

Makelaarskantoor een - naar de Makelaar stelt standaard - e-mail naar klaagster gezonden, waarin werd medegedeeld dat als zij vervolgstappen wenst te nemen, de Makelaar dat graag verneemt. Uit deze tekst kan klaagster afleiden dat klaagster werd uitgenodigd tot het doen van een bod. Dat had klaagster al gedaan. Klaagster heeft uit de bewoordingen uit de e-mail niet hoeven af te leiden dat het bod dat zij zou neerleggen een eindbod diende te zijn. Het verweer van de Makelaar dat sprake is van een standaard e-mail die automatisch wordt verzonden na een bezichtiging rechtvaardigt de gebrekkige communicatie aan de zijde van de Makelaar niet. De e-mail betreft immers communicatie van het kantoor van de Makelaar, die voor haar rekening en risico komt. De Makelaar weet, althans behoort ook te weten, welke standaardberichten vanuit haar kantoor worden verzonden en had ter vermijding van misverstanden haar kantoor kunnen opdragen die e-mail niet te verzenden en in de plaats daarvan een e-mail te zenden dat zij op de bezichtiging van klaagster een eindbod had ontvangen en dat zij dat eindbod met haar opdrachtgeefster zou bespreken.

Vervolgens heeft klaagster in antwoord op die – kennelijk standaard – e-mail van het Makelaarskantoor per e-mail het mondelinge gedane bod in een e-mail herhaald. De Makelaar had de gelegenheid in reactie op die e-mail kunnen antwoorden dat zij dat bod als een eindbod beschouwt en met haar opdrachtgeefster zou bespreken.

Als de Makelaar op de hiervoor gewezen wijze zou hebben gehandeld had klaagster uit (één van) de e-mailberichten kunnen afleiden dat zij een eindbod had te doen en had klaagster overeenkomstig kunnen handelen.

De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat onder deze omstandigheden de Raad van Toezicht terecht heeft aangenomen dat de Makelaar in haar communicatie met klaagster onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat klaagster een eindbod had te doen en dat de Makelaar het bod van klaagster als een eindbod beschouwde.

- 4.8 Bij de waardering van het hiervoor aan de Makelaar gemaakte verwijt weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat de Makelaar eerst op maandag 21 augustus 2017 – rond het middaguur – telefonisch heeft laten weten dat de opdrachtgever het bod van klaagster had verworpen en overeenstemming had bereikt met een andere gegadigde. Die mondelinge overeenstemming met de andere gegadigde is zaterdag 19 augustus 2017 bereikt. Als de Makelaar die zaterdag – per e-mail of telefoon – de beslissing van de opdrachtgever had meegedeeld, zou klaagster gereageerd hebben en voor de Makelaar duidelijk zijn geworden dat klaagster geen eindbod had gedaan, klaagster van de Makelaar niet had begrepen dat zij een eindbod had moeten doen en dat klaagster bereid was een (substantieel) hoger bod uit te brengen. Door de keuze te maken klaagster eerst op maandag rond het middaguur de beslissing van de opdrachtgever duidelijk te maken, waarbij de afspraak voor ondertekening van de koopovereenkomst later die dag al was gemaakt, heeft deze keuze van de Makelaar het in ieder geval bij klaagster bestaande misverstand niet weg genomen.

datum waarop uitspraak is gewezen

- 4.9 Ten overvloede overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. In de bestreden uitspraak is gesteld dat de uitspraak is gewezen op de datum van de mondelinge behandeling op 16 mei 2018. Ingevolge artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft de Raad van Toezicht binnen twee weken nadien een afschrift van de uitspraak aan klager, beklaagde, het Algemeen Bestuur, het bestuur van de afdeling waaronder de beklaagde ressorteert en de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht te zenden. De Raad van Toezicht heeft evenwel pas zes weken nadien de uitspraak ondertekend en

verzonden. Daarmee rijst de vraag of de Raad van Toezicht artikel 36 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft geschonden en zo ja, welke gevolgen daaraan dienen te worden verbonden.

- 4.10 De Centrale Raad van Toezicht houdt het ervoor dat de Raad van Toezicht aansluitend aan de mondelinge behandeling geen mondelinge uitspraak heeft gedaan, maar intern over de zaak heeft beraadslaagd. Vervolgens, zo neemt de Centrale Raad van Toezicht aan, is op grond van de beraadslagingen de tekst van de uitspraak opgesteld en heeft nog overleg over de vaststelling van de tekst van de uitspraak plaatsgevonden. Eerst op of omstreeks 26 juni 2018 is daarover kennelijk overeenstemming bereikt, waarna de uitspraak is ondertekend en kort nadien openbaar gemaakt. In een dergelijke situatie wordt naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht aan de feitelijke gang van zaken meer recht gedaan en overeenkomstig het Reglement Tuchtrechtspraak gehandeld indien als datum waarop de uitspraak wordt gewezen, wordt genomen de datum waarop de tekst van de beslissing na overleg over het concept en door de meerderheid van de leden van de Raad van Toezicht is vastgesteld en vervolgens de uitspraak binnen twee weken nadien wordt verzonden.
- 4.11 Nu niet gesteld of gebleken is dat de Makelaar (of klaagster) door deze gang van zaken op enigerlei wijze in haar belangen is geschaad zal de Centrale Raad van Toezicht daaraan geen verdere gevolgen verbinden.

5. Slotsom

- 5.1 De slotsom van het voorgaande is dat de Raad van Toezicht de klacht terecht gegrond heeft verklaard. Het beroep van de Makelaar is ongegrond.
- 5.2 Voor zover het door klaagster in eerste instantie betaalde klachtgeld nog niet aan haar is gerestitueerd, dient dat alsnog te geschieden.
- 5.3 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. Beslissing in hoger beroep

- 6.1 Bekrachtigt de beslissing van 16 mei 2018 van de Raad van Toezicht Amsterdam;
- 6.2 Bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bedrag van € 2.987,-, exclusief eventueel verschuldigde BTW, zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak gevestigd te Utrecht zal worden voldaan;
- 6.3 Verstaat dat het door klaagster in eerste instantie betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, W. van Haselen, E.

Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op
26 juni 2019.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris