



22047 RvT Oost

**R AAD VAN TOEZICHT OOST VAN DE NEDERLANDSE VDRENING VAN MAKE-
LAARS NVM**

Beslissing van 23 januari 2023

Beweerdelijk te hoge aankoopprijs geadviseerd.

Klagers zijn al geruime tijd dringend op zoek naar een woning en doen in dat kader veel bezichtigingen. Hun biedingen worden telkens niet geaccepteerd. Als zij wederom een geschikte woning vinden met een vraagprijs van € 325.000, vragen zij hun aankoopmakelaar (beklaagde) wat zij moeten bieden om zeker te zijn. Beklaagde adviseert een bod van € 380.000 te doen. Klagers bieden vervolgens € 390.000 welk bod wordt aanvaard. De taxatie ten behoeve van de financiering komt uit op € 370.000.

Aanvankelijk zijn klagers zeer tevreden totdat zij ontdekken dat huns inziens vergelijkbare woningen in dezelfde straat voor aanzienlijk minder zijn verkocht en dat beklagde hun woning een jaar eerder voor € 262.500 had verkocht. Zij menen verkeerd geadviseerd te zijn.

De raad van toezicht acht de klacht ongegrond. In de tijd dat klagers kochten kwam het zeer vaak voor dat woningen ver boven de vraagprijs werden verkocht. De financieringstaxatie wijkt bovendien niet ver af van de koopsom. Verder zijn de door klagers genoemde in de buurt verkochte panden niet in alle opzichten vergelijkbaar met de door hen gekochte woning.

Inzake de klacht van

- 1. De heer R.F.M. U.,**
 - 2. Mevrouw S. W.,**
- beiden wonende te D,
klagers,
gemachtigde: de heer J. W.,

tegen

- 1. M Makelaardij B.V.,**
 - 2. De heer T. O.,**
- beide kantoorhoudende te C,
beklaagden,
gemachtigde: mr. A. Wientjens.

In deze beslissing zullen klagers worden aangeduid als U. c.s., klager sub 1 als 'Remy' en klaagster sub 2 als 'Sanne'. Verder worden beklagde sub 1 als 'M', beklagde sub 2 als 'O' en beklagden

gezamenlijk als M c.s. aangeduid. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal ‘de Raad’ worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier met bijlagen van 20 september 2022;
- het verweer met bijlagen van 15 november 2022.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 22 november 2022. Verschenen zijn: de heer J. W. (hierna: ‘W’) namens U c.s., de heer O, vergezeld van mevrouw I. S., partner van O, bijgestaan door mevrouw mr. Wientjens (hierna: ‘Wientjens’). W heeft meegedeeld dat U c.s. zijn verhindert. Op verzoek van de Raad heeft W een machtiging overgelegd. W heeft op 14 november, 10:24 uur aan de Raad een e-mail toegezonden die aan het klachtdossier is toegevoegd. W heeft tijdens de mondelinge behandeling de klacht uitgebreid toegelicht, waarna Wientjens en O het verweerschrift hebben toegelicht en hebben gereageerd op wat W in aanvulling/ter toelichting op het klaagschrift naar voren heeft gebracht. De Raad heeft vervolgens vragen gesteld aan W en O, waarna aan zowel W als O en mr. Wientjens de gelegenheid voor een (korte) repliek en dupliek is geboden.

2. De feiten

- 2.1 M c.s. is opgetreden als aankoopmakelaar voor U c.s. bij de aankoop van de woning, gelegen aan de V nr 67 te D.
- 2.2 Zowel Sanne als Remy hebben via M c.s. hun eigen woning te koop aangeboden en verkocht. In 2021 heeft Sanne circa 19 woningen bezocht en circa zeven biedingen gedaan zonder dat een woning kon worden aangekocht.
- 2.3 In november 2021 is de woning aan de V nr 67 (hierna: ‘de woning’) te koop aangeboden voor een bedrag van € 325.000,00. Voor de woning was veel belangstelling. Op 11 november 2021 heeft Sanne de woning samen met O bezichtigd. Na de bezichtiging heeft Sanne aan O gevraagd wat zij zou moeten bieden om met zekerheid deze woning te kunnen kopen. Zijdens M c.s. is gesteld dat met een bod van circa € 380.000,00 de woning naar verwachting kon worden aangekocht.
- 2.4 U c.s. hebben besloten om € 390.000,00 te bieden.
- 2.5 De verkopers van de woning hebben het bod van U c.s. geaccepteerd.
- 2.6 De koopovereenkomst is op 21 november 2021 door partijen getekend.
- 2.7 Ten behoeve van de financiering van de woning hebben U c.s. de woning laten taxeren. De taxatie is uitgevoerd door de heer G. L.. Uit dit taxatierapport (uitgebracht op 14 december 2021) blijkt dat de marktwaarde van de woning op 13 december 2021 € 370.000,00 bedroeg.

- 2.8 Op 28 december 2021 heeft Remy een review gegeven op de dienstverlening van M c.s. met als resultaat een 8,8. Hierbij werd vermeld: *“Onze ervaring met M Makelt hebben wij als zeer prettig ervaren zowel in de communicatie als het adviseren bij het zoeken en bieden op woningen. M Makelaars raden wij iedereen aan.”*.
- 2.9 M c.s. zijn in (begin) 2020 als verkoopmakelaar betrokken geweest bij de verkoop van de woning. De woning is toen voor € 262.500,00 verkocht.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in. M c.s. is jegens U c.s. ernstig en toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. U c.s. hebben voor de woning veel meer betaald dan voor vergelijkbare woningen aan de V in D is betaald. De prijs is niet marktconform. M c.s. wist dit omdat zij bij de verkoop/aankoop van diverse andere woningen aan de V te D betrokken is geweest. Zo is M c.s. als verkoopmakelaar in maart 2021 betrokken geweest bij de verkoop van de woning V nr 69 (te koop aangeboden voor € 285.000,00 en verkocht voor € 317.500,00) en in juli 2021 bij de verkoop van V nr 45 (aangeboden voor € 285.000,00 en verkocht voor € 317.000,00). M c.s. heeft in 2020 als verkoopmakelaar de woning verkocht voor een bedrag van € 262.500,00. De gemiddelde verkoopprijs voor vergelijkbare woningen aan de V in die periode bedroeg € 331.412,00, dus ruim € 58.000,00 minder dan het bedrag dat U c.s. hebben betaald voor de woning. M c.s. hadden deze informatie met U c.s. moeten delen en hebben dit niet gedaan. Als U c.s. deze informatie tijdig hadden gekregen, hadden zij de woning niet of niet voor deze prijs gekocht. Nu hebben zij onder de ogen van een door hen gecontracteerde aankoopmakelaar aantoonbaar een veel te hoge prijs voor de woning betaald en M c.s. hadden hen daarvoor moeten behoeden. M c.s. zijn, volgens W ter zitting, uit op eigen gewin in verband met een hogere courtage en het verstrekken van advies over een hypotheek. Hierdoor hebben M c.s. misbruik gemaakt van de situatie (U c.s. hadden heel dringend een andere woning nodig) waarin U c.s. verkeerden.

- 3.2 M c.s. voeren gemotiveerd verweer, dat hierna, voor zover van belang, aan de orde zal komen.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te oefenen en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 4.2 De Raad zal de klacht ongegrond verklaren en overweegt daartoe het volgende:

- Onbestreden is dat het ten tijde van de aankoop van de woning door U c.s. sprake was van een overspannen markt, waarin het zeer vaak is voorgekomen dat potentiële kopers fors meer boden voor een woning dan de initiële vraagprijs.
- Vast staat dat U c.s. voorafgaand aan de aankoop van de woning aan de V nr 67 te D een groot aantal te koop aangeboden woningen hebben bezichtigd en ook een groot aantal biedingen hebben gedaan, waarbij zij steeds naast het net visten. Zij zochten zeer dringend andere woonruimte. Het door Sanne in november 2021 aan M c.s. gezonden Whatsapp-bericht (waarin zij aangaf dat zij langzamerhand radeloos werd van de situatie, mede in verband met haar vergevorderde zwangerschap) duidt hier ook op.
- M c.s. hebben U c.s. voorafgaand aan de koop aangegeven dat een bod van € 380.000,00, gelet op alle omstandigheden waaronder de overspannen marktsituatie, een reëel bod voor de woning zou zijn. Vast staat ook dat U c.s. op eigen initiatief een hoger bod hebben gedaan dan waartoe M had geadviseerd.
- In het op 14 december 2021 met betrekking tot de woning uitgebrachte taxatierapport is de taxatiewaarde voor de woning op € 370.000,00 gesteld. Het verschil met het door M geadviseerde bod blijkt slechts een verschil van € 10.000,00. Dit is, zo oordeelt de Raad, een in de branche toelaatbaar verschil (vergelijk Centrale Raad van Toezicht 3 juni 2022, 22-25 CRvT).
- Dat, zoals U c.s. hebben aangevoerd, M c.s. belang had bij een hogere koopprijs omdat M c.s. ook betrokken is bij de advisering over de hypotheek is niet komen vast te staan. Daarbij is van belang dat M c.s. hebben verklaard dat zij niet adviseren over hypotheeken en dat overigens in dit geval de hypotheek voor de woning door ING is verstrekt.
- M c.s. hebben gesteld dat zij tijdens de bezichtiging van de woning aan Sanne hebben meegedeeld dat zij de woning al eerder hadden verkocht. Ter zitting heeft W verklaard dat hij niet bij de gesprekken tussen M c.s. en U c.s. aanwezig is geweest en ook niet bij de bezichtiging van de woning. Nu geen nadere verklaring van Sanne of Remy is overgelegd, moet worden uitgegaan van de juistheid van de stelling van M c.s. Van het achterhouden van (op dit punt: relevante) informatie is naar het oordeel van de Raad dan ook geen sprake.
- M c.s. hebben naar het oordeel van Raad verder aannemelijk gemaakt dat de panden die W vergelijkt met de woning niet, althans niet volledig met elkaar te vergelijken zijn en dat het enkele feit dat U c.s. meer hebben betaald voor de woning dan dat de kopers van die andere panden hebben betaald, niet met zich brengt dat de door M c.s. geadviseerde koopprijs daarom niet reëel zou zijn geweest en dat M c.s. daarmee in hun advisering van U c.s. zouden zijn tekort geschoten.
- Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Raad van oordeel is dat niet is gebleken dat M c.s. ten opzichte van U c.s. tekort geschoten zijn in hun zorgplicht, dat van schending van artikel 1 van de Erecode geen sprake is en dat de klacht ongegrond zal worden verklaard.

4.3 Ter zitting heeft W (voor het eerst, want in het klaagschrift is dit niet vermeld) nog meegedeeld dat de woning slecht onderhouden was, dat alleen de badkamer in een goede staat van onderhoud verkeerde en dat U c.s. niet wisten dat er asbest in de woning aanwezig was. M c.s. hebben ter zitting verklaard dat in de koopovereenkomst is opgenomen dat er asbest aanwezig kan zijn in de woning. M c.s. stellen daarnaast dat zij U c.s. erop gewezen hebben dat er wél

asbest aanwezig was in de woning, hetgeen M c.s. bekend was, omdat zij de woning eerder hadden verkocht. De Raad is van oordeel dat deze eerst ter zitting naar voren gebrachte klachten niet door de Raad behoeven te worden beoordeeld omdat deze klachten geen onderdeel uitmaken van de klachtstukken en ook niet nader zijn onderbouwd. Bovendien is de Raad van oordeel dat U c.s. niet duidelijk hebben gemaakt hoe deze, volgens hen, geconstateerde gebreken in de woning, zich verhouden tot de aan de orde zijnde klacht ter zake van de advisering door M c.s. van U c.s.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes
lid-secretaris

mr. J.I.M.W. Bartelds
voorzitter