



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

22043 RvT Amsterdam

**Klacht van niet-opdrachtgever. Onderhandelen met meerdere gegadigden.**

*Klaagster heeft een woning gekocht. Beklaagde was betrokken als verkopend makelaar. Ondanks dat de koop door is gegaan, verwijt klaagster dat beklagde zijn rol als verkopend makelaar niet juist heeft ingevuld. Beklaagde zou de verkoopster geadviseerd hebben het bod van een andere gegadigde te accepteren, omdat deze gegadigde bijgestaan zou zijn door een beweerdelijk bevriende makelaar. Ook wordt beklagde verweten zich niet netjes te hebben opgesteld in een telefoongesprek. De Raad komt tot het oordeel dat niet bewezen kan worden hoe het betreffende telefoongesprek is verlopen. Voor het overige is niet komen vast te staan dat er sprake was van belangenverstrengeling aan de kant van beklagde. De klacht wordt ongegrond verklaard.*

**Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.**

**RvT 19/22'**

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van het klachtformulier d.d. 26 augustus 2022, voorzien van vier bijlagen, dat door mevrouw [J.], wonende te [woonplaats], hierna te noemen "klaagster", en dat is gericht tegen de heer [R.], makelaar-aangeslotene, hierna tezamen te noemen "beklaagde", verbonden aan de makelaardij-onderneming [T.] te [woonplaats], lid van de Vereniging.

Op 30 augustus 2022 heeft de Stichting Tuchtrechtspraak de Raad laten weten dat het klachtgeld was betaald. Hierna heeft de Raad de klacht in behandeling genomen. Op 31 augustus 2022 is de klacht ter kennis gebracht aan beklagde onder het verzoek om schriftelijk te reageren.

Beklaagde heeft op de klacht gereageerd door middel van een verweerschrift d.d. 26 september 2022 waaraan twaalf bijlagen waren gehecht.

Vervolgens is door klaagster een repliek d.d. 30 september 2022 ingediend, en door beklagde een dupliek d.d. 31 oktober 2022.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Op de mondelinge behandeling door de Raad van 18 januari 2023 is klaagster, ondanks deugdelijk te zijn opgeroepen, niet verschenen. De secretaris van de Raad heeft zich daarop met klaagster telefonisch in verbinding gesteld die daarbij heeft bevestigd dat zij



niet alsnog zou verschijnen. Beklaagde was op de mondelinge behandeling aanwezig, vergezeld door zijn collega mevrouw [M.].

## DE FEITEN

Beklaagde heeft opgetreden als verkopend makelaar van de woning aan [adres], hierna te noemen “de woning”. Gegadigden werden in het kader van inschrijving in de gelegenheid gesteld uiterlijk maandag 18 juli 2022 om 15.00 uur een bod uit te brengen.

De ouders van klagster hebben de woning op vrijdag 15 juli 2022 bezichtigd, tijdens welke bezichtiging zij via een videoverbinding in contact stonden met klagster.

Op maandag 18 juli 2022 om 12.42 uur heeft klagster per e-mail op de woning een bod uitgebracht van € 350.000,= onder het voorbehoud van financiering en van afname in overleg.

Op maandag 18 juli 2022 om 16.34 uur heeft beklagde aan alle bidders per e-mail de ontvangst van het desbetreffende bod bevestigd, onder de mededeling dat uiterlijk dinsdag 19 juli 2022 hierop terug zou worden gekomen.

Op dinsdag 19 juli 2022 is tussen klagster en beklagde telefonisch overleg geweest. Hierbij heeft beklagde klagster laten weten dat de verkoopster zich beraadde over de biedingen van twee andere gegadigden. Dit betrof een bod van € 342.500,= zonder enig voorbehoud (gegadigde 1) via een makelaar, later verhoogd naar € 345.000,=, en een bod van € 363.500,= onder het voorbehoud van financiering en van afname in oktober 2022 (gegadigde 2).

Op woensdag 20 juli 2022 hebben de ouders van klagster bij de woning aangebeld. Hierbij is door verkoopster aan de ouders van klagster de bedragen genoemd als geboden door de twee andere gegadigden.

Op woensdag 20 juli 2022 om 17.18 uur heeft klagster per e-mail wederom een bod uitgebracht van € 350.000,=, ook onder het voorbehoud van levering in overleg maar zonder voorbehoud van financiering.

Op donderdag 21 juli 2022 heeft verkoopster aan beklagde laten weten akkoord te zijn met de akte van de overeenkomst waarmee de woning voor € 345.000,= aan gegadigde 1 werd verkocht.



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

Op vrijdag 22 juli 2022 heeft klagster mondeling bij verkoopster een bod uitgebracht van € 355.000,=, zonder enig voorbehoud. Tevens heeft klagster op die dag een makelaar in de arm genomen, verbonden aan een lid van de NVM.

Op vrijdag 22 juli 2022 is gegadigde 1, in verband met het bod van die dag van klagster, in de gelegenheid gesteld om alsnog een bod uit te brengen. Die gegadigde heeft op maandag 25 juli 2022 laten weten hiertoe niet te zullen overgaan. Nog op dezelfde dag heeft de verkoopster het bod van klagster aanvaard en is tussen die partijen de koopovereenkomst ondertekend.

De woning is op 19 december 2022 aan klagster geleverd.

## **DE KLACHT**

Klagster heeft tegen beklagde als klacht ingediend dat hij haar bod geen kans heeft gegeven om bij zijn opdrachtgeefster een ander bod via een bevriende makelaar te kunnen doordrukken.

Op grond hiervan meent klagster dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.  
**HET VERWEER**

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

## **DE BEOORDELING**

### *Standpunt klagster*

Daar klagster op vakantie in Zweden was, en zij desondanks de woning graag wilde bezichtigen, hebben haar ouders dat gedaan waarbij klagster via videobellen kon meekijken. Beklaagde had de ouders van klagster laten weten dat als zij een bod wilde uitbrengen dat zeker € 1.000.000,= moest zijn. Klagster zou op dinsdag 19 juli 2022 antwoord op haar bod van een dag eerder ontvangen maar daar dit uitbleef, heeft zij aan het eind van die middag beklagde gebeld. Die liet weten dat de verkoopster twijfelde over twee andere biedingen, dus niet die van klagster. Vervolgens heeft de moeder van klagster telefonisch contact met beklagde opgenomen. Die bracht naar voren dat de woning inmiddels mondeling was verkocht. Hierop heeft de moeder van klagster beklagde erop gewezen dat een mondelinge overeenkomst voor een woning niet bindend is waarop beklagde liet weten dat de moeder van klagster hem niet hoefde te vertellen hoe hij zijn werk moest doen. Beklaagde wilde niet op de andere biedingen ingaan en liet uitsluitend weten dat de voorwaarden van de andere bidders beter waren. Kennelijk was haar bod niet interessant genoeg, zo concludeerde vervolgens klagster. Haar ouders hebben toen de stoute schoenen aangetrokken en hebben aangebeld bij de woning alwaar



zij de verkoopster troffen die uitlegde dat zij van de hele gang van zaken buikpijn had. Het bleek dat de woning was verkocht voor € 345.000,=, derhalve onder het bod van klaagster, zij het zonder voorbehoud. Over het bod van klaagster had beklaagde tegen de verkoopster gezegd, zo liet die de ouders van klaagster weten, dat klaagster in Zweden woonde en niet betrouwbaar was daar die geen “papieren” had overhandigd die, nota bene, helemaal niet aan klaagster waren gevraagd te overhandigen. De verkoopster voelde zich door beklaagde in een hoek gedrukt, zo gaf zij de ouders van klaagster te kennen. In overleg met verkoopster heeft de moeder van klaagster vervolgens weer een bod uitgebracht van € 350.000,=, maar ditmaal zonder financieringsvoorbehoud. Hierop werd klaagster door beklaagde gebeld die furieus was over het bezoek van de ouders van klaagster aan het adres van de woning. Hij zou de verkoopster adviseren het bod van klaagster zeker niet te accepteren omdat verkoopster anders, zo zou beklaagde zijn opdrachtgeefster voorhouden, in zware problemen zou komen met de partij waarmee mondeling overeenstemming was bereikt. Klaagster werd bovendien door beklaagde toegevoegd dat zij, dan wel haar ouders, het vooral niet moesten wagen om nog een keer contact met verkoopster op te nemen. In verband met het enorme geschreeuw van beklaagde, zo heeft klaagster naar voren gebracht, heeft zij vervolgens de verbinding verbroken. Hierop heeft klaagster zich bedacht of de kopers wellicht relaties van beklaagde waren en heeft zij contact opgenomen met een makelaar die verbonden is aan een makelaardij-onderneming die eveneens lid is van de NVM. Die heeft geprobeerd contact met beklaagde op te nemen maar dat kwam er niet van daar hij inmiddels op vakantie bleek te zijn. Zijn vervangster, mevrouw [M.], bleek wel aanspreekbaar en die heeft de vermoedens van klaagster bevestigd: de koper van de woning was een bevriende makelaar. Op grond hiervan concludeert klaagster dat beklaagde en die makelaar de koop van de woning hebben doorgedrukt en daardoor andere bidders geen kans hebben gegeven. Mevrouw [M.] heeft toen laten weten dat de andere makelaar in ieder geval geen relatie van haar betrof en dat zij één en ander eerlijk zou afhandelen. Vervolgens is contact met de verkoopster opgenomen en heeft klaagster haar bod weer verhoogd, ditmaal met € 5.000,=, om de verkoopster over de streep te krijgen, hetgeen is gelukt. De bidders van € 345.000,= hebben ook de kans gekregen om hoger te bieden, zo weet klaagster. Hierop heeft de bevriende makelaar teruggebeld met de mededeling dat hij ook furieus was maar dat op het nieuwe bod van klaagster niet zou worden gereageerd. Hierop heeft de verkoopster de woning aan klaagster verkocht. Klaagster vindt dat beklaagde de Erecode heeft gebroken. Klaagster wijst op Regel 1 waarin staat dat de makelaar zich bewust is van zijn functie in het maatschappelijk verkeer en dat hij die uitoefent naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen. Niet alleen heeft beklaagde klaagster zeer benadeeld maar tevens ook zijn opdrachtgeefster. Tevens eist klaagster langs deze weg het bedrag van € 5.000,= waarmee klaagster haar bod heeft verhoogd. Immers, klaagster had ermee kunnen volstaan het financieringsvoorbehoud in te trekken en dan was verkoopster daarmee ook direct akkoord gegaan.

*Standpunt beklaagde*



Beklaagde heeft op de klachtonderdelen verweer gevoerd als volgt:

Graag had beklaagde gezien dat beide partijen een goed gevoel hadden overgehouden aan de transactie die uiteindelijk met betrekking tot de woning tot stand is gekomen. Bij klaagster is dat kennelijk niet het geval is, maar dat neemt niet weg dat haar klacht ongegrond, éenzijdig en gevuld met aannames en onwaarheden is. Van de “duistere handelingen” waarvan zij vermoedt dat die hebben plaatsgevonden, is geen sprake geweest.

De vader van klaagster heeft tijdens de bezichtiging beklaagde gevraagd de toenmalige woning van zijn dochter te komen bekijken om die op waarde te schatten. Hierbij liet hij weten dat beklaagde voor die woning ook als verkopend makelaar aan de slag zou kunnen gaan als de woning die te koop was aangeboden door zijn dochter was gekocht. Aan dat verzoek heeft beklaagde geen gehoor gegeven om elke schijn van belangenverstrengeling te vermijden. Hierbij heeft beklaagde gekscherend gezegd dat in het geval klaagster “een miljoen” zou bieden, de kans groot zou zijn dat haar bod zou worden aanvaard. Beklaagde meent dat het hiermee voor de ouders van klaagster in één klap duidelijk was dat het zijn primaire taak was om als verkopend makelaar de belangen te dienen van de verkoopster van het appartement dat te koop werd aangeboden, en er geen mogelijkheden waren hem te beïnvloeden door hem een nieuwe opdracht in het vooruitzicht te stellen.

In het kader van de inschrijving op de woning heeft beklaagde vijf biedingen ontvangen. Daar verkoopster reeds een ander huis had gekocht, was voor haar niet alleen de hoogte maar ook de zekerheid van een bod van belang. In dat verband was een bod aantrekkelijk dat weliswaar lager was dan dat van klaagster, maar wel zonder voorbehoud en met de gewenste datum van afname, alsmede gedaan door een aankopend makelaar. Het betrof hier het bod van gegadigde 1. Voordat de verkoopster had besloten met die bidder in zee te gaan, heeft de moeder van klaagster twee keer het kantoor van beklaagde gebeld. Hierbij heeft beklaagde gezegd dat vooralsnog het bod van haar dochter niet voor aanvaarding in aanmerking kwam en dat hij geen mededelingen kon doen over de hoogte van andere biedingen. Een dag later meldde de verkoopster, die inmiddels het bod van gegadigde 1 had aanvaard, aan beklaagde dat de ouders van klaagster voor haar deur hadden gestaan, zich hierdoor overvallen had gevoeld en dat zij daarbij de hoogte had genoemd van het bod van gegadigde 1. Op vrijwel hetzelfde moment ontving beklaagde van klaagster wederom een bod van € 350.000,=, zij het zonder voorbehoud. Aangezien dit bod niet via een makelaar was uitgebracht, én klaagster nog niet zelf de woning had bekeken, besloot de verkoopster, na overleg met beklaagde, aan haar overeenstemming met gegadigde 1 vast te houden, waarop beklaagde met klaagster telefonisch contact heeft opgenomen om haar hiervan op de hoogte te stellen. De manier waarop dat gesprek is verlopen, verschilt geheel van de wijze waarop klaagster dat heeft beschreven, zo heeft beklaagde aangevoerd. De aantijging dat beklaagde furieus zou zijn geweest, is absurd. Het is klaagster geweest die geërgerd het telefoongesprek heeft beëindigd. Klaagster vroeg in dat gesprek namelijk meermaals aan beklaagde wat zij moest bieden om de woning “te hebben”, waarop



beklaagde klaagster in dat gesprek herhaaldelijk heeft uitgelegd dat er weliswaar nog geen schriftelijke – dus bindende – koopovereenkomst tot stand was gekomen, maar dat hij, beklagde, geen mededelingen over de inhoud van andere biedingen mocht doen. Beschuldigingen dat beklagde zou hebben gezegd dat zijn opdrachtgeefster in zware problemen zou komen als verkoopster het bod van klaagster zou aanvaarden, zijn volstrekt onjuist. Een dag later is verkoopster akkoord gegaan met het concept van de koopakte met gegadigde 1. Weer een dag later heeft beklagde van zijn collega vernomen dat klaagster haar bod had verhoogd naar € 355.000,=, waarop de verkoopster die collega heeft laten weten op dat bod te willen ingaan. Hierop is gegadigde 1 in de gelegenheid gesteld om zijn bod aan te passen, maar die heeft daarvan afgezien. Vervolgens is de koopakte met klaagster opgemaakt die door beide partijen is ondertekend.

Beklaagde heeft zich erover verbaasd dat hierna door klaagster de klacht is ingediend. Beklaagde vraagt zich af waarom die onvrede niet eerder is kenbaar gemaakt zodat daarover kon worden gepraat. Beklaagde verwerpt alle beschuldigingen. Beklaagde verwerpt met name het verwijt dat hij in zijn eigen belang zou hebben gehandeld. Beklaagde begrijpt dat te meer niet nu hem door de ouders van klaagster de opdracht tot verkoop van ook haar appartement in het vooruitzicht was gesteld en hij dat heeft afgeslagen. Beklaagde wijst op de door hem overgelegde verklaring van zijn collega [M.] die bevestigt dat de makelaar van gegadigde 1 geen bevriende makelaar was. Ook heeft beklagde gewezen op de e-mail van de opdrachtgeefster van beklagde waarin die de lezing van klaagster weersprekt over hoe het gesprek van haar ouders met de verkoopster is verlopen. Beklaagde heeft zijn verweer afgesloten met de opmerking dat hij al meer dan 25 jaar werkzaam als makelaar is, een goede reputatie heeft en heeft nog nooit in een klachtprocedure is verwickeld geweest.

#### *Overwegingen Raad*

In de eerste plaats overweegt de Raad dat voor zover klaagster verzoekt om een schadevergoeding van beklagde, zij in dat verzoek niet kan worden ontvangen. De bevoegdheid om over een dergelijk verzoek te oordelen is voorbehouden aan de burgerlijke rechter.

Vervolgens overweegt de Raad dat de kern van de klacht van klaagster er enerzijds op neerkomt dat haar aanvankelijke bod op de woning door beklagde op onreglementaire wijze is behandeld en op de tweede plaats dat hij bij de totstandkoming van de mondelinge overeenstemming met beklagde 1 zijn eigen belangen heeft gediend, in plaats van die van de verkoopster.

Beklaagde heeft in zijn verweer en ter zitting uiteengezet op welke wijze hij zijn opdrachtgeefster heeft geadviseerd inzake de ontvangen biedingen in het kader van de inschrijving op de woning. Daarbij heeft hij uiteengezet hoe in dat kader ook het bod van



klaagster aan de orde is gekomen, en gewogen. Op grond hiervan kan de Raad niet tot de conclusie komen dat beklaagde onreglementair heeft gehandeld.

Beklaagde heeft weersproken dat de makelaar van gegadigde 1 een bevriende makelaar is en heeft daartoe een schriftelijke verklaring van een collega overgelegd die die verklaring ter zitting heeft bevestigd. Reeds om deze reden moet ook dit klachtonderdeel als ongegrond worden gekwalificeerd, er nog vanaf gezien dat de omstandigheid dat een collega-makelaar een vriend is niet automatisch belangenverstrengeling met zich brengt.

Over de wijze waarop de gesprekken tussen enerzijds de ouders van klaagster en anderzijds klaagster zelf en beklaagde zijn verlopen, verschillen partijen van mening. De Raad kan hierover derhalve geen oordeel vellen.

Op grond van het dossier en het verhandelde ter zitting kan de Raad ook verder niet vaststellen dat beklaagde met zijn handelwijze in strijd met de Erecode of andere regels van de NVM heeft gehandeld.

De klacht is dus **ongegrond**.

## DE BESLISSING VAN DE RAAD

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat niet beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klaagster inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, B. Zuiderwijk en Mr. R. Vos, op 6 maart 2023.