



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

22010 RvT Noord

**Belangenbehartiging opdrachtgever. Onafhankelijkheid/belangenverstrengeling.  
Meldingsplicht waarde inschatting eigen woning bieders.**

*De makelaar heeft na de bezichtiging aan een gegadigde partij een bezoek gebracht teneinde een inschatting te geven van de verkoopprijs van de eigen woning van de gegadigde partij. De makelaar stelt dit te hebben gedaan omdat de gegadigde partij onzeker was over de waarde van de eigen woning. De makelaar stelt hiermee te hebben willen bewerkstelligen dat de gegadigde partij een bod zou uitbrengen en heeft naar eigen zeggen dus in het belang van zijn opdrachtgevers gehandeld. De gegadigde partij doet vervolgens het hoogste bod (met afstand) dat klagers (opdrachtgevers van de makelaar) ook aanvaardden. Klagers klagen dat de makelaar niet integer heeft gehandeld door dit bezoek aan de gegadigde partij te brengen en hen daarover niet te informeren en hen evenmin te informeren over de later aanvaarde verkoopopdracht voor de eigen woning van de gegadigde partij. De klacht wordt ongegrond verklaard.*

**NVM Noord 105**

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

---

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**de heer [M.] en mevrouw [B.],**

beiden wonende te [woonplaats],

klagers,

tegen

**de heer [X.],** lid van de vereniging,

verbonden aan [X. Makelaars B.V.]

kantoorhoudende te [woonplaats],

de makelaar.



1. Verloop van de procedure:
  - 1.1. Klagers hebben per mail van 3 februari 2022 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Raad van Toezicht Noord van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen op 28 februari 2022.
  - 1.2. Per mail van 18 maart 2022 met bijlagen heeft mr. B.J. van Dijen namens de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
  - 1.3. Ter zitting van 17 mei 2022 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
    - klager [M.] in persoon;
    - de makelaar in persoon vergezeld van zijn broer en collega [Y.].
  - 1.4. Ter zitting heeft klager [M.] een nadere schriftelijke toelichting ter hand gesteld aan de Raad. Hiervan is ter zitting een kopie verstrekt aan de makelaar.
  - 1.5. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.
2. De feiten:
  - 2.1. De Raad gaat uit van de volgende feiten.
  - 2.2. Klagers hebben ten behoeve van de verkoop van hun woning aan [adres] de makelaar als verkoopmakelaar ingeschakeld. De opdracht tot dienstverlening is op 28 september 2021 ondertekend.
  - 2.3. De makelaar heeft op twee momenten bezichtigingen ingepland, op woensdag 13 oktober 2021 van 09:30 – 12:30 uur en op donderdag 14 oktober 2021 van 14:00 – 17:00 uur.
  - 2.4. De makelaar heeft klagers tijdens de bezichtigingen via whatsapp op de hoogte gehouden van de reacties en nadien klagers per email geïnformeerd over de ontvangen biedingen en de belangrijkste voorwaarden.
  - 2.5. Na de bezichtigingsmomenten heeft de makelaar bij een van de kijkers de eigen woning bekeken om een indicatie af te geven over de hoogte van de eventuele verkoopprijs van de betrokken woning. De makelaar heeft dat gedaan omdat de betrokken kijkers onzeker waren over de waarde van de eigen woning. De makelaar heeft een waarde indicatie afgegeven en vervolgens hebben de betreffende kijkers een bod gedaan, dat uiteindelijk als hoogste bod uit de bus kwam.
  - 2.6. Ten aanzien van het bod van deze kijkers heeft de makelaar klagers als volgt geïnformeerd:

*Bod: € 465.000,00 k.k.*



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

*Ontbindende voorwaarden: ja € 300.000,00, 6 weken*

*Heeft niet op meerdere woningen geboden*

*Verkoop eigen woning: nee*

*Bouwtechnische keuring: nee*

*Anders:*

*Oplevering: maart 2022 (mag ook later)*

- 2.7. Klagers hebben uit deze informatie afgeleid dat de hoogste bidders geen eigen woning te verkopen hadden, terwijl de makelaar heeft bedoeld dat de betrokken bidders dit niet als voorwaarde voor de aankoop van de woning van klagers wilden stellen.
- 2.8. Klagers hebben de biedingen geïnventariseerd en hebben het bod van deze hoogste bidders geaccepteerd. Vervolgens is de koopovereenkomst gesloten en is de woning overgedragen.
- 2.9. Na afronding van de verkoop van de woning van klagers heeft de makelaar een opdracht tot verkoop van de woning van de kopers aanvaard.
- 2.10. De makelaar heeft ten tijde van het verkoopproces klagers niet geïnformeerd over het feit dat hij de woning van de kopers heeft bezichtigd om een waarde indicatie af te geven. Evenmin heeft de makelaar klagers geïnformeerd over het feit dat hij later de opdracht tot verkoop van de woning van kopers heeft gekregen.

### 3. De klacht:

- 3.1. De klacht komt samengevat en zakelijk weergegeven op het volgende neer. De makelaar heeft klagers niet, c.q. onjuist/onvolledig geïnformeerd over de eigen woning van kopers, over zijn bezoek aan kopers voorafgaand aan hun bieding en over het aanvaarden van een verkoopopdracht van kopers voor de eigen woning van kopers. De makelaar heeft, door zijn bezoek aan kopers voorafgaand aan hun bieding, in de transactie niet alleen de belangen van klagers behartigd, maar ook de belangen van de kopers.

### 4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar heeft naar aanleiding van de bezichtiging door kopers de eigen woning van de kopers bezocht. Hij heeft dat enkel in het belang van klagers gedaan om een vrijblijvende inschatting te maken van de verkoopprijs van de woning van kopers. De kopers hadden namelijk twee zorgen: 1) de slaapkamer voor hun kind; en 2) de waarde van hun eigen woning. De makelaar heeft met de bezichtiging en vrijblijvende waarde inschatting geprobeerd de tweede zorg weg te nemen zodat de kopers meer geneigd zouden zijn een bod neer te leggen.
- 4.3. De makelaar heeft er niet aan gedacht om dit bezoek te melden aan klagers, juist omdat hij het bezoek in het belang van klagers heeft afgelegd. De makelaar is zich



van geen kwaad bewust geweest en heeft het bezoek niet gekoppeld aan integriteit.

- 4.4. De makelaar heeft uitdrukkelijk niet met de kopers besproken welk bod zij moesten neerleggen om de woning van klagers te verwerven. Daar kon de makelaar op dat moment ook nog geen zinnig woord over zeggen omdat de biedingstermijn nog niet was verstreken. Het bod van de kopers is door kopers op eigen initiatief en zonder input vanuit de makelaar geformuleerd.
- 4.5. De opdracht van de makelaar voor klagers was reeds volbracht op het moment dat de makelaar de opdracht van de kopers aanvaardde voor de verkoop van de eigen woning van kopers. De plicht van de makelaar op grond van artikel 9 van de opdracht tot dienstverlening om klagers te informeren over het aanvaarden van een dergelijke opdracht gold dus niet meer.
- 4.6. Er is ook geen sprake geweest van een toezegging dat de makelaar de woning van kopers mocht verkopen als de kopers de woning van klagers konden kopen. Dat volgt ook uit het feit dat kopers meerdere makelaars hebben uitgenodigd om een presentatie te houden en naar aanleiding daarvan hun keuze hebben gemaakt voor de makelaar.
5. Beoordeling van het geschil:
  - 5.1. De makelaar is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 26 Flevoland. De Raad is dus bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
  - 5.2. Bij de beoordeling van de klacht stelt de Raad het volgende voorop. Uit regel 1 van de NVM Erecode volgt dat de makelaar zich bewust dient te zijn van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Hij oefent deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie waakt hij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Uit regel 2 van de NVM Erecode volgt onder meer dat de makelaar de belangen van zijn opdrachtgevers dient te beschermen en te bevorderen.
  - 5.3. De Raad oordeelt allereerst dat geen sprake is geweest van schending van de transparantie als bedoeld in artikel 9 van de opdracht tot dienstverlening, nu de makelaar de opdracht van kopers pas heeft gekregen en aanvaard nadat de opdracht van klagers was volbracht. De Raad is dan ook van oordeel dat op de makelaar niet (meer) de plicht rustte om te melden dat hij de opdracht van kopers had gekregen. De makelaar heeft naar het oordeel van de Raad ook geen regel uit de NVM Erecode geschonden door de opdracht van de kopers te aanvaarden zonder dat aan klagers te melden, nu dat pas gebeurde nadat de makelaar de opdracht van klagers had uitgevoerd.
  - 5.4. Ten aanzien van het informeren van klagers over de eigen woning van kopers en het bezoek dat de makelaar heeft gebracht aan de eigen woning van kopers, overweegt de Raad als volgt. Uit de woorden “verkoop eigen woning: nee” hebben klagers afgeleid dat kopers geen eigen woning hadden om te verkopen, terwijl de makelaar



hiermee heeft bedoeld dat kopers dit niet als voorwaarde voor de aankoop van de woning van klagers wilden stellen. Hier is dus sprake van een misverstand. Daarnaast overweegt de Raad dat het bij de verkoop van een woning met name relevant is of de bidders een voorbehoud willen opnemen voor de verkoop van de eigen woning. Immers, in dat geval zouden de kopers niet meer gebonden zijn aan de koopovereenkomst als zij hun eigen woning niet volgens het voorbehoud zouden kunnen verkopen. Zonder een dergelijk voorbehoud zouden kopers onvoorwaardelijk gebonden zijn aan de koopovereenkomst. Gelet daarop heeft de makelaar naar het oordeel van de Raad geen rekening hoeven houden met de uitleg zoals die door klagers is toegelicht en is de Raad van oordeel dat de makelaar geen tuchtrechtelijk verwijt valt te maken van het misverstand.

- 5.5. De makelaar heeft verklaard de woning van de kijkers te hebben bezocht om een vrijblijvende inschatting te maken van de verkoopprijs van de woning. De makelaar heeft dat gedaan omdat zij onzeker waren over de waarde van hun woning. De makelaar heeft het in het belang van klagers geacht om deze zorgen weg te nemen zodat de kopers meer geneigd zouden zijn een bod neer te leggen. Hoewel een belangrijk deel van de klacht waarschijnlijk voorkomen had kunnen worden door voorafgaand aan dit bezoek hiervan melding te maken aan klagers, valt hiervan naar het oordeel van de Raad geen tuchtrechtelijk verwijt te maken aan de makelaar.
- 5.6. De makelaar heeft te goeder trouw de woning bezocht om daarmee de belangen van zijn opdrachtgevers te bevorderen. Hij heeft daarmee in feite invulling gegeven aan regel 2 van de NVM Erecode. Niet is komen vast te staan dat klagers hier op enigerlei wijze nadeel van hebben ondervonden, nu de kopers – met afstand – het hoogste bod hebben gedaan.
- 5.7. Alles tezamen genomen oordeelt de Raad de klacht ongegrond.

## 6. Uitspraak:

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht in al haar onderdelen ongegrond.

Aldus gewezen te Zwolle door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, J. Weide, makelaar lid NVM en mr. M. Poelsema/lid, secretaris.

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en secretaris op 14 juni 2022.