



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-85 RvT Noord

NVM Noord 098

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

**Onderhandelingen en organisatie van open huis. Niet melden van muizenplaag.
Alleen contact met eigen makelaar van klaagster.**

Klaagster is geïnteresseerd in een woning die beklaagde in verkoop heeft. Zij bezichtigt de woning twee maal, de eerste keer alleen, de tweede keer met een eigen aankoopmakelaar. Deze acht de vraagprijs te hoog. Klaagster brengt meerdere keren een bod uit dat telkens wordt afgewezen. Op zeker moment laat klaagster een bouwkundige keuring uitvoeren omdat zij wederom een bod overweegt. Als dit bod uit blijft, organiseert beklaagde een open huis. Hierna brengt klaagster een nieuw bod uit waarna partijen het alsnog eens worden.

Na de overdracht ontdekt de aannemer van klaagster dat er sprake is van een muizenplaag. Beklaagde verklaart dat de vraag over ongedierte door de verkopers niet was ingevuld omdat zij onzeker waren in verband met de aanwezigheid van enige pissebedden en zilvertisjes. Op de vraag naar muizen of ratten hadden zij volgens beklaagde ontkennend geantwoord. De klacht van klaagster op dit punt is ongegrond. Eveneens ongegrond is de klacht over het open huis terwijl de onderhandelingen volgens klaagster nog gaande waren. Dit laatste was naar het oordeel van de raad niet meer het geval. Ook de klacht dat beklaagde niet met haar wenste te communiceren is ongegrond, waar klaagster immers een eigen makelaar had. En in een dergelijk geval hoort de communicatie via de makelaars te lopen.

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

mevrouw N.C. van W., wonende te D

klaagster,

tegen



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

de heer R. Z., aangesloten makelaar bij de vereniging,
verbonden aan G Makelaars, kantoorhoudende te B

de makelaar

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft per mail van 22 juli 2021 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 17 augustus 2021 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief/mail van 24 augustus 2021 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 20 oktober 2021 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - mevrouw N.C. van W., klagster;
 - mevrouw H. O. H., aankoopmakelaar van klagster;
 - de heer R. Z., de makelaar;
- 1.4. 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. Klagster heeft in juni 2020 de woning aan de J-singel 67 te D (hierna: “de woning”) gekocht. Klagster werd daarbij bijgestaan door haar aankoopmakelaar mevrouw H.O.H.. De verkopend makelaar, tegen wie de klacht zich richt, was de heer Z (hierna: “de makelaar”).
- 2.3. De woning stond aanvankelijk te koop voor een vraagprijs van € 385.000,--. Op 31 maart 2020 heeft klagster de woning met de makelaar bezichtigd, op 2 april 2020 nogmaals, maar nu in aanwezigheid van haar aankoopmakelaar. De aankoopmakelaar heeft de makelaar vervolgens laten weten dat zij de vraagprijs te hoog vindt en dat klagster nog even afwacht. Kort daarna heeft klagster een bod gedaan van € 305.000,--, welk bod is afgewezen.
- 2.4. Hierna is klagster bij toeval, tijdens een bezoek aan een kennis, in gesprek geraakt met mevrouw D, de eigenaresse van de woning die de verkopers hadden



aangekocht (onder voorbehoud van verkoop van de eigen woning). Klaagster heeft naar eigen zeggen toen gezegd dat zij interesse heeft in de woning, maar dat zij de prijs te hoog vindt. Mevrouw D heeft zich vervolgens tot de makelaar gewend en hem laten weten dat klaagster zich heeft uitgelaten over het afgewezen bod van klaagster en dat zij, D., hierdoor mogelijk gedupeerd zou raken.

- 2.5. Naar aanleiding hiervan heeft de makelaar telefonisch contact opgenomen met klaagster. Tijdens dit telefoongesprek heeft de makelaar gezegd niet gediend te zijn van een dergelijke handelwijze richting derden. Klaagster heeft daarop haar lezing van de toedracht van het gesprek gedeeld met de makelaar. Klaagster heeft ter zitting desgevraagd opgemerkt dat dit een zakelijk gesprek was en dat zij het goed vond van de makelaar dat hij haar hierover belde om opheldering te krijgen. De makelaar heeft tijdens het gesprek aan klaagster verteld, en dat heeft hij ter zitting bevestigd, dat hij het fijn vond om haar kant van het verhaal te horen.
- 2.6. Begin mei 2020 heeft klaagster vervolgens een bod gedaan van € 325.000,--. Ook dat bod is door de makelaar namens de verkopers afgewezen. De makelaar heeft toen aangegeven dat een bieding van minimaal € 350.000,-- nodig is om in gesprek te komen. Vervolgens heeft de aankoopmakelaar van klaagster op 18 mei 2020 een bod van € 350.200,-- onder voorbehoud van een bouwkundige keuring gedaan. De makelaar heeft gereageerd met de mededeling dat bod te zullen bespreken met de verkopers, waarna de verkopers hem hebben laten weten ook dat bod af te wijzen. De makelaar heeft dat vervolgens ook laten weten aan klaagster, waarbij is aangegeven dat de verkopers “niet op één paard wedden”. De verkopers wilden de al geplande bezichtigingen door laten gaan. Vervolgens is een open huis aangekondigd en is de vraagprijs verlaagd van € 385.000,-- naar € 379.000,--.
- 2.7. Nadien is er nogmaals contact geweest tussen de aankoopmakelaar van klaagster en de makelaar, waarbij door de makelaar een tegenbod is gedaan van € 372.500. Klaagster heeft dit tegenbod afgewezen. De makelaar is vervolgens verder gegaan met de organisatie van het open huis.
- 2.8. Op 4 juni 2020 vond desalniettemin een bouwkundige keuring plaats, omdat de aankoopmakelaar van klaagster had laten weten een serieuze bieding te overwegen. Op die dag heeft klaagster ontdekt dat er een open huis gepland stond voor 6 juni 2020. Op 5 juni 2020 heeft klaagster vervolgens alsnog een bod gedaan van € 365.000,--. Ditzelfde bedrag was op dat moment ook al door een andere gegadigde geboden, maar deze gegadigde kreeg de financiering niet tijdig rond. Uiteindelijk is er overeenstemming bereikt tussen klaagster en de verkopers.
- 2.9. Nadat overeenstemming is bereikt is er nog contact geweest over het inmeten van de kozijnen. De afspraak omtrent het inmeten is moeizaam tot stand gekomen, hetgeen vooral zijn oorzaak heeft gehad in het feit dat de bij de verkopers rondom dat



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

tijdstip een baby is geboren. Vervolgens heeft klaagster op 31 augustus 2020 een brief geschreven aan de makelaar waarin zij haar klachten ten aanzien van de makelaar beschrijft. De makelaar heeft hier niet op gereageerd.

- 2.10. Na overdracht van de woning op 14 september 2020, heeft de door klaagster ingeschakelde aannemer een muizenplaag ontdekt. Klaagster heeft extra kosten gemaakt om de problemen op te lossen, waaronder herstelkosten van de aannemer, maar ook ongediertebestrijding en vertragingskosten omdat klaagster de woning pas later kon betrekken.
- 2.11. In de vragenlijst is vraag 9g over ongedierte niet beantwoord. Desgevraagd heeft de makelaar hierover ter zitting aangegeven dat de verkopers hierover twijfelden in verband met enkele pissebedden en wat zilvervisjes. De makelaar heeft verkopers nog wel gevraagd naar de aanwezigheid van muizen, ratten en/of kakkerlakken, maar hiervan was voor zover verkopers wisten geen sprake. Klaagster heeft de makelaar hierover geen vragen gesteld voorafgaand aan de aankoop van de woning.
- 2.12. De aankoopmakelaar van klaagster heeft per brief d.d. 29 september 2020 de makelaar geïnformeerd over het feit dat gebreken zijn geconstateerd, dat nader onderzoek zal worden gedaan en dat vervolgens opnieuw contact zal worden opgenomen. De aankoopmakelaar van klaagster heeft per aangetekende brief d.d. 19 oktober 2020 de makelaar geïnformeerd over de aangetroffen zaken, de maatregelen die zijn getroffen en de kosten die daarvoor zijn gemaakt. Tevens zijn verkopers in dezelfde brief aansprakelijk gesteld voor de genoemde kosten.
- 2.13. De makelaar heeft de aansprakelijkheid namens verkopers afgewezen, waarbij hij er ook op heeft gewezen dat de verkopers ook niet in de gelegenheid zijn gesteld de schade vast te stellen en, zo deze er was, te verhelpen.
- 2.14. Klaagster heeft zich vervolgens nog tot de heer G gewend om haar beklag over de makelaar te doen. De heer G is de franchisegever van het kantoor waaraan de makelaar verbonden is. De heer G is verder niet inhoudelijk betrokken bij de zaak.

3. De klacht:

3.1. De klacht valt uiteen in de volgende onderdelen:

- a) De makelaar heeft onjuist gehandeld in het kader van de onderhandelingen en het georganiseerde open huis;
- b) De makelaar heeft onjuist gehandeld door niets te melden over de muizenoverlast;



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- c) De makelaar heeft klaagster onheus bejegend onder andere door niet in gesprek te willen gaan met klaagster, onder andere naar aanleiding van de brief d.d. 31 augustus 2020 en de claim van klaagster.

4. Het verweer:

4.1. De makelaar voert verweer.

4.2. Ten aanzien van klachtonderdeel a: Het open huis is aangekondigd op een moment dat klaagster niet in onderhandeling was met de verkopers. Het tegenbod van verkopers had klaagster afgewezen. De makelaar had toen naar eigen zeggen “de handen vrij” om verder te gaan met het open huis. Weliswaar overwoog klaagster een “serieuze” bieding en liet zij een bouwkundige keuring uitvoeren, maar dat was nog niet concreet gemaakt.

4.3. Ten aanzien van klachtonderdeel b: De makelaar heeft niet onjuist gehandeld door niets te melden over de muizenoverlast, omdat de verkopers deze niet kenden, althans de makelaar niet hebben gezegd dat hiervan sprake was. In de vragenlijst is vraag 9g over ongedierte weliswaar niet beantwoord, maar dat heeft als achtergrond dat de verkopers hierover twijfelden in verband met een enkele pissebed en zilvertisjes. De makelaar heeft verkopers wel gevraagd naar de aanwezigheid van muizen, ratten en/of kakkerlakken, maar kreeg een ontkennend antwoord.

4.4. Ten aanzien van klachtonderdeel c: De makelaar heeft er bewust voor gekozen om enkel met de aankoopmakelaar van klaagster in gesprek te gaan, omdat het contact tussen de makelaar en klaagster eerder niet prettig verliep. De makelaar heeft ook laten weten aan de aankoopmakelaar van klaagster dat hij alleen met haar in gesprek wil en niet met klaagster en heeft vervolgens ook steeds gecommuniceerd met de aankoopmakelaar.

5. Beoordeling van het geschil:

5.1. De makelaar is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad is dus bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

5.2. Ten aanzien van klachtonderdeel a: De Raad stelt voorop dat in regel 4 van de Erecode is bepaald dat een NVM-lid dat in onderhandeling is met meer dan één kandidaat voor een bepaald object, dit aan betrokkenen kenbaar dient te maken. Naar het oordeel van de Raad ligt het evenzeer op de weg van de makelaar om te communiceren over een gepland open huis indien de makelaar al in onderhandeling is met een partij. Immers, een open huis zal in het algemeen tot doel hebben



belangstelling voor een woning te wekken en biedingen te verzamelen en aldus mogelijk met meerdere partijen in onderhandeling te treden. Het open huis is in dit geval echter aangekondigd op een moment dat klaagster niet in onderhandeling was met de verkopers. Het tegenbod van verkopers had klaagster afgewezen. De makelaar was toen vrij om verder te gaan met andere biedingen, c.q. het open huis. Weliswaar overwoog klaagster een “serieuze” bieding en liet zij om die reden een bouwkundige keuring uitvoeren, maar dat was nog niet concreet gemaakt.

- 5.3. Pas op 5 juni 2020, een dag vóór het geplande open huis, heeft klaagster het uiteindelijke bod van € 365.000,-- gedaan, waarbij het verzoek was om het open huis te annuleren. Op dat moment was dus ook klaagster op de hoogte van het open huis. De makelaar heeft het betreffende bod vervolgens aan verkopers in overweging gegeven. Met deze gang van zaken zijn er tussen partijen op dat moment nog geen onderhandelingen gestart en zo dat al wel het geval zou zijn geweest, geldt dat klaagster reeds op de hoogte was van het open huis, zodat regel 4 van de Erecode niet is geschonden.
- 5.4. De Raad stelt bij de beoordeling van klachtonderdeel b voorop dat in regel 1 van de Erecode is bepaald dat het NVM-lid in zijn communicatie waakt voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. De makelaar heeft deze regel niet geschonden door niets te melden over de muizenoverlast, omdat de verkopers deze niet kenden, althans de makelaar hebben aangegeven dat hiervan geen sprake was. In de vragenlijst is de vraag over ongedierte weliswaar niet beantwoord, maar dat kent volgens de makelaar als achtergrond dat de verkopers hierover twijfelden in verband met enkele pisbedden en zilvertisjes. De makelaar heeft verkopers naar eigen zeggen wel gevraagd naar de aanwezigheid van muizen, ratten of kakkerlakken, maar hiervan was volgens de verkopers geen sprake. Zou dat anders zijn geweest, dan had het op de weg van de makelaar gelegen om hiervan melding te doen aan klaagster. Nu dat niet zo was, heeft de makelaar aldus geen onjuist beeld gegeven omtrent de woning en is derhalve ook geen sprake van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.
- 5.5. Ten aanzien van klachtonderdeel c: In regel 4 van de Erecode is bepaald dat als de wederpartij wordt bijgestaan door een eigen vastgoeddeskundige, de wederpartij uitsluitend via die deskundige wordt benaderd. In regel 8 van de Erecode is onder meer bepaald dat de NVM-makelaar tracht te voorkomen dat verschillen van mening over zijn optreden escaleren.
- 5.6. De makelaar heeft er blijkens zijn email d.d. 11 maart 2021 en zijn brief d.d. 31 mei 2021 bewust voor gekozen om enkel met de aankoopmakelaar van klaagster in gesprek te gaan, omdat het contact tussen de makelaar en klaagster eerder niet prettig verliep. De makelaar heeft dat ook laten weten aan de aankoopmakelaar van klaagster en heeft vervolgens ook steeds gecommuniceerd met de aankoop-



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

makelaar.

- 5.7. In het licht van regel 4 van de Erecode heeft de makelaar juist gehandeld, door uitsluitend met de aankoopmakelaar van klagster te communiceren. Het lijkt erop dat de makelaar met zijn bewuste keuze om enkel met de aankoopmakelaar in gesprek te gaan tevens invulling heeft willen geven aan regel 8 van de Erecode (het voorkomen van escalatie). Achteraf is duidelijk geworden dat deze werkwijze de escalatie van het geschil (juist) niet heeft voorkomen. Gelet op de uitdrukkelijke verzoeken van klagster om het gesprek aan te gaan, had de makelaar ook een andere afweging kunnen maken en het gesprek met klagster (in aanwezigheid van haar aankoopmakelaar) wel aan kunnen gaan. Hoewel de Raad van oordeel is dat de makelaar de zaak communicatief beter had kunnen aanpakken, acht de Raad dat onvoldoende om de makelaar hiervan tuchtrechtelijk een verwijt te maken.

6. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1. verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.



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

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en secretaris op: ... november 2021

mr. U. van Houten
Voorzitter

mr. M. Poelsema
Secretaris



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM