

Beweerdelijke koppelverkoop en oncollegiaal gedrag. Communicatie tussen collega-makelaars.

Klager heeft contact met mensen die overwegen hem een verkoopopdracht te verlenen. Voordat het zover komt hebben deze mensen contact met beklagde die een door hen gewenste woning in portefeuille heeft. Zij brengen een bod uit onder voorwaarde van verkoop van hun eigen woning. Daarop stelt de verkoper de voorwaarde dat zijn makelaar (beklaagde) ook de woning van de kopers in verkoop moet nemen. Klager meent dat dit onjuist en oncollegiaal is.

De raad van toezicht is van oordeel dat de door de verkoper gestelde voorwaarde niet onbegrijpelijk is. Wél is het college van mening dat de wijze van communiceren tussen de collega-makelaars beter had gekund.

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 **T. H.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te B, klager,

tegen

de heer **F. A.** aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te B, beklagde.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 17 april 2015 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de beklagde, door de NVM bij brief van 21 april 2015 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 11 mei 2015 met bijlagen heeft de beklagde verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 27 augustus 2015 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon
 - beklagde in persoon
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.

- 2.2. Klager had contact met mogelijke klanten, die overwogen klager de opdracht te gunnen om te bemiddelen bij de verkoop van hun woning.
- 2.3. Betrokkenen hebben vervolgens een bod gedaan op een woning in B, waarvoor aan beklaagde door de eigenaren een bemiddelingsopdracht ten behoeve van verkoop was verstrekt. Het bod werd uitgebracht onder voorbehoud van financiering en onder voorbehoud van verkoop eigen woning.
- 2.4. Vervolgens heeft klager opnieuw contact gehad met zijn potentiële klanten, die echter aangaven dat de verkoop van hun eigen woning diende te geschieden door bemiddeling van beklaagde, hetgeen een voorwaarde zou zijn voor het accepteren van hun bod op de woning die door bemiddeling van beklaagde te koop stond.
- 2.5. Daarop hebben deze potentiële klanten op 29 maart 2015 via funda een mailbericht aan klager gezonden, waarin ze hebben laten weten dat het door hen uitgebrachte bod acceptabel was, maar onder voorwaarde dat het kantoor van beklaagde de opdracht voor verkoop van de eigen woning zou krijgen, met het argument dat er dan uitgebreid werk van kon worden gemaakt. Het gevolg hiervan was dat betrokkenen klager geen opdracht hebben gegeven om te bemiddelen bij de verkoop van hun woning.
- 2.6. Daarop heeft klager op 31 maart 2015 een mail aan beklaagde gezonden, waarbij hij constateerde dat zijn potentiële klanten werden gedwongen hun woning bij beklaagde in de verkoop te geven, omdat zij anders niet zouden worden beschouwd als kandidaat-koper voor de woning, die zij wilden kopen. Klager heeft in zijn mailbericht aangegeven dat hij dit een slechte ontwikkeling vindt en dat het slecht is voor het aanzien van NVM-makelaars in zijn algemeenheid alsmede in strijd met de NVM Erecode.

3. **De klacht:**

- 3.1 Klager verwijt beklagde oncollegiaal handelen, doordat deze aan gegadigden voor een bij hem in de verkoop staande woning heeft gemeld dat een bod alleen acceptabel zou zijn, indien de eigen woning van deze gegadigden bij het kantoor van beklagde in de verkoop zou worden gegeven. Klager stelt vast dat hij beklagde hierop heeft aangesproken, door middel van een e-mailbericht, maar daarop geen enkele reactie heeft ontvangen, hoewel hij daarom uitdrukkelijk had gevraagd.

4. **Het verweer:**

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. Beklaagde was niet op de hoogte van het feit dat de gegadigden, die zich bij hem meldden voor de aankoop van een woning, waarvoor aan beklagde de opdracht tot bemiddeling bij de verkoop was gegeven, al eerder contact hadden gehad met klager in verband met de mogelijkheid klager in te schakelen als verkopend makelaar. Omdat de gegadigden een bod uitbrachten onder voorbehoud verkoop eigen woning en voorbehoud financiering, heeft beklagde, na overleg met en in opdracht van de eigenaar aan de gegadigden laten weten dat hun bod alleen acceptabel zou zijn als het kantoor van beklagde ook de verkoop van het pand van de gegadigden ter hand zou nemen. Met die voorwaarde hebben gegadigden op 25 maart 2015 ingestemd.
- 4.3. Naar aanleiding van het mailbericht, dat klager aan beklagde heeft gezonden, heeft beklagde contact gehad met de juridische dienst van de NVM. Daarop is hem medegedeeld dat zijn handelwijze niet in strijd zou zijn met de Erecode of enig ander NVM-reglement. Cruciaal daarbij zou zijn dat de verkoper/opdrachtgever van beklagde uitdrukkelijk zou moeten instemmen met het feit dat beklagde ook de verkoop van de woning van de gegadigden ter hand zou nemen. Beklaagde geeft aan dat dit nu juist is wat de eigenaar/opdrachtgever uitdrukkelijk wenste. Daarop heeft beklagde klager telefonisch laten weten dat zijn handelwijze niet in strijd is met de regelgeving.

5. **Beoordeling van het geschil:**

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar F. A., verbonden aan makelaarskantoor H Makelaardij O.Z. te B; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Naar het oordeel van de Raad van Toezicht is niet gebleken dat beklagde op de hoogte was van het feit dat de gegadigden voordat zij hun bod bij beklagde uit-

brachten, al contact hadden gehad met klager omtrent een mogelijke opdracht tot verkoop van hun eigen woning. Er was door de gegadigden ook geen schriftelijke opdracht aan klager verstrekt.

- 5.3. Vast staat dat de gegadigden bij beklagde een bod hebben uitgebracht onder voorbehoud van financiering en onder voorbehoud van verkoop eigen woning. Onder die omstandigheden acht de raad het niet onacceptabel dat van de zijde van beklagde de voorwaarde is gesteld dat de eigen woning van de gegadigden bij het kantoor van beklagde in de verkoop moest worden gegeven. De raad ziet in de stellingen van partijen en hetgeen ter zitting aan de orde is gesteld geen aanleiding om te twijfelen aan de mededeling van beklagde, dat het hier ging om een voorwaarde, gesteld door de opdrachtgever van beklagde.
- 5.4. In zoverre is de raad dan ook van oordeel dat er geen sprake is van overtreding van de Erecode of andere relevante regelgeving. De raad acht de klacht dan ook ongegrond. De raad hecht er wel aan om vast te stellen dat niet alleen aan de communicatievaardigheden van NVM makelaars hoge eisen mogen worden gesteld, maar dat zij als NVM-leden onderling elkaar ook welwillend hebben te benaderen. Zowel de inhoud van het mailbericht van klager d.d. 31 maart jl. als de summiere -want slechts telefonische- reactie daarop van beklagde voldoen niet aan de verwachtingen, die de raad van de onderlinge communicatie tussen NVM-leden heeft. Partijen doen er goed aan om in toekomstige gevallen ervoor te waken dat kwesties als de onderhavige door de tuchtrechter moeten worden beoordeeld.

6. **Uitspraak:**

- 6.1. verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar-lid en mr. H.R. Quint, secretaris, op 27 augustus 2015.

mr. U. van Houten
voorzitter

mr. H.R. Quint
secretaris