

Biedingsproblematiek. Gebrekkige communicatie en kantoororganisatie.

Klager voert via een eigen makelaar onderhandelingen over de aankoop van een woning. Op zijn bieding verneemt noch hij noch zijn makelaar gedurende 3 weken taal noch teken. Als hij tenslotte direct contact opneemt met de verkoper blijkt deze van niets te weten en al principe-overeenstemming te hebben bereikt met een andere gegadigde. Uiteindelijk gunt verkoper zijn woning aan klager.

Makelaar-verkoper (beklaagde) erkent dat er het een en ander mis ging. Hij was gedurende enige weken met vakantie en liet zich vervangen door een oud-NVM-makelaar. Blijkbaar heeft het ontbroken aan communicatie tussen deze oud-collega en zijn kantoormedewerkers.

De raad van toezicht rekent beklagde de gang van zaken aan.

UITSPRAAK INZAKE EEN KLACHT VAN:

De heer **J.P.C. C.**, wonende te M, hierna te noemen: "klager"

tegen:

de vennootschap onder firma **D MAKELAARDIJ**, gevestigd te M, lid van de NVM, hierna te noemen: "beklaagde"

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Klager heeft bij e-mail d.d. 29 september 2014 een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht tegen beklagde.
- 1.2 Beklaagde heeft bij brief d.d. 6 oktober 2014 verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de gewisselde stukken.
- 1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 10 april 2015 zijn verschenen:
 - klager;
 - beklagde.
- 1.5 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 inhoud van de overgelegde stukken, voorzover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2 Medio 2014 was beklagde de verkopend makelaar van de woning staande en gelegen aan de K-laan 13 te M. Op 16 juli 2014 heeft klager samen met aankoopmakelaar R Makelaardij voornoemde woning bezichtigd en bouwkundig laten keuren. Op 17 juli

2014 heeft de makelaar van klager een eerste bod uitgebracht aan beklaagde. Partijen zijn vervolgens in onderhandeling getreden waarbij er verschillende biedingen over en weer zijn gedaan. Op 7 augustus 2014 heeft de makelaar van klager een bod gedaan van € 655.000,- aan beklaagde. De makelaar van klager heeft vervolgens, ondanks diverse verzoeken daartoe, in ieder geval tot 29 augustus 2014 geen reactie ontvangen van beklaagde.

- 2.3 Uiteindelijk is klager zelf langsgegaan bij de verkopende partij en heeft de verkoper gevraagd waarom hij niet reageerde op het laatste bod van klager. Daarop gaf de verkoper aan dat hij niet op de hoogte was van de situatie van klager en dat er onderhandelingen waren geweest met een andere partij. De verkoper had reeds een concept-koopovereenkomst met voornoemde andere partij van beklaagde ontvangen. De verkoper had deze overeenkomst nog niet getekend.
- 2.4 Vervolgens heeft de makelaar van klager diverse malen getracht contact op te nemen met beklaagde. Na een week heeft klager zelf contact opgenomen met beklaagde over de gang van zaken. Daarop heeft beklaagde de verkoper per e-mail laten weten dat hij een keuze diende te maken tussen beide gegadigden. De verkoper heeft toen besloten de woning te verkopen aan klager, omdat hij de eerste in onderhandeling was.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht van klager houdt, samengevat, het navolgende in.
- 3.2 Klager is van mening dat beklaagde op meerdere punten de Erecode van de NVM niet heeft nageleefd.
Beklaagde heeft niet deugdelijk gecommuniceerd met (de makelaar van) klager. Beklaagde was vaak onbereikbaar en reageerde niet op berichten van klager of zijn makelaar.
Voorts is beklaagde gaan onderhandelen met een andere partij terwijl de verkoper reeds in onderhandeling was met klager. Beklaagde heeft verzuimd dit aan beklaagde, de andere gegadigde en de verkoper te melden.
- 3.3 Tot slot is klager van mening dat beklaagde informatie over de bezichtiging van de woning aan de K-laan te M zou hebben doorgegeven aan een derde partij waarmee klager een koopovereenkomst had gesloten voor een woning. Klager was op dat moment doende deze koopovereenkomst te ontbinden. Klager heeft hier hinder van ondervonden.

4. **Het verweer**

- 4.1 Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Beklaagde erkent dat het verkooptraject rommelig is verlopen. Dit is echter mede te wijten aan het feit dat de communicatie tussen beklaagde en de verkoper stroef verliep. Beklaagde heeft aangegeven intern gesproken te hebben over de gebrekkige communicatie en is doende met het aanbrengen van verbeteringen hierin.

- 4.3 Gedurende de periode van 7 tot 29 augustus 2014 was beklaagde met vakantie. De heer Van der W nam deze zaak voor beklaagde waar. De heer Van der W is oud-NVM makelaar en bezorgt beklaagde wel eens nieuwe opdrachten. Dat er in voornoemde periode geen reactie is gekomen op het bod van klager en zijn berichten komt volgens beklaagde door miscommunicatie tussen hem en de heer Van der W en met de collega's op kantoor van beklaagde.
- 4.4 Beklaagde heeft contact gehad met klager over de gang van zaken en heeft getracht uit te leggen dat beklaagde uitvoert wat de verkoper aan hem vraagt. Daarbij heeft beklaagde zijn excuses aangeboden voor de gang van zaken.
- 4.5 Vervolgens heeft beklaagde de verkoper gevraagd een keuze te maken tussen de gegadigden. Hierbij heeft beklaagde aangegeven dat het gebruikelijk is de woning te gunnen aan de partij die als eerste heeft geboden.
- 4.6 Beklaagde ontkent directe informatie te hebben verschaft aan een derde partij. Binnen de onderneming van beklaagde is wel het andere verkoopproces van klager besproken, echter beklaagde heeft nooit rechtstreeks informatie verstrekt aan een derde partij.

5. **Beoordeling van het geschil**

- 5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 5.2 Zoals beklaagde ook heeft erkend, is de communicatie tussen beklaagde en (de makelaar van) klager niet deugdelijk verlopen. Beklaagde was nauwelijks bereikbaar en reageerde niet of niet tijdig op berichten. In de periode tussen 7 en 29 augustus, derhalve een periode van drie weken, hebben klager en zijn makelaar zelfs geen enkele reactie ontvangen van beklaagde. Dit ondanks diverse verzoeken daartoe en toezeggingen van beklaagde.
Beklaagde was daarenboven kennelijk niet op de hoogte van wat er zich op zijn kantoor afspeelde en waar de heer Van der W mee bezig was. Dit terwijl beklaagde verantwoordelijk is voor de kantoororganisatie en op de hoogte dient te zijn van de werkzaamheden van de mensen die daar werken.
De Raad van Toezicht acht deze handelwijze van beklaagde onzorgvuldig en in strijd met hetgeen van een NVM-makelaar mag worden verwacht.
- 5.3 Uit de door klager overgelegde tijdschema's blijkt dat er tegelijkertijd is onderhandeld door (het kantoor van) beklaagde met zowel klager als de andere gegadigde. Op grond van de Erecode had beklaagde dit aan zowel de verkoper, klager als de andere gegadigde moeten laten weten. Dit heeft beklaagde verzuimd. Dit heeft tot een hele vervelende situatie geleid voor klager, de verkoper en de andere gegadigde.
De Raad van Toezicht acht dit handelen van beklaagde laakbaar.
- 5.4 Uit het voorgaande volgt dat het eerste deel van de klacht van klager zoals omschreven in randnummer 3.2 gegrond moet worden verklaard. De Raad van Toezicht zal beklaagde de maatregel van berisping opleggen.
- 5.5 Voor wat betreft de klacht van klager omtrent het verstrekken van informatie over de bezichtiging aan derden is de Raad van Toezicht van mening dat onduidelijk is gebleven

op welke wijze de informatie bij deze derde partij terecht is gekomen. De Raad van Toezicht zal dit onderdeel van de klacht dan ook ongegrond verklaren.

5.6 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Lidmaatschapszaken, de Erecode NVM en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, komt de Raad van Toezicht tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

6.1 Verklaart de klacht van klager geformuleerd onder randnummer 3.3:

- O N G E G R O N D -

6.2 Verklaart de klacht van klager geformuleerd onder randnummer 3.2:

- G E G R O N D -

6.3 Legt beklagde de maatregel op van:

- B E R I S P I N G -

6.4 Veroordeelt beklagde tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 2.200,-- exclusief btw.

Aldus gewezen te Utrecht op 26 mei tweeduizendvijftien, door de Raad van Toezicht te Utrecht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. J.B.A.M. Groenendaal, plv.-voorzitter, de heer J. Sträter, makelaar-lid, met bijstand van mr. drs. A.M.A. Canta, plv.-secretaris.