

Biedingsproblematiek. Richtlijn Centrale Raad. Beslissing verkoper. Beweerdelijk onheuse toon tegen collega-makelaar. 48-uursclausule.

Klagers hebben belangstelling voor een woning die beklaagden in verkoop hebben. Het eerste onderhandelingstraject eindigt niet in een transactie. De email die de verkopende makelaar zijn collega die voor klagers optreedt, toestuurt is kort en helder en kan niet oncollegiaal genoemd worden.

Het tweede onderhandelingstraject slaagt evenmin. De onderhandelingen verlopen stroperig. Als uiteindelijk mondeling overeenstemming wordt bereikt wil verkoopster de zogeheten 48-uursclausule inbouwen voor het geval zich een gegadigde voordoet die onvoorwaardelijk wil kopen. Dat willen klagers niet en zij stellen voor dat zij aan het eind van de week zullen beslissen om onvoorwaardelijk te kopen nadat zij met hun bank hebben overlegd. Als zich vervolgens een andere gegadigde aandient besluit verkoopster met deze in zee te gaan. Dat wordt de makelaar van klagers meegedeeld. Deze schakelen daarop een advocaat in. Op diens voorstel om overleg met verkoopster te plegen is niet ingegaan – verkoopster wenste niet meer aan klagers te verkopen.

De raad van toezicht is van oordeel dat de makelaars-verkoper zich aan de door de Centrale Raad gegeven richtlijn hebben gehouden.

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

de heer **M.E. M.** en mevrouw **J.F. B.** , wonende te P, klagers,

tegen

de heer **H. N.**, en de heer **R. P.**, aangesloten bij de Vereniging, kantoorhoudende te T, beklaagden,

1. Verloop van de procedure:
 - 1.1. Klagers hebben bij brief met bijlagen van 20 juni 2016 bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen beklaagden. De klacht is op 23 augustus 2016 doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord.
 - 1.2. Bij brief met bijlage van 27 september 2016 hebben beklaagden verweer gevoerd. Op 29 september 2016 is een door mevrouw J.P. M., opdrachtgeefster van beklaagden, getekend en geparafeerd exemplaar van het verweerschrift ingediend.
 - 1.3. De Raad van Toezicht heeft de zaak behandeld op 25 november 2016. Op de zitting zijn verschenen:

- beklaagden, vergezeld door hun opdrachtgeefster, mevrouw J.P. M.
- klagers waren met kennisgeving afwezig.

1.4. Beklaagden zijn door de Raad van Toezicht gehoord. Mevrouw M heeft desgevraagd bevestigd dat zij een exemplaar van het verweerschrift heeft getekend en geparafeerd, ten bewijze van haar instemming met het daarin gestelde.

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. Beklaagden zijn beiden als makelaar verbonden aan kantoor A te V. In die hoedanigheid hebben zij van mevrouw M opdracht gekregen om te bemiddelen bij de verkoop van de woning met grond en verdere aanhorigheden aan de Z nr 9 te D.

2.3. Klagers hebben zich tot tweemaal toe geïnteresseerd getoond in de koop van deze woning, voor het eerst in 2015 en voor de tweede maal in 2016. Klagers hebben zich beide malen laten bijstaan door een eigen makelaar, in 2015 door de heer E en in 2016 door de heer H.

2.4. In geen van beide gevallen is het tot een transactie gekomen. In 2015 werd mevrouw M vertegenwoordigd door beklagde sub 1. Klagers hebben toen na een onderhandelingstraject van aankoop afgezien. In 2016 is mevrouw M vertegenwoordigd door beklagde sub 2. Klagers hebben toen opnieuw van hun belangstelling voor de woning blijk gegeven. Hun makelaar heeft met beklagde sub 2 over de koopprijs onderhandeld. De woning is evenwel aan een andere gegadigde verkocht.

3. De klacht:

3.1. Klagers verwijten beklagde sub 1 ten aanzien van het verkooptraject in 2015 dat hij hen wisselende informatie heeft verstrekt over het object, meer in het bijzonder over de al dan niet aanwezigheid van een septic tank en asbest, alsmede over de grootte van het perceel.

Voorts verwijten klagers beklagde sub 1 dat hij in mailverkeer met hun makelaar een dreigende/dwingende toon heeft aangeslagen.

3.2. Als onderbouwing van deze klachten voeren klagers aan dat ten tijde van de gesprekken ten aanzien van de indeling van de kavel in eerste instantie alles mogelijk was maar dat deze mogelijkheden lopende de onderhandelingen steeds verder werden ingeperkt. Verder was ten tijde van de verkoop meegedeeld dat er een septic tank aanwezig was maar geen asbest. In de door beklagde sub 1 opgestelde conceptkoopovereenkomst stond evenwel vermeld dat klagers op de hoogte waren van asbesthoudende zaken in het object.

3.3. Voorts werd in de verkoopbrochure de woning te koop aangeboden met een kavel van 8200 m². Na aanpassing van de vorm van de kavel resteerde een oppervlakte van 7800 m². Klagers zijn van oordeel dat waar zij hadden ingestemd met een verkleining met 400 m², het niet reëel was een

meer/minderclausule op te nemen met een verrekenprijs van € 6,= per m2.

- 3.4. Ten aanzien van de dwingende toon wijzen klagers ondermeer op een mail van beklagde sub 1 aan hun makelaar van 30 april 2015. Beklagde sub 1 schrijft daarin: *“Afspraak is helder. Ik kan echter niets met onduidelijke afspraken. 1 houtworm zit er en zal en/of wordt geen enkel punt van discussie. Als het meevalt is het mazzel!
Verder: koopsom staat vast voor 7800 m2, elke m2 meer kost € 6,=; elke meter minder kost minder!
Hierover gaan wij niet meer in discussie”*.
- 3.5. Klagers verwijten beklagde sub 2 ten aanzien van het verkooptraject in 2016 het volgende.
- 3.6. In april/mei 2016 hebben klagers, vertegenwoordigd door hun makelaar H, opnieuw blijk gegeven van hun belangstelling voor de woning te D. Daarbij is hun identiteit niet bekend gemaakt. Tijdens de onderhandelingen die volgden hebben klagers uiteindelijk € 442.500,= geboden. De verkoopster was evenwel niet bereid verder te zakken dan € 450.000,=. Toen zich een andere gegadigde aandienende, zijn zij door beklagde sub 2 voor de keuze gesteld tussen ofwel kopen voor € 450.000,= of de verkoopster zou in onderhandeling treden met deze nieuwe gegadigde. Klagers hebben daarop ingestemd met een koopprijs van € 450.000,= met een financieel en een bouwkundig voorbehoud. De verkoopster is mondeling met deze aanvaarding en de voorbehouden akkoord gegaan. Tussen de makelaars is daarna gesproken over de opname van een 48-uursclausule. De strekking van de 48-uursclausule zou zijn dat indien zich een andere gegadigde zou aandienen, waarmee een onvoorwaardelijke koopovereenkomst zou kunnen worden gesloten, klagers 48 uur de tijd zouden krijgen om de woning onvoorwaardelijk te kopen voor de overeengekomen prijs. Indien klagers deze termijn ongebruikt zouden laten verstrijken, zou verkoopster vrij zijn de woning aan de andere gegadigde te verkopen.
- 3.7. Bij mail van donderdag 26 mei 2016 heeft de makelaar van klagers deze voorwaarden afgewezen. In plaats daarvan bood hij aan om aan het eind van de week daarop, een onvoorwaardelijke koopovereenkomst te sluiten. Klagers hadden namelijk een afspraak met hun bank voor 30 mei terwijl ook de bouwtechnische keuring voor die datum zou kunnen worden uitgevoerd. Klagers zouden eind die week definitief kunnen tekenen indien het gesprek met de bank en de bouwtechnische keuring positief zouden verlopen.
- 3.8. Beklagde sub 2 heeft pas op dinsdag 31 mei 2016 telefonisch op deze mail van 26 mei gereageerd. Hij heeft de makelaar van klagers toen meegedeeld dat de woning inmiddels aan een ander was verkocht.
- 3.9. Klagers hebben zich daarop tot een advocaat gewend. Die heeft, aldus klagers, driemaal met beklagde sub 2 gebeld. De eerste maal heeft de advocaat gevraagd of er inmiddels een koopovereenkomst met de nieuwe gegadigde was getekend. Dat was niet het geval. Vervolgens heeft de advocaat een tweede maal gebeld en gevraagd naar de koopprijs. Beklagde sub 2 heeft daarop geantwoord dat de nieuwe gegadigde had gekocht voor € 510.000,=, evenwel met 1 ha. grond extra. Vervolgens heeft de advocaat in het derde telefoongesprek namens klagers bij beklagde sub 2 een bod neergelegd van € 520.000,=. Volgens klagers heeft beklagde sub 2 dit bod direct afgewezen zonder dit met de verkoopster te overleggen omdat zij zou twijfelen aan de financiële mogelijkheden van klagers.

- 3.10. Klagers hebben daarop persoonlijk rechtstreeks telefonisch contact gezocht met de verkoopster. In dat telefoongesprek bleek hen dat de verkoopster niet door beklagde sub 2 was geïnformeerd over hun bod van € 520.000,=.
- 3.11. Op woensdag 1 juni 2016 hebben klagers hun makelaar verzocht het bod van € 520.000,= nogmaals aan beklagde sub 2 over te brengen. Dat bod werd opnieuw afgewezen met ondermeer als redengeving dat de verkoopster het idee had dat klagers de koop financieel niet rond zouden krijgen. Als rechtvaardiging voor de verkoop aan de nieuwe gegadigde heeft beklagde sub 2 naar zeggen van klagers volstaan met de mededeling dat dit verkoopster vrij stond omdat een schriftelijke koopovereenkomst ontbrak.
- 3.12. Klagers, althans hun makelaar, heeft beklagde sub 2 op 1 juni voorgesteld om met elkaar om tafel te gaan om te trachten er onderling uit te komen. Klagers verwijten beklagde sub 2 dat hij op dit bemiddelingsvoorstel niet is ingegaan.
- 3.13. Klagers zijn van oordeel dat beklagde sub 2 jegens hen klachtwaardig heeft gehandeld doordat hij zijn opdrachtgeefster onjuist over hen heeft geïnformeerd, althans over hun financiële gegoedheid, waardoor de verkoopster zich een onjuiste voorstelling van klagers heeft gemaakt. Voorts verwijten klagers beklagde sub 2 dat hij hun makelaar niet heeft geïnformeerd dat er meer dan één kandidaat was voor het object. Ook verwijten zij hem dat hij hun hoger bod van € 520.000,= niet aan verkoopster heeft doorgegeven. Tot slot vinden zij dat beklagde sub 2 laakbaar heeft gehandeld door niet in te gaan op het voorgestelde bemiddelingsgesprek.

4. Het verweer:

- 4.1. Beklagde sub 1 heeft tijdens de mondelinge behandeling als verweer aangevoerd dat van een onhebbelijke bejegening van zijn collega-makelaar geen sprake is geweest. Naar zijn zeggen hebben de verkoopbesprekingen gelopen van maart 2015 tot eind mei 2015. Volgens beklagde sub 1 verliepen deze besprekingen stroperig, waarbij klagers meermalen onaangekondigd al dan niet vergezeld van familie, het object bezochten. Verkoopster vond dit vervelend. Nadat partijen uiteindelijk overeenstemming hadden bereikt over de grootte van het perceel en een koopprijs van € 460.000,= maakten klagers bezwaar tegen de daarbij overeengekomen verrekenclausule voor een afwijkende kavelgrootte. Vervolgens hebben klagers van koop van het object afgezien.
- 4.2. Aangaande de communicatie met de collega-makelaar merkt beklagde sub 1 op dat de verkoopster de kleinere omvang van de kavel reeds had verdisconteerd in de uitonderhandelde lagere koopprijs. Om die reden heeft zij niet willen terugkomen op de uitdrukkelijk overeengekomen meer/minderclausule. De verkoopster vond dat de onderhandelingen lang genoeg hadden geduurd. Vandaar dat beklagde zijn collega dit in duidelijke bewoordingen heeft laten weten. Datzelfde geldt voor de houtworm; de verkoopster was evenmin bereid tot nader overleg over de koopprijs indien onderzoek mocht uitwijzen dat daarvan sprake was.
- 4.3. Beklagde sub 1 stelt dat aan klagers steeds correcte informatie is verstrekt over de septic tank en de aanwezigheid van asbest. Als gevolg van een omissie is in de concept koopovereenkomst per abuis de standaardclausule over asbest gehandhaafd. Beklagde is van oordeel dat deze omissie niet klachtwaardig is.

- 4.4. Beklaagde sub 1 is van oordeel dat hij steeds correct heeft gehandeld.
- 4.5. Beklaagde sub 2 voert als verweer dat de makelaar van klagers het pand op 6 april 2016 heeft bezichtigd. De makelaar zou beklagde sub 2 de week daarop laten weten wat zijn opdrachtgevers willen. Dat werd echter bijna drie weken later. Pas op 25 april 2016 liet de makelaar namens klagers weten dat het pand erg tegenviel en niet meer waard was dan € 410.000,= à € 425.000,=. Dit kwam niet in de buurt van de vraagprijs. De makelaar van klagers wilde daarom geen bieding doen. Beklaagde sub 2 heeft de makelaar op 26 april uitgenodigd toch een uiterste bieding neer te leggen. Op 28 april heeft de makelaar namens klagers € 425.000,= geboden met een aantal voorbehouden. Als reactie daarop heeft beklagde sub 2 op 2 mei de makelaar gezegd dat het object minimaal € 460.000,= moest opleveren. Volgens beklagde sub 2 verliep ook het vervolg van de onderhandelingen stroef. Uiteindelijk heeft verkoopster op 12 mei 2016 klagers een uiterste voorstel gedaan van € 450.000,=. Een reactie daarop bleef evenwel uit.
- 4.6. Op 18 mei 2016 heeft beklagde sub 2 de makelaar van klagers geïnformeerd dat zich een andere gegadigde had aangediend. Deze gegadigde was bereid onvoorwaardelijk te kopen. Aan (de makelaar van) beklagden werd daarom een uiterste termijn gegeven tot 19 mei 12.00 uur om alsnog op het voorstel van € 450.000,= in te gaan.
- 4.7. Klagers hebben dit voorstel geaccepteerd, evenwel onder het voorbehoud van financiering en uitkomst van een bouwtechnische keuring. Beklaagde sub 2 heeft naar zijn zeggen in dat telefoongesprek de makelaar van klagers om hun personalia gevraagd voor het maken van de koopovereenkomst.
- 4.8. Op 23 mei 2016 heeft beklagde sub 2 naar zijn zeggen opnieuw contact gezocht met de makelaar van klagers. In dat telefoongesprek heeft hij de makelaar meegedeeld dat de verkoopster een 48-uursclausule wenste op te nemen in de koopovereenkomst. Tevens verzocht beklagde sub 2 bij die gelegenheid nogmaals om de personalia van klagers voor het opstellen van de koopovereenkomst.
- 4.9. Op 25 mei 2016 is er opnieuw telefonisch contact tussen beklagde sub 2 en de makelaar van klagers. In dat telefoongesprek laat de makelaar van klagers weten dat zijn cliënten geen koopovereenkomst willen met een 48-uursclausule. In plaats daarvan stelt hij namens hen voor aan het eind van de week daarop een definitieve koopovereenkomst te ondertekenen zonder enig voorbehoud indien het gesprek met de bank en de bouwtechnische keuring positief zouden zijn verlopen. Partijen zijn het in dat telefoongesprek niet eens geworden. Beklaagde sub 2 stelt dat hij in dat telefoongesprek heeft gezegd in onderhandeling te gaan met de andere gegadigde.
- 4.10. Beklaagde sub 2 stelt voorts dat hij de mail van de makelaar van klagers van 26 mei 2016 eerst maandag 30 mei heeft opgepakt. Die dag lag er tevens een onvoorwaardelijke bieding van de andere gegadigde. Die andere gegadigde was bij eerdere gelegenheid door beklagde sub 2 geïnformeerd over de beoogde 48-uursclausule.
- 4.11. Na ontvangst van de onvoorwaardelijke bieding van de andere gegadigde heeft beklagde sub 2 de verkoopster voorgesteld klagers de gelegenheid te bieden om binnen 48 uur een onvoorwaardelijke koopovereenkomst te tekenen. De verkoopster liet evenwel weten daartoe niet meer bereid te zijn.

Zij wilde niet langer leveren aan klagers maar wilde met de andere gegadigde tot zaken komen.

- 4.12. Beklaagde sub 2 heeft daarop die maandag getracht telefonisch contact te krijgen met de makelaar van klagers. Dat is niet gelukt. Daardoor werd de makelaar van klagers eerst op dinsdag 31 mei geïnformeerd over het standpunt van verkoopster. Volgens beklagde sub 2 heeft hij de makelaar in dat telefoongesprek gezegd dat hij zijn opdrachtgeefster steeds volledig op de hoogte had gehouden en dat zij klaar was met de manier van communiceren en zaken doen van klagers.
- 4.13. Volgens beklagde sub 2 is hij dinsdagmiddag 31 mei door de advocaat van klagers gebeld. In het eerste telefoongesprek heeft hij haar uitgelegd hoe een en ander is verlopen. Na het tweede telefoongesprek, waarin de advocaat had laten weten dat haar cliënte alsnog wilde kopen, heeft beklagde sub 2 de verkoopster daarover geïnformeerd. Die bleef evenwel bij haar standpunt dat zij niet verder wilde met klagers en niet op een bieding van hen wilde ingaan. Zij heeft daaraan toegevoegd dat zij het ongeloofwaardig vond dat klagers na een openingsbod van € 410.000,= nu meer dan € 500.000,= wilden bieden. Beklaagde stelt dat toen de advocaat van klagers voor de derde keer belde, hij haar duidelijk heeft te kennen gegeven dat een hogere bieding geen zin had omdat zijn opdrachtgeefster niet met klagers verder wilde. Naar zeggen van beklagde sub 2 is er in dat telefoongesprek geen bieding gedaan door de advocaat.
- 4.14. Aangaande het verwijt dat beklagde sub 2 verantwoordelijk is voor een slechte verstandhouding tussen klagers en verkoopster en dat hij verkoopster onjuist zou hebben geïnformeerd over de financiële goedgeheid van klagers, merkt beklagde sub 2 op dat aan verkoopster slechts de informatie is verstrekt die hij van hun makelaar had gekregen, waaronder dat klagers een toezegging hadden van hun bank voor € 435.000,= en dat er wellicht iets meer in zat maar dat € 442.000,= echt het uiterste was.
- 4.15. Ten aanzien van de bemiddelingspoging merkt beklagde sub 2 op dat pas door het rechtstreekse contact tussen klagers en verkoopster de identiteit van eerstgenoemden bekend werd en dat dit een extra reden voor verkoopster was om van verkoop aan klagers af te zien. Een bemiddelingsgesprek gericht op overeenstemming over verkoop zou volgens beklagde sub 2 daarom kansloos zijn. Beklaagde sub 2 heeft daarom een overleg voorgesteld om de gang van zaken toe te lichten.
- 4.16. Mevrouw M, de verkoopster, heeft bovenstaande lezing van beklagde sub 2 bevestigd. Zij heeft daaraan toegevoegd dat zij zeer teleurgesteld en verbolgen was geweest over het afketsen van de koop in 2015. Naar haar zeggen wilden klagers er steeds wat bij en kwamen zij te pas en te onpas onaangekondigd langs. Vervolgens was uiteindelijk dan afgesproken om op een maandag de laatste puntjes op de i te zetten toen klagers in het weekend daaraan voorafgaand lieten weten alsnog van koop af te zien. Omdat zij onbekend was met de identiteit van klagers heeft zij hen de gelegenheid willen geven het pand voor € 450.000,= te kopen maar wel met een 48-uursclausule zodat zij van verkoop verzekerd was indien zich een andere gegadigde met een onvoorwaardelijk bod zou aandienen. Toen klagers daarmee niet akkoord gingen en de andere gegadigde daadwerkelijk een bod deed, is zij daarop ingegaan en was zij niet langer bereid aan klagers te verkopen. *“Zij hadden hun kans gehad; het had lang genoeg geduurd”*. Mevrouw M merkt op dat verkoop ook te maken heeft met “gunnen”. Ook indien klagers de andere gegadigde zouden hebben overboden, zou zij de woning niet aan hen hebben verkocht.

5. De beoordeling van het geschil:

5.1. Beklaagden zijn beide aangesloten bij de NVM zodat de Raad van Toezicht Noord NVM bevoegd is van de klachten kennis te nemen.

5.2. Ten aanzien van de klachten tegen beklaagde sub 1 stelt de Raad vast dat uit het door klagers overgelegde mailverkeer blijkt dat beklaagde sub 1 kortaf heeft gereageerd op een mail van de makelaar van klagers. Uit dit mailverkeer blijkt dat de makelaar van klagers terugkwam op onderdelen waarover reeds overeenstemming was bereikt. Dat in aanmerking nemende levert de reactie van beklaagde sub 1 geen schending op van de door makelaars jegens elkaar te betrachten collegialiteit.

5.3. Wat betreft de discrepantie tussen de aan klagers verstrekte feitelijke informatie en de voorlopige koopovereenkomst merkt de Raad op dat makelaars hun werk zorgvuldig en nauwgezet dienen uit te voeren. Niet iedere tekortkoming op dat vlak rechtvaardigt evenwel een tuchtrechtelijk verwijt. Ook in dit geval is daarvoor de tekortkoming van een te geringe ernst.

5.4. Ten aanzien van de klachten tegen beklaagde sub 2 merkt de Raad op dat de Centrale Raad van Toezicht in zijn tussenbeslissing van 26 februari 2015 (14-2543) heeft uiteengezet hoe de makelaar die optreedt voor een particuliere verkoper dient te handelen als na het bereiken van mondelinge overeenstemming over de verkoop zich vóór de schriftelijke vastlegging daarvan een nieuwe particuliere gegadigde bij hem aandient. In dat geval dient de makelaar die optreedt voor de particuliere verkoper:

“- *zijn particuliere opdrachtgever op de hoogte te brengen van het nieuwe bod van een gegadigde;*

- *zijn particuliere opdrachtgever - zoals hij mogelijk al bij het verkrijgen van de opdracht heeft gedaan - te informeren dat in juridisch opzicht de particuliere opdrachtgever niet aan de mondelinge koopovereenkomst met de eerste koper is gebonden en het de particuliere opdrachtgever op zichzelf vrij staat met de nieuwe gegadigde in onderhandeling te treden. Vervolgens heeft de NVM-makelaar met de particuliere opdrachtgever de mogelijkheden te bespreken op welke wijze op dat bod van een nieuwe gegadigde wordt gereageerd. Er zijn in beginsel drie mogelijkheden:*

- *de eerste mogelijkheid is dat de particuliere opdrachtgever ervoor kiest verder uitvoering te geven aan de mondelinge koopovereenkomst met de eerste koper en niet te reageren op het bod van de nieuwe gegadigde. De NVM-makelaar deelt dit aan de nieuwe gegadigde mede, zodat de particuliere opdrachtgever ook niet in onderhandeling met die nieuwe gegadigde treedt;*

- *de tweede mogelijkheid, welke mogelijkheid naast de eerste mogelijkheid in het algemeen de voorkeur heeft, is dat de particuliere opdrachtgever ervoor kiest op het bod van de nieuwe gegadigde te reageren en de eerste koper wordt geïnformeerd dat er een nieuwe gegadigde is met een bod - zonder de eerste koper over de hoogte van het bod en de voorwaarden waaronder dat is gedaan te informeren - en vervolgens zowel de eerste koper als de nieuwe gegadigde in de gelegenheid worden gesteld binnen een termijn een (uiterste) bod uit te brengen, waarna de opdrachtgever beslist welk bod hij aanvaardt of met welke bieder hij verder in onderhandeling wil treden. De NVM makelaar informeert de eerste koper en de nieuwe gegadigde over de beslissing van de opdrachtgever;*

- *de derde mogelijkheid is dat de particuliere opdrachtgever beslist het bod van de*

nieuwe gegadigde te accepteren zonder dat de eerste koper (en de nieuwe gegadigde) in de gelegenheid wordt/worden gesteld een (uiterste) bod te doen. In dit geval informeert de NVM makelaar de eerste koper dat er een bod van een nieuwe gegadigde is en dat de opdrachtgever hetzij met die nieuwe gegadigde in onderhandeling is getreden hetzij dat bod heeft aanvaard. Alle hiervoor genoemde mededelingen en informatie aan de opdrachtgever, de eerste koper en de nieuwe gegadigde worden door de NVM-makelaar mede ter voorkoming van misverstand, onzekerheid of geschil schriftelijk of per e-mail bevestigd.

6.11 De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat de hiervoor beschreven gang van zaken bij een consumentkoop van een tot woonhuis bestemd onroerend goed in geval de opdrachtgever een particuliere verkoper is, zoveel mogelijk aansluit bij de normering die voor NVM-makelaars geldt bij niet-consumentenkoop van woonhuizen en bedrijfsruimte en ander onroerend goed. Hiermee wordt bereikt dat voor de NVM-makelaar, zijn opdrachtgever en andere betrokkenen een zo eenduidig mogelijke normering voor de fase voorafgaand aan de definitieve totstandkoming van de koopovereenkomst wordt gegeven, hetgeen de duidelijkheid en de praktische uitvoerbaarheid van de NVM Erecode ten goede komt”.

- 5.6. De Raad zal de handelwijze van beklaagde sub 2 toetsen aan dit door de Centrale Raad van Toezicht gegeven kader.
- 5.7. Op basis van de stukken en de verklaringen van de verkoopster ter zitting staat vast dat beklaagde haar heeft geïnformeerd over de nieuwe gegadigde. De verkoopster heeft evenwel gesteld dat zij eerst klagers de gelegenheid wilde gunnen om het pand voor € 450.000,= te kopen, alvorens met deze nieuwe gegadigde in onderhandeling te treden. In overleg met de verkoopster is de makelaar van klagers daarover geïnformeerd en is hem een termijn gesteld om te kopen voor € 450.000,=. Naderhand is over de 48-uursclausule gesproken. Partijen hebben overeenstemming bereikt over het object, de prijs en de ontbindende voorwaarde maar niet over de 48-uursclausule. Evenmin ontving beklaagde sub 2 de personalia van klagers. Tot een schriftelijke vastlegging van de koopovereenkomst is het (daardoor) niet gekomen.
- 5.8. Vervolgens heeft de nieuwe gegadigde op maandag 30 mei 2016 een (onvoorwaardelijk) bod uitgebracht. Uit het door de opdrachtgever bevestigde schriftelijke verweer van beklaagde sub 2 en haar verklaring ter zitting blijkt dat zij toen heeft besloten verder te gaan met deze nieuwe gegadigde zonder klagers de mogelijkheid te geven een uiterste bod uit te brengen.
- 5.9. Beklaagde sub 2 heeft de makelaar van klagers hierover telefonisch willen informeren. Hun communicatie was tot dat moment overwegend mondeling. Dat telefonisch contact kwam op dinsdag 31 mei tot stand. Op vrijdag 3 juni heeft beklaagde sub 2 klagers schriftelijk bevestigd dat verkoopster “hoe dan ook niet met hen in zee zou gaan”.
- 5.10. Het zou aanbeveling hebben verdiend indien beklaagde sub 2 de makelaar van klagers maandag 30 mei schriftelijk zou hebben geïnformeerd over het nieuwe bod en de keuze van de verkoopster om alleen met deze nieuwe gegadigde verder te gaan. De lezingen van partijen over de feitelijke gang van zaken komen op dit punt evenwel volledig met elkaar overeen zodat klagers door het uitblijven van een directe schriftelijke bevestiging niet in hun belang zijn geschaad. In het telefoongesprek met de advocaat van klagers op dinsdagmiddag 31 mei heeft beklaagde sub 2 herhaald dat de woning was verkocht aan de andere gegadigde en dat een nieuwe bieding van klagers geen zin had, ook niet indien zij de prijs waarvoor de andere gegadigde had gekocht zouden overbieden. Ter

zitting is gebleken dat deze informatie in overeenstemming was met het standpunt van verkoopster. De Raad is daarom van oordeel dat het handelen van beklaagde sub 2 binnen de door de CRvT geschetste kaders is gebleven.

- 5.11. Van het verstrekken van andere informatie aan verkoopster dan beklaagde sub 2 van de makelaar van klagers heeft ontvangen is de Raad niet gebleken. Dat de makelaar en de verkoopster op basis van die informatie mogelijk onjuiste conclusies hebben getrokken over de financiële geïnteresseerdheid van klagers kan hen niet worden verweten.
- 5.12. Beklaagde sub 2 heeft onweersproken gesteld dat het door de makelaar van klagers voorgestelde bemiddelingsgesprek was gericht op het alsnog bereiken van overeenstemming over de verkoop van de woning aan klagers. Gezien het standpunt van de verkoopster was beklaagde sub 2 niet gehouden daarop in te gaan. De Raad constateert dat klagers niet zijn ingegaan op het tegenvoorstel van beklaagde sub 2 om in een gesprek de feitelijke gang van zaken nader toe te lichten. Ook deze handelwijze is niet klachtwaardig.
- 5.13. Op grond van het bovenstaande is de Raad van Toezicht van oordeel dat beide makelaars zich op juiste wijze van hun taak hebben gekweten en dat hen ter zake geen verwijt treft, zodat de klachten in al hun onderdelen ongegrond zijn.

6. Uitspraak:

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht de ingediende klachten in al hun onderdelen ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer, op 25 november 2016.