

Biedingsproblematiek. Duidelijk aangegeven dat eindbod verwacht werd of niet?

Klagers zijn geïnteresseerd in een door beklagde te koop aangeboden appartement. Via een eigen makelaar doen zijn verscheidene biedingen die telkens worden afgewezen via een tegenvoorstel van de kant van beklagde. Op 19 september 2013 doen klagers een bod van € 320.000 welk bod onmiddellijk wordt afgewezen; de onderhandelingen worden door beklagde beëindigd en het appartement wordt aan een derde verkocht. Klagers menen dat dit onjuist is.

Cruciaal is of de makelaar-verkoper tegen zijn collega gezegd heeft dat klagers een eindbod zouden moeten uitbrengen. Beide makelaars spreken elkaar op dit punt tegen. De raad kan niet vaststellen wie het gelijk aan zijn kant heeft en kan dan ook niet anders dan de klacht ongegrond verklaren.

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

de heer **M. VAN DE V** en mevrouw **F.C.H. VAN DE V-G** , wonende te N, klagers,

tegen

mevrouw **H. D.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te N, de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 20 september 2013 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen beklagde, door de NVM bij brief van 8 november 2013 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 6 december 2013 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 15 januari 2014 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - Klagers, de heer M. van de V en mevrouw F.C.H. van de V-G,
 - De makelaar, mevrouw H.D..
- 1.4. Ter zitting heeft de makelaar een kopie van haar onderhandelingsformulier overgelegd.
- 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 overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. De eigenaren van het appartement, met adres K nr 59 te N, hebben de makelaar opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop daarvan. De vraagprijs bedroeg € 350.000,--.
- 2.3. Klagers waren in dit appartement geïnteresseerd en hebben op advies van de makelaar zelf ook een makelaar in de arm genomen.
- 2.4. Klagers zijn in onderhandeling getreden en hebben op 3 september 2013 naar aanleiding van een bezichtiging via hun makelaar een eerste bod uitgebracht van € 300.000,--. Dit bod is diezelfde dag door de makelaar afgewezen. Vervolgens heeft een tweede bezichtiging plaatsgevonden op 9 september 2013. Naar aanleiding van deze bezichtiging zijn enkele vragen gesteld en hebben klagers op 16 september 2013 een verhoogd bod uitgebracht van € 310.000,--. Op 17 september 2013 heeft de makelaar een tegenvoorstel gedaan van € 345.000,--.
- 2.5. Op de ochtend van 19 september 2013 heeft contact plaatsgevonden tussen de beide betrokken makelaars. Rond het middaguur heeft de makelaar van klagers een bieding uitgebracht van € 320.000,--, welk bod door de makelaar is afgewezen met onmiddellijke beëindiging van de onderhandelingen. Vervolgens is ten aanzien van het onderhavige appartement een koopovereenkomst met derden tot stand

gekomen.

3. De klacht:

- 3.1 Klagers zijn van oordeel dat de handelwijze van de makelaar zich niet verdraagt met artikel 4 van de NVM Erecode, alsmede de door de makelaar gehanteerde procedure. Klagers verwijten de makelaar met name dat zij met twee partijen tegelijk heeft onderhandeld en daarmee het beginsel heeft geschonden dat de makelaar niet met meerdere partijen tegelijk mag onderhandelen. Klagers zijn van mening dat de makelaar de lopende onderhandelingen op 19 september 2013 plotseling en ontijdig heeft afgebroken, omdat zij met andere kopers in onderhandeling was of wilde treden, waardoor klagers de kans is ontnomen om nog verdere biedingen uit te brengen en het appartement te verwerven.
- 3.2 Voor klagers was niet duidelijk dat van hen op de ochtend 19 september 2013 een definitief eindbod werd verwacht, omdat er andere gegadigden waren. Als klagers dat hadden geweten, hadden zij niet volstaan met het die ochtend uitbrengen van een bieding van € 320.000,--.
- 3.3 Klagers stellen daardoor schade te hebben geleden, omdat zij de onderhavige woning erg graag hadden willen kopen. Dat blijkt ook uit het feit dat zij zelf een makelaar in de arm hebben genomen.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. Met verwijzing naar het tijdens de onderhandelingen door de makelaar steeds ingevulde onderhandelingsformulier, dat zij in de klachtprocedure heeft overgelegd, stelt de makelaar dat zij haar collega expliciet op de hoogte heeft gesteld van het feit dat op 19 september 2013 aan het begin van de middag een eindbod werd verwacht. De reden daarvoor was dat zich inmiddels andere gegadigden hadden gemeld, die zelfs ook al een bedrag hadden genoemd van € 345.000,--, maar het de makelaar niet vrijstond met de andere gegadigden in onderhandeling te treden, zolang de onderhandelingen met klagers niet waren afgerond. Op het onderhandelingsformulier is terzake vermeld: “Woensdag 19/9 Joost heeft klanten om 12.00 uur op kantoor/komt om ± 13.00 uur met eindvoorstel. Zij 19/9 € 320.000,-- → wij afgewezen”. Met “Joost” is de makelaar van klagers bedoeld.
- 4.3. De makelaar betwist uitdrukkelijk dat zij gehandeld zou hebben in strijd met artikel 4 van de NVM Erecode. Zij heeft vanzelfsprekend niet kunnen voorkomen dat een andere gegadigde in het kader van een bezichtiging al een bod uitbracht op de woning, maar zij is met die partij niet in onderhandeling getreden. Totdat zij de onderhandelingen met klagers en hun makelaar op uitdrukkelijk verzoek van de

opdrachtgever van de makelaar gestaakt hadden, omdat het gevraagde eindbod van klagers voor de eigenaar van het appartement niet acceptabel was.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar H.D., verbonden aan het makelaarskantoor R Makelaardij te N; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 23, Noord West Veluwe. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Bij de beoordeling van de klacht stelt de raad voorop dat de makelaar primair de belangen van haar opdrachtgever, niet zijnde klagers, moest behartigen. Dit geldt temeer, nu de klagers zelf een NVM makelaar hadden ingeschakeld om hun belangen te behartigen.
- 5.3. Omdat uit de overgelegde stukken, met name een mailbericht van de door klagers ingeschakelde makelaar van 20 september 2013 aan klagers blijkt dat er naar zijn mening niet gesproken is over een eindvoorstel, en zelfs wordt gesteld dat sprake zou zijn van verdraaiing van feiten, is duidelijk dat de onderhavige klacht feitelijk draait om de vraag of door de makelaar voldoende duidelijk is gesteld dat zij op woensdag 19 september 2013 van de makelaar van klagers een eindbod verwachtte. Nu daaromtrent slechts de tegengestelde lezingen van de beide betrokken makelaars ter beschikking staan, ontstaat voor de raad geen duidelijkheid over de mededelingen, die de betrokken makelaars elkaar over en weer telefonisch hebben gedaan. Hoewel dat een eenzijdig document is, en de raad daaraan om die reden geen doorslaggevende betekenis toekent, steunt het overgelegde onderhandelingsformulier de visie van de makelaar. Andere stukken, die licht op de zaak werpen, zijn niet voorhanden.
- 5.4. Klagers hebben nog aangegeven dat zij de woning buitengewoon graag wilden verwerven en daarom best bereid waren om een hoger bedrag te betalen dan hun laatste bod van € 320.000,--. Dit gegeven speelt naar het oordeel van de raad echter alleen een rol in hun verhouding tot hun eigen makelaar en niet bij de toetsing van het handelen van de makelaar.
- 5.5. Omdat door de raad met onvoldoende zekerheid kan worden vastgesteld wat nu precies tussen de beide makelaars is besproken en omdat niet is komen vast te staan dat de makelaar in strijd met de Erecode met verscheidene partijen tegelijktijd over hetzelfde object heeft onderhandeld, acht hij de klacht onvoldoende met feiten en omstandigheden onderbouwd om tot gegrondheid daarvan te kunnen concluderen.
- 5.6. De raad acht de klacht dan ook ongegrond als onvoldoende onderbouwd, respectievelijk aangetoond.

6. Uitspraak:

6.1. Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, E. Getreuer, makelaar-lid en mr. H.R. Quint, lid, secretaris, op 14 januari 2014,

mr. W.J.B. Cornelissen
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris