

## 201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

### Voorlichting/belangen niet-opdrachtgever. Particuliere (ver)koop. Verkoop aan derde na mondelinge overeenstemming.

*Klagers hebben een bod uitgebracht op een woning die beklaagde in verkoop had. Nadat het bod door de verkoper was geaccepteerd meldde zich een nieuwe gegadigde. Het pand is vervolgens aan deze nieuwe gegadigde verkocht. Klagers verwijten beklaagde dat de woning, ondanks het feit dat met hen al mondeling overeenstemming was bereikt, aan een derde is verkocht. Klagers hadden i.v.m. de aankoop al diverse kosten gemaakt en beklaagde zou onvoldoende met hen hebben gecommuniceerd.*

*De Raad constateert dat sprake is van een casus die vergelijkbaar is met zaken waarover respectievelijk de Hoge Raad en de Centrale Raad van Toezicht al richtinggevende uitspraken hebben gedaan. Toetsend aan deze uitspraken komt de Raad tot de conclusie dat de klacht dat beklaagde niet volgens de gedragscode gehandeld heeft, geen doel treft. Dit enerzijds omdat vaststaat dat er op het moment van bieding door en verkoop aan de tweede gegadigde geen schriftelijke, door klagers en de verkopers getekende koopovereenkomst was. Anderzijds omdat op het moment van bieding door en verkoop aan de tweede gegadigde nog onderhandeld werd over door klagers gestelde voorwaarden. Tussen klagers en de verkopers was nog geen volledige wilsovereenstemming bereikt over de verkoop. Dat beklaagde niet voldoende met klagers zou hebben gecommuniceerd doet daaraan niet(s) af. Dat de definitieve koopakte niet ondertekend werd valt beklaagde niet te verwijten nu dit gebeurde omdat klagers zelf nog nadere voorwaarden stelden. Dat stond hen vrij maar de consequenties van die keuze komen geheel voor hun eigen rekening. Dat beklaagde klagers "belast" heeft met de door hen genoemde kosten is niet gebleken. Bovendien is het geenszins ongebruikelijk dat dergelijke kosten met het oog op een mogelijke (ver)koop worden gemaakt. Alle onderdelen van de klacht worden ongegrond verklaard.*

## DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM

-----

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**de heer C.**

**en mevrouw C.,**

wonende aan de [adres],

klagers,

Tegen:

**de heer B.,**

verbonden aan [naam makelaarskantoor],  
gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres],  
beklaagde.

## **1. Verloop van de procedure**

- 1.1. Na voorafgaande correspondentie hebben de heer en mevrouw C., hierna verder te noemen: "klagers" bij brief van 8 mei 2017 en daarop volgend klachtformulier d.d. 20 mei 2017 een klacht ingediend tegen de heer B., hierna verder te noemen: "beklaagde".
- 1.2. De NVM Consumentenvoorlichting heeft het klachtdossier bij brief van 15 juni 2017 ter be-/afhandeling doorgezonden aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagde heeft bij brief van 1 juli 2017 een verweerschrift tegen de klacht bij de Raad ingediend. Beklaagde heeft bovendien bij brief van 3 juli aan de Raad nog kopie overgelegd van tussen hem en klagers vanaf 1 september 2016 t/m 21 april 2017 gewisselde voerde e-mails.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 11 juli 2017 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brief van 20 juni 2017 opgeroepen. Naar aanleiding daarvan zijn ter zitting verschenen en door de Raad gehoord:
  - mevrouw C., klagers;
  - de heer B., beklagde.

- 1.5. Tenslotte heeft ieder van partijen tijdens de op 11 juli 2017 gehouden zitting zijn standpunt nader mondeling toegelicht en gereageerd op vragen van de Raad.

## 2. **De feiten**

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Beklaagde was als verkopend makelaar betrokken bij de verkoop van het aan zijn opdrachtgever, wijlen de heer A., in eigendom toebehorende perceel/pand gelegen aan de [adres].
- 2.3. Klagers hebben dat perceel/pand begin september 2016 met beklagde bezichtigd, waarna onderhandelingen zijn gevolgd en klagers op 20 september 2016 een bod op het eerdergenoemde perceel/pand hebben gedaan. Dit bod werd door de opdrachtgever van beklagde afgewezen.
- 2.4. Nadat de opdrachtgever van beklagde, de heer A., ziek werd en kwam te overlijden, heeft beklagde als verkopend makelaar van de erven A. op hun verzoek opnieuw contact gelegd met klagers.
- 2.5. Naar aanleiding daarvan herhaalden klagers hun oorspronkelijk bod en werd dat bod op of omstreeks 1 november 2016 alsnog door de erven A. geaccepteerd.
- 2.6. Terwijl partijen nog onderhandelden over de (ver)koop van het pand aan de [adres] en de exacte condities daarvoor, meldden zich tijdens de "Openhuizen-dag" ook diverse andere belangstellenden voor het pand.

- 2.7. Eén van die belangstellenden heeft het perceel/pand medio januari 2017 ook herhaald bezichtigd en bij de tweede bezichtiging op 17 januari 2017 een concreet bod op het perceel/pand [adres], gedaan.
- 2.8 Naar aanleiding van dat bod hebben de erven A. het perceel/pand [adres], uiteindelijk niet aan klagers, maar aan de tweede bidder verkocht.

### 3. **De klacht**

- 3.1. In hun klachtbrief van 8 mei 2017 stellen klagers onder meer:

*“Onze klachten zijn de volgende:*

- 1) *Niet integer en ethisch handelen van dhr. B., bij een gesloten koopovereenkomst tussen koper en verkoper(s), de erfgenamen; zie voorlopige koopakte.*
- 2) *Niet nakomen van een daaruit afgeleide morele overeenkomst tussen koper en verkoper(s);*
- 3) *De kopers belasten met taxatie- en onderzoekskosten welke uit hoofde van de mondelinge koopovereenkomst zijn uitgevoerd bij het woonhuis aan de [adres]; 18 november 2016 en 22 november 2016.*
- 4) *De kopers belasten met taxatiekosten welke uit hoofde van de mondelinge koopovereenkomst zijn uitgevoerd ten behoeve van het ter verkoop plaatsen van het eigen woonhuis aan de [adres];*
- 5) *De kopers belasten met opfriskosten (additionele schoonmaak; opruim- en verfkosten) in uren en materialen ten behoeve van de verkoop van de eigen woning aan de [adres];*
- 6) *De kopers belasten met makelaarskosten ten behoeve van de verkoop van de eigen woning aan de [adres];*
- 7) *De kopers opzadelen met administratieve kosten ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire lening t.b.v. de aankoop van het woonhuis aan de [adres];*
- 8) *Het aantasten van het leefgenot door de kopers van hun eigen woning;*

9) *Het ontnemen van een toekomstdroom voor de kopers en hun kinderen.*

*Wij zijn van mening dat de handelswijze de heer B., niet volgens de interne en externe gedragscode is uitgevoerd. Uw bedrijf heeft zich naar alle waarschijnlijkheid geconformeerd aan wat in het algemeen als wel en als niet-wenselijk gedrag moet worden beschouwd. Vandaar dat wij deze klacht bij u neerleggen.*

*In alle gevallen is het verboden te handelen met voorkennis in de zin van de Wet Toezicht Effectenverkeer. Medewerkers die als makelaar, taxateur of als vastgoeddeskundige naar buiten treden, zullen hun functie deskundig en onafhankelijk van anderen moeten uitoefenen.”.*

- 3.2. Tijdens de zitting op 11 juli 2017 hebben klagers desgevraagd nog opgemerkt dat hun klacht met name is dat beklagde naar hun mening slecht, althans onvoldoende met hen heeft gecommuniceerd.

#### **4. Het verweer**

- 4.1. In zijn verweerschrift van 1 juli 2017 voert beklagde, na een chronologische weergave van de zijns inziens relevante feiten, als reactie op c.q. verweer tegen de tegen hem ingediende klacht aan:

***“Zienswijze B. ten aanzien klachten C.***

*Zoals bekend geldt er een schriftelijkheidsvereiste alvorens er een voor partijen bindende koopovereenkomst is. Er was weliswaar een mondelinge overeenstemming over de koopsom met ., maar duidelijk nog geen overeenstemming omtrent overige voorwaarden c.q. condities waaronder de overeenkomst tot stand zou komen. Tussentijds zijn verschillende malen voorwaarden aangepast.*

*B. heeft getracht met partijen snel overeenstemming te bereiken. Verkoper had te maken met overige erfgenamen die een verschillende zienswijze hadden en waar intern overeenstemming diende te komen. Verkoper (mevrouw A.) had dus tussentijds tijd nodig om aanpassingen van de*

*koopovereenkomst te bespreken. B. heeft het tekenen van de koopovereenkomst hierin zeker niet vertraagd.*

*C. heeft op eigen initiatief alvorens er een eerste concept koopovereenkomst is uitgewisseld tussen partijen, een bouwkundige keuring en taxatie laten verrichten van de woning [adres]. C. heeft bouwkundige zekerheid en financiële zekerheid gezocht alvorens te tekenen en ervoor gekozen deze niet als ontbindende voorwaarde op te nemen in een koopovereenkomst.*

*C. heeft ervoor gekozen de eigen woning in de verkoop te zetten, alvorens er een definitieve overeenstemming was bereikt over de koop van de woning [adres]. De eigen woning is aangemeld in het uitwisselingsstelsel van de NVM (naar de Raad begrijpt is daarmee "Funda" bedoeld) op 13 december 2016. Vanaf dat moment is de woning zichtbaar voor de markt.*

*De opmerking van C. dat B. niet bereid is geweest om tot een oplossing te komen van gemaakte kosten van C. weersprekt B. B. heeft C. voorgesteld de kosten specifiek voor het object [adres] (de bouwkundige keuring en taxatie) voor 50 % te willen vergoeden. C. heeft B. niet aangetoond dat gemaakte hypotheekadvieskosten niet voor de andere aangekochte woning gebruikt konden worden. B. heeft C. na zijn aanbod en afwijzing door C. gevraagd wat C. nu nog wil. Dit onverlet dat B. volgens de Juridische Dienst van de NVM hiertoe niet verplicht was.*

*Omtrent het argument dat C. heeft aangegeven dat hun een toekomstdroom is ontnomen omdat er geen andere woningen in de markt zijn die C. passen, terwijl zij al zeer geruime tijd de markt in de gaten houden en hierdoor immateriële schade hebben geleden, betwijfelt B. C. heeft immers op 10 februari 2017 al een andere woning gekocht door ondertekening van een koopovereenkomst.*

*De suggestie van C. dat B. het bod van C. heeft besproken met 2<sup>e</sup> belangstellende verwijst B. 2<sup>e</sup> belangstellende heeft op eigen initiatief een bod uitgebracht tijdens de bezichtiging. B. heeft de tweede kandidaat meerdere malen te kennen gegeven dat verkoper nog bezig is met de eerste partij.*

*B. heeft C. willen "helpen" met het uitbrengen van een nieuw bod omdat verkoop van de woning bij hem in de gunnings sfeer van C. lag. Derhalve heeft*

*B. het bod van 2<sup>e</sup> belangstellende, op verzoek van C., gecommuniceerd. B. heeft toen ook aangegeven dat dit normaliter niet te doen gebruikelijk is. Hierbij heeft B. de overweging gemaakt dat het meedelen van het bod van 2<sup>e</sup> belangstellende niet nadelig werkt tot opzichte van C.. B. heeft verkoper (mevr. A.) zelfs voorgesteld het verschil tussen beide biedingen te delen. Verkoper heeft ervoor gekozen de verkoop zakelijk te bekijken en heeft gekozen voor het hogere bod van 2<sup>e</sup> belangstellende. C. en 2<sup>e</sup> belangstellende zijn niet tegen elkaar uitgespeeld om zodoende de verkoopprijs van de woning [adres] te doen opdrijven. Uiteindelijke koopsom met 2<sup>e</sup> belangstellende is tot stand gekomen nadat C. heeft aangegeven bij het bod van € 260.000,00 te blijven.”.*

- 4.2. Tijdens de zitting op 11 juli 2017 heeft beklaagde nog opgemerkt dat hij weliswaar enig begrip heeft voor de “communicatie-klacht” van klagers, maar dat hij niettemin naar zijn oordeel correct en overeenkomstig de geldende regels heeft gehandeld.

## 5. **De beoordeling**

- 5.1. Op grond van de overgelegde stukken en daarop door partijen gegeven toelichting, stelt de Raad allereerst vast:
- i.) dat beklaagde als verkopend makelaar betrokken was bij de verkoop van een woning c.a -het perceel/pand [adres]- door een particuliere verkoper aan een particuliere koper;
  - ii.) dat door bemiddeling van beklaagde op of omstreeks 1 november 2016 tussen de verkopers -de erven A.- van die woning cv en klagers overeenstemming werd bereikt over de koopsom voor die woning c.a;
  - iii.) dat beklaagde bij email van 20 december 2016 (13.39 uur) aan klagers een concept-koopakte voorlegde, onder gelijktijdige uitnodiging voor ondertekening op 26 december 2016 om 16.30 uur;
  - iv.) dat klagers bij email van 22 december 2016 (23.40 uur) inhoudelijk op de concept-akte hebben gereageerd, waarna beklaagde bij email van 23 december 2016 (16.31 uur) een aangepaste concept-koopovereenkomst aan klagers

heeft voorgelegd;

v.) dat klagers daarop weer hebben gereageerd bij email van 24 december 2016 (12.19 uur), maar ondertekening van een definitieve koopakte op 27 december 2016 en ook nadien uitbleef;

vi.) dat door bemiddeling van beklagde op of omstreeks 17 januari 2017 door een andere gegadigde een hoger bod op het perceel/pand [adres] werd gedaan en de erven A. naar aanleiding van dat 2<sup>e</sup> bod het meergenoemde perceel/pand aan de 2<sup>e</sup> bieder/gegadigde hebben verkocht.

- 5.2. De Raad constateert aldus dat er sprake is van een casus die zowel feitelijk, als civiel– c.q. tuchtrechtelijk vergelijkbaar is met zaken, waarover respectievelijk de Hoge Raad en de Centrale Raad van Toezicht eerder al richtinggevende uitspraken hebben gedaan.
- 5.3. Enerzijds betreft dat de uitspraak van de Hoge Raad d.d. 9 december 2011 (ECLI:NL:HR: 2011:BU7412) die betrekking had, kort en zakelijk weergegeven, op een geschil over de (ver)koop van een woonhuis tussen twee particulieren. De Hoge Raad bepaalde in die zaak dat zowel de particuliere verkoper als de particuliere koper zich op artikel 7:2 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek kunnen beroepen. Dit betekent kort samengevat en zakelijk gezegd dat nóch een particuliere koper nóch een particuliere verkoper aan een mondelinge (ver)koopovereenkomst is gebonden zolang de (ver)koopovereenkomst niet schriftelijk is vastgelegd én ondertekend.
- 5.4. Anderzijds betreft dat de uitspraak van de Centrale Raad van Toezicht NVM d.d. 9 november 2015 (NVM Tuchtrechtspraak CRvT 14-2543) over een zaak waarin een makelaar die optrad voor een particuliere verkoper met een particuliere koper mondeling overeenstemming had bereikt, doch vóórdat dat in een schriftelijke overeenkomst was vastgelegd een hoger bod van een nieuwe gegadigde ontving. De Centrale Raad oordeelde in die zaak, , kort en zakelijk gezegd, dat de makelaar in dergelijk geval:
- i.) het bod van de nieuwe gegadigde éérs met zijn opdrachtgever c.q de verkoper dient te bespreken;



- ii.) zijn opdrachtgever moet informeren dat hij in beginsel niet aan de mondelinge koopovereenkomst is gebonden en dat het hem vrijstaat met de nieuwe gegadigde in onderhandeling te treden;
- iii.) met zijn particuliere opdrachtgever moet bespreken welke mogelijkheden er zijn om op het nader bod te reageren.

- 5.5. De onderhavige klacht c.q casus toetsend aan de hiervoor genoemde uitspraken van de Hoge Raad én de Centrale Raad van Toezicht NVM, komt de Raad tot de conclusie dat de algemene stelling c.q klacht van klagers dat *“.....de handelswijze (van) de heer B. niet volgens de interne en externe gedragscode is uitgevoerd”* geen doel treft.
- 5.6. Enerzijds omdat vast staat dat er op het moment van bieding door en verkoop aan de tweede gegadigde géén schriftelijke, door klagers en de erven A. ondertekende koopovereenkomst was.  
Anderzijds omdat er blijkt de stukken en toelichting daarop, op het moment van bieding door en verkoop aan de tweede gegadigde door bemiddeling van beklaagde ook nog onderhandeld werd over door klagers gestelde voorwaarden. Dus was er op dat moment tussen klagers en de erven A. nog geen volledige wilsovereenstemming bereikt over de (ver)koop en met name ook de condities daarvan.
- 5.7. De tijdens de zitting van de Raad op 11 juli specifiek geponeerde stelling c.q klacht van klagers dat beklaagde niet, althans onvoldoende met hen zou hebben gecommuniceerd, doet aan daar naar het oordeel van de Raad niet(s) aan af.
- 5.8. Uit de stukken blijkt immers dat beklaagde, binnen redelijke tijd –de Raad houdt hierbij rekening met het feit dat beklaagde optrad voor een groep erfgenamen- nádat het bod van klagers was herhaald c.q. gestand gedaan en dat bod alsnog door zijn opdrachtgevers werd geaccepteerd, aan klagers een concept-koopakte heeft voorgelegd. Naar het oordeel van de Raad was dat

een logisch en correct vervolg op de acceptatie van het bod.

- 5.9 Dat de voorgelegde concept-koopakte c.q een daarop gebaseerde definitieve koopakte niet ondertekend werd, valt beklagde niet te verwijten, nu immers uit de stukken blijkt dat dat niet gebeurde omdat klagers ná de ontvangst van de concept-koopakte zelf nog diverse (ontbindende c.q. opschortende) voorwaarden stelden.
- 5.9. Dat stond klagers op zich weliswaar vrij, maar de consequentie van hun keuze om nog voorwaarden te stellen en de voorgelegde concept-koopakte c.q een daarop gebaseerde definitieve koopakte (nog) niet te ondertekenen, komt uiteraard geheel voor rekening van klagers. Dit klemt temeer nu klagers wisten dat er na de “Open-huizen-dag” nog andere gegadigden voor het pand waren en klagers dus ook wisten, althans konden weten dat zij met/door hun keuze een zeker risico liepen.
- 5.10 Afgezien van het vorenstaande merkt de Raad nog op dat het feit dat klagers nog voorwaarden ten aanzien van de koop stelden, haaks staat op de stelling van klagers dat zij dachten dat er op 1 november 2016 al sprake was van een perfecte (ver)koopovereenkomst en die stelling derhalve weerlegt .
- 5.11. De Raad komt aldus tot de conclusie dat de door klagers In hun klachtbrief van 8 mei 2017 onder 1) en 2) omschreven onderdelen van de klacht ongegrond zijn.
- 5.12 Dezelfde conclusie trekt de Raad ten aanzien van de door klagers In hun klachtbrief van 8 mei 2017 onder 3) tot en met en 7) omschreven onderdelen van de klacht.
- Eenzijds omdat de Raad uit de stukken en ook overigens níet is gebleken dat beklagde, zoals klagers stellen, “*De kopers* (d.w.z klagers in casu)” daadwerkelijk “*belastte*” met door hen genoemde kosten.
- Anderzijds omdat die kosten voortvloeiden uit de keuze c.q het handelen van klagers zélf. Bovendien is het naar het oordeel van de Raad ook geenszins

ongebruikelijk dat er met het oog op een mogelijke koop c.q verkoop van een onroerende zaak kosten als genoemd in de klachtbrief van 8 mei 2017 onder 3) tot en met en 7) omschreven onderdelen van de klacht worden gemaakt.

5.13. Op grond van bovenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten en de Erecode NVM, komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak.

## 6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- verklaart de klacht **ongegrond**

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, Voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris en aldaar op 22 augustus 2017 ook ondertekend door de Voorzitter en de Secretaris van de Raad voornoemd.

mr. F.F. Stiekema,  
Voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun,  
Secretaris