

## **Informatie aan niet-opdrachtgever. Ongepast optreden. Optie en bod.**

*Klager was geïnteresseerd in een woning die beklaagde in verkoop had. Klager heeft verschillende biedingen uitgebracht maar de woning is uiteindelijk voor een iets hoger bedrag dan door klager was geboden, aan een derde verkocht. Klager verwijt beklaagde dat hij op verschillende punten tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft.*

*De Raad overweegt dat beklaagde geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt van het feit dat het niet tot de mogelijkheden behoorde om een bezichtiging buiten de reguliere kantooruren te plannen. Ook m.b.t. de overige door klager gemaakte verwijten kan niet worden vastgesteld dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft. Ten overvloede wordt hierbij nog overwogen dat het uitbrengen van een bod de makelaar op geen enkele wijze tot het uitbrengen van een tegenbod verplicht.*

### **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad heeft kennis genomen van een klacht d.d. 21 juni 2013 van de heer D., wonende te A., hierna te noemen: klager, gericht tegen de heer [X], makelaar verbonden aan de makelaardij-onderneming [naam makelaarskantoor] te A., hierna te noemen: beklaagde. Deze klacht is bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging ingediend op 10 november 2013. Beklaagde heeft op deze klacht geantwoord aan de Raad bij brief van 10 februari 2014. Vervolgens heeft klager gerepliceerd bij e-mail van 19 februari 2014, waarna beklaagde heeft gedupliceerd bij brief van 6 maart 2014.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 16 april 2014. Klager is daarbij in persoon verschenen. Beklaagde is eveneens in persoon verschenen, vergezeld door [Y], tevens lid van de Vereniging en de Makelaarsvereniging Amsterdam.

### **DE FEITEN**

Beklaagde heeft opgetreden als verkopend makelaar met betrekking tot het appartementsrecht met het adres [.....], inclusief twee parkeerplaatsen, hierna te noemen de woning. De eigenaar van de woning, tevens hypotheekgever, was onder bewind gesteld waardoor voor verkoop de goedkeuring van de Rechter-Commissaris was vereist. Beklaagde werkte in opdracht van zowel de bewindvoerder van de eigenaar van de woning, tevens hypotheekgever, als de [naam bank], hypotheeknemer van de woning, hierna te noemen de bank. De vraagprijs voor de woning was € 179.000,=.

Op 16 september 2013 heeft klager de woning bezichtigd. Daarbij was namens beklaagde aanwezig de heer [Y].

Per e-mail van 26 september 2013 heeft de heer O., partner van klager, een bod op de woning uitgebracht van € 125.000,= met onder meer een financieringsvoorbehoud. Hierop heeft beklaagde per e-mail van 26 september 2013 klager laten weten dat het bod was verworpen gelet op de hoogte daarvan.

Per e-mail van 15 oktober 2013 heeft klager zijn bod herhaald. Hierop heeft per e-mail van 15 oktober 2013 beklagde klager laten weten dat het bod wederom aan zijn opdrachtgever was voorgelegd en afgewezen.

Op 15 oktober 2013 is tussen klager en beklagde eveneens een telefoongesprek gevoerd. Hierbij is door klager een bod van € 130.000,= gedaan dat direct door beklagde is afgewezen. In aansluiting op dit telefoongesprek heeft beklagde klager per e-mail laten weten besloten te hebben van verder contact met klager af te zien.

Op 15 oktober 2013 heeft klager tevens telefonisch contact gezocht met de bank. Op 17 oktober 2013 heeft klager de bank een bod van € 135.000,= gedaan, gevolgd door een eindbod op 18 oktober 2013 van € 145.000,=, met ontbindende voorwaarden.

Op 23 oktober 2013 is door een derde aan beklagde een bod van € 146.500,= zonder ontbindende voorwaarden voorgelegd, welk bod door de Rechter-Commissaris is aanvaard na een positief advies door de bewindvoerder.

## **DE KLACHT**

Klager heeft een aantal klachten naar voren gebracht die naar aanleiding van het verhandelde ter zitting als volgt nader zijn bepaald:

1. Beklaagde was slecht bereikbaar en heeft niet althans onvoldoende snel gereageerd op de door klager ingesproken voicemails teneinde een afspraak voor een bezichtiging te maken, waarna vervolgens beklagde niet bereid bleek buiten werktijden een afspraak voor een bezichtiging te willen maken.
2. Bij de bezichtiging was beklagde niet persoonlijk aanwezig en heeft hij zich door een ondeskundige medewerker laten vervangen.
3. Beklaagde wenste niet met klager te onderhandelen zonder dat klager een aankopend makelaar zou hebben aangesteld.
4. Beklaagde heeft zijn opdrachtgevers benadeeld doordat hij enerzijds niet bereid was klager een tegenbod te doen waardoor werd verzuimd de woning te kunnen verkopen voor een hogere prijs dan waarvoor feitelijk uiteindelijk is verkocht, en anderzijds, zo vermoedt klager, dat beklagde voornemens was de woning door een opkoper te doen verwerven met het oog er zelf beter van te worden.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

## **VERWEER**

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

## **DE BEOORDELING**

Ten aanzien van de klachtonderdelen 1, 2 en 3:

Klager heeft voren gebracht dat, nadat hij de woning op Funda had gezien, onmiddellijk beklagde heeft gebeld maar niet eerder dan na drie dagen diens voicemail te hebben ingesproken

telefonisch contact met beklaagde verkreeg. Daarbij bleek klager dat beklaagde niet bereid was om in de avond of het weekeinde, waar de voorkeur van klager naar uitging, een bezichtiging te plannen. Uiteindelijk heeft niet eerder dan na anderhalve week een bezichtiging kunnen worden gepland. Hierbij is beklaagde niet persoonlijk aanwezig geweest terwijl zijn vervanger liet weten geen makelaar te zijn en uitsluitend ter plaatse was om de deur te kunnen openen. Verder verwijt klager beklaagde dat hij niet verder met klager wilde onderhandelen zonder dat klager een aankoopmakelaar in de arm nam. Beklaagde heeft dit meerdere malen naar voren gebracht terwijl beklaagde wist dan wel heeft moeten weten dat klager ook zonder makelaar als een serieuze koper moest worden beschouwd. Immers, bij de bezichtiging was namens klager een aannemer aanwezig terwijl bovendien klager reeds meerdere woningen in eigendom heeft verworven. Klager heeft in zijn toelichting op deze klachtonderdelen benadrukt dat de stelling van beklaagde dat hij, klager, tijdens het telefoongesprek van 15 oktober 2013 beklaagde zou hebben bedreigd, zonder meer moet worden bestreden. Het is juist dat klager daarbij emotioneel is geweest, maar een bedreiging zou klager nooit uiten, en is bovendien onwaarschijnlijk nu dergelijk gedrag niet overeen zou stemmen met de beroepsmatige functie die klager uitoefent.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat indien een voicemail van zijn kantoor wordt ingesproken, altijd direct wordt geprobeerd om contact op te nemen en zo nodig een afspraak in te plannen. Mocht één van de makelaars niet telefonisch bereikbaar zijn, dan wordt tijdens normale kantoor tijden door een medewerker de telefoon opgenomen. Van deze handelwijze werd niet afgeweken in de periode dat klager beklaagde telefonisch benaderde voor een bezichtiging. Verder bevestigt beklaagde dat klager de woning wenste te bezichtigen in de avonduren of in het weekeinde maar dat dit, gelet op de agenda en werktijden van beklaagde, nu eenmaal niet op korte termijn tot de mogelijkheden behoorde. Beklaagde heeft in dit verband naar voren gebracht meerdere dagen en tijdstippen voor een bezichtiging aan klager te hebben voorgelegd gedurende reguliere kantoor tijden waardoor uiteindelijk, in overleg met klager, een bezichtiging kon worden geagendeerd op 16 september 2013. Die bezichtiging is verricht door makelaar [Y] die sedert 1972 makelaar is en tijdens de bezichtiging over alle informatie aangaande de woning beschikte die op dat moment vereist was. Op grond daarvan is beklaagde van mening dat de bezichtiging voldeed aan de daaraan te stellen eisen. Verder is juist, zo heeft beklaagde bevestigd, dat hij in zijn e-mail van 26 september 2013 waarin gemotiveerd het bod van klager van € 125.000,= werd afgewezen tevens klager heeft geadviseerd een deskundige zoals een makelaar in de arm te nemen die klager kon adviseren en verder begeleiden. Eén en ander had als achtergrond dat het bod van klager ongebruikelijke voorbehouden kende, te weten dat de woning vrij van schuld en huurders diende te zijn. Hierbij heeft beklaagde louter het belang van klager op het oog gehad, zonder verdere bijbedoelingen.

Beklaagde wenst toe te lichten dat klager in het met hem gevoerde telefoongesprek van 15 oktober 2013 meteen een agressieve toon aansloeg. Nadat beklaagde het door klager in dat gesprek uitgebrachte bod van € 130.000,= gemotiveerd afwees, eiste klager van beklaagde dat hij een tegenbod zou uitbrengen. Doordat dit gepaard ging met onder meer het dreigement dat klager bij beklaagde wel even langs zou komen, heeft beklaagde klager laten weten hiervan niet gediend te zijn en een einde aan het gesprek gemaakt. Vervolgens heeft beklaagde klager bevestigd geen verder contact met klager op prijs te stellen. Beklaagde meent dat hem op grond van dit alles geen verwijt kan worden gemaakt.

De raad overweegt met betrekking tot deze klachtonderdelen als volgt.

Voor de Raad is niet komen vast te staan dat beklaagde op de telefonische verzoeken van klager om de woning te kunnen bezichtigen niet dan wel onvoldoende voortvarend is teruggebeld nadat

hij de voicemail van beklaagde had ingesproken. De Raad is verder van mening dat beklaagde in dezen geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt dat het niet tot de mogelijkheden behoorde om een bezichtiging buiten reguliere kantoortijden in te plannen.

De Raad stelt vast dat door beklaagde is erkend dat hij niet bij de ingeplande bezichtiging aanwezig was, terwijl voor de Raad evenzeer is komen vast te staan dat beklaagde zich daarbij heeft doen vertegenwoordigen door een andere daartoe gekwalificeerde makelaar die beschikte over de noodzakelijke gegevens, te weten de heer [Y]. Over de gang van zaken tijdens de bezichtiging heeft laatstgenoemde makelaar ter zitting een toelichting gegeven. Op grond hiervan kan de Raad niet tot de conclusie komen dat het verloop van de bezichtiging tot een verwijtbare nalatigheid aan de kant van beklaagde heeft geleid.

Hetzelfde geldt voor wat betreft het verwijt dat beklaagde wilde dat klager een makelaar in de arm zou nemen. De Raad concludeert op grond van de stukken dat het niet meer dan een advies van beklaagde aan klager betrof welk advies klager niet gehouden was op te volgen.

Wat betreft de door beklaagde gestelde bedreigingen door klager stelt de Raad vast dat hieromtrent de meningen van partijen uiteenlopen. Daar een en ander de beoordeling van deze klachtonderdelen niet in de weg staat, laat de Raad dit verder onbesproken.

Deze klachtonderdelen zijn derhalve **ongegrond**.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel 4:

Klager heeft toegelicht naar aanleiding van het telefoongesprek van 15 oktober 2013 met beklaagde telefonisch contact te hebben gezocht met de bank. De medewerkster van de bank heeft daarbij klager op de hoogte gesteld van het feit niet op de hoogte te zijn van enig bod van klager. Klager heeft tijdens dat telefoongesprek tevens laten weten bereid te zijn een maximumbedrag van € 150.000,= te willen betalen voor de woning. De medewerkster van de bank heeft toen laten weten dat klager een bod per e-mail moest doen en dat dit serieus in behandeling zou worden genomen. Uiteindelijk heeft klager bij de bank een bod van € 145.000,= uitgebracht, om na enige tijd tot zijn grote verbazing te vernemen dat de woning was verkocht aan een derde voor € 146.500,=. Klager is van mening dat nu zijn bod van € 135.000,= niet werd aanvaard, noch een tegenbod aan klager is gedaan terwijl de woning uiteindelijk voor € 146.500,= is verkocht, van eerlijkheid geen sprake kan zijn geweest. Immers, het laatste bod van klager was slechts € 11.500,= (1500,= ? NVM) lager dan de uiteindelijke koopprijs. Klager heeft het idee dat beklaagde reeds lang zelf een koper op het oog had en er daarom belang bij had de vraagprijs zo laag mogelijk te houden. Wat betreft de omstandigheid dat het bod van de derde als voordeel voor de opdrachtgevers van beklaagde had dat dit geen financieringsvoorbehoud kende, ziet klager hierin een bevestiging van zijn verdenking jegens beklaagde. Een normale koper van de onderhavige woning zou nooit zonder financieringsvoorbehoud tot koop willen overgaan, zo meent klager. Op grond van dit alles heeft beklaagde, zo meent klager, zijn opdrachtgevers benadeeld.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat alle biedingen die hij heeft ontvangen met betrekking tot de woning met zijn opdrachtgevers zijn besproken. Ten tijde van het tweede bod van klager was reeds een hoger bod van een andere gegadigde ontvangen dat was afgewezen. Naar aanleiding van het telefoongesprek van 15 oktober 2013 is er geen contact meer met klager geweest. Beklaagde kan overigens bevestigen van de bank te hebben vernomen dat klager had

gezegd eventueel bereid te zijn € 150.000,= te willen betalen. Vervolgens heeft de bank klager in de gelegenheid gesteld een eindvoorstel te doen hetwelk weliswaar € 145.000,= betrof, maar van voorbehouden was voorzien. Toen vervolgens van een derde het bod van € 146.500,= werd ontvangen, was dit bod weliswaar niet aanzienlijk hoger dan dat van klager, maar wel zonder voorwaarden. Dat is de achtergrond waarom de bewindvoerder en vervolgens ook de rechter-commissaris hiermee akkoord zijn gegaan. Daarmee was de woning voor klager niet meer beschikbaar. Voor het overige verwerpt beklagde alle aantijgingen van klager.

De Raad stelt vast dat op enig moment klager contact heeft opgenomen met de bank om uiteindelijk bij de bank een voorwaardelijk bod uit te brengen. Vervolgens heeft de bank via beklagde een hoger bod ontvangen zonder voorwaarden dat uiteindelijk tot aanvaarding heeft geleid. De Raad ziet niet in op grond waarvan beklagde hierin een tuchtrechtelijk verwijt aan het adres van beklagde kan lezen.

Ten overvloede overweegt de Raad dat het uitbrengen van een bod op geen enkele wijze voor de makelaar tot het uitbrengen van een tegenbod verplicht. Nu ook verder de Raad niet is gebleken van enig tuchtrechtelijk laakbaar handelen of nalaten van beklagde, is eveneens dit klachtonderdeel **ongegrond**.

## **DE BESLISSING**

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M., Mr J.P. Harseler, Mw Mr L.C. Klein, G.W. Bakker, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 16 april 2014, ondertekend op 16 april 2014.

Mr J.P. Harseler,

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein