



19-24 RvT Oost

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Informatie aan niet-opdrachtgever. Niet c.q. te laat beantwoorden van vragen. Onvoldoende informatie over de toewijzingsprocedure na inschrijving.

Beklaagde trad op als verkopend makelaar van een aantal tot hetzelfde project behorende boerderijen. Klagers hebben zich voor de aankoop van één van deze boerderijen ingeschreven maar de boerderij werd uiteindelijk aan een ander toegewezen. Klagers verwijten beklaagde dat hij niet op hun verzoek om uitleg over de procedure heeft gereageerd en stellen daarnaast dat zij door beklaagde niet juist over de toewijzingsprocedure zijn geïnformeerd.

De Raad stelt vast dat beklaagde te laat op de vragen en klachten van klagers heeft gereageerd en dat hij daarvoor zijn excuses heeft aangeboden. Het eerste onderdeel van de klacht is gegrond maar de Raad acht het verzuim gezien de erkenning van beklaagde op dit punt, onvoldoende voor een tuchtrechtelijke veroordeling. Het is de Raad onvoldoende duidelijk welke criteria door beklaagdes opdrachtgever zijn gehanteerd bij de toewijzing van de boerderijen. Op het inschrijfformulier staat uitdrukkelijk vermeld dat het invullen en indienen van een inschrijfformulier vrijblijvend is en geen recht geeft op toewijzing van de woning. Ook is aangegeven dat aan de inschrijving geen rechten kunnen worden ontleend. Nu bovendien de toewijzing kennelijk door de verkoper buiten de makelaar om is gedaan, acht de Raad het tweede onderdeel van de klacht ongegrond. Het heeft de Raad wel hogelijk verbaasd dat beklaagde, die als enige belast was met de verkoop van de woningen uit dit project, niet weet hoe de toedelingsprocedure bij de opdrachtgever is verlopen.

Beslissing van 6 maart 2019

Inzake de klacht van

1. de heer [A]
2. mevrouw [B],
wonende te M.,
klagers,

tegen

de heer [X],

kantoorhoudende te A.,
beklaagde.

In deze beslissing zullen klagers gezamenlijk '[A] c.s.' worden genoemd, klager sub 1 '[A]' en klager sub 2 '[B]'. Beklaagde zal '[X]' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klacht van 15 juli 2018 met bijlagen;
- de e-mail van 24 juli 2018 van [X] aan [A] c.s.;
- de e-mail van 20 augustus 2018 van [A] c.s. aan [X];
- het verweer van [X] van 15 oktober 2018.

De mondelinge behandeling zou aanvankelijk plaatsvinden op 9 november 2018. Verschenen is [X]. [A] c.s. hebben op 9 november 2018 meegedeeld door ziekte verhinderd te zijn de zitting bij te wonen.

Op 9 november 2018 heeft [X] de volgende stukken overhandigd:

- inschrijfformulier [naam van het betreffende project] (blanco);
- prijslijst [naam project];
- brief inzake start verkoop [boerderijen] d.d. 31 mei 2018.

Partijen zijn opnieuw uitgenodigd voor een mondelinge behandeling, die heeft plaatsgevonden op 5 februari 2019. Verschenen zijn: [A], [B] en [X].

2. De feiten

- 2.1 [Makelaarskantoor Y] is opgetreden als enig verkopend makelaar inzake de begeleiding en de verkoop van woningen op het project "[naam]" te A. [X] is op dit makelaarskantoor werkzaam als makelaar.
- 2.2 In het kader van de verkoop zijn er twee open dagen geweest: één algemene open dag en één open dag die speciaal betrekking had op de verkoop van de [boerderijen]. Op beide dagen waren medewerkers van het makelaarskantoor aanwezig om vragen van geïnteresseerden te beantwoorden.

- 2.3 [A] c.s. waren geïnteresseerd in de aankoop van een [boerderij]. Zij hebben daarover meerdere malen contact gehad met het makelaarskantoor.
- 2.4 [A] c.s. hebben een "Inschrijfformulier [naam van het project]" ingevuld, op 10 juni 2018 ondertekend en toegezonden aan het makelaarskantoor. De inschrijftermijn sloot op maandag 11 juni 2018 om 12.00 uur.
- 2.5 Het inschrijfformulier vermeldt onder punt 5:

"Spelregels en reservering en koop/procedure

- *Het invullen en indienen van dit inschrijfformulier is vrijblijvend en geeft geen recht op toewijzing van een woning;*
 - *Er mag slechts één formulier per toekomstig huishouden worden ingeleverd;*
 - *Alleen originele en volledig ingevulde inschrijfformulieren worden in behandeling genomen;*
 - *Aan de inschrijving kunnen geen rechten worden ontleend;*
 - *Optant kopers realiseren zich dat [nummers] en [nummer] Rijksmonumenten betreffen waarbij een omgevingsvergunning benodigd is om tot verbouw over te gaan;*
 - *De inschrijfperiode eindigt op maandag 11 juni 2018 om 12.00 uur;*
 - *De tijdige inlevering van uw inschrijfformulier die per post wordt verzonden is voor uw eigen risico;*
 - *Toewijzing van de woningen zal plaatsvinden in week 24, 2018;*
 - *Als u in aanmerking komt voor een door u gekozen woning wordt u telefonisch benaderd voor het maken van een afspraak;*
 - *Over de toewijzing wordt niet gecorrespondeerd."*
- 2.6 Enkele uren na het sluiten van de inschrijftermijn ontvingen [A] c.s. telefonisch bericht van een medewerker van het makelaarskantoor, dat aan hen geen [woning] was toegewezen. Verder werd hen meegedeeld, dat er geen loting had plaatsgevonden, zoals eerder aan [A] c.s. was meegedeeld. Volgens de medewerker zou bij die keuze de financiële onderbouwing en de uitwerking van verbouwingsplannen een rol hebben gespeeld. [A] c.s. hebben gevraagd om herziening van de procedure, omdat deze naar hun mening op een onjuiste wijze was verlopen.
- 2.7 Op 12 juni 2018 ontvingen [A] c.s. een e-mail die aan alle inschrijvers aan wie geen woning was toegewezen, is verzonden, waarin werd meegedeeld dat zij niet in aanmerking kwamen voor de vervolgpprocedure met betrekking tot de mogelijke aankoop van een [boerderij].
- 2.8 [A] c.s. hebben op 14 juni 2018 schriftelijk geprotesteerd tegen de procedure rondom de verkoop van [boerderijen] aan de [adres]. Daarop is niet gereageerd door het makelaarskantoor.

2.9 Op 25 juni 2018 hebben [A] c.s. gerappelleerd en verzocht om een reactie vóór zaterdag 30 juni 2018 bij gebreke waarvan zij contact op zouden nemen met de klachtencoördinator van de NVM.

2.10 Op 2 juli 2018 heeft [X] per e-mail aan [A] c.s. onder meer het volgende meegedeeld:

“Hierbij bevestigen wij de ontvangst van uw brief die wij hebben voorgelegd en besproken met onze opdrachtgever.

Wij betreuren dat er een verkeerd beeld is ontstaan, echter zijn ons inziens de inschrijvingsmogelijkheden en voorwaarden helder vermeld op het inschrijfformulier. En deze zijn dan ook door de opdrachtgever gehanteerd.

Over de uiteindelijke toewijzing wenst onze opdrachtgever niet te communiceren.

Daarnaast kunnen wij u melden dat alle te koop aangeboden [boerderijen] inmiddels definitief verkocht zijn.

Nogmaals, het betreurt ons dat er een verkeerd beeld is ontstaan, dit is zeker niet onze intentie geweest.”

2.11 [A] c.s. hebben op 15 juli 2018 een klacht ingediend bij de Klachtencoördinator NVM over het verloop van de procedure en de volgens hen niet rechtmatig verlopen toewijzing van de [boerderijen] aan kopers.

2.12 Op 24 juli 2018 heeft [X] aan [A] c.s. meegedeeld dat een reactie op de klacht in verband met de vakantieperiode verwacht kan worden in de week van 13 augustus 2018.

2.13 Op 20 augustus 2018 hebben [A] c.s. een rappel gezonden, omdat zij geen reactie hadden ontvangen.

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in. De klacht valt in twee onderdelen uiteen:

- [A] c.s. hebben herhaaldelijk gevraagd om uitleg over de procedure, maar daarop geen reactie gekregen (onderdeel 1).
- [X] heeft [A] c.s. niet juist geïnformeerd over het toewijzingsproces. Daarnaast is het toewijzingsproces gewijzigd nadat [A] c.s. zich hebben ingeschreven voor de aankoop van een [boerderij] (onderdeel 2).

3.2 [X] voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. De snelheid van reageren verdient niet de schoonheidsprijs. De opdrachtgever heeft de woningen toegewezen en de procedure bepaald. Het makelaarskantoor heeft hier

niets mee te maken gehad. Er is niet geloot. Het was niet noodzakelijk om een motivatie, een ontwerpplan of financiële onderbouwing aan te leveren. De inschrijfformulieren zijn door het makelaarskantoor verzameld en vervolgens doorgestuurd aan de opdrachtgever. Het is [X] niet bekend welke procedure de opdrachtgever heeft gevolgd en op basis waarvan de opdrachtgever de keuze voor bepaalde kopers heeft gemaakt. Het makelaarskantoor heeft ervoor gekozen om telefonisch contact op te nemen met de afgewezen inschrijvers, omdat het als niet gepast werd gevonden om de inschrijvers uitsluitend per e-mail te laten weten dat zij waren afgewezen.

- 3.3 Op de stellingen van klager en beklagde, voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Regel 1 van de NVM Erecode houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar de kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.
- 4.2 De Raad dient te beoordelen of [X] deze norm heeft geschonden. Deze klacht komt er, zakelijk weergegeven, op neer dat [X] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat hij artikel 1 van de Erecode heeft overtreden. De Raad zal de onderdelen afzonderlijk behandelen.

Onderdeel 1

- 4.3 [X] heeft erkend, dat hij te laat heeft gereageerd op de vragen en klachten van [A] c.s. en heeft daarvoor zijn excuses aangeboden. De gegrondheid van de klacht staat hiermee vast. De Raad acht, gezien de erkenning van [X] op dit punt, dit verzuim echter onvoldoende voor een tuchtrechtelijke veroordeling.

Onderdeel 2

- 4.4 Het is de Raad onvoldoende duidelijk welke criteria de opdrachtgever van [X] heeft gehanteerd voor de toewijzing van een [boerderij] aan een potentiële gegadigde. Het is de Raad evenmin duidelijk of de spelregels die op het inschrijfformulier zijn opgenomen ook daadwerkelijk door de opdrachtgever gehanteerd zijn. Nu echter op het inschrijfformulier in de spelregels uitdrukkelijk staat vermeld, dat het invullen en indienen van een inschrijfformulier vrijblijvend is en geen recht geeft op toewijzing

van de woning en aan de inschrijving geen rechten kunnen worden ontleend en bovendien de toewijzing kennelijk door de verkoper zelf buiten de makelaar om is gedaan, acht de Raad dit onderdeel van de klacht ongegrond.

- 4.5 Het heeft de Raad hogelijk verbaasd dat het [X] ondanks het feit dat zijn makelaarskantoor als enige is belast met de verkoop van de woningen van dit project niet weet hoe de toedelingsprocedure bij de opdrachtgever is verlopen.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes
lid-secretaris

mr. O. Nijhuis
voorzitter