



**Stichting**  
Tuchtrechtspraak NVM  
**Raad van Toezicht Zuid**

21-59 RvT Zuid

**Onduidelijke biedingsprocedure. Onderhandelen met meerdere gegadigden. Discriminatie.**

*Beklaagde is betrokken als verkopend makelaar. Klagers zijn twee heren. Zij waren geïnteresseerd in een woning en brachten meerdere biedingen uit. Uiteindelijk is de woning verkocht aan een andere geïnteresseerde. Klagers nemen beklaagde kwalijk dat deze niet duidelijk is geweest over het geldende schriftelijkheidsvereiste bij de aankoop van de woning en dat er onvoldoende duidelijkheid en transparantie was over het verkoopproces. Bovendien beschuldigen zij beklaagde dat deze heeft meegewerkt aan discriminatie nu de woning niet aan hen maar aan een gezin met kinderen is verkocht. De Raad stelt allereerst vast de klacht tegen beklaagde zelf niet ontvankelijk is, nu deze geen lid van de NVM is. De klachten tegen diens kantoor zijn wel ontvankelijk. Geoordeeld wordt dat het verkoopproces niet transparant is verlopen en dat de klacht in die zin gegrond is. De klacht over discriminatie wordt afgewezen. Volgens de Raad staat niet vast dat hiervan sprake is geweest. Aan het kantoor van beklaagde wordt een berisping opgelegd als straf.*

Zaaknummer: RvTZ 20210079

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

---

Geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

De heren **[klager K.]** en **[klager H.]**

klagers,

gemachtigde: mr. M. van der Veer, advocaat te Roosendaal

Tegen:

1. De heer **[naam beklaagde]**

en

2. de Vennootschap onder firma **[naam kantoor beklaagde]**., NVM-lid

Beklaagden,

gemachtigde:

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

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtcoördinator gezonden e-mail van 8 februari en daaropvolgend klachtformulier d.d. 21 maart 2021 hebben de heren [klager K.] en [klager H.] (hierna: klagers) een klacht ingediend tegen de als kandidaat-makelaar aan [naam kantoor beklaagde] (hierna: het makelaarskantoor) verbonden heer [naam beklaagde] (hierna: "de makelaar"). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklaagden genoemd.
- 1.2. De NVM Klachtcoördinator heeft het klachtdossier doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 14 april 2021 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben op 30 april 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 11 mei 2021 mondeling behandeld. Namens klagers is de heer [klager H.] met hun gemachtigde ter zitting verschenen. De makelaar is in persoon en tevens met zijn vennoot [naam vennoot], als vertegenwoordiger van het makelaarskantoor ter zitting verschenen.
- 1.5. Bij de mondelinge behandeling heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
  1. Klachtmail d.d. 8 februari 2021
  2. Klachtformulier d.d. 21 maart 2021 met bijlagen A, 1a (geluidsopname) en 1b (transcriptie geluidsopname)
  3. Verweerschrift d.d. 28 april 2021 met 3 doorgenummerde bijlagen
  4. Proces-verbaal van zitting d.d. 11 mei 2021 met pleitnotities van mr. Van der Veer met drie door de secretaris RvTZ genummerde bijlagen

### **2. De feiten**

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende betwist c.q. weersproken en/of op grond van de overgelegde stukken, staan naar het oordeel van de Raad de in 2.2. t/m 2.8. genoemde feiten/omstandigheden vast.
- 2.2. Het makelaarskantoor was betrokken bij de verkoop van de woning met verdere aanhorigheden aan [adres] (hierna: het object). De makelaar trad daarbij feitelijk op als verkopend makelaar.
- 2.3. Klagers bezichtigden het object op 3 oktober 2020, waarna zij op 18 november 2020 telefonisch contact legden met de makelaar en met hem een afspraak hebben gemaakt voor een tweede bezichtiging op 20 november 2020.
- 2.4. De makelaar heeft over de afspraak op 18 november 2020 telefonisch mededeling gedaan aan de “eerste bidder” en het op dat moment met die “eerste bidder” nog bestaande contact over het object beëindigd.
- 2.5. De “eerste bidder” heeft op 19 november 2020 een nieuw bod op het object uitbracht.
- 2.6. Kort na de tweede bezichtiging op 20 november 2020 sloot de makelaar met klagers een mondelinge (ver)koopovereenkomst betreffende het object, maar werd door de “eerste bidder” ook weer een hoger bod op het object uitgebracht.
- 2.7. De makelaar heeft klagers en de “eerste bidder” daarop in de gelegenheid gesteld om uiterlijk 26 november 2020 voor 12.00 uur een finaal bod op het object te doen.
- 2.8. Op 27 november 2021 is het object door de opdrachtgevers van beklagde níet aan klagers maar aan de “eerste bidder” verkocht.

### **3. De klacht**

- 3.1. In het klachtformulier vatten klagers hun klacht samen als “*ontoelaatbare kwetsende misleiding, ernstige overtreding gedragscode NVM en discriminatie*” en verwijzen zij als toelichting daarop naar hun in kopie overgelegde brief d.d. 20 december 2020 aan de makelaar.
- 3.2. Tijdens de zitting op 11 mei 2021 heeft de gemachtigde van klagers de klacht op basis van een pleitnotitie kort toegelicht. Aanvullend heeft klager [H.] nog benadrukt dat klagers het feit dat de

opdrachtgever van de makelaar besloot om het object te verkopen aan een gezin met kinderen als discriminerend hebben ervaren.

3.3. Op grond daarvan concludeert de Raad dat de klacht concreet inhoudt:

1. de makelaar heeft klagers niet vooraf meegedeeld dat de (ver)koop pas definitief zou zijn ná ondertekening van een schriftelijke (ver)koopovereenkomst en het verkoopproces onvoldoende zorgvuldig en transparant laten verlopen;
2. de makelaar heeft meegewerkt aan discriminatie door/van verkopers.

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

4.1. Beklaagden hebben in hun verweerschrift, kort en zakelijk samengevat, gemotiveerd betwist dat er door de makelaar c.q. het makelaarskantoor jegens klagers onjuist en/of in strijd met de Erecode NVM en/of discriminerend zou zijn gehandeld. Als toelichting daarop hebben zij verwezen naar hun schriftelijke reactie d.d. 29 januari 2021 op de in 3.1 genoemde brief van klagers.

4.2. Tijdens de zitting op 11 mei 2021 is dit verweer in wezen gehandhaafd. Daarbij heeft de makelaar nog benadrukt dat hij absoluut niet de bedoeling heeft gehad om klagers te misleiden of te benadelen. De heer [naam vennoot] heeft voorts ter zitting nog benadrukt het voorstel van klagers om tegen afstand van courtage een klacht te voorkomen en het “stiekem” opnemen door klagers van een met de makelaar gevoerd telefoongesprek niet juist/onfatsoenlijk te vinden

#### **5. De beoordeling**

5.1. De klacht is formeel op 21 maart 2021 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 16 december 2020 van toepassing is.

5.2. De Raad is ambtshalve bekend dat de heer [naam beklagde] niet staat ingeschreven als NVM-makelaar of als NVM-lid. Derhalve kan tegen hem persoonlijk op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM géén klacht worden ingediend. In zoverre is de klacht dan ook niet ontvankelijk.

5.3. Er kan echter over de heer [naam beklagde] wél een klacht worden ingediend tegen het makelaarskantoor waar hij aan is verbonden. De Raad beschouwt de klacht daarom te zijn gericht tegen het makelaarskantoor en heeft dat kantoor dus ook als beklagde aangemerkt.

5.4 Derhalve en omdat - zo de Raad ambtshalve bekend is - het makelaarskantoor sinds 1 januari 2009 staat ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling 19 West Brabant, is de klacht ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.

5.5. De klacht heeft betrekking op de vanaf 18 november 2020 gevoerde verkooponderhandelingen, die blijkens de overgelegde stukken en de toelichting van partijen sinds voornoemde datum als volgt zijn verlopen:

- Het object [adres] stond te koop voor € 645.000,=;
- Klagers bezichtigden het object op 3 oktober 2020;
- Klagers legden op 18 november 2020 telefonisch contact met de makelaar voor een tweede bezichtiging van het object;
- De makelaar was op dat moment nog in contact met een “eerste bidder” van € 615.000,=;
- De makelaar heeft, omdat klagers in het telefoongesprek aangaven € 630.000,= te (willen) bieden, met klagers een tweede bezichtiging op 20 november 2020 afgesproken;
- De makelaar heeft daarop de “eerste bidder” telefonisch meegedeeld dat er een beter bod werd gedaan waarmee zou worden verder gegaan;
- De “eerste bidder” deed op 19 november 2020 een hernieuwd bod van € 635.000,= ;
- Klagers deden na de tweede bezichtiging op 20 november 2020 een bod van € 632.000,= waarmee de makelaar mondeling akkoord is gegaan;
- De makelaar heeft de volgende dag de “eerste bidder” gebeld en meegedeeld dat hij niet de koper is geworden;
- De “eerste bidder” heeft daarop de makelaar weer een bod van € 640.000,= gedaan;
- De makelaar heeft klagers bij e-mail van 25 november 2020 in de gelegenheid gesteld uiterlijk op 26 november 2020 voor 12.00 uur per (reply-)mail een finaal bod te doen;
- De makelaar heeft telefonisch ook de “eerste bidder” daartoe in de gelegenheid gesteld;
- Klagers deden bij e-mail van 25 november 2020 een finaal bod van € 645.000,=;
- Op of omstreeks 27 november besloot de opdrachtgever van beklaagden het object niet aan klagers, maar aan de “eerste bidder” te verkopen.

5.6. De Raad stelt op grond van die reconstructie allereerst vast dat er vanaf 18 november 2020 twee serieuze gegadigden voor het object waren. Dus had de makelaar sowieso, maar zéker in dit geval

bij zijn bemiddeling uiterst zorgvuldig en voor beide gegadigden volkomen transparant te werk moeten gaan.

- 5.7. De Raad constateert wat dat betreft dat de makelaar wel stelt dat hij klagers zou hebben geïnformeerd over het zogenaamde “schriftelijkheidsvereiste”, maar dat, gelet ook op de stelling in het verweerschrift “...je zou dan mogen aannemen dat u wel van dat gegeven (schriftelijkheidsbeginsel) op de hoogte zou zijn,....” bepaald niet is komen vast te staan dat hij dat ook daadwerkelijk hééft gedaan. Bovendien is niet duidelijk komen vast te staan, wat de makelaar met wie van de gegadigden op welk moment nu precies heeft besproken/gecommuniceerd. In dit kader acht de Raad ook niet zonder belang dat de makelaar partijen wel heeft gevraagd om een “finaal bod” te doen - hetgeen op zichzelf een juiste beslissing/actie van de makelaar was -, maar dat hij blijkens de stukken en toelichting daarover énkél met klagers per e-mail contact heeft gehad.
- 5.8. Om íeder misverstand, onzekerheid of geschil tussen partijen te voorkomen, had het naar het oordeel van de Raad dan ook op de weg van de makelaar gelegen om het van de “eerste bidder” op 19 november 2020 ontvangen nieuwe bod, alsmede de juridische consequenties daarvan èn de keuzemogelijkheden die verkoper op grond daarvan had, - bij voorkeur meteen na ontvangst - *schriftelijk* en *tegelijktijd* aan zowel zijn opdrachtgever, als aan de “eerste bidder” èn klagers voor te leggen. Ditzelfde had hij bij biedingen die daarna volgden en zéker ook bij de mededeling over het “finale bod” moeten doen. (Vgl: overwegingen 6.7 en volgende; met name overweging 6.10, slotzin in de tussenbeslissing van de Centrale Raad van Toezicht d.d. 26 februari 2015; CRvT 14-2543). Door duidelijke en tijdige schriftelijke bevestiging(en) aan betrokken partijen had naar het oordeel van de Raad immers vrijwel zeker wantrouwen c.q. twijfel bij klagers over de feitelijke gang van zaken kunnen worden voorkomen. Niet uitgesloten is dat daardoor ook de onderhavige klacht zou zijn uitgebleven.
- 5.9. Derhalve concludeert de Raad dat de makelaar sinds 18 november 2020 niet, althans onvoldoende zorgvuldig c.q. transparant, en dus in strijd met de Regels 1, 2 jo 4 van de Erecode NVM heeft gehandeld. Het in overweging 4.2 gerelateerde verweer van makelaar [naam vennoot] ter zitting maakt dat niet anders; enig onfatsoenlijk/onrechtmatig handelen van klagers - zo al juist - impliceert immers niet dat de Erecode niet of beperkt van toepassing zou zijn.

5.10. Het handelen/nalaten van de makelaar valt tuchtrechtelijk het makelaarskantoor aan te rekenen; een NVM-lid(kantoor) heeft er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat *“...aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.”*

5.11. Het eerste klachtonderdeel zal dan ook gegrond worden bevonden.

5.12. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel stelt de Raad voorop dat een makelaar uiteraard niet behoort te discrimineren en daar ook niet aan behoort mee te werken. Dat er in dit geval daadwerkelijk sprake was van discriminatie en/of discriminatoir handelen - en dus van door klagers gestelde tuchtrechtelijk verwijtbare medewerking van de makelaar daaraan - staat echter, nu partijen daarover expliciet van mening verschillen, niet vast. Derhalve en omdat de Raad naar zijn mening niet de taak c.q. de bevoegdheid heeft om te beoordelen óf er in casu sprake was van discriminatie - die taak bevoegdheid is op grond van de wet immers voorbehouden aan het College voor de rechten van de Mens c.q. de civiele rechter - onthoudt de Raad zich van een oordeel over het tweede klachtonderdeel.

5.14. Omdat de klacht aldus gedeeltelijk gegrond zal worden bevonden en voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan het makelaarskantoor niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, zal de Raad aan het makelaarskantoor de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.

5.14. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van het makelaarskantoor komen. De Raad is op grond van artikel 32 lid 1 , tweede volzin bevoegd om van dat beginsel af te wijken, maar ziet in casu geen specifieke reden/aanleiding om dat te doen.

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

## **6. Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **niet-ontvankelijk** ten aanzien van makelaar [naam beklaagde], doch **ontvankelijk** ten aanzien van [naam kantoor beklaagde].
- 6.2. Verklaart het eerste klachtonderdeel **gegrond** en onthoudt zich van een oordeel over het tweede klachtonderdeel.
- 6.3. Verstaat, onverminderd het bepaalde in 6.1., dat de makelaar [naam beklaagde] goede nota van deze uitspraak moet nemen!
- 6.4. Legt [naam kantoor beklaagde] de straf op van berisping.
- 6.5. Veroordeelt [naam kantoor beklaagde] om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,= exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan [naam kantoor beklaagde] nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze moet worden betaald.
- 6.6. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klagster betaalde klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan haar zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, drs. M.J. Faasse, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 29 juni 2021.