

**Zaaknummer:** 20-070  
Datum uitspraak: 9 maart 2020

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**X,**  
wonende te xxxx,  
Klaagster,

tegen

**Y,**  
h.o.d.n. xxxxa  
gevestigd te xxxx,  
Beklaagde, hierna ook: de Makelaar  
Gemachtigde: xxxx, advocaat xxxx

---

## **1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure**

1.1. Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de stukken, waaronder:

- de klacht met bijlagen van 10 januari 2020;
- de aanvulling op de klacht van 15 januari 2020; en
- het verweerschrift van Beklaagde van 24 januari 2020.

1.2. Op 17 februari 2020 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaats gevonden. Ter zitting zijn verschenen Klaagster vergezeld van haar vader en Beklaagde vergezeld van zijn kantoorgenoot xxxx en zijn gemachtigde mr. xxxx.

1.3. Na sluiting van het onderzoek heeft de voorzitter aangekondigd uitspraak te doen op heden.

## **2. De feiten**

2.1. Beklaagde is makelaar, handelend onder de naam xxxx, gevestigd te xxxx, van welk makelaarskantoor xxxx (mede)eigenaar is.

2.2. De Makelaar is lid van VBO sinds xxxx.

2.3. Klaagster heeft in december 2019 interesse getoond voor de woning in aanbouw xxxx te xxxx, hierna ook: de Woning, die met tussenkomst van de Makelaar voor de verkoop werd aangeboden. De Woning was onder meer op Funda geplaatst onder vermelding van "bieden vanaf € 450.000", inclusief de reeds door verkoper (hierna: Verkoper) gekochte keuken, badkamer en toilet.

2.4. Klaagster doet op 30 december 2019, na nadere informatie te hebben ingewonnen op het kantoor van de Makelaar, een schriftelijk bod van € 455.000 zonder voorbehoud financiering, onder de voorwaarde dezelfde dag of de dag erna een reactie van Verkoper op het bod te willen ontvangen. Klaagster stelt verder als voorwaarde: "Wij willen daarnaast ook niet in een "tegen elkaar opbieden"-procedure gaan, maar uw collega verzekerde ons al dat jullie dit nooit doen."

2.5. Op 31 december 2019 reageerde Verkoper via de Makelaar met een tegenbod van € 460.000, waarop Klaagster op haar beurt het voorstel deed om het verschil te delen en gaf aan bereid te zijn tot overeenstemming te komen op een koopsom van € 457.500. Dit bod werd door Verkoper geaccepteerd, dit is op 31 december 2019 door de Makelaar per mail is bevestigd.

2.6. Op 3 januari 2020 ontvangt de Makelaar een bod ter hoogte van € 465.100 op de Woning uitgebracht door een derde partij (hierna: de Tweede Bieder). Op 8 januari 2020 geeft de Makelaar aan Klaagster door dat er een hoger bod is gedaan. Om 20:53 uur diezelfde dag heeft de Makelaar dit per e-mail bevestigd en daarbij aangegeven dat Klaagster haar bod kan herzien tot 9 januari 2020 14:00 uur. De Makelaar heeft daar geen reactie op ontvangen.

2.7. Na ontvangst van de klacht van 10 januari 2020 heeft het Klachtbureau, na overleg met de voorzitter van het tuchtcollege, contact opgenomen met de Makelaar om een minnelijke oplossing te bereiken. Het klachtbureau heeft hem geadviseerd de mogelijk tuchtrechtelijke gevolgen te beperken door Klaagster de gelegenheid te geven alsnog een herzien bod uit te brengen. De actuele status van de Woning was toen

---

nog 'onder bod' en er was dan ook nog geen sprake van een ondertekende koopovereenkomst met de nieuwe gegadigde.

2.8. De Makelaar stemde hiermee in. Het Klachtbureau heeft vervolgens conform afspraak met de Makelaar op 13 januari 2020 Klaagster geïnformeerd dat zij tot 14 januari 2020 12.00 uur een herzien bod kon uitbrengen.

2.9. Klaagster heeft hiervan binnen de gestelde termijn gebruik gemaakt en haar eerdere bod verhoogd naar € 477.000, zonder voorbehoud financiering. Per mail heeft de Makelaar haar diezelfde dag laten weten dat Verkoper geen gebruik van het bod wenst te maken, waarna de Woning aan de Tweede Bieder is verkocht.

### **3. De klacht en het verweer**

3.1. De klacht blijkt uit de tijdens het onderzoek ontvangen brieven van Klaagster van 10 en 15 januari 2020, alsmede de ter zitting door Klaagster aangereikte notitie.

3.2. Klaagster is van mening dat de Makelaar in zijn handelen als professioneel en integer makelaar is tekortgeschoten. Klaagster wijst in dit verband naar het, naar haar mening, bewust meer dan 8 dagen wachten met het opstellen van de koopovereenkomst nadat er mondelinge overeenstemming is bereikt, zonder op Funda enige vermelding hiervan te maken.

3.3. Na de mondelinge overeenstemming op 31 december 2019 heeft Klaagster in het begin van het nieuwe jaar direct contact gezocht met de Makelaar, met het verzoek om nadere informatie en voor het maken van een afspraak om de koopovereenkomst te tekenen, maar de Makelaar geeft op dat moment aan meer tijd nodig te hebben om voor deze nieuwbouwwoning de koopovereenkomst op te stellen zonder melding te maken van een, zo blijkt later, reeds op 3 januari 2020 ontvangen bod waar de Verkoper serieus interesse in heeft.

3.4. Op 8 januari 2019 belt de Makelaar Klaagster dat er door Verkoper een aanmerkelijk hoger bod is ontvangen dan dat van Klaagster van een Tweede Koper en dat Verkoper daarop wil ingaan.

3.5. Op Funda stond de Woning op dat moment niet als 'verkocht' of 'onder bod', waardoor de buitenwereld nog uitgenodigd werd een bod te doen. Op 8 januari 2020 om 22:00 constateert Klaagster dat de Woning op Funda vermeld staat als 'onder bod'.

3.6. Op 8 januari 2020 heeft de vader van Klaagster meerdere keren contact met de Makelaar. De Makelaar geeft aan dat, omdat er nog geen schriftelijke overeenkomst was, hij niet anders kon dan het nieuwe bod doorgeven aan Verkoper en dat de Verkoper degene is die beslist of hij wel of niet verder gaat met Klaagster. De vader van Klaagster heeft in een van de gesprekken met de Makelaar kenbaar gemaakt dat er in de precontractuele fase substantiële kosten zijn gemaakt die vergoed moeten worden wanneer Verkoper niet verder gaat met Klaagster en verzoekt de Makelaar tevens hem die avond terug te bellen om te laten weten of Verkoper daadwerkelijk besluit de overeenkomst met Klaagster aan de kant te zetten, wetende dat Klaagster dit niet zal accepteren.

3.7. Op 8 en 9 januari 2020 wordt Klaagster niet teruggebeld door de Makelaar, maar aan het einde van de middag op 9 januari 2020 treft Klaagster in haar spam-box

---

een bericht van de Makelaar aan van woensdagavond 8 januari 2020 van 21:00, waarin de Makelaar aangeeft dat Verkoper Klaagster tot donderdag 9 januari 2020 om 14:00 de gelegenheid wil geven tot een herzien bod.

*Zoals vanmiddag met jou en je vader telefonisch besproken, het volgende:*

*Op 31 december 2019 is er tussen koper en verkoper een mondelinge overeenkomst gesloten inzake de xxxx. Ondanks dat er tussentijds geen afspraken op kantoor of op locatie hebben plaatsgevonden, zijn er na 31 december 2019 diverse partijen geweest die een voorstel hebben uitgebracht op de woning. xxxx handelt in opdracht van de verkoper en brengt alle informatie omtrent biedingen te allen tijde over aan verkoper. Het is aan verkoper om te beslissen wat hiermee te doen. Een van de ontvangen biedingen is voor verkoper dusdanig interessant dat verkoper overweegt af te zien van verkoop aan jou. Desondanks wil verkoper je eenmalig in de gelegenheid stellen om je voorstel van € 457.500,- k.k. te herzien. Ik wil je vragen om voor donderdag 9 januari 2020 14:00 uur een herziend voorstel uit te brengen. Indien je blijft bij je eerder gedane voorstel, verneem ik dit graag en zal ik dit aan verkoper laten weten.*

*Wij zullen dit morgenmiddag bespreken met verkoper en n.a.v. je laten weten aan wie verkoper de woning gunt.*

*Rechtsgeldige koopovereenkomst pas na ondertekening:*

*Een mondelinge overeenstemming tussen de particuliere verkoper en de particuliere koper is niet rechtsgeldig. Met andere woorden: er is geen koop. Er is pas sprake van een rechtsgeldige koop als de particuliere verkoper en de particuliere koper de koopovereenkomst hebben ondertekend. Dit vloeit voort uit artikel 7:2 Burgerlijk Wetboek. Een bevestiging van de mondelinge overeenstemming per e-mail of een toegestuurd concept van de koopovereenkomst wordt overigens niet gezien als een 'ondertekende koopovereenkomst'.*

3.8. Tevens zit in de spam-box van Klaagster een mailbericht van de Makelaar van 9 januari 2020 om 15:00, waarin staat dat omdat er geen reactie was gekomen van Klaagster, Verkoper vrij was om met de nieuwe bieder in zee te gaan.

*N.a.v. de e-mail verzonden op 8 januari 2020 hebben wij geen herziend voorstel van jouw kant ontvangen. Na overleg met verkoper moeten wij helaas laten weten dat verkoper heeft aangegeven zich terug te trekken.*

*Het spijt ons je niet anders te kunnen berichten.*

*Hopende je hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.*

Verkoper heeft vervolgens het bod van de Tweede Bieder geaccepteerd.

3.9. Klaagster belt de Makelaar na lezing van de mailberichten, na het verstrijken van de gestelde termijn en geeft aan de wijze van aanpak via alleen de mail en de korte reactietermijn, alsmede het niet terugbellen naar aanleiding van het verzoek van haar vader, onaanvaardbaar te vinden en van mening te zijn dat de Makelaar als professioneel en integer makelaar is tekortgeschoten. De Makelaar reageert dat er nog geen sprake was van een getekende schriftelijke koopovereenkomst met Klaagster en de Verkoper degene is die beslist.

3.10. Na interventie van het Klachtbureau heeft Klaagster op 13 januari 2020, 22:24 uur een herzien bod van € 477.000 uitgebracht.

*Het Tuchtcollege heeft mij bericht dat ik tot morgen 12:00 uur de gelegenheid krijg een herziend bod te doen op de xxxx. Ik ben bereid € 477.000 te bieden zonder financieel*

---

*voorbehoud mits deze week dan daadwerkelijk getekend en alles rond gemaakt wordt.  
Ik kan a.s. woensdag en a.s. vrijdagmiddag.  
Graag hoor ik direct van u.*

3.11. De Makelaar heeft het herziene bod met het volgende mailbericht van 14 januari 2020, 11:01 uur voorgelegd aan Verkoper, zonder dit bericht met Klaagster te delen.

*Onderstaand treft je de e-mail met het voorstel aan n.a.v. het feit dat xxxx nogmaals in de gelegenheid is gesteld om haar voorstel van € 457.500,- te herzien. Ik wil je vragen het voorstel te overwegen en mij te laten weten of jullie op het voorstel wensen in te gaan.  
Ik kijk uit naar je reactie.*

3.12. De Makelaar heeft Klaagster per mail laten weten dat Verkoper geen gebruik wenst te maken van het herziene bod van Klaagster, zonder het bericht van Verkoper met Klaagster te delen.

3.13. Op de vraag van Klaagster aan de Makelaar wat de reden was van Verkoper niet te willen ingaan op haar herziene bod, heeft Klaagster de volgende reactie van de Verkoper via de Makelaar mogen ontvangen.

*Wij wensen geen gebruik te maken van het bod.  
Met vriendelijke groet,  
(Verkoper)*

3.14. In dit kader verwijt Klaagster de Makelaar het ontbreken van directe en heldere communicatie en het tegenhouden van fysiek overleg met Klaagster, waardoor de Makelaar naar mening van Klaagster onder meer de interventie van het klachtbureau heeft geblokkeerd. Klaagster vindt het opmerkelijk dat Verkoper eerst wel toehapt op een € 7.600 hoger bod en vervolgens niet ingaat op het aanzienlijk hogere bod van Klaagster, dat immers een vermeerdering van verkoopopbrengst met nog eens € 11.900 betekent.

3.15. Klaagster is van mening dat de Makelaar na de mondelinge overeenstemming met haar bewust heeft gewacht met het opmaken van de koopovereenkomst om zo nog andere mogelijk gunstigere biedingen binnen te kunnen laten komen. Dit terwijl de Makelaar de wetenschap had van de in die week noodzakelijk geplande bezoeken van Klaagster aan de leveranciers van badkamer/tegels/keuken van Verkoper om wijzigingen door te geven en Klaagster ook hierover ook contact met hem heeft gehad en hem meerdere malen heeft verzocht om een afspraak te maken voor het ondertekenen van de koopovereenkomst.

3.16. Met deze gecreëerde vertraging bij het opmaken van de koopakte, alsmede het niet eerlijk communiceren van de Makelaar naar Klaagster over het ontvangen bod is de Makelaar, naar mening van Klaagster, de vooraf met haar gemaakte afspraak niet nagekomen dat Klaagster met haar bod niet in een tegen elkaar opbied procedure zou belanden en het bod van Klaagster niet gebruikt zou worden als basis bod. Klaagster verwijt de Makelaar in deze niet integer te zijn geweest en in strijd te hebben gehandeld met de voor hem geldende Beroeps -en gedragscode.

3.17. Beklaagde voert verweer aan de hand van het tijdens het onderzoek ontvangen verweerschrift met bijlagen, alsmede de ter zitting door advocaat xxxx aange-reikte notitie, waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

#### **4. De beoordeling**

##### ***Ontvankelijkheid van de klacht***

4.1. De klacht betreft een verwijt aangaande het handelen door een VBO lid. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Klaagster kan worden aangemerkt als belanghebbende. Gelet op het Reglement op de Tuchtrecht-spraak is de klacht ontvankelijk.

##### ***Verdere beoordeling van de klacht***

4.2. De klacht ziet op de situatie dat er tussen Verkoper en Klaagster mondelinge overeenstemming was bereikt over de verkoop van de Woning, hetgeen door de Makelaar aan Klaagster per e-mail van 31 december 2019 is bevestigd. De Makelaar is vervolgens niet overgegaan tot het opstellen van de koopovereenkomst en heeft tot 8 januari 2020 Klaagster niet geïnformeerd over een op 3 januari 2020 nieuw ontvangen bod van een andere gegadigde, noch ten aanzien van de ontwikkelingen en consequenties daaromtrent.

4.3. Op grond van artikel 7:2 lid 1 BW dient een overeenkomst met betrekking tot de verkoop van een tot woning bestemde onroerende zaak, die met een koper natuurlijk persoon wordt aangegaan, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, schriftelijk te worden vastgelegd. Hieruit volgt dat de koper (natuurlijk persoon) niet aan een mondelinge koopovereenkomst gebonden is zolang de mondelinge koopovereenkomst niet schriftelijk is vastgelegd en door betrokken partijen ondertekend en de bedenktijd niet is verstreken

4.4. Voorts heeft de Hoge Raad in het arrest van 9 december 2011 (ECLI:NL:HR:2011:BU7412) bepaald dat ook de particuliere verkoper zich op artikel 7:2 lid 1 BW mag beroepen en niet door de particuliere koper tot nakoming van de mondelinge koopovereenkomst voor de verkoop van een woonhuis kan worden verplicht. Volgens de Hoge Raad kan het met in achtneming van de redelijkheid en billijkheid onder bijzondere omstandigheden onaanvaardbaar zijn dat door een particuliere verkoper of koper een beroep wordt gedaan op het schriftelijkheidsvereiste van artikel 7:2 lid 1 BW. Dit is volgens de Hoge Raad niet het geval bij 'een door verkoper ontvangen hoger bod van een derde'.

4.5. Op grond van het vorenstaande kan worden geconcludeerd dat Verkoper na de mondelinge overeenstemming met Klaagster zich nog kon terugtrekken aangezien er geen schriftelijke koopovereenkomst was ondertekend.

4.6. Waar het in deze klachtzaak evenwel om gaat is niet zo zeer of Verkoper zich na de mondelinge overeenkomst met Klaagster mocht terugtrekken, maar meer of de Makelaar met zijn wijze van handelen in deze klachtzaak tuchtrechtelijk een verwijt kan worden gemaakt? De woordbreuk van Verkoper is volgens de (wettelijke) regels geoorloofd maar de vraag is of een makelaar daaraan mag meewerken op de wijze waarop de Makelaar dat in deze klachtzaak heeft gedaan?

4.7. Een professioneel makelaar heeft de belangrijke taak te allen tijde de regie te voeren tijdens het verkoopproces. Hij draagt er zorg voor dat de onderhandelingen op een goede wijze verlopen, met in achtneming van de gangbare waarden en normen

---

die het vak van makelaar kenmerken. De makelaar dient in dit proces een grote mate van zorgvuldigheid te betrachten, zowel naar verkoper als (potentiële) kopers.

4.8. Een redelijk handelend en bekwaam makelaar is verantwoordelijk voor duidelijkheid en transparantie in het verkoopproces. De Makelaar is hierin tekortgeschoten door onvoldoende duidelijkheid te bieden ten aanzien van het biedproces, daarin geen enkele structuur aan te brengen en heldere communicatie naar geïnteresseerden achterwege te laten.

4.9. Dat de Makelaar geen regie had in het verkoopproces concludeert het tuchtcollege uit de passieve houding die de Makelaar tijdens het verkoopproces inneemt naar zijn opdrachtgever. Hij fungeert, zoals hij zelf ter zitting aangeeft, slechts als doorgeefluik van en naar zijn opdrachtgever en neemt eigenlijk alles wat zijn opdrachtgever zegt voor kennisgeving aan. Dit terwijl van een deskundig makelaar mag worden verwacht dat hij de regie voert en zijn opdrachtgever, meestal niet deskundig, aanstuurt en van deugdelijk advies voorziet met in achtname van de geldende regelgeving en gangbare normen en waarden. Dit alles tegen de achtergrond dat een makelaar primair het belang van zijn opdrachtgever moet dienen. Het belang van de opdrachtgever is in het algemeen het realiseren van een zo hoog mogelijke opbrengst bij zo goed mogelijke voorwaarden.

4.10. Dit brengt mee dat de Makelaar niet zo maar zijn opdrachtgever een nieuw bod van een andere partij kan laten accepteren, zonder enige actie van zijn kant. Wanneer er sprake is van mondelinge overeenstemming met een eerste gegadigde en er meldt zich een andere gegadigde met een nieuw bod, dient de (verkoop)makelaar de volgende stappen te volgen.

4.11. De makelaar informeert zijn opdrachtgever over de andere gegadigde met een nieuw bod. Indien de opdrachtgever geïnteresseerd is, dient de makelaar de eerste gegadigde, waarmee zijn opdrachtgever in onderhandeling was of waarmee al mondelinge overeenstemming was bereikt, te informeren over het nieuwe bod. Indien er al mondelinge overeenstemming was bereikt dient ook de nieuwe gegadigde geïnformeerd te worden dat al een mondelinge koopovereenkomst is gesloten en dat verkoper deze slechts kan openbreken door niet-nakoming van de mondelinge overeenkomst met de eerste gegadigde. Wanneer de makelaar partijen informeert, meldt hij alleen dat er andere gegadigden zijn die een bod hebben uitgebracht. Hij geeft daarbij geen informatie over de inhoud en voorwaarden met betrekking tot een gedaan bod, ter voorkoming dat de makelaar wordt verweten dat deze de gegadigden tegen elkaar uitspeelt en tegen elkaar op laat bieden.

De makelaar dient verkoper te informeren over de andere gegadigde en de nieuwe bieding alsmede de mogelijke gevolgen en geldende regelgeving en normen en waarden omdat het nieuwe bod het biedproces met de eerste gegadigde doorkruist. Wanneer vervolgens verkoper toch de mondelinge koopovereenkomst met de eerste gegadigde wil openbreken, stelt de makelaar zowel de eerste gegadigde als de nieuwe gegadigde in de gelegenheid om een uiterst bod te doen voor een bepaald tijdstip.

4.12. Het tuchtcollege is van oordeel dat de Makelaar in deze is tekortgeschoten door na te laten de regie te voeren tijdens het verkoopproces, het verkoopproces niet te structureren, zich lijdelijk – als doorgeefluik - op te stellen, niet zijn opdrachtgever van het benodigde advies te voorzien en zich star vast te houden aan het schriftelijkheidsvereiste van artikel 7:2 lid 1 BW.

---

4.13. Door Klaagster in het ongewisse te laten en deze pas op 8 januari 2020 op de hoogte te stellen van de aanwezigheid van een bod van een andere gegadigde welke op 3 januari 2020 was ontvangen en vervolgens Klaagster laat in de avond de gelegenheid te geven een herzien bod te doen met een zeer korte reactietermijn, heeft de Makelaar onzorgvuldig gehandeld. Van een redelijk bekwaam makelaar mag worden verwacht dat deze de organisatie van het kantoor zo heeft ingericht dat binnen een zeer korte redelijke termijn een koopovereenkomst kan worden opgesteld. Door dit na te laten en bij tussentijds contact met Klaagster deze niet op de hoogte te brengen van een andere gegadigde heeft de Makelaar de voortgang van het verkoopproces met Klaagster bewust vertraagd, Klaagster misleid en gelegenheid geboden aan Verkoper om de mondelinge koopovereenkomst met Klaagster niet na te komen en rustig af te wachten en aan de slag te gaan met andere (betere) biedingen en deze te onderzoeken.

4.14. Zoals hiervoor onder 4.3 – 4.5 overwogen is de Verkoper formeel-juridisch niet gebonden aan de mondelinge koopovereenkomst met Klaagster. De Makelaar kan wel worden verweten dat dat hij zijn opdrachtgever niet heeft voorgehouden dat er naast dat wat juridisch kan, althans niet zal worden afgestraft, er ook nog regels zijn van moraal en fatsoen, zoals de trouw aan het gegeven woord. Zoals ter zitting door hemzelf verklaard, ziet de Makelaar zich als slechts een doorgeefluik en is het niet in hem opgekomen dat het bod van de Tweede Bieder ook hemzelf in een moeilijk parket brengt. Het tweede bod is immers in strijd met de spelregels waartoe hij zich, ook jegens Klaagster verbonden heeft. In dit geval zijn die regels nog eens benadrukt door Klaagster in het bericht waarin zij haar finaal bedoelde bod deed. Haar voorwaarde "Wij willen daarnaast ook niet in een "tegen elkaar opbieden"-procedure gaan, maar uw collega verzekerde ons al dat jullie dit nooit doen" moet het voor de Makelaar onmiskenbaar hebben gemaakt dat het wat betreft Klaagster met de aanvaarding van haar bod ook 'klaar' zou zijn. Door het handelen van de Makelaar is Klaagster juist wel in een situatie van "tegen elkaar op bieden" geraakt.

4.15. De vraag rijst nu of de Makelaar dat eindspel wel zuiver heeft gespeeld. Het is al opmerkelijk dat de Makelaar na het bod van de Tweede Bieder zonder meer heeft meegewerkt aan het openbreken van de mondelinge afspraken. Dit handelen laat zich wellicht nog verdedigen of verklaren omdat de Verkoper hierdoor een meer opbrengst van € 7.600 zou verkrijgen. Dat zou passen bij een makelaar die het uitsluitende belang van zijn opdrachtgever wil dienen. Het is echter onbegrijpelijk dat diezelfde Verkoper niet toehapt op het bod van Klaagster dat immers nog eens € 11.900 hoger is. Het tuchtcollege heeft kennis genomen van de volledige door de Makelaar overgelegde e-mail communicatie met zijn opdrachtgever. Uit niets blijkt evenwel dat de Makelaar zijn opdrachtgever heeft geadviseerd de kans op die meeropbrengst te grijpen. Had hij dat gedaan dan was hij niet in een klachtprocedure verzeild geraakt en zou hij twee partijen tevreden hebben gemaakt. Zijn opdrachtgever zou immers dan een meeropbrengst van € 19.500 hebben gerealiseerd, terwijl Klaagster de beschikking zou krijgen over de woning van haar dromen al was het dan voor een meerprijs. Nu de Makelaar iedere redelijke verklaring van dit onbegrijpelijk verlopen biedproces achterweg heeft gelaten, kan het moeilijk anders zijn geweest dat van fair play in dit finale biedproces geen sprake is geweest. De Makelaar heeft daarmee ook in deze fase gehandeld in strijd met de VBO Beroeps- en Gedragscode.

4.16. Het tuchtcollege acht de klacht dan ook gegrond.

## **5. De op te leggen maatregel**



5.1. Alles overziend zijn er in deze zaak tenminste twee benadeelden. Klaagster heeft niet de kans gekregen op faire wijze aan het biedproces deel te nemen. De opdrachtgever is ook benadeeld doordat de Woning niet voor de beste prijs is verkocht. Daarnaast heeft Beklaagde het aanzien van de makelaardij geschaad door een volstrekt verkeerde opvatting uit te dragen over datgene wat de meerwaarde van een makelaar behoort te zijn.

5.2. Bij een dergelijke opstelling kan niet worden volstaan met de maatregel van een berisping. Daarnaast zal het tuchtcollege een boete opleggen.

5.3. Nu de klacht gegrond zal worden verklaard, zal Beklaagde worden veroordeeld tot betaling van een bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak.

5.4. Een en ander leidt tot de beslissing als hieronder verwoord.

### **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht gegrond;

en legt Beklaagde op de voet van het bepaalde in artikel 6.2. onder b en artikel 6.6. van het Reglement de maatregel op van:

- een berisping;
- betaling van een geldboete ten bedrage van € 2.000;
- betaling van een bedrag van € 1.800 als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak;

en verstaat:

- dat voornoemde bedragen uiterlijk 1 april 2020 dienen te zijn betaald;
- dat het betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd;

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. F.W.W.M. Govers en mr. A.P. Hoogendoorn op 9 maart 2020 en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen  
voorzitter