

**Zaaknummer:** 21-089

Datum uitspraak: 10 december 2021

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**X.**

wonende te Xxx,

Klager,

bijgestaan door Xxx wonende te Xxx,

tegen

**Y.**

h.o.d.n. Xxx,

gevestigd te Xxx,

Beklaagde.

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

1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:

- de klacht van 23 juli 2021, met bijlagen;
- het verweer van 30 augustus 2021, met bijlagen;
- de repliek van 21 september 2021, met bijlagen; en
- de dupliek van 7 oktober 2021.

1.2. Gelet op de overheidsmaatregelen in verband met het Covid 19 virus alsmede de aard en omvang van de zaak en de gewisselde stukken, heeft de voorzitter toepassing gegeven aan artikel 5.6. van het Reglement. Dit brengt mee dat geen mondelinge behandeling van de klacht zal plaats vinden en dat de zaak wordt afgedaan op de stukken. De schriftelijke uitspraak is bepaald op heden.

## **2. De feiten**

2.1. Beklaagde is als makelaar verbonden aan Xxx te Xxx. Beklaagde is lid van de VBO. Hierna zal Xxx worden aangeduid als het Makelaarskantoor. Xxx is geen VBO-lid maar is werkzaam op het kantoor van beklagde als assistent-makelaar. Hierna zal Xxx worden aangeduid als de Makelaar.

2.2. Het Makelaarskantoor had de woning aan de Xxx xx te Xxx in de verkoop. Klager had interesse in de woning en wenste een bod te doen. Aan Klager is, in opdracht van de verkoper van de Woning, gecommuniceerd dat de biedprocedure zou verlopen via het online platform The Next Bid en dat deze biedprocedure zou sluiten op 7 juli 2021 om 12:00 uur. Klager heeft om 12:07 uur (systeemkloktijd) een (laatste) bod van € 218.500 op de Woning gedaan. Naderhand bleek dat een derde om 12:08 uur (systeemkloktijd) met een bod van € 220.000 Klager heeft overboden.

2.3. De biedingstool The Next Bid werkt met "anti-sniping" wat inhoudt dat de looptijd met tien minuten wordt verlengd als eenieder in de laatste tien minuten voor de deadline een bod uitbrengt.

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

3.1. Klager verwijt Beklaagde dat hij tekort is gesloten in zijn zorgplicht jegens hem en jegens de verkoper van de Woning. Klager wijst in dit verband op het feit dat aan hem op geen enkele wijze inzichtelijkheid is gegeven in de voorwaarden en werkwijze van het onlinebiedingssysteem. Zo is niet aan Klager medegedeeld dat het onlinebiedingssysteem werkt volgens het platform The Next Bid en is ook niet vermeld dat er werd gewerkt met 'anti-sniping', aldus Klager. Ook stelt Klager dat de verkoper van de Woning niet op de hoogte was van de door het Makelaarskantoor gehanteerde werkwijze. In andere woorden, Klager is van mening dat Beklaagde heeft nagelaten om zijn biedingsproces open en transparant te maken. Beklaagde had bovendien zijn biedingssysteem met voorwaarden en volledige werkwijze schriftelijk of per mail kunnen doen toekomen aan kandidaat-kopers.

3.2. Met betrekking tot het gebruik van 'anti-sniping' verwijt Klager Beklaagde voorts dat Beklaagde zonder uitleg en met de finish in het zicht de spelregels heeft

veranderd. Op voorhand was aan klager immers niet doorgegeven dat er met 'anti-sniping' werd gewerkt. De bieding zou immers sluiten op 7 juli om 12:00.

3.3. Ook verwijt Klager Beklaagde dat Xxx, makelaar bij het Makelaarskantoor, hem op een kwetsende wijze heeft benaderd (hierna: Kantoorgenoot). Kantoorgenoot heeft Klager en zijn vader immers meerdere malen een slechte verliezer genoemd.

3.4. Gelet op het feit dat Beklaagde in gebreke is gebleven, niet heeft voldaan aan zijn zorgplicht en de kantoorgenoot van Beklaagde Klager op een kwetsende wijze heeft benaderd eist Klager een boete ter hoogte van 20% van het door Klager gedane bod op de Woning. Deze boete dient te worden betaald aan Klager.

3.5. Beklaagde voert verweer waarop, hierna, voor zover van belang, wordt ingegaan.

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

##### *Ontvankelijkheid van de klacht*

4.1. VBO is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland en de klacht is tijdig ingediend. De klacht ziet op de gedragingen van Beklaagde, de Makelaar en andere medewerkers van het Makelaarskantoor in verband met de verkoop van een onroerende zaak, namelijk de Woning. Dit zijn gedragingen onder de vlag van het Makelaarskantoor dat door het lidmaatschap van Beklaagde als een VBO kantoor mag worden aangemerkt. De gedragingen van Makelaar vallen hierdoor onder de aan het VBO lidmaatschap verbonden tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid van Beklaagde. Gelet op de begripsbepalingen die deel uitmaken van het tuchtreglement is de klacht ontvankelijk.

4.2. Het tuchtcollege begrijpt dat Klager vergoeding voor de schade wenst en die schade begroot op tweemaal de boete die gebruikelijk wordt verbonden aan de niet nakoming van een koopovereenkomst met betrekking tot een onroerende zaak. Het tuchtcollege wijst erop dat het buiten zijn competentie valt te veroordelen tot een schadevergoeding. Wat betreft de geëiste schadevergoeding is de klacht dan ook niet ontvankelijk.

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

4.3. Het tuchtcollege begrijpt dat het Klager met name gaat om het volgende:

- a. omdat dit bij de eerste verkoopinformatie hierover niet was geïnformeerd was hij onaangenaam verrast zonder verdere uitleg te worden geconfronteerd met een onlinebiedproces;
- b. dit biedproces hanteerde een verschuivend tijdstip waarop het biedproces werd gesloten, Klager werd hierover niet of onvoldoende geïnformeerd;
- c. van de zijde van het Makelaarskantoor is niet naar behoren gecommuniceerd nadat Klager zijn ongenoegen had geuit over de gang van zaken sub a en sub b.

4.4. Het tuchtcollege ziet aanleiding eerst het onderdeel sub c te bespreken. De klacht ziet met name op de toonzetting van het gesprek dat Klager had naar aanleiding van zijn teleurstelling over het verloop van het onlinebiedproces. Met name noemt Klager hier dat hem werd verweten er met gestrekt been in te gaan en een slecht verliezer te zijn.

4.5. De door het Makelaarskantoor gekozen insteek verdient qua toonzetting zeker niet de schoonheidsprijs. Het tuchtcollege relateert dit wel aan de algehele toonzetting van de klacht zoals die door Klager in eerste instantie schriftelijk bij het Makelaarskantoor was ingediend (bijlage 1 bij de klacht). Hierin wordt nog voor het gesprek begonnen was gesteld dat het Makelaarskantoor ernstig tekortgeschoten is in haar zorgplicht, waaraan zonder terzake doende onderbouwing een vordering van € 21.850 wordt verbonden, dit onder de bedreiging dat indien niet wordt betaald, een klacht bij alle denkbare instanties zal worden ingediend. Ook in zijn correspondentie in het kader van deze klachtzaak bedient klager zich van een grove toonzetting, verdubbelt hij zonder goede grond zijn vordering en herhaalt hij bedreigingen in geval van niet betalen.

4.6. Tegen die achtergrond heeft Klager op dit onderdeel van de klacht zijn recht verspeeld. Onderdeel c van de klacht zal dan ook ongegrond worden verklaard.

4.7. De klachtonderdelen a en b splitst het tuchtcollege uit in de volgende vragen:

1. mag een verkoopmakelaar gedurende het verkoopproces de procedure aanpassen, bijvoorbeeld door over te gaan naar een systeem van inschrijvingen of een biedsysteem?
2. zo ja, mag dat dan ook een onlinesysteem zijn?
3. mag dat ook een systeem zijn dat het karakter heeft van een veiling bij opbod?
4. zijn er minimumeisen waaraan zo'n systeem moet voldoen?

4.8. Aan de hand van de antwoorden op deze voorvragen dient het tuchtcollege dan te beoordelen of de beide klachtonderdelen gegrond zijn.

4.9. Het tuchtcollege stelt voorop dat de klacht moet worden beoordeeld tegen de achtergrond van de huidige marktsituatie. Deze laat een beeld zien waarbij de verkopende zijde niet zelden wordt geconfronteerd met een bovenmatig groot aantal belangstellenden, die bovendien laten doorklinken dat zij wel boven de vraagprijs willen bieden en ook bereid zijn gunstige flankerende voorwaarden te bieden, zoals geen ontbindende voorwaarden ten aanzien van financiering of bouwkundige rapport of afname op een door verkoper gewenst flexibel tijdstip. De makelaardij<sup>1</sup> pleegt daarop in te spelen door niet vast te houden aan het systeem waarbij wordt onderhandeld met een of enkele gegadigden. Veelal wordt hierbij geopteerd voor een systeem van inschrijvingen of een biedsysteem. Het belang van de opdrachtgever van de verkopende makelaar is om een zo aantrekkelijk mogelijke combinatie van prijs en voorwaarden te krijgen speelt uiteraard een rol.

4.10. De makelaardij wordt daarbij wel verweten dat zij het spel niet eerlijk spelen. Zij zou het verkoopproces sturen waardoor de betreffende woning bijvoorbeeld wordt verkocht aan een bekende relatie of aan een gegadigde die vergezeld is van een aankoopmakelaar die in goed contact met de verkoopmakelaar staat. Kernpunt van de kritiek is dat het verkoopproces achteraf niet inzichtelijk is. Kort samengevat wordt de makelaardij gebrek aan transparantie verweten.

---

<sup>1</sup> Bedoelt wordt de beroepsgroep van makelaars in onroerend goed in Nederland, het tuchtcollege heeft hier niet specifiek het oog op VBO makelaars.

4.11. Hierop wordt wel ingespeeld door de makelaardij met een onlinebiedproces. Dit biedt het voordeel van een automatische vastlegging van het biedproces. Na sluiting van het proces kan dan aan de deelnemers inzicht worden gegeven in het biedverloop. Langs die weg kan meer transparantie worden geboden.

4.12. In het algemeen kent het online bieden twee verschijningsvormen. Enerzijds het model van een online inschrijving en anderzijds het model van een online veiling.

4.13. Het model van de online inschrijving bestaat feitelijk uit een digitale administratie waarin de voor de sluitingstijd gedane inschrijvingen worden bijgehouden. De verkoper krijgt na sluitingstijd inzage in de gedane biedingen en de daarbij horende voorwaarden en bepaalt – veelal geadviseerd door zijn makelaar – aan welke inschrijver hij het object gunt.

4.14. De online veiling is een digitale vorm van een verkoop bij opbod. Evenals bij een gewone veiling 'in de zaal' krijgt iedere gegadigde een gelegenheid een hoger bod uit te brengen na een eerder bod. Om dit ook bij de veiling in zijn digitale vorm mogelijk te maken, wordt automatisch na ieder bod de biedtermijn met een in de 'spelregels' vastgelegde periode verlengd. Dit verschuiven van het sluitingstijdstip duidt men wel aan als 'anti-sniping', hiermee wordt beoogd te voorkomen dat een deelnemer probeert op het allerlaatste moment zijn bod te doen in de hoop andere deelnemers de kans te ontnemen zijn bod te overtroeven. Alle vormen van een digitale veiling, zowel van onroerende als van roerende zaken, kennen dan ook een vorm van een verschuivend definitief sluitingstijdstip. Ook bij de online veiling vindt na definitieve sluiting gunning plaats.

4.15. Met het oog op de hiervoor, 4.7, geformuleerde voorvraag sub 3 laat het tuchtcollege zich ook uit over de vraag of het ene systeem meer wenselijk is dan het andere. Het tuchtcollege onderkent dat het veilingssysteem, dus verkoop bij opbod, een onmiskenbaar prijsopdrijvend effect heeft. Ieder volgend bod moet immers hoger zijn dan het voorafgaande. Dit is weliswaar in het voordeel van de verkoper, veelal de opdrachtgever van de makelaar, maar gezien vanuit een algemeen maatschappelijk perspectief is dat onwenselijk en op de langere termijn ook niet in het belang van de makelaardij. Door een hoog prijsniveau gaat de markt als het ware op slot, de afzonderlijke transacties spelen zich af op een hoog prijsniveau, maar het aantal transacties neemt af.

4.16. Een ander bezwaar dat inherent is aan een veilingssysteem is dat de sluitingstijd kan verschuiven. Dat geeft onzekerheid over het aflooptijdstip en daarmee ook over het moment van gunning. Het tuchtcollege merkt wel op dat de extra tijd niet per se tien minuten behoeft te zijn, het kan ook korter. Samen met spelregels met betrekking tot een minimumbedrag waarmee het voorgaande bod moet worden overboden kan dit bezwaar worden verminderd.

#### *De onder 4.7 genoemde voorvragen*

4.17. Het tuchtcollege acht het zonder meer aanvaardbaar dat een makelaar bij een groter aantal belangstellenden voor het object overgaat tot een gestructureerd biedproces, bijvoorbeeld in de vorm van een inschrijving of een veilingssysteem.

4.18. Een biedproces mag zeker gedigitaliseerd proces zijn, met andere woorden een onlinesysteem. Het tuchtcollege doet zelfs die aanbeveling richting makelaardij,

omdat een gedigitaliseerd proces meer waarborgen kan bieden op het vlak van transparantie en controleerbaarheid. Het tuchtcollege plaatst hier wel een kanttekening bij, immers ook met digitale systemen kan worden gerommeld. Dit brengt mee dat de beheerder van het onlinesysteem een derde moet zijn, niet de makelaar zelf of een beperkte groep samenwerkende makelaars. Het systeem dient ook een vorm van certificering te kennen, met name om te waarborgen dat na sluiting en gunning alle biedingen aan de deelnemers worden geopenbaard.

4.19. Zolang wettelijk of binnen de brancheorganisatie niet anders wordt bepaald staat het een makelaar vrij te kiezen voor een systeem van online veiling. Dat, zoals hierboven onder 4.15 en 4.16 is overwogen, dit niet het meest wenselijke systeem is doet daar niet aan af.

4.20. Het systeem dient in elk geval de eerlijkheid en transparantie van het biedproces te waarborgen. In het algemeen acht het tuchtcollege beheer door derden en certificering noodzakelijk.

4.21. Het tuchtcollege wijst er met nadruk op dat een digitaal biedsysteem, deugdelijk en gecertificeerd, wellicht een oplossing biedt voor mogelijke oneerlijke interventie van de kant van de makelaar maar geen oplossing biedt voor oneerlijke kopers of verkopers. In het gunningsproces kunnen subjectieve factoren een rol spelen, verkopers kunnen zelfs geheel niet gunnen en opnieuw beginnen. Kopers voor wie de bedenktijd van toepassing is kunnen zelfs geheel van de koop afzien of ongestraft aan meerdere gelijktijdige biedprocessen meedoen. Ook als zij niet voornemens zijn zich zo te gedragen, staan zij al op achterstand ten opzichte van professionele kopers van wie de verkoper weet dat zij geen bedenktijd hebben.

#### *De klachtonderdelen a en b*

4.22. De voorgaande overwegingen brengen mee dat de klacht over het onverwacht geconfronteerd worden met een onlinebiedproces ongegrond is.

4.23. Aan de gekozen digitale veiling is onlosmakelijk een verschuivend sluitings-tijdstip verbonden. Het tuchtcollege heeft de website van de makelaar geraadpleegd om te achterhalen in hoeverre op dit punt informatie wordt verstrekt. Het tuchtcollege had daar bepaald moeite mee en is van oordeel dat de informatie op dit punt beter zou moeten zijn. Voor gegrondverklaring van dit onderdeel van de klacht is het verzuim evenwel van onvoldoende gewicht. Het tuchtcollege weegt daartoe mee dat Klager wel degelijk zijn weg heeft gevonden naar de door de Makelaar georganiseerde digitale veiling. Naar eigen zeggen heeft hij kort voor de door hem verwachte sluitingstijd (van 12.00 uur) zijn bod geplaatst. Hij kreeg toen direct de mededeling dat aansluitend een nieuwe biedperiode van tien minuten zou starten. Volgens de systeemkloktijd van het biedsysteem heeft hij om 12.07 geboden. Een ander heeft één minuut later een hoger bod uitgebracht, waarna voor Klager opnieuw een bedenktijd van tien minuten is gestart. Dat Klager het niet heeft begrepen of niet heeft willen begrijpen dient voor zijn rekening te worden gelaten. Hij heeft uiteindelijk niet meer geboden.

4.24. De klacht is dan ook op onderdeel b ongegrond.

---

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

5.1. Gelet de ongegrondverklaring van de klacht is er geen aanleiding voor het treffen van enige maatregel.

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

### **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is genomen op 10 december 2021 door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. A. Helmig en mr. A.P. Hoogen-  
doorn en is ondertekend door de plaatsvervangend secretaris en de voorzitter.

mr. K. Muijsert  
plv.secretaris

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