

Hercertificering Wonen 2022

HERCERTIFICERING VASTGOEDCERT / PE NRVT



Syllabus SVMNIVO

Uitgave: februari 2022
www.svmnivo.nl ©

2022 – SVMNIVO Nieuwegein

SVMNIVO kan niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk gehouden worden voor eventuele fouten, omissies, onvolkomenheden in deze uitgave. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, microfilm, fotokopie of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SVMNIVO.

SVMNIVO heeft geprobeerd alle rechthebbenden te achterhalen. Mocht u desondanks materiaal tegenkomen waarvan u rechthebbende bent, neemt u dan contact op met SVMNIVO.


Syllabus Wonen 2022

Gecertificeerde makelaars en geregistreerde taxateurs moeten in de praktijk kennis van zaken hebben. Het is belangrijk dat daarvoor essentiële competenties verworven worden. Voor een blijvend hoog niveau is hercertificering en permanente educatie verplicht gesteld. De vastgoedmarkt is continu in beweging, daardoor veroudert kennis snel en moet er continu aan kennis geschaafd worden. De onderwerpen voor de verschillende onderdelen worden jaarlijks opnieuw vastgesteld. Hierbij kan het zijn dat een thema meetelt voor zowel VastgoedCert als NRVT. De onderwerpen zijn in de syllabi verzameld. U kunt deze syllabus voor zelfstudie en als naslagmateriaal bij het afleggen van een toets gebruiken. U hoeft dus geen zaken van buiten te leren.

Cursus of toets?

Er kan aan de hercertificeringsverplichtingen worden voldaan door een cursus te volgen bij een door VastgoedCert/NRVT erkende opleider, of door zelfstudie of e-learning, gevolgd door een (flex)toets bij SVMNIVO. U bepaalt zelf naar welke studiemethode uw voorkeur uitgaat. Per onderdeel kan dat uiteraard variëren. Bij een examen mag de syllabus als naslagwerk worden meegenomen. De syllabus wordt ook digitaal aangeboden in het examen. Het is dus niet nodig om de syllabus uit te printen.

De (flex-) toetsen kunnen tot en met januari 2023 worden geboekt. Het afleggen van toetsen (ook van voorgaande jaren) op een later moment kan alleen in overleg met VastgoedCert/NRVT.



Oefenen voor de
actualiteitentoets?
Bestel dan de
proeftoets!

Tot slot

Deze syllabus is een verzameling van diverse bronnen (bronvermeldingen zijn te vinden in de voetnoten). Het zal dus niet lezen als een doorlopend geheel. Hier en daar verdient het de aanbeveling om dieper op de leerstof in te gaan of aanvullende bronnen te zoeken. Voor een goede voorbereiding op het examen kan het nuttig zijn ook andere bronnen door te nemen. Bij het merendeel van de toetstermen zijn bronnen aangereikt, bepaalde kennis wordt echter ook bekend verondersteld.

Via uw account van SVMNIVO kan een proeftoets worden besteld.

Met de grootst mogelijke zorg is deze syllabus samengesteld en gecontroleerd. Als gevolg van actuele ontwikkelingen is het echter mogelijk dat de vermelde studiestof verouderd raakt of anderszins onjuist is. SVMNIVO aanvaardt hiervoor geen aansprakelijkheid.

Veel succes!

Nieuwegein, februari 2022,



Miranda Bood

Secretaris Examencommissie



vastgoedcert



Nederlands Register
Vastgoed Taxateurs

Inhoudsopgave

Inhoud

Syllabus Wonen 2022	3
1. Burenrecht	6
1.1 Burenrecht	6
Overlast van burenen	11
1.2 Mandeligheid	15
Mandeligheid	16
1.3 Erfdienstbaarheid	18
Erfdienstbaarheid	18
Erfdienstbaarheden	20
Mag ik een aanbouw bouwen tegen de muur van de burenen?	21
2. Ethiek, morele dilemma's en tucht	23
2.1 Ethiek en dilemma's	23
2.1.1 Rol van ethiek en integriteit in de makelaardij	23
2.1.2 Zorgplicht makelaar	23
2.1.3 Nationale en internationale geragscode binnen de makelaardij	24
2.1.5 Het belang van gedragscodes binnen de makelaardij	25
2.1.6 Ethische makelaarsdilemma's	27
2.1.7 Belangenconflicten	31
2.2 Discriminatie op de woningmarkt	32
2.2.1 Criteria voor het selecteren van een (potentiële) huurder of koper, vormen van discriminatie	32
2.2.2 Stereotypen en discriminatie op de woningmarkt	34
2.2.3 Juridisch kader ter voorkoming van mogelijke discriminatie en verantwoordelijkheid makelaar	35
2.3 Biedingssystemen	37
2.3.1 Gedragscodes die geldt ten aanzien van het biedproces	37
2.3.2 Soorten biedssystemen	37
2.3.3 Onjuiste beeldvorming wordt voorkomen in het biedproces	42
2.3.4 Schriftelijkheidsvereiste	42
2.3.5 Tuchtuitspraken rondom het biedproces	43
2.4 Dossiervorming	43
2.4.1 Algemene zaken omtrent dossiervorming	43
2.4.2 Dossiervorming bij appartementen	48

2.5	Verdienmodel	49
2.5.1	beloningsstructuren	49
2.6	Tuchtrecht	50
2.6.1	De Geschillencommissie	54
3.	Links	61
Bijlage 1	Toetstermen Vastgoedcert	62
1.	Burenrecht/erfdienstbaarheden en ethiek (1 dagdeel, 3 PE-punten)	62
	Burenrecht en erfdienstbaarheden	62
	Burenrecht en erfdienstbaarheden	62
2.	Ethiek, morele dilemma's en tucht (1 dagdeel, 3 PE-punten)	63
	Ethiek en dilemma's	63
	Discriminatie op de woningmarkt	63
	Biedingssystemen	63
	Dossiervorming	64
	Verdienmodel	64
	Tucht	64
Bijlage 2	Uitspraak tuchtcollege - Makelaar en biedproces	66
Bijlage 3	Uitspraak tuchtcollege - Online Bied Platform	77
Bijlage 4	– Klachtenprocedure NVM	84

1. Burenrecht

1.1 Burenrecht

Het burenrecht regelt het geheel van bevoegdheden en verplichtingen van eigenaren van naburige of aangrenzende erven. De regels van het burenrecht leveren vaak een beperking op van het eigendomsrecht en geven aan hoe iemand zich moet gedragen. De betreffende regels zijn te vinden het Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek onder *“Bevoegdheden en verplichtingen van eigenaars van naburige erven”*. De bepalingen van het burenrecht zijn regelend van aard en dus niet dwingend. De regels gelden tenzij burens onderling iets anders hebben afgesproken. Er zijn vaak ook verbindingen met andere rechtsgebieden of wettelijke bepalingen.¹

Burgerlijkwet boek 5 titel 4 artikel 37-59²

Titel 4. Bevoegdheden en verplichtingen van eigenaars van naburige erven

Artikel 37

De eigenaar van een erf mag niet in een mate of op een wijze die volgens [artikel 162 van Boek 6](#) onrechtmatig is, aan eigenaars van andere erven hinder toebrengen zoals door het verspreiden van rumoer, trillingen, stank, rook of gassen, door het onthouden van licht of lucht of door het ontnemen van steun.

Artikel 38

Lagere erven moeten het water ontvangen dat van hoger gelegen erven van nature afloopt.

Artikel 39

De eigenaar van een erf mag niet in een mate of op een wijze die volgens [artikel 162 van Boek 6](#) onrechtmatig is, aan eigenaars van andere erven hinder toebrengen door wijziging te brengen in de loop, hoeveelheid of hoedanigheid van over zijn erf stromend water of van het grondwater, dan wel door gebruik van water dat zich op zijn erf bevindt en in open gemeenschap staat met het water op eens anders erf.

Artikel 40

- **1** De eigenaar van een erf dat aan een openbaar of stromend water grenst, mag van het water gebruik maken tot bespoeling, tot drenking van vee of tot andere dergelijke doeleinden, mits hij daardoor aan eigenaars van andere erven geen hinder toebrengt in een mate of op een wijze die volgens [artikel 162 van Boek 6](#) onrechtmatig is.
- **2** Betreft het een openbaar water, dan is het vorige lid slechts van toepassing voor zover de bestemming van het water zich er niet tegen verzet.

Artikel 41

Van de [artikelen 38](#), [39](#) en [40 lid 1](#) kan bij verordening worden afgeweken.

¹ <https://www.juridischadvies.nl/wonen/burenrecht/>

² https://wetten.overheid.nl/BWBR0005288/2018-09-19#Boek5_Titeldeel4_Artikel37

Artikel 42

- **1** Het is niet geoorloofd binnen de in lid 2 bepaalde afstand van de grenslijn van eens anders erf bomen, heesters of heggen te hebben, tenzij de eigenaar daartoe toestemming heeft gegeven of dat erf een openbare weg of een openbaar water is.
- **2** De in lid 1 bedoelde afstand bedraagt voor bomen twee meter te rekenen vanaf het midden van de voet van de boom en voor de heesters en heggen een halve meter, tenzij ingevolge een verordening of een plaatselijke gewoonte een kleinere afstand is toegelaten.
- **3** De nabuur kan zich niet verzetten tegen de aanwezigheid van bomen, heesters of heggen die niet hoger reiken dan de scheidsmuur tussen de erven.
- **4** Ter zake van een volgens dit artikel ongeoorloofde toestand is slechts vergoeding verschuldigd van de schade, ontstaan na het tijdstip waartegen tot opheffing van die toestand is aangemaand.

Artikel 43

Onder muur wordt in deze en de volgende titel verstaan iedere van steen, hout of andere daartoe geschikte stof vervaardigde, ondoorzichtige afsluiting.

Artikel 44

- **1** Indien een nabuur wiens beplantingen over eens anders erf heenhangen, ondanks aanmaning van de eigenaar van dit erf, nalaat het overhangende te verwijderen, kan laatstgenoemde eigenaar eigenmachtig het overhangende wegsnijden en zich toeëigenen.
- **2** Degene op wiens erf wortels van een ander erf doorschieten, mag deze voor zover ze doorgeschoten zijn weghakken en zich toeëigenen.

Artikel 45

Vruchten die van de bomen van een erf op een naburig erf vallen, behoren aan hem wie de vruchten van dit laatste erf toekomen.

Artikel 46

De eigenaar van een erf kan te allen tijde van de eigenaar van het aangrenzende erf vorderen dat op de grens van hun erven behoorlijk waarneembare afpalingstekens gesteld of de bestaande zo nodig vernieuwd worden. De eigenaars dragen in de kosten hiervan voor gelijke delen bij.

Artikel 47

- **1** Indien de loop van de grens tussen twee erven onzeker is, kan ieder der eigenaars te allen tijde vorderen dat de rechter de grens bepaalt.
- **2** In geval van onzekerheid waar de grens tussen twee erven ligt, geldt niet het wettelijk vermoeden dat de bezitter eigenaar is.
- **3** Bij het bepalen van de grens kan de rechter naar gelang van de omstandigheden het gebied waarover onzekerheid bestaat, in gelijkwaardige of ongelijkwaardige

delen verdelen dan wel het in zijn geheel aan een der partijen toewijzen, al dan niet met toekenning van een schadevergoeding aan een der partijen.

Artikel 48

De eigenaar van een erf is bevoegd dit af te sluiten.

Artikel 49

- **1** Ieder der eigenaars van aangrenzende erven in een aaneengebouwd gedeelte van een gemeente kan te allen tijde vorderen dat de andere eigenaar ertoe meewerkt, dat op de grens van de erven een scheidsmuur van twee meter hoogte wordt opgericht, voor zover een verordening of een plaatselijke gewoonte de wijze of de hoogte der afscheiding niet anders regelt. De eigenaars dragen in de kosten van de afscheiding voor gelijke delen bij.
- **2** Het vorige lid is niet toepasselijk, indien een der erven een openbare weg of een openbaar water is.

Artikel 50

- **1** Tenzij de eigenaar van het naburige erf daartoe toestemming heeft gegeven, is het niet geoorloofd binnen twee meter van de grenslijn van dit erf vensters of andere muuropeningen, dan wel balkons of soortgelijke werken te hebben, voor zover deze op dit erf uitzicht geven.
- **2** De nabuur kan zich niet verzetten tegen de aanwezigheid van zodanige openingen of werken, indien zijn erf een openbare weg of een openbaar water is, indien zich tussen de erven openbare wegen of openbare wateren bevinden of indien het uitzicht niet verder reikt dan tot een binnen twee meter van de opening of het werk zich bevindende muur. Uit dezen hoofde geoorloofde openingen of werken blijven geoorloofd, ook nadat de erven hun openbare bestemming hebben verloren of de muur is gesloopt.
- **3** De in dit artikel bedoelde afstand wordt gemeten rechthoekig uit de buitenkant van de muur daar, waar de opening is gemaakt, of uit de buitenste naar het naburige erf gekeerde rand van het vooruitspringende werk tot aan de grenslijn der erven of de muur.
- **4** Wanneer de nabuur als gevolg van verjaring geen wegneming van een opening of werk meer kan vorderen, is hij verplicht binnen een afstand van twee meter daarvan geen gebouwen of werken aan te brengen die de eigenaar van het andere erf onredelijk zouden hinderen, behoudens voor zover zulk een gebouw of werk zich daar reeds op het tijdstip van de voltooiing van de verjaring bevond.
- **5** Ter zake van een volgens dit artikel ongeoorloofde toestand is slechts vergoeding verschuldigd van schade, ontstaan na het tijdstip waartegen opheffing van die toestand is aangemaand.

Artikel 51

In muren, staande binnen de in het vorige artikel aangegeven afstand, mogen steeds lichtopeningen worden gemaakt, mits zij van vaststaande en ondoorzichtige vensters worden voorzien.

Artikel 52

- **1** Een eigenaar is verplicht de afdekking van zijn gebouwen en werken zodanig in te richten, dat daarvan het water niet op eens anders erf afloopt.
- **2** Afwatering op de openbare weg is geoorloofd, indien zij niet bij de wet of verordening verboden is.

Artikel 53

Een eigenaar is verplicht er voor te zorgen dat geen water of vuilnis van zijn erf in de goot van eens anders erf komt.

Artikel 54

- **1** Is een gebouw of werk ten dele op, boven of onder het erf van een ander gebouwd en zou de eigenaar van het gebouw of werk door wegneming van het uitstekende gedeelte onevenredig veel zwaarder benadeeld worden dan de eigenaar van het erf door handhaving daarvan, dan kan de eigenaar van het gebouw of werk te allen tijde vorderen dat hem tegen schadeloosstelling een erfdiensbaarheid tot het handhaven van de bestaande toestand wordt verleend of, ter keuze van de eigenaar van het erf, een daartoe benodigd gedeelte van het erf wordt overgedragen.
- **2** Het vorige lid is van overeenkomstige toepassing, wanneer een gebouw of werk na verloop van tijd over andermans erf is gaan overhellen.
- **3** De vorige leden zijn niet van toepassing, indien dit voortvloeit uit een op de wet of rechtshandeling gegronde verplichting tot het dulden van de bestaande toestand of indien de eigenaar van het gebouw of werk ter zake van de bouw of zijn verkrijging kwade trouw of grove schuld verweten kan worden.

Artikel 55

Indien door een dreigende instorting van een gebouw of werk een naburig erf in gevaar wordt gebracht, kan de eigenaar van dat erf te allen tijde vorderen dat maatregelen worden genomen teneinde het gevaar op te heffen.

Artikel 56

Wanneer het voor het verrichten van werkzaamheden ten behoeve van een onroerende zaak noodzakelijk is van een andere onroerende zaak tijdelijk gebruik te maken, is de eigenaar van deze zaak gehouden dit na behoorlijke kennisgeving en tegen schadeloosstelling toe te staan, tenzij er voor deze eigenaar gewichtige redenen bestaan dit gebruik te weigeren of tot een later tijdstip te doen uitstellen.

Artikel 57

- **1** De eigenaar van een erf dat geen behoorlijke toegang heeft tot een openbare weg of een openbaar vaarwater, kan van de eigenaars van de naburige erven te allen tijde aanwijzing van een noodweg ten dienste van zijn erf vorderen tegen vooraf te betalen of te verzekeren vergoeding van de schade welke hun door die noodweg wordt berokkend.

- **2** Indien zich na de aanwijzing van de noodweg onvoorziene omstandigheden voordoen, waardoor die weg een grotere last aan de eigenaar van het erf veroorzaakt dan waarmee bij het bepalen van de in lid 1 bedoelde vergoeding was gerekend, kan de rechter het bedrag van de vergoeding verhogen.
- **3** Bij de aanwijzing van de noodweg wordt rekening gehouden met het belang van het ingesloten erf, dat langs die weg de openbare weg of het openbare water zo snel mogelijk kan worden bereikt, en met het belang van de bezwaarde erven om zo weinig mogelijk overlast van die weg te ondervinden. Is een erf van de openbare weg afgesloten geraakt, doordat het ten gevolge van een rechtshandeling een andere eigenaar heeft gekregen dan een vroeger daarmee verenigd gedeelte dat aan de openbare weg grenst of een behoorlijke toegang daartoe heeft, dan komt dit afgescheiden gedeelte het eerst voor de belasting met een noodweg in aanmerking.
- **4** Wanneer een wijziging in de plaatselijke omstandigheden dat wenselijk maakt, kan een noodweg op vordering van een onmiddellijk belanghebbende eigenaar worden verlegd.
- **5** Een noodweg vervalt, hoelang hij ook heeft bestaan, zodra hij niet meer nodig is.

Artikel 58

- **1** De eigenaar van een erf die water, elektriciteit, gas en warmte dat elders te zijner beschikking staat, door een leiding wil aanvoeren, kan tegen vooraf te betalen of te verzekeren schadevergoeding van de eigenaars der naburige erven vorderen te gedogen dat deze leiding door of over hun erven gaat.
- **2** De laatste vier leden van het vorige artikel vinden daarbij overeenkomstige toepassing.

Artikel 59

- **1** Wanneer de grens van twee erven in de lengterichting onder een niet bevaarbaar stromend water, een sloot, gracht of dergelijke watergang doorloopt, heeft de eigenaar van elk dier erven met betrekking tot die watergang in zijn gehele breedte dezelfde bevoegdheden en verplichtingen als een mede-eigenaar. Iedere eigenaar is verplicht de op zijn erf gelegen kant van het water, de sloot, de gracht of de watergang te onderhouden.
- **2** Iedere eigenaar is gerechtigd en verplicht hetgeen tot onderhoud daaruit wordt verwijderd, voor zijn deel op zijn erf te ontvangen.
- **3** Een door de eigenaars overeengekomen afwijkende regeling is ook bindend voor hun rechtverkrijgenden.

Overlast van burenen³

Wat zijn de regels met betrekking tot overlast? En wat kun je het beste doen bij overlast van je burenen?

Voor overlast bestaan geen duidelijke criteria. Jouw burenen mogen je uiteraard niet teveel hinder bezorgen met bijvoorbeeld geluid en stank. Een buurman die af en toe piano speelt kan vervelend zijn, maar dit valt niet onder ontoelaatbare overlast. Dat is wel het geval als hij vaak of langdurig en op ongepaste tijden muziek speelt.

Tips bij overlast

- Probeer het probleem eerst in goed overleg of via buurtbemiddeling op te lossen. Bespreek ook met andere burenen of zij overlast ervaren. Op [problemenmetjeburenen.nl](https://www.problemenmetjeburenen.nl) staan tips hoe je het gesprek met overlastgevend burenen kunt gaan. Lukt dat niet, dan zijn er verschillende (juridische) mogelijkheden om iets te doen tegen erge woonoverlast.
- In de wet staat dat je menschen die in jouw buurt wonen geen onrechtmatige hinder mag toebrengen. Andersom geldt dit natuurlijk ook. Denk daarbij aan lawaai, stank of rook. Enige hinder is toegestaan, maar onrechtmatige hinder niet. Wanneer hinder onrechtmatig wordt, hangt weer af van de ernst van de hinder en de duur ervan. Via de rechter kun je een procedure starten om de overlast te beëindigen. Een tweede regeling over burenenoverlast in de wet staat in het [Wetboek van Strafrecht \(artikel 431\)](#). Dit artikel verbiedt 'nachtelijk burengerucht'. De politie moet erop toezien dat menschen zich hieraan houden. Je kunt dus aangifte doen bij de politie als je overlast ervaart. Het Openbaar Ministerie kan overgaan tot vervolging.
- Woon je in een appartement en heb je overlast van een andere bewoner in het complex? Dan kan de [Vereniging van Eigenaars \(VvE\)](#) actie ondernemen via de splitsingsakte/het splitsingsreglement en het huishoudelijk reglement. Het bestuur kan de bewoner een waarschuwing geven, en als dat niet helpt een boete opleggen. In het uiterste geval kan de VvE de bewoner het gebruik van zijn appartement ontzeggen. De VvE kan in het huishoudelijk reglement leefregels opnemen om overlast te voorkomen.
- Vindt de overlast plaats in een openbare ruimte, dan kun je via de gemeente proberen iets aan de overlast te doen. In de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) van een gemeente staan vaak leef- en omgangsregels voor openbare ruimtes. De gemeente kan tegen overlast optreden via een dwangsom. Soms kan de gemeente zelfs een gebiedsontzegging opleggen. Is er sprake van ernstige verstoring van de openbare orde? Dan kan de burgemeester in het uiterste geval een pand voor een bepaalde tijd sluiten. Bijvoorbeeld bij drugsoverlast. Er moet dan wel een goed dossier zijn opgebouwd waarin alle meldingen van overlast zijn opgenomen.

³ <https://www.eigenhuis.nl/wonen/burenen/overlast-burenen#/>

vijf vragen wet aanpak woonoverlast

Overlast? De burgemeester kan er straks meer aan doen

Op 1 juli 2017 treedt de Wet aanpak woonoverlast in werking. Wat zijn de gevolgen voor woningbezitters?

TEKST GONNIE OUSSOREN
FOTO HOLLANDE HOOGTE

1 **Wat houdt de wet in?**
De 'aso-wet', zoals die door sommigen wordt genoemd, geeft burgemeesters meer mogelijkheden iets te doen tegen burgers (huurders en huiseigenaren) die hun buren ernstige overlast bezorgen. Ook mensen die hun huis verhuren via bijvoorbeeld Airbnb kunnen straks eerder worden bestraft, als hun huurders hinder geven.

2 **Is er zoveel overlast dat er een nieuwe wet voor nodig is?**
Uit de Veiligheidsmonitor 2015 van het Centraal Bureau voor de Statistiek blijkt dat zo'n 5 procent van de Nederlanders zegt vaak overlast van omwonenden te ondervinden (27 procent ervaart dat 'wel eens'). Dat lijkt misschien niet veel, maar het gaat geregeld om ernstige, langdurige zaken, waarbij gemeente en politie soms maar weinig kunnen doen. Tot nu toe konden gemeenten eigenlijk alleen waarschuwingen geven of de overlastpleger uit huis laten plaatsen. De nieuwe wet geeft burgemeesters de ruimte om tussen die lichte en zware opties maatregelen te



nemen. Hij of zij mag straks zonder tussenkomst van de rechter 'specifieke gedragsaanwijzingen' geven aan overlastgevers.

3 **Wat mag een burgemeester straks, wat nu nog niet mag?**
De burgemeester kan bijvoorbeeld bepalen dat een agressieve hond moet worden gemuilkorfd. Bezoekers die kabaal maken of intimiderend zijn kunnen een bezoekersverbod krijgen. De burgemeester kan ook gebieden geen harde muziek te draaien. De gedragsaanwijzing geldt als 'last onder dwangsom'. Dus wie niet luistert, krijgt een boete. Of als 'last onder bestuursdwang'. Dat maakt zelfs inname van de stereo of tijdelijke

uithuisplaatsing van de eigenaar mogelijk. De overlastgever mag uiteraard naar de rechter stappen als hij het er niet mee eens is.

4 **Gaat de burgemeester straks dus alle burenruzies oplossen?**
Nou, zo werkt het niet. Hij komt in het spel bij ernstige gevallen: als waarschuwingen, mediation of buurtbemiddeling niet hebben gewerkt.

5 **Krijgt elke burgemeester die bevoegdheden?**
Die keuze is aan de gemeentes zelf en zal per gemeente verschillen, omdat de problemen met woonoverlast niet overal hetzelfde zijn. ■

eigen huis magazine juni 2017 25

⁴ https://www.eigenhuis.nl/docs/default-source/downloads/overig/5-vragen-juni_2017.pdf?sfvrsn=f94bc496_0

*Wat moet ik doen bij burenoverlast?*⁵

Als uw burens voor overlast zorgen, zoals geluidsoverlast, probeer dan eerst samen afspraken te maken. Helpt dat niet, dan kunt u melding maken bij uw verhuurder, gemeente, de Vereniging van Eigenaren (VVE) of bij toezichthouders.

Afspraken maken over leefgeluiden burens

Burens moeten normale leefgeluiden van elkaar accepteren. Bijvoorbeeld:

- spelende kinderen;
- hoesten;
- overdag stofzuigen;
- dichtslaan van deuren.

Probeer eerst samen afspraken te maken. Bijvoorbeeld over tot hoe laat uw burens klussen of muziek draaien. Over dieren, zoals blaffende honden. Of over geluiden in de tuin.

Hulp bij overlast van burens

Bij ernstige overlast van burens kunt u de verhuurder (bijvoorbeeld de woningcorporatie) vragen om maatregelen te nemen. Deze kan bijvoorbeeld muren of vloeren beter isoleren. Heeft u een koopwoning binnen een gebouw, bijvoorbeeld een appartement, dan kunt u de Vereniging van eigenaren (VVE) om hulp vragen.

Blijft de overlast bestaan? Dan kunt u melding maken bij:

- de gemeente;
- de politie;
- een buurtbemiddelaar.

Woonoverlast en verward gedrag

Soms vertoont iemand die overlast veroorzaakt, ook zorgwekkend gedrag. Bijvoorbeeld:

- iemand verwaarloost zichzelf en het huis;
- iemand loopt 's winters op blote voeten buiten;
- u ziet iemand nooit meer buiten.

Mogelijk vertoont iemand verward gedrag door een achterliggende aandoening of beperking. Zoals een (licht) verstandelijke beperking, psychische problemen of dementie. Ook kan het gaan om levensproblemen, zoals schulden, dakloosheid of het verlies van dierbaren. Er is dan mogelijk zorg of ondersteuning voor mensen met verward gedrag nodig. Wanneer u zich zorgen maakt om iemand met zorgwekkend gedrag, kunt u terecht bij het [Landelijk Meldpunt Zorgwekkend Gedrag](https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leefbaarheid/vraag-en-antwoord/wat-moet-ik-doen-bij-burenoverlast). U kunt bellen naar 0800-1205.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/leefbaarheid/vraag-en-antwoord/wat-moet-ik-doen-bij-burenoverlast>

Bij woonoverlast als gevolg van verward gedrag kunt u ook melding maken bij:

- de verhuurder;
- de gemeente;
- de politie;
- een buurtbemiddelaar.

Hulp bij burenoverlast door open haard of houtkachel

Ervaart u overlast door houtrook of de open haard van uw burens? Probeer er eerst samen uit te komen met diegene die overlast veroorzaakt. Wanneer de omstandigheden ongunstig zijn om te stoken, staat er een waarschuwing op:

- het [Stookalert van het RIVM](#);
- [Stookwijzer.nu](#).

Komt u er samen niet uit, dan kunt u:

- uw gezondheidsklachten melden bij de gemeente of GGD;
- een [milieu- of gezondheidsklacht melden bij de Vereniging Leefmilieu](#);
- de verhuurder of VVE om hulp vragen.

Naar de rechter om overlast burens

Helpen een gesprek, melding bij verhuurder/VVE, gemeente of politie niet, dan kunt u nog overwegen naar de civiele rechter te gaan. Hiervoor moet u griffiekosten betalen. De rechter bepaalt of uw burens met de overlast de wet overtreden. Dat hangt af van het soort overlast en hoe lang die duurt.

Vindt de rechter dat uw burens met de overlast de wet overtreden? Dan kan de rechter hen bijvoorbeeld verbieden om tussen bepaalde tijden muziek te draaien of te klussen. Of verbieden om meer geluid te maken dat harder is dan een bepaald aantal decibel.

Hulp bij overlast door bomen in tuin van burens

Bij overlast door een boom in de tuin van uw burens of overhangend groen kunt u ook terecht bij de civiele rechter. Probeer er altijd eerst samen uit te komen: een vriendelijk gesprek helpt vaak meer dan een klacht.

Hulp bij overlast door te veel bewoners

Als er veel bewoners in 1 huis wonen, bijvoorbeeld in een studentenhuys, kan dit burenoverlast geven. In dat geval kunt u ook contact opnemen met uw gemeente.

1.2 Mandeligheid

Wat is mandeligheid?⁶

Op grond van artikel 5:60 BW kent de Nederlandse wet mandeligheid. Mandeligheid ontstaat op het moment dat een onroerende zaak eigendom is van meerdere personen. Op het moment dat een onroerende zaak gemeenschappelijk eigendom is van verschillende eigenaars van twee – of meer – erven, spreekt men van mandeligheid. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld een heg of een muur die tussen twee erven in staat. De verschillende eigenaren moet die onroerende zaak ook bestemmen tot het gemeenschappelijke nut van hun erven.

Vereisten van mandeligheid

Mandeligheid kan alleen met betrekking tot onroerende zaken. Het is niet mogelijk dat er met betrekking tot een roerende zaak sprake is van mandeligheid. Naburigheid is geen vereiste voor mandeligheid. Naburigheid betekent dat de twee zaken aan elkaar grenzen. Uit het feit dat het gaat om een onroerende zaak die eigendom is van meerdere personen vloeit wel voort dat er vrijwel altijd sprake is van naburigheid, betekent dit niet dat dit een ontstaansvereiste is. Wat wel vereist is, is het gemeenschappelijke nut van de onroerende zaak. Het is van belang dat beide eigenaren er nut aan ondervinden. Verder kan mandeligheid ontstaan door het verrichten van een rechtshandeling, zo volgt uit artikel 5:60 BW. Als het gaat om een hek, een muur of een heg, dan kan het ook ontstaan op basis van de wet. Dit volgt uit artikel 5:62 BW.

Verplichtingen en rechten van eigenaren

De mede-eigenaren kunnen allemaal gebruik maken van de zaak. Er bestaat zoiets als medegebruik. Zij zijn verplicht elkaar toegang tot de zaak te verschaffen en kunnen deze toegang niet aan een mede-eigenaar ontzeggen. Wel zijn de mede-eigenaren allemaal verplicht een aandeel te leveren in de kosten van het onderhoud en de reiniging van de zaak. Ook als er de onroerende zaak toe is aan vernieuwing en die vernieuwing is noodzakelijk, zijn alle mede-eigenaren verplicht bij te dragen in de kosten hiervoor. Dit volgt uit artikel 5:65 BW. Doordat er sprake is van mede-eigendom kunnen de eigenaren niet afzonderlijk van elkaar de onroerende zaak leveren of verdelen op grond van artikel 5:63 BW. Ze kunnen dit niet aan vreemden, maar wel aan een andere mede-eigenaar. Als een eigenaar niet meer wil bijdragen in de lasten van het onderhoud, reiniging of noodzakelijke vernieuwing kan hij op grond van artikel 5:66 BW zijn aandeel in die onroerende zaak overdragen aan een andere mede-eigenaar. De mede-eigenaren zijn verplicht hieraan mee te werken.

Mandeligheid is dus een vorm van mede-eigendom over onroerende zaken met betrekking tot het eigendom van meerdere eigenaren over verschillende erven.

⁶ <https://wetboekplus.nl/juridische-begrippen/wat-is-mandeligheid/>

Mandeligheid⁷

Mandeligheid ontstaat, wanneer een onroerende zaak gemeenschappelijk eigendom is van de eigenaars van twee of meer erven en door hen tot gemeenschappelijk nut van die erven wordt bestemd bij een tussen hun opgemaakte notariële akte, gevolgd door inschrijving daarvan in de openbare registers.

Als er een scheidsmuur staat tussen jouw tuin en die van de burens, dan is er meestal sprake van mandeligheid. De muur staat precies op de erfgrrens en is eigendom van beide burens. Zo'n gemene muur kan wel eens voor onenigheid zorgen. Want wat als het muurtje onderhoud nodig heeft, wie draait er dan op voor de kosten? Niet alleen een muur, haag of schutting kan mandelig zijn, ook een terrein of perceel kun je delen met je burens. Denk aan een gezamenlijke parkeerplaats, vijver of een parkje. Mandeligheid is dus een vorm van gemeenschappelijk eigendom.

Wanneer is er sprake van mandeligheid?

- Als een vrijstaande muur, schutting, hek of haag precies op de erfgrrens staat. De erfgrrens loopt er in de lengterichting onderdoor.
- Als de mandeligheid is vastgelegd in een notariële akte. Dit kun je opzoeken in het Kadaster.

Er is géén sprake van mandeligheid als de muur onderdeel uitmaakt van een gebouw, de muur is dan eigendom van de eigenaar van het gebouw. Dit is ook zo als die muur op de erfgrrens staat. De muur is namelijk niet 'vrijstaand', maar onderdeel van bijvoorbeeld een uitbouw of garage. Dit heet ook wel horizontale natrekking.

Mandeligheid betekent dat alle mede-eigenaars samen de kosten moeten dragen voor onderhoud, reiniging en vervanging. Is er schade aan de mandelige muur? Dan draait degene die voor de schade verantwoordelijk is, op voor de reparatiekosten.

Soms is er geen sprake van mandeligheid, maar van erfdienstbaarheid. Eén van de burens is dan eigenaar van het terrein, maar de ander mag er gebruik van maken. Een bekend voorbeeld van een erfdienst is het recht van overpad.

Akte van mandeligheid

Iets is mandelig, als dit vastgelegd in een notariële akte. Deze akte wordt opgesteld door de notaris en kun je opzoeken in het Kadaster. In deze akte staat precies wie er allemaal mede-eigenaar is van de mandelige zaken. Dat kan van alles zijn, zoals een gebouw, pad, parkeerplaats, tuin, muur, schutting, vijver.. noem maar op. Wil je weten of er sprake is van mandeligheid, dan kun je deze akte opvragen bij het Kadaster. Ook als jij en je burens willen vastleggen dat iets gedeeld is, doe je dat via zo'n akte. Dat is wel zo verstandig, want het kan onenigheid in de toekomst voorkomen. Bijvoorbeeld als je nieuwe burens krijgt.

⁷ <https://www.venivendi.nl/32-d383-38/nieuws/wat-is-mandeligheid>

Hoe zit het met het onderhoud?

Wat vaak problemen geeft, is het onderhoud van een mandelige erfafscheiding of mandelig terrein. Want wat als je burens niet willen meebetalen aan het onderhoud? Of je burens schilderen de muur, maar jij bent het daar niet mee eens. Wat dan? In principe zijn jullie beide verantwoordelijk voor het onderhoud van de mandelige zaken. Een mandelige schutting, haag of muur heeft meestal twee eigenaren. Bij een mandelig terrein of gebied kunnen er meerdere mede-eigenaren zijn. Denk aan een parkeerplaats die is toegewezen aan omwonenden. Iedere eigenaar is samen met de andere mede-eigenaren verplicht de mandelige zaken:

- te onderhouden;
- te reinigen;
- te vernieuwen (indien nodig).

Als er twee eigenaren zijn, dan moeten zij de kosten eerlijk verdelen. Zijn er meerdere mede-eigenaren, dan is er vaak een beheervereniging. Zo'n vereniging is er om alles wat met het mandelige terrein te maken heeft te beheren. Iedere mede-eigenaar kan lid worden en tegen betaling van contributie meebepalen over het terrein. Lid worden is niet verplicht, maar dan heb je ook niets over de mandelige grond te zeggen.

Het spreekt voor zich dat je als eigenaar rekening moet houden met de mede-eigenaren. Oftewel: je mag geen gebruik maken van de mandelige zaken op een manier die inbreuk maakt op de rechten van de andere eigenaren.

Wie betaalt voor de isolatie van een gemene muur?

Als twee burens een muur bouwen tussen hun woningen in, dan moet daar isolatie tussen komen. Wie betaalt er voor die isolatie? Dit is een vraag waar veel bouwers zich het hoofd over breken. Meestal is het zo dat: wie het eerst maalt, betaalt. Dus de buur die als eerste een muur bouwt, moet ook voor de isolatie zorgen. In dit geval is de isolatie mandelig, maar de muur niet. Het is ook mogelijk om samen de muur te bouwen, dan is de muur wél mandelig. Dit soort bouwkundige vragen zijn ingewikkeld en het is dan ook verstandig om juridisch advies hierover in te winnen.

Aanbouwen tegen (niet) mandelige muur?

Veel mensen vragen zich af hoe het zit met een aanbouw tegen een al dan niet mandelige muur. Mag de buurman jouw muur gebruiken voor zijn uit- of aanbouw? Het hangt er bij bouwen of de erfgrens vanaf of het gaat om een mandelige muur of een privé-muur. In principe geldt het volgende:

Mandelige muur: bij een gedeelde muur geldt dat beide eigenaren tegen de muur mogen aanbouwen. Ze mogen daarin – tot de helft van de dikte – spijkers, balken, ankers en dergelijke aanbrengen.

Niet mandelige muur: staat de muur niet op de erfgrens, maar op eigen grond? Dan is het een privé-muur en hoef je niet toe te staan dat de buurman er gebruik van maakt.

Maakt de buurman onterecht gebruik van jouw muur? Dan is dat meestal een onrechtmatige daad. Zeker als jij er schade of overlast van ondervindt. Wees er op tijd bij, want door een uitbouw kan jouw muur zomaar mandelig of zelfs eigendom van de buurman worden.

1.3 Erfdienstbaarheid

Erfdienstbaarheid⁸

Een erfdienstbaarheid is een recht om gebruik te maken van de grond van een ander, zonder dat u zelf eigenaar bent van die grond. Een voorbeeld van een erfdienstbaarheid is het recht van overpad, waarbij uw burens (als eigenaren van het heersend erf) het recht hebben om over (een deel van) uw perceel (het dienend erf) te lopen, of andersom. Om het eenvoudig te houden, beperken wij ons hier tot de verhouding tussen burens. Als er op uw grond een erfdienstbaarheid is gevestigd heeft u een aantal verplichtingen ten opzichte van uw burens, maar zij hebben ook verplichtingen naar u. Op welke wijze de erfdienstbaarheid moet worden uitgeoefend is opgenomen in de vestigingsakte. Als hierover niets is opgenomen dan moet worden aangeknoopt bij de wijze zoals er gewoonlijk gebruik van de erfdienstbaarheid werd gemaakt.

Een erfdienstbaarheid kan ontstaan door vestiging, verjaring of door de wet worden opgelegd. Voor vestiging is een overeenkomst nodig die moet zijn vastgelegd in een notariële akte. Die akte moet worden ingeschreven in het Kadaster, zodat de erfdienstbaarheid ook voor derden kenbaar is. Bij bijvoorbeeld verkoop (eigendomsovergang) blijft de erfdienstbaarheid bestaan. De erfdiensbaarheden zijn opgenomen in leveringsakten (eigendomsbewijzen) van uw huis of dat van de burens. Indien u wilt weten of er erfdiensbaarheden op uw perceel zijn gevestigd of dat u zelf van andermans perceel gebruik mag maken, kunt u via het Kadaster de afschriften van de akten van vestiging van de erfdiensbaarheden opvragen.

Een erfdienstbaarheid moet op de minst bezwarende wijze worden uitgeoefend en mag geen overlast veroorzaken aan het te gebruiken perceel.

Mag ik mijn perceel wijzigen?

Bij een recht van overpad geldt dat dit uw perceel is en dat u daarmee in beginsel mag doen en laten wat u wilt, mits uw burens de erfdienstbaarheid kunnen uitoefenen. U mag geen maatregelen treffen die in strijd zijn met de erfdienstbaarheid en waardoor de ander geen gebruik meer kan maken van uw erf. Als u bijvoorbeeld een schutting wilt plaatsen mag dit, maar dan moet u wel rekening houden met het feit dat uw burens van nog gebruik kunnen maken van de erfdienstbaarheid. U bent ook gerechtigd om de tegels van het voetpad te vervangen door grind als dit de toegankelijkheid van de burens niet belemmert.

Mag ik mijn erf afsluiten?

Als eigenaar van een erf bent u – ook in het geval dat het erf is belast met een erfdienstbaarheid van weg - bevoegd om dit af te sluiten. U mag geen maatregelen treffen die in strijd zijn met de erfdienstbaarheid en waardoor de ander geen gebruik meer kan maken van uw erf. U moet er dus wel voor zorgen dat uw burens de onbelemmerde toegang behouden tot uw erf om de erfdienstbaarheid uit te kunnen oefenen. Dat betekent dat u uw burens de mogelijkheid moet bieden om zich elk moment, en zonder telkens afhankelijk te zijn van uw directe medewerking, de toegang

⁸<https://www.delissenmartens.nl/nl/specialisme/verbintenissenrecht/burenrecht/erfdienstbaarheden>

tot het erf te krijgen ter uitoefening van de erfdienstbaarheid, door uw buren bijvoorbeeld een sleutel te geven.

Kan ik van een erfdienstbaarheid af?

Er zijn een aantal mogelijkheden om een erfdienstbaarheden op te heffen, maar dit kan niet eenzijdig. Indien er problemen ontstaan met betrekking tot de uitoefening van de erfdienstbaarheid is het verstandig om dit eerst onderling met uw buren te bespreken. Een erfdienstbaarheid kan door overeenstemming tussen partijen worden opgeheven. Een alternatieve mogelijkheid is dat u uw buren vraagt om een betaling voor de erfdienstbaarheid (retributie in de zin van art. 5:70 BW). Wanneer er niets over betaling vastligt in de vestigingsakte kunnen uw buren betaling weigeren; u kunt ze niet dwingen te betalen. Als u het eens kunt worden met uw buurman over de wijziging of zelfs de opheffing van de erfdienstbaarheid (tegen betaling), kunt u dit in een notariële akte laten vastleggen en deze laten inschrijven in het Kadaster. Indien er slechts persoonlijke afspraken worden gemaakt, binden die afspraken alleen de beide partijen, maar blijft de erfdienstbaarheid gewoon in stand. In dat geval kunnen opvolgende eigenaren die weer gebruiken.

Mocht er een geschil ontstaan waar u onderling niet uit komt, dan kunt u zich eventueel tot de rechter wenden. De rechter kan een erfdienstbaarheid opheffen op grond van onvoorziene omstandigheden (ex art. 5:78 BW) of als de eigenaar van het heersend erf geen redelijk belang meer heeft bij de uitoefening van de erfdienstbaarheid en het niet aannemelijk is dat het redelijk belang daarbij terug zal keren. Zo heeft de eigenaar van het heersend erf bij een erfdienstbaarheid van uitweg in beginsel geen redelijk belang meer als hij een redelijk alternatief voor het bereiken van de openbare weg voorhanden heeft. Een andere mogelijkheid is dat de vordering wordt gegrond op misbruik van de bevoegdheid tot uitoefening van de erfdienstbaarheid.

Mijn buren wijzigen hun erf zodanig dat zij intensiever gebruik van mijn erf moeten maken, mag dat?

Een erfdienstbaarheid mag niet worden verzwaaard door wijzigingen in de toestand van het heersende erf, tenzij uit de akte van vestiging iets anders blijkt. In geval van verzwaring van de erfdienstbaarheid door uw buren kunt u (als overleg met de buren niet werkte) wijziging of opheffing van de erfdienstbaarheid verzoeken aan de rechter (art. 5:78 sub a BW). Er moet dan wel sprake zijn van onvoorziene omstandigheden in de zin van die bepaling. Indien uw buren zelf de mogelijkheid hebben om op hun eigen erf een aanpassing te doen, zodat de erfdienstbaarheid niet wordt verzwaaard, is dat de meest aangewezen mogelijkheid.

Erfdienstbaarheden⁹

De rechtsfiguur van de erfdienstbaarheid van weg, ook wel het recht van overpad of toegang genoemd, bestaat al sinds jaar en dag. Deze geeft derden de bevoegdheid om van uw erf gebruik te maken om zo een ander erf te bereiken.

Ook tegenwoordig komt het nog veelvuldig voor dat eigenaren moeten dulden dat derden gebruik maken van hun stuk grond. Een gevestigd recht van erfdienstbaarheid kan vele jaren teruggaan. Hierdoor is het mogelijk dat niet u maar een vorige eigenaar van uw huidige perceel het recht van erfdienstbaarheid ten behoeve van bijvoorbeeld het perceel van uw buren (het heersende erf) heeft gevestigd.

Maar wat nu als u niet langer wilt dat derden gebruik maken van uw grond om een ander perceel te bereiken? Wanneer u deze erfdienstbaarheid wilt opheffen, dan heeft u met een aantal dingen rekening te houden. De mogelijkheden tot opheffing en de bijzonderheden die hierbij gelden wat betreft erfdienstbaarheden die vóór 1 januari 1992 (dus onder het oude recht) zijn gevestigd, zullen in dit artikel aan de orde komen.

Mogelijkheden tot opheffing van een erfdienstbaarheid

De wet biedt u als eigenaar van het perceel dat bezwaard is met het recht van erfdienstbaarheid (het dienende erf) twee mogelijkheden om tot het opheffen van dit recht over te gaan. Kort gezegd zien deze er als volgt uit:

- Opheffing van dit recht op grond van onvoorziene omstandigheden dan wel op grond van strijd met het algemeen belang.
- Opheffing van de erfdienstbaarheid indien de uitoefening van dit recht onmogelijk is geworden of indien de eigenaar van het heersende erf geen redelijk belang meer heeft bij de uitoefening van het recht van erfdienstbaarheid dat ooit ten behoeve van zijn perceel is gevestigd.

Bijzonderheden bij de opheffing van een oude erfdienstbaarheid

Bij de opheffing van erfdienstbaarheden die onder het oude recht zijn gevestigd, moet u rekening houden met enkele bijzonderheden. Deze bijzonderheden komen voort uit het overgangsrecht dat een brug slaat tussen het oud en nieuw Burgerlijk Wetboek dat sinds 1 januari 1992 geldt. Dit recht bepaalt namelijk ten aanzien van oude erfdienstbaarheden dat deze niet op grond van onvoorziene omstandigheden dan wel op grond van strijd met het algemeen belang kunnen worden opgeheven. De gedachte hierachter is dat u en de eigenaar van het heersende erf bij de vestiging van het recht van erfdienstbaarheid niet met dergelijke opheffingsgronden rekening hebben kunnen houden.

Daarentegen wordt de tweede mogelijkheid tot opheffing niet door het overgangsrecht aangetast. Het gaat dan om het geval dat de uitoefening van dit recht onmogelijk is geworden of indien de eigenaar van het heersende erf geen redelijk belang meer heeft bij de uitoefening van het recht van erfdienstbaarheid en het niet aannemelijk is dat de

⁹

<https://www.delissenmartens.nl/nl/specialisme/verbintenissenrecht/burenrecht/erfdienstbaarheden>

mogelijkheid van uitoefening of het redelijk belang daarbij zal terugkeren. Deze opheffingsgronden zijn immers alleen van toepassing in het geval dat de voortzetting van de erfdienstbaarheid voor de eigenaar van het heersende erf niet meer van belang kan worden geacht.

Opheffing wegens het ontbreken van een redelijk belang

Toch zit ook bij laatstgenoemde opheffingsgrond, met betrekking tot het ontbreken van een redelijk belang, een addertje onder het gras. In het kader van deze opheffingsgrond lijkt het voor de hand te liggen dat de belangen van beide eigenaren op een gelijkwaardige manier dienen te worden afgewogen. In de rechtspraak is echter bepaald dat uit het gevestigde recht van erfdienstbaarheid volgt dat uw belangen als eigenaar van het dienende erf in beginsel ondergeschikt zijn gemaakt aan de bij de uitoefening van de erfdienstbaarheid betrokken belangen van de eigenaar van het heersende erf. De Hoge Raad heeft zelfs geoordeeld dat de beoordelingsmaatstaf alleen uitgaat van de belangen van de eigenaar van het heersende erf wat zou betekenen dat uw belangen bij de opheffing geen rol spelen. Dit met uitzondering van de situatie dat sprake is van misbruik van bevoegdheid aan de zijde van de eigenaar van het heersende erf. In de lagere jurisprudentie heerst echter de algemene opvatting dat wel in enige mate rekening dient te worden gehouden met uw belangen als eigenaar van het dienende erf.

Ook hier dient wel de belangrijke kanttekening bij te worden geplaatst dat uw belangen nog steeds niet even zwaar wegen als de belangen van de eigenaar van het heersende erf waardoor u als het ware met 1-0 achter staat. Als eigenaar van het dienende erf zal u dus een zeer zwaarwegend belang moeten hebben indien u over wilt gaan tot het opheffen van de erfdienstbaarheid.

Mag ik een aanbouw bouwen tegen de muur van de burens?¹⁰

Je mag een aanbouw bouwen tegen de muur van de burens wanneer zij hier toestemming voor geven, het om een mandelige muur gaat of de muur op jouw erf staat. Wanneer je de aanbouw gaat bouwen zal de **aanbouw tegen de muur van de burens** aankomen. Je twijfelt al snel of dit geen problemen met de burens zal veroorzaken en of dit überhaupt zomaar mag.

Mag ik de muur van de burens gebruiken voor mijn aanbouw?

Wanneer de muur op jouw erf staat en dus over de erfgrans is dit heel simpel. De muur staat op jouw erf en dus heb jij zeggenschap en de verantwoordelijkheid over de muur. Staat de muur op de erfgrans? Dan zijn er twee bepalende situaties. Het hangt er vanaf of het gaat om een privémuur of een mandelige muur.

De desbetreffende muur is een mandelige muur

Dit betekent dat de muur aan verschillende eigenaren toebehoort zoals een muur die dient als afscheiding van de erfgrans. Het meeste bekende voorbeeld hier is een tuinmuur die tussen beide tuinen in staat. Daarnaast kan een mandelige muur ook een tussenmuur tussen twee gebouwen zijn of wanneer dit is vastgelegd op basis van onderlinge afspraken in een notariële akte. Mocht de aanbouw tegen een mandelige

¹⁰ <https://bouwadviesshop.nl/verbouw-tips/aanbouw/aanbouw-tegen-muur-burens/>

muur komen, dan mag dit omdat het hier om een mede-eigenaar van de muur gaat. Ook balken of anker mogen in de muur worden aangebracht mits deze tot maximaal de helft van de muur reiken. Uiteraard is het nog steeds noodzakelijk om de muur niet te beschadigen op een dusdanige manier dat de deelgenoot hier last van krijgt.

De desbetreffende muur is een privémuur van een ander

Wanneer de privémuur op de erfgrans of op het erf van de muren staat, hoeft de eigenaar van de muur niet toe te staan dat een buurman daarvan gebruik maakt. Je mag dus niet zomaar boren in de muur en hier zeker geen frame aan bevestigen voor de aanbouw die je neer wilt zetten.

Zo komt het nog wel eens voor dat men een draagbalk van de aanbouw bevestigd aan de muur van de burens. Wanneer dit niet goed gebeurt, kan dit voor vochtproblemen of geluidsoverlast zorgen bij de burens. Hierbij rest nog wel de optie om met de burens te gaan praten. Vertel ze jouw verbouwplannen en vraag of ze het hiermee eens zijn. Laat dit vervolgens schriftelijk vastleggen zodat hier in de toekomst geen misverstanden meer over bestaan.

2. Ethiek, morele dilemma's en tucht

2.1 Ethiek en dilemma's

2.1.1 Rol van ethiek en integriteit in de makelaardij

Ethiek is een van basisonderwerpen van de filosofie. Van het Griekse ἦθος (èthos – norm of gewoonte) slaat ethiek op normen, waarden, gebruiken of gewoonten. De ethiek is dus de leer van wat ethisch of moreel is. De ethiek is geïnteresseerd in wat goede of kwade daden, levensstijlen of gedachten zijn – wat is goed? – maar vooral in wat de maatstaf van dit goede of kwade is. Wat maakt een handeling goed of kwaad? De ethiek probeert normen en waarden te begronden. Omdat de ethiek gericht is op de praktijk van het goede handelen, spreken we ook soms over praktische filosofie.¹¹

Ethiek vormt binnen de makelaardij een actueel thema. De vastgoedsector wordt regelmatig geconfronteerd met fraude en schandalen. Dat was vroeger zo en is tegenwoordig niet minder. De slechte naam van de vastgoedsector beperkt zich niet tot Nederland. In vrijwel alle landen zijn voorbeelden te vinden van vastgoedfraude. Voorbeelden van hedendaagse fraudegevallen zijn terug te vinden in diverse publicaties, bijvoorbeeld over bouwfraude, beperkte transparantie van vastgoed cv's en hypotheekfraude. Vastgoed wordt regelmatig gebruikt voor het witwassen van crimineel geld en de makelaar kan daar ongewild mee worden geconfronteerd. Met zaken zoals handelen met voorkennis, misbruik van omstandigheden, op verzoek de waarde te hoog bepalen, kan de makelaar in verleiding komen zijn eigen normen en waarden (deels) terzijde te stellen.¹²

Vastgoed heeft de belangstelling van de media en er wordt veel en gemakkelijk over gepubliceerd. In geval van fraude en schandalen leidt dit tot veel imagoschade voor de gehele vastgoedsector.¹² Wanneer een makelaar geen integer gedrag vertoont, kan dat niet alleen de makelaar, maar ook de hele branche schaden. Als de gehele branche het niet zo nauw neemt met ethiek, dan zal dat uiteindelijk effect hebben op de woningmarkt. Consumenten zullen twijfels krijgen en op zoek gaan naar een alternatief: huren of geen makelaar in de arm nemen. We kunnen het ook omdraaien: als alle makelaars zich integer opstellen, dan is dat gunstig voor de makelaar zelf, heel de branche en de woningmarkt. Een integere makelaar zal worden aanbevolen bij het netwerk van de klant, die zelf terugkomt en ook nieuwe klanten meeneemt.¹³

2.1.2 Zorgplicht makelaar

De Gedragscode Makelaardij vereist dat makelaars hun werk met gepaste vaardigheid, zorg en ijver uitvoeren. Dit betekent dat u:

- probeert om het best mogelijke resultaat voor uw cliënt te bereiken, binnen de beperkingen van de markt en ethische codes,

¹¹ <https://www.filosofie.nl/deelgebied/ethiek/>

¹² Syllabus Actualiteitentoets Wonen 2019

¹³ Ten Have, G. (2014). *Ethiek en Vastgoed*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

- geen vertrouwelijke informatie van de cliënt verspreidt of gebruikt zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt, tenzij u daar wettelijk toe verplicht bent;
- geen ondermakelaar inschakelt zonder uitdrukkelijke toestemming van uw cliënt (tenzij u een onroerendgoed informatiesysteem gebruikt) en ervoor zorgt dat een eventuele ondermakelaar ook aan deze code voldoet
- ervoor zorgt alle medewerkers de juiste training hebben voor de taken die aan hen worden toevertrouwd.
- geen opdracht aanneemt die uw ervaring te boven gaat, tenzij u de hulp van een specialist op dat specifieke gebied kunt inschakelen.

U moet er altijd voor zorgen dat u alle diensten met voldoende zorg en vaardigheid uitvoert. Wat "voldoende" is, wordt afgemeten aan de normen van een bekwaam en ervaren lid van de makelaarsberoepsgroep. De zorg- en vaardigheidsplicht is op alle aspecten van uw werkzaamheden van toepassing.¹⁴

2.1.3 Nationale en internationale geragscode binnen de makelaardij

Gedragcode RICS¹⁴

Zie bijlage 1 voor de nieuwe Gedragcode die van kracht is per 2 februari 2022.

Gedragcode NVM¹⁵

1. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. Niet naleving van deze Erecode kan worden onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de NVM.
2. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur komen naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Zij beschermen en bevorderen hun belangen. Vertrouwelijke informatie houden zij voor zich totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur hen noodzaakt die informatie prijs te geven.
3. In geval het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van een andere opdrachtgever, treedt een NVM-lid slechts in het belang van één van die opdrachtgevers op. Vorenstaande neemt niet weg dat twee NVM-Makelaars/Taxateurs die werkzaam zijn voor verschillende vestigingen van een lid mogen optreden voor opdrachtgevers met tegenstrijdige belangen, mits zij vooraf uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen van de opdrachtgevers en de belangen van die opdrachtgevers hierbij niet geschaad worden.
4. Vinden er onderhandelingen plaats met meer dan één kandidaat voor een bepaald object, dan maakt hij dit aan betrokkenen kenbaar. Wordt de wederpartij bijgestaan door een eigen vastgoeddeskundige, dan wordt de wederpartij uitsluitend via die deskundige benaderd.

¹⁴ RICS Internationale standaarden voor makelaars en bemiddelaars in vastgoed – 2021

¹⁵ Gedragcode NVM - https://www.nvmtuchtrechtspraak.nl/?page_id=1385

5. Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschikken over voldoende kennis van de aangelegenheden waarmee zij zich bezig houden. Is de vereiste kennis niet voorhanden, dan adviseert het lid om een ter zake deskundige te raadplegen of doet de onderhandelaar zelf een beroep op zo'n deskundige. De NVM-Makelaar/Taxateur houdt zich alleen bezig met zaken waartoe hij over voldoende kennis beschikt.
6. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur hebben geen direct of indirect belang bij onroerend goed, tenzij dit dient tot huisvesting of belegging. Zij handelen dan ook direct noch indirect in onroerend goed en onthouden zich van risicodragende projectontwikkeling. Zij voorkomen betrokken te raken in een verstrengeling van belangen.
7. Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers goede contacten onderhouden met hun collega's en maken zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie. Zij voorkomen dat hun medewerkers zich zonder noodzaak tegenover derden negatief uitlaten over collega's of over hun optreden. Ontstaat er een geschil met een collega, dan mogen de belangen van opdrachtgevers daardoor niet worden geschaad. Hetzelfde geldt voor de NVM-Makelaar/Taxateur.
8. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur trachten te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren. Zij werken mee aan via de NVM in het leven geroepen vormen van bemiddeling in en beslechting van geschillen.
9. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur treden ook buiten Nederland overeenkomstig de regels van de NVM op, tenzij zij tijdig kenbaar maken daarvan af te wijken, bijvoorbeeld vanwege de daar geldende wetgeving, gewoonte of gebruik.
10. Het NVM-lid zorgt ervoor dat de aan hem verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.

2.1.5 Het belang van gedragscodes binnen de makelaardij

Ethiek krijgt binnen de makelaardij vorm door gedragscodes (richtlijnen/normen) om gedrag tegen te gaan dat ingaat tegen geschreven en ongeschreven normen en waarden. Gedragscodes weerspiegelen de normen en waarden waar makelaars zich aan dienen te houden. Onderwerpen die onder andere in een gedragscode naar voren kunnen komen zijn:

- **Regels en wetten**
Denk hierbij aan overtreding van wet- en regelgeving op het gebied van bijvoorbeeld milieu, veiligheid, Arbowet en valsheid in geschrifte.
- **Geld**
Hieronder vallen corruptie, fraude, zwart geld, steekpenningen en verduistering.
- **Informatie**
Niet zozeer de informatie zelf, maar het achterhouden ervan of het manipuleren van informatie speelt hierbij een rol. Daarmee samenhangende onderwerpen zijn belangenverstrengeling, handelen met voorkennis, onafhankelijkheid en transparantie.
- **Omgang**
Hier valt te denken aan de omgang tussen medewerkers onderling (zoals

machtsmisbruik, discriminatie, intercollegiaal gedrag) en de omgang met bedrijfsmiddelen (zoals leaseauto, telefoongebruik) in relatie tot de organisatie zelf.¹⁶

Redenen opstellen gedragscodes¹⁷

De aanleidingen voor gedragscodes lopen sterk uiteen. Er zijn interne en externe redenen waarom organisaties tot een gedragscode komen. De belangrijkste reden is vaak dat de stakeholders en de maatschappij steeds kritischer worden ten aanzien van het ethisch gedrag van de organisatie. Maar ook andere externe en interne redenen worden dikwijls aangevoerd.

Externe redenen voor het opstellen van een gedragscode zijn:

- **Secularisering**
Vroeger werden normen en waarden door godsdienst bepaald en gestuurd. Tegenwoordig kiest de moderne westerse mens voor secularisering en wil steeds minder deel uitmaken van levensbeschouwelijke groepen. Massamedia nemen de rol op zich om opiniërend te zijn. Om ervoor te zorgen dat de waarden en normen die een bedrijf wil uitstralen onderdeel van de bedrijfsvoering uitmaken zijn gedragscodes belangrijk.
- **Sociale controle**
De moderne samenleving bestaat uit individuen die hun eigen belang voorop stellen. Mensen letten minder op elkaar, de sociale controle is een stuk afgenomen en mensen zijn meer op zichzelf teruggeworpen. Gedragscodes vervangen de sociale controle door de normen en waarden van een bedrijf, branche of organisatie.
- **Globalisering**
Productieprocessen vinden niet langer alleen in het eigen land plaats, maar worden over de hele wereld verspreid. Het gevolg is dat een bedrijf personeel aanneemt met verschillende culturele achtergronden. Het dilemma is of bedrijven moeten blijven staan voor eigen standaarden of zich moeten conformeren aan lokale normen en gebruiken. Een voorbeeld is de kledingindustrie, waar sprake is van kinderarbeid, lage lonen en gevaarlijke arbeidsomstandigheden. Dergelijke zaken stroken niet met onze uitgangspunten en kunnen daardoor veel weerstand oproepen. Door gedragscodes toe te passen kunnen bedrijven hun verantwoordelijkheid nemen.
- **Terugtrekkende overheid**
De overheid trad de afgelopen tijd steeds verder terug. Voorheen had de overheid vooral een zorgzame rol, maar die gaat langzamerhand over in een voorwaardenscheppende rol.
De overheid heeft het takenpakket van de Nederlandse Meldingsautoriteit (NMa) bijvoorbeeld verder uitgebreid en de persoonlijke aanspreekbaarheid van bestuurders is toegenomen. Taken van de overheid worden verder afgevlakt en organisaties moeten daardoor steeds vaker zelf stappen ondernemen. De gedragscodes omschrijven de visie van een organisatie met betrekking tot genoemde verantwoordelijkheid en betrokkenheid.
- **Kritische media**

¹⁶ Ten Have, G. (2014). *Ethiek en Vastgoed*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

¹⁷ Ten Have, G. (2014). *Ethiek en Vastgoed*. Groningen/Houten: Noordhoff Uitgevers.

Misstanden worden door de media kritisch en onafhankelijk aan de kaak gesteld. Hoewel er meestal sprake is van incidenten, worden malversaties meestal breed uitgemeten in de media. Daardoor worden organisaties maatschappelijk veroordeeld voordat een rechter zich erover heeft kunnen uitspreken. Het gevolg is een grote imagoschade.

Naast voornoemde externe redenen zijn er ook een aantal interne redenen voor het opstellen van gedragscodes:

- **Arbeidsmobiliteit**
Tegenwoordig wisselt een medewerker eenvoudig van baan. De gebondenheid aan werkgever, beroep of regio is minder sterk dan vroeger. Daarmee verdwijnt de ervaring van wat binnen een organisatie als goed en kwaad wordt beschouwd. Dat geeft noodzaak voor het opstellen van een gemeenschappelijk referentiekader met een aantal basisprincipes. In een gedragscode kan een dergelijk referentiekader worden vastgelegd.
- **Decentralisatie**
Er vindt een sterke decentralisatie van organisaties plaats, ook in de makelaardij, denk maar aan de franchise formules die in deze branche zijn ontstaan. Daarmee ontstaat er meer autonomie voor de vestigingsmedewerkers en impliciet ook minder controle van 'bovenaf'. Een gedragscode zorgt voor de onderlinge samenhang bij decentralisatie.
- **Bedrijfsrisico's nemen toe**
De complexiteit van bedrijfsprocessen wordt steeds groter. Daardoor is er steeds minder goed zichtbaar wat er binnen een proces allemaal gebeurt. De stakeholders in het bedrijfsproces worden gedwongen tot meer overzichtelijk ethisch gedrag.
- **Interne malversaties**
Misbruik van vertrouwelijke informatie, schadelijke nevenactiviteiten, diefstal, misbruik van bedrijfsmiddelen, et cetera, moeten zo veel mogelijk worden voorkomen. Een gedragscode kan hierbij sturend werken.
- **Eisen van stakeholders**
De kritische bijdragen van aandeelhouders, beleggers en consumenten zijn steeds belangrijker geworden. Ethische en maatschappelijke overwegingen spelen een rol van betekenis. De stakeholders dwingen de organisatie werk te maken van de eigen integriteit en visie. Een gedragscode geeft stakeholders de mogelijkheid de werkwijze van de organisatie te toetsen.

2.1.6 Ethische makelaarsdilemma's¹⁸

Ethiek en integriteit zijn hete hangijzers in de makelaardij. Daar wordt niet altijd even nauwkeurig mee omgesprongen. Het imago van makelaars is mede daarom nog altijd twijfelachtig. Een oververhitte markt lijkt de kat op het spek te binden. Welke verantwoordelijkheden heeft een makelaar eigenlijk en hoe wordt hij geacht te reageren in specifieke situaties?

Ethiek en integriteit zijn hete hangijzers in de makelaardij. Daar wordt niet altijd even nauwkeurig mee omgesprongen. Het imago van makelaars is mede daarom nog altijd twijfelachtig. Een oververhitte markt lijkt de kat op het spek te binden. Welke

¹⁸ <https://vastgoedactueel.nl/ethisch-handelen-in-een-oververhitte-markt/>

verantwoordelijkheden heeft een makelaar eigenlijk en hoe wordt hij geacht te reageren in specifieke situaties?

Hoogleraar bedrijfsethiek TU Tilburg Johan Graafland, Nada Dijkema – ethicus en docent ethiek bij IPD Opleidingen, Rob van de Steege – CEO van ERA van de Steege Makelaardij en Sven Heinen – makelaar en voorzitter van Makelaarsvereniging Amsterdam (MVA), laten aan de hand van drie praktijkvoorbeelden hun licht schijnen op ethische dilemma's in oververhitte markten. Hoe zou u handelen?

Scenario 1

Kopers waarschuwen voor te hoge prijs?

U verkoopt een huis in oververhit gebied. Een stel zonder aankoopmakelaar dat al meerdere malen achter het net heeft gevist, heeft het hoogste bod. Een bod dat in uw ogen veel te hoog is voor het pand in de huidige markt en voor de situatie van de kopers. Wat doet u?

Johan Graafland

“‘Je niet mag liegen’ is ethisch een harde norm. Er zijn ook schemergebieden met minder pregnante normen. In hoeverre je als verkoopmakelaar een koper moet helpen, is minder duidelijk. Ethisch handelen is echter belangrijk in het zaken doen. In deze situatie is de verkoopmakelaar primair verantwoordelijk voor de belangen van de verkoper, maar heeft ook enige verantwoordelijkheid voor de koper indien deze niet begeleid wordt door een aankoopmakelaar. Attendeer daarom als verkoopmakelaar de koper op de te hoge prijs en leg uit waarom de prijs voor hen te hoog is.”

Nada Dijkema

“Als makelaar heeft u te maken met de belangen van opdrachtgever, kopers en de eigen bedrijfsvoering. Die kunnen conflicterend zijn. Er zijn weinig wettelijke richtlijnen die u houvast geven. Een makelaar is dus veelal vrij om zelf te bepalen wat hij doet. Vraagt u in deze situatie af of de keuze voor het snelle geld op de lange termijn wel de juiste is. Nu is er weer een bubbel, maar wat als die weer spat en kopers met torenhoge schulden achterblijven? Dat moet u als rechtgeaarde makelaar toch niet willen. Bescherm de kopers tegen een onverstandige koop, ga met hen in gesprek en laat de te hoge prijs niet onbenoemd.”

Rob van de Steege

“Een verkoopmakelaar behartigt de belangen van de verkopende partij. De makelaar zal per definitie niet de belangen van een kandidaat-koper willen frustreren, maar de uitgangspositie moet helder zijn, voordat de onderhandelingen van start gaan. Mijn opdrachtgever betaalt mij om de verkoop van zijn/haar huis zo goed mogelijk te realiseren. Daarbij hoort een zo hoog mogelijke prijs. Komt bij, dat diezelfde opdrachtgever veelal in dezelfde hectische markt weer iets moet aankopen. Nuance hierbij is wel, dat wij bij bezichtigingen kopers altijd aanraden om een eigen deskundige in te schakelen. Wanneer de koper per se zonder aankoopmakelaar zo'n belangrijke transactie wil realiseren, dan moet niet mijn verkoper, maar de koper de eventuele consequenties daarvan dragen. Een aankoopmakelaar zal kopers melden dat ze pas kans maken met een bod hoger dan €300.000,- maar dat de taxatiewaarde bijvoorbeeld slechts €280.000,- is. Daar is niets mis mee, dat is de markt.”

Sven Heinen

“De makelaar treedt weliswaar op voor de verkoper, maar heeft ook verantwoording af te leggen aan koper. Er zijn twee partijen waar de makelaar tussen bemiddelt. Onverlet dat u zich ethisch moet gedragen richting koper. Belangrijk is, dat u deze rol ook goed communiceert met uw verkoper zodat deze van tevoren weet hoe u zult reageren in dergelijke situaties. Het is makkelijk om de koper in deze oververhitte markt bij de enkels te pakken en om te keren, maar daar doet u de branche en uzelf geen plezier mee. Uiteindelijk zal de bank de koper terugfluiten als de financiële toestand niet toereikend is. En dan zijn u, de verkoper en koper weer terug bij af.”

Scenario 2

Verkopen zonder bouwkundige keuring?

Uw opdrachtgever gaf aan niet alleen zo duur, maar vooral zo snel mogelijk te willen verkopen. Een koper wil het huis kopen, zonder bouwkundige keuring. De biedprijs is goed. Er zijn ook andere gegadigden, maar die houden wel vast aan het maken van een bouwkundig rapport. Wat doet u?

Johan Graafland

“Ethisch handelen is zelfs in een oververhitte markt beter en zal het bedrijf op lange termijn versterken. Eén van de valkuilen is dat je het onethisch gedrag van anderen als excuus voor eigen handelen hanteert. Denk aan de bouw- of bankbranches; daar ging het uiteindelijk helemaal mis. Door uitzonderingen te maken op grond van tijdsdruk, wordt de kwaliteit van de marktwerking uitgehouden. Het uitvoeren van een bouwkundige keuring is een belangrijk onderdeel van iedere verkoop, met als doel koper én verkoper te beschermen. Doe dus geen concessies.”

Nada Dijkema

“Houd vast aan uw vakmanschap, dat werpt zijn vruchten af op lange termijn. Het is belangrijk de kopers af te raden zonder bouwkundige keuring te kopen. De eigenlijke fout is echter dat de makelaar akkoord ging met de wensen van de verkoper. Snel handelen levert misschien snel geld en een tevreden opdrachtgever op, maar wanneer er verborgen en onvermelde gebreken blijken te zijn, kan dit u en de verkoper schaden. Zeg dus alvorens de opdracht te accepteren uw uiterste best te zullen doen, maar dat snelheid en prijs niet ten koste van de juiste procedure mogen gaan.”

Rob van de Steege

“Zoals altijd geldt hier, dat een koper zich moet laten begeleiden door een aankoopmakelaar. Als die inschat dat het niet verantwoord is zonder bouwkundige keuring te kopen, dan zal hij of zij de verkoopmakelaar overtuigen om – voor het tekenen van de koopakte – alsnog een bouwkundig rapport te accepteren, waardoor er achteraf geen verrassingen zullen zijn. Dit zal de gewenste snelheid niet frustreren, daar de erkende bureaus binnen een week een bouwkundig rapport kunnen produceren. Wanneer de koper bewust geen gebruik maakt van de mogelijkheid een bouwkundige in te schakelen, dan laten wij dat opnemen in de koopakte. Zoals wij dat ook doen wanneer een koper geen aankoopmakelaar inschakelt. Dit om onze opdrachtgever te vrijwaren voor claims die met hulp van vakmensen voorkomen hadden kunnen voorkomen.”

Sven Heinen

“U begeeft zich op een hellend vlak als u hiermee akkoord gaat. Er zijn ook andere gegadigden en iedereen moet een biedkans krijgen, ongeacht de eis voor een bouwkundig onderzoek. Communiceer van tevoren helder over de biedprocedure en deadlines met verkoper en gegadigden. Maak namens de verkoper niet een knieval voor het snelle geld: (ver)kopen zonder bouwkundig rapport brengt grote risico's met zich mee. Niet alleen voor de koper, ook voor de makelaar.”

Scenario 3

Gaan voor lagere courtage?

Uw portefeuille is bijna leeg. Een stel overweegt u hun courante huis in de verkoop te geven. Ze hebben een klik met u, maar ook met een andere makelaar wiens courtage 0,2 lager ligt. Zij vragen u uw courtage te verlagen. Wat doet u?

Johan Graafland

“Het lijkt mij dat hier enige speelruimte is, ook gegeven het feit dat andere makelaars een lager percentage vragen. Dus wat mij betreft kan de makelaar hier wel een gebaar maken. Wordt de courtage echt beduidend veel lager, dan stapt u wellicht een drempel over richting markttechnisch onethisch handelen. Staat u op het punt om in die valkuil te lopen, doe een stap terug, tel tot tien en consulteer een collega of brancheorganisatie.”

Nada Dijkema

“Maak uw keuze weloverwogen. Hebben jullie inderdaad een goede klik en verdient u alsnog een eerlijke prijs aan de verkoop van het huis, dan kunt u hierin mee gaan. Wees open over uw beweegredenen en stel vragen. Zorg dat u op een voorstel uitkomt waar iedereen achter staat. Blijkt echter dat u door de verkopers in een concurrentiestrijd wordt gedwongen, dan is het verstandig om niet akkoord te gaan. Als u uw standpunten goed kunt uitleggen, bindt u uw klanten en draagt u zorg voor uw goede naam.”

Rob van de Steege

“Het gevecht om courtages tussen de makelaars is een treurige. Veel collegae weten niet anders dan te strijden op de P van Prijs. Maar er zijn in de marketingmix nog 4 P's, waarmee veel meer waarde uit de dienstverlening kan worden gehaald. Wij doen al vele jaren de meeste transacties in onze hoofdstad en wij zitten met regelmaat op het dubbele aan courtage van collega-makelaars. Wij investeren echter veel tijd en geld in die andere P's, en leggen dat uit aan verkopers. Mensen zijn best bereid om te betalen voor goede begeleiding bij een levensbepalende gebeurtenis waar honderdduizenden euro's mee gemoeid zijn. Dus: neen, wij verlagen onze courtage niet.”

Sven Heinen

“Gedraagt u zich in een oververhitte markt niet anders dan normaal. Onderhandelt u normaal ook over uw courtage? Ga dan mee met de opdrachtgever en verlaag uw courtage. Een goede band met uw verkoper is ook wat waard. In de makelaardij moet nooit het hoogste commissieloon leidend zijn. We zitten immers niet in de optiehandel.”

Scenario 4

Kiest u voor de envelop?

Bij een huis in een populaire stad zijn veel gegadigden. Als verkopend makelaar kunt u voor een inschrijvingsprocedure kiezen; bieding per envelop. Wat is wijsheid?

Johan Graafland

“Bieding per inschrijving is in principe niet onethisch, mits aan randvoorwaarden is voldaan: echt blind (zonder stiekeme prijsafspraken), duidelijke regels, transparante procedure en die eerlijk navolgen. Koper kan zelf besluiten of hij wil mee doen. Echter, vanuit marktordeningsperspectief is het wel degelijk onethisch om per situatie van biedsysteem te veranderen. Dat ontwricht de markt; het draagt bij aan het opdrijven van de huizenprijzen tot bubbels.”

Nada Dijkema

“Bieding per envelop lijkt een efficiënte manier om een grote groep mogelijke kopers een kans te geven. Maar de motivatie is meestal financieel van aard. De makelaar gaat voorbij aan zijn rol als bemiddelaar tussen verkoper en koper. De kans is dan groot dat de uiteindelijke prijs niet meer in verhouding staat tot het object, of dat de koper meer biedt dan hij of zij zich kan veroorloven. Als makelaar is het belangrijk dat u – ongeacht de marktsituatie – ook kopers in bescherming neemt. Daar hoort dit biedmodel niet bij.”

Rob van de Steege

“Bieding per inschrijving is in Amsterdam op dit moment de standaard; er zijn simpelweg te veel gegadigden voor de courante woningen. Bij open huizen stellen we per bezichtigingsronde een limiet aan het aantal kijkers, zodat de kandidaten voldoende aandacht krijgen. We laten altijd iedereen kijken. Er zijn genoeg makelaars van ons kantoor aanwezig, zodat we alle vragen kunnen beantwoorden en de procedure nog eens mondeling kunnen toelichten. In de bevestigingsmail van de bezichtiging staat de procedure ook uitgelegd. Wederom benadrukken wij altijd het belang van een aankoopmakelaar. Wanneer er een koper is gekozen, wordt hij of zij met uitleg gefeliciteerd ‘onder voorbehoud’: de deal is pas definitief als er getekend is. Een hoger bod na sluiting van inschrijving mag wel degelijk nog geaccepteerd worden door verkoper. Of deze manier van bieden prijsopdrijvend werkt? Dat lijkt me evident. Maar dat is de markt.”

Sven Heinen

“Verkoop middels inschrijving is een bekend verschijnsel in een oververhitte markt. Het voordeel van deze methode is dat een ieder een gelijke kans krijgt om een bieding uit te brengen, nadeel is dat het voor de koper(s) voelt als een loterij. Je goed laten adviseren is en blijft een must, zeker bij een verkoop middels inschrijving. Daarnaast zou er veel vaker een notaris bij betrokken moeten zijn, ten behoeve van een zo ethisch en transparant mogelijk proces. Vervelende is dat de tarieven omhoog vliegen zodra je de notaris vraagt om een inschrijving te organiseren; het kost hen blijkbaar te veel tijd, terwijl dat in mijn optiek niet noodzakelijk zou moeten zijn.”

2.1.7 Belangenconflicten¹⁴

Een belangenconflict is iets wat uw capaciteit belemmert om u te concentreren op de belangen van de cliënt. Dit is uw eigen oordeel - niet dat van de cliënt. U moet alles in het werk stellen om ieder belangenconflict te vermijden dat tegen het belang van een (ver)koper voor wie u handelt in zou kunnen gaan. De Gedragscode Makelaardij vereist

dat u belangenconflicten bespreekt en, zo gauw deze zich voordoen, ze openlijk, vrijelijk en onmiddellijk aanpakt.

U moet eventueel eigenbelang in een pand onmiddellijk en schriftelijk onthullen. U moet de specifieke omstandigheden van de situatie in overweging nemen voordat u beslist om een eventueel eigenbelang te onthullen.

In het geval dat één van de partijen "multiple agency" is, moet u evenveel waarde hechten aan de belangen van alle cliënten en ook in dit geval zo doorzichtig mogelijk te werk gaan. Belangenconflicten moeten worden vermeden, maar mocht dit niet mogelijk zijn, dan moet u uw activiteiten voor alle betrokken cliënten opschorren.

In het kader van 'best practice' moet u eventuele belangen onthullen, maar in alle gevallen moet u uw cliënt op de hoogte stellen, hun instructies volgen en een volledig verslag van het gesprek en de instructies in het dossier opnemen.

2.2 Discriminatie op de woningmarkt

2.2.1 Criteria voor het selecteren van een (potentiële) huurder of koper, vormen van discriminatie

Discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt¹⁹

In dit onderzoek verstaan we onder discriminatie het anders behandelen, achterstellen of uitsluiten van individuen op basis van (persoonlijke) kenmerken die rechtstreeks verwijzen naar een van de door de Algemene Wet Gelijke Behandeling (AWGB) of andere gelijke behandelingswetgeving beschermde gronden (art. 1b AWGB). De AWGB biedt bescherming tegen discriminatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele oriëntatie, en burgerlijke staat op een aantal maatschappelijke terreinen, waaronder wonen. De Wet gelijke behandeling (WGBH/ZC) beschermt tegen onderscheid op basis van handicap of chronische ziekte, en heeft ook wonen als terrein opgenomen waar bescherming geldt.

Toegepast op de woningmarkt benaderen we discriminatie als onderscheid maken in de toedeling van woningen op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, seksuele oriëntatie, handicap/chronische ziekte en burgerlijke staat. Leeftijd betreft geen beschermde grond op de woningmarkt.

Onderscheid maken bij woningverhuur op basis van de hiervoor genoemde gronden is altijd verboden. Het maken van indirect onderscheid – bijvoorbeeld door eisen te stellen aan de bron van inkomsten en daarmee indirect groepen te treffen op bovengenoemde gronden – is eveneens verboden, tenzij er een objectieve rechtvaardiging voor bestaat. Deze uitzondering op het verbod van onderscheid geldt niet voor ras (Böcker e.a. 2019: 31).

Voor 'kleine' particuliere verhuurders die hun huis of één van hun kamers willen verhuren, bestaat meer keuzevrijheid bij de selectie van huurders dan bij bedrijfsmatige verhuur. Böcker e.a. (2019: 30) gaan hier uitgebreid op in en geven aan dat er veel verwarring over deze keuzevrijheid is. In de Algemene wet gelijke behandeling staat

¹⁹ Discriminatie op de woningmarkt (2021) – Verwey Jonker https://www.verwey-jonker.nl/wp-content/uploads/2021/03/320350_discriminatie-op-de-woningmarkt_WEB.pdf

namelijk dat de wet niet van toepassing is op de privésfeer, maar het is vaak niet duidelijk hoe dit moet worden geïnterpreteerd. Zij concluderen dat “een particuliere verhuurder van een huis die in het openbaar (zoals op Funda, Marktplaats of Kamernet) het huis aanbiedt, wel [valt] onder de Algemene wet gelijke behandeling. Maar het maken van onderscheid op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, geslacht, nationaliteit, seksuele oriëntatie of burgerlijke staat is niet verboden als de rechtsverhouding een privé karakter heeft én er een objectieve rechtvaardiging, dus een goede reden, is voor het onderscheid”.

Recent zijn diverse onderzoeken verricht die feitelijke discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt aantonen. Zo bleek uit onderzoek van de Groene Amsterdammer uit 2018 dat discriminatie in de particuliere huursector in Nederland regelmatig voorkomt (Elibol & Tielbeke 2018). Vervolgens toonde onderzoek in Utrecht aan dat verhuurmakelaars bereid zijn om te voldoen aan discriminerende verzoeken van verhuurders met betrekking tot etniciteit en seksuele oriëntatie (Gielkens & Wegkamp 2019). In 2020 is het onderzoek in Utrecht herhaald (Gielkens & Wegkamp 2021) en dit laat opnieuw zien dat sprake is van (structurele) ongelijke behandeling door makelaars én particulier verhuurders naar etniciteit, seksuele oriëntatie en – de toegevoegde grond – fysieke beperking. Vergelijkbare resultaten werden in Amsterdam gevonden voor woningzoekenden met een migratieachtergrond (Kromhout, Wittkämper & Cozijnsen 2020) en in Rotterdam (Dibbets, Jak & Hoogenbosch 2020). Inmiddels is er ook landelijk onderzoek gedaan (Hoogenbosch & Fiere 2021).

Voor de verwachte effectiviteit van maatregelen die worden ingezet tegen discriminatie op de particuliere huurwoningmarkt, is het van belang rekening te houden met de redenen en mechanismen die ten grondslag liggen aan de discriminatie. Dit vertaalt zich in verschillende typen discriminatie. We sluiten aan bij het onderscheid dat Böcker e.a. (2019) en Verhaege (2017) maken tussen onbedoelde discriminatie, risicomijdende discriminatie en aversieve discriminatie. We spreken van onbedoelde discriminatie als deze voorkomt uit vooroordelen, associaties of beelden waarvan mensen zich doorgaans niet bewust zijn (of zich er niet van bewust zijn dat dit gaat om generalisaties). Daarnaast onderscheiden we risicomijdende discriminatie (of: statistische discriminatie) waarbij mensen uit een bepaalde groepering minder snel worden geselecteerd als huurder omdat ze geassocieerd worden met risico's (Aigner & Cain 1977, Arrow 1973). Tot slot spreken we van taste-based of aversieve discriminatie wanneer bepaalde groeperingen worden uitgesloten omdat er een diepgewortelde weerzin bestaat tegen de betreffende groepering (Becker 1957). We zijn ons ervan bewust dat het hier niet gaat om een volledige opsomming van typen discriminatie, noch van wederzijds uitsluitende categorieën. Zo is niet helder of risicomijdende discriminatie altijd bewust plaatsvindt of dat een deel ervan ook onbewuste discriminatie betreft. Daarnaast kunnen ook nog andere motieven een rol spelen bij discriminatie, zoals commerciële overwegingen (hierbij vindt discriminatie plaats om verlies te voorkomen of winst te maximaliseren; vgl. customer discrimination).

2.2.2 Stereotypen en discriminatie op de woningmarkt

Discriminatie op de woningmarkt landelijk groot probleem²⁰

Makelaars en bemiddelaars werken vaak mee aan het verzoek om bepaalde groepen uit te sluiten voor een huurwoning. Dit blijkt uit het eerste landelijk onderzoek naar discriminatie op de woningmarkt. Ook bij mystery calls worden woningzoekers met een buitenlands klinkende naam vaker afgewezen voor een huurhuis dan woningzoekers met een Nederlandse naam. Dit komt naar voren uit de landelijke monitor Discriminatie bij woningverhuur, die door Art.1/RADAR is opgesteld in opdracht van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Voor minister Ollongren zijn de onderzoeksresultaten aanleiding om de aanpak tegen discriminatie op de woningmarkt verder te intensiveren.

Minister Ollongren: "Dit onderzoek toont aan dat discriminatie op de woningmarkt in het hele land voorkomt. Het is niet alleen een probleem van de grote steden. Dat vind ik zeer alarmerend. Discriminatie is niet toegestaan en wordt niet getolereerd. Dat geldt zowel voor de verhuurbemiddelaars als voor de verhuurder die zijn woning openbaar aanbiedt. Daarom gaan we onze aanpak tegen discriminatie de komende tijd intensiveren."

Minder kans op uitnodiging

De onderzoekers van Art.1/RADAR hebben de eerste stappen van het verhuurproces, zoals bemiddeling, bezichtiging en selectie onderzocht. Fictieve woningzoekenden reageerden op advertenties. De profielen van de woningzoekenden zijn nagenoeg identiek: alleen de naam verschilt. Deze klonk Nederlands, Pools of Marokkaans. Doel was om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging. In totaal is 3.000 keer met deze onderzoeksprofielen gereageerd op aangeboden woningen door heel Nederland.

De resultaten laten zien dat kandidaat-huurders met een Pools of Marokkaans klinkende mannaam minder kans hebben om uitgenodigd te worden voor een bezichtiging dan de personen met een Nederlands klinkende naam. Ook een vrouw met Marokkaans klinkende naam wordt minder vaak uitgenodigd.

Aanvullend zijn 105 mystery calls uitgevoerd. Een fictieve verhuurder verzocht makelaars tijdens deze calls om hun woning niet te verhuren aan allochtonen. Meer dan een derde van de makelaars stemt in met het verzoek bepaalde huurders uit te sluiten. Het merendeel gaat op een of andere wijze mee in het verzoek of legt de verantwoordelijkheid voor deze selectie bij de verhuurder. Slechts 15 makelaars (14 procent) geven aan niet mee te willen werken aan een dergelijk verzoek. In 9% van de gesprekken gaf de makelaar aan te selecteren op basis van andere criteria die mensen indirect kunnen uitsluiten (strenge selectie).

Extra bronnen:

- **Heb je een kleurtje of ben je homoseksueel? Dan heb je veel minder kans op een huurwoning in Den Haag (BRON: ad) - <https://www.ad.nl/wonen/heb-je-een->**

²⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2021/04/23/discriminatie-op-de-woningmarkt-landelijk-groot-probleem>

[kleurtje-of-ben-je-homoseksueel-dan-heb-je-veel-minder-kans-op-een-huurwoning-in-den-haag ~ aa9b6f11/](#)

- **Alleen Nederlander als huurder? Geen probleem voor een derde Amsterdamse makelaars (BRON: Het Parool)** - <https://www.parool.nl/amsterdam/alleen-nederlander-als-huurder-geen-probleem-voor-een-derde-amsterdamse-makelaars ~ b3d44c21/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

2.2.3 Juridisch kader ter voorkoming van mogelijke discriminatie en verantwoordelijkheid makelaar

Update huurrecht: wat te doen aan discriminatie op de woningmarkt?²¹

Een dak boven je hoofd is een fundamenteel recht, dat is verankerd in art. 11 (1) IVESCR, art. 1 *juncto* 22 (2) van de Nederlandse Grondwet. Toch is er landelijk sprake van discriminatie op afkomst en seksuele geaardheid, blijkt uit [het onderzoek door Art. 1 en Radar](#).

Onderzoek Art. 1 en Radar

Uit het onderzoek blijkt dat er landelijk sprake is van ongelijke behandeling op grond van etnische achtergrond en seksuele geaardheid op de woningmarkt. Deze groepen huurder-kandidaten hebben relatief minder kans op bezichtiging. Tijdens het onderzoek gepleegde *mystery calls* laten zien in hoeverre makelaars bereid zijn om in opdracht van de verhuurder discriminerend te handelen. Ruim 86% van de makelaars willigt een discriminatoir verzoek in.

Verder blijkt dat kandidaat-huurders gevraagd worden om extra informatie (zoals verklaring over inkomen en werkgever, profielschets, motivatie) zodat de makelaar deze kan voorleggen aan de verhuurder, alvorens huurders worden uitgenodigd. Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens mag deze informatie niet worden gevraagd voordat een woning is bezichtigd. Bovendien is veel van deze informatie niet relevant om te bepalen of iemand een betrouwbare huurder is. Op deze wijze wordt door verhuurder en makelaar een selectie gemaakt op basis van bewuste of onbewuste vooroordelen.

De meerderheid van de makelaars kon niet benoemen dat het verzoek van de verhuurder discriminatoir is. Dit duidt erop dat zij zich niet bewust zijn van het onderscheidende karakter hiervan en dat er kennis over anti-discriminatie wetgeving ontbreekt.

Voorkomen en bestrijden van discriminatie

In haar [Kamerbrief uitkomsten onderzoek discriminatie woningmarkt](#) geeft minister Ollongren aan dat de resultaten van het onderzoek 'alarmerend' zijn en nopen tot verdere maatregelen. De minister komt met een instrumentarium dat betrekking heeft op alle betrokkenen; de huurder, de verhuurder en de makelaars. Hieronder wordt per instrument gekeken of deze haalbaar is.

Bewustwording en voorlichting

Volgens de minister is de eerste stap in het voorkomen van discriminatie bewustwording en voorlichting. Hoe de minister dit wil doen blijft vaag. 'Eenduidige

²¹ <https://www.advocatie.nl/huurrecht/update-huurrecht-discriminatie-op-de-woningmarkt/>

informatievoorziening op landelijk niveau' voor huurders is helder maar een opleiding voor verhuurders? Dat lijkt minder haalbaar.

Brancheverenigingen voor makelaars hanteren gedragscodes waar aangesloten makelaars zich aan moeten houden. Deze codes bevatten echter geen anti-discriminatiebepalingen. Het opnemen van deze bepalingen zou kunnen bijdragen aan bewustmaking maar de vraag is echter of dit voldoende is om discriminatoire verzoeken te bestrijden.

Een andere optie is om in de makelaarsopleiding aandacht te besteden aan discriminatie, maar dit zal niet van toepassing zijn op niet-aangesloten verhuurmakelaars.

Sinds 2001 hoeft men geen diploma meer te hebben om het beroep van makelaar uit te oefenen. De makelaardij moet weer een beschermd beroep worden met opleidingseisen zodat alle makelaars hiermee bereikt kunnen worden. De training door makelaarsorganisaties kan ervoor zorgen dat er op eenduidige en adequate wijze gereageerd wordt op discriminerende verzoeken. Dit zal alleen werken als het volgen van de opleiding en het lidmaatschap ook verplicht worden gesteld. Bij aangetoonde discriminatie zou mogelijk het lidmaatschap worden ontnomen.

Objectieve selectiecriteria

Wat zijn deze objectieve selectiecriteria dan? Deze worden niet genoemd.

Anonimiseren van gegevens van de kandidaat-huurder, woning toewijzen op *first come, first serve*-basis of loting zoals in de sociale huursector zijn allemaal objectieve toetsen. Verschillende vervolgcriteria, die objectief lijken te zijn, kunnen mogelijk toch discriminerende effecten hebben. Zo kan iemand met een uitkering toch uitgesloten worden omdat de verhuurder de uitkering niet beschouwt als inkomstenbron. Ook kunnen nieuwkomers met een asielachtergrond afgewezen worden omdat zij wel over een verblijfsvergunning, maar nog niet over de Nederlandse nationaliteit beschikken.

De subjectieve beoordeling van de makelaar en/of de verhuurder bepaalt welke huurders door de selectie komen.

Boetes

De minister wil overtreding van de voorschriften omtrent de objectieve selectiecriteria rechtstreeks handhaven met een boete. Maar boetes kunnen alleen worden opgelegd als discriminatie is aangetoond. Het College voor de Rechten van de Mens kan geen boetes opleggen. Het stelt alleen vast of er sprake is van discriminatie. Alleen de rechter of het tuchtcollege kan boetes opleggen. De vraag is of iedere huurder bereid zou zijn om een juridische procedure te starten. Hoe bewijs je of je gediscrimineerd bent puur op gevoel of op discriminatoire gronden? Daarnaast kan het verweer zodanig zijn opgesteld dat het de toets der kritiek zal doorstaan.

Het ontnemen van het lidmaatschap van een branchevereniging is een optie, maar omdat het lidmaatschap van een branchevereniging nog niet verplicht is, kan de betreffende makelaar of verhuurder mogelijk ongestoord doorgaan met het uitvoeren van discriminerende verzoeken van verhuurders.

2.3 Biedingssystemen

2.3.1 Gedragscodes die geldt ten aanzien van het biedproces

- Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.
- Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers goede contacten onderhouden met hun collega's en maken zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie.¹⁵

2.3.2 Soorten biedsystemen

1. Verkoop bij inschrijving

Om meerdere potentiële kopers een kans te geven om een bod uit te brengen wordt er steeds vaker gebruik gemaakt van verkoop op inschrijving. Dit is een vorm van gesloten bieding waarbij elke koper éénmaal een blind bod uitbrengt voor een vooraf bepaald moment. Uit de ingediende biedingen kiest de verkoper een winnend bod. Bij het hanteren van deze methode is het uitdrukkelijk niet de bedoeling dat er na het indienen van de biedingen nog wordt onderhandeld over de prijs. Wel behoudt de verkoper altijd het recht van gunning, waardoor hij of zij het laatste woord heeft over wie uiteindelijk de woning mag aankopen.²²

2. Online bieden

Soms is het mogelijk om voor een huis online te bieden. Via een digitaal platform, zoals NVM Online Bieden, kun je precies zien wat er geboden is en je kun je jouw bieding gedurende het biedproces aanpassen. Inclusief de ontbindende voorwaarden. Je kunt er zelfs voor kiezen jouw bod automatisch te laten verhogen zodra je overboden wordt. Hierbij stel je uiteraard jouw maximumbedrag in.²³

NVM Online bieden²⁴

NVM Online Bieden is een online tool dat het biedproces transparant maakt. Als geïnteresseerde kan je precies zien wat een ander geboden heeft.

Belangrijk om te weten:

- Bidstap

De bidstap kan per object verschillen, dit is voor de start van een biedronde ingesteld door de verkopend NVM Makelaar. Je kunt een bod uitbrengen dat 1 of meerdere bidstappen hoger ligt.

- Verlenging:

Als er in de laatste 2 minuten een bod geplaatst wordt, wordt het biedproces met diezelfde tijd verlengd.

- Overbieden:

²² Kamerbrief over transparantie in het koopproces – 2021 (Kenmerk: 2021-0000139042)

²³ <https://www.nvm.nl/wonen/nvm-online-bieden/>

²⁴ <https://nvmonlinebieden.nvm.nl/Vragen>

Je kan jezelf niet overbieden, wel de ontbindende voorwaarden wijzigen.

Verkopers gebruiken NVM Online Bieden omdat zij via een transparant biedproces de maximale opbrengst voor hun object willen realiseren. De verkopend makelaar activeert de tool als onderdeel van het verkoopproces. In plaats van een één-op-één onderhandeling met een geïnteresseerde, of in plaats van een gesloten inschrijving, komen prijs en de voorwaarden transparant tot stand. Iedere geïnteresseerde kan meedoen aan het proces en daarbij zijn voorwaarden voor onder andere financiering, bouwkundige keuring en transportdatum (indien van toepassing) doorgeven.

Als het verkoopproces via NVM Online Bieden verloopt, heb je kans dat jouw bod overboden wordt. Maar dat is dan wel transparant en het biedt jou de mogelijkheid om opnieuw een bieding te doen. Bij een gesloten inschrijving weet je niet wat de andere geïnteresseerden bieden, en kun je dus nooit de afweging maken of je meer wilt bieden of niet. Of de uiteindelijke prijs via NVM Online Bieden hoger is of niet, is moeilijk vooraf te bepalen. Wel is zeker dat je als geïnteresseerde de regie mede bepaalt, en dat de prijsvorming transparant tot stand komt.

Kan ik meerdere biedingen uitbrengen?

Je kan zo veel biedingen uitbrengen als dat je wilt. Het is alleen niet mogelijk om je eigen bod te overbieden, wel de ontbindende voorwaarden wijzigen. Het is ook mogelijk om een autobod in te stellen.

Wat is een autobod?

Door het instellen van een autobod (automatisch bod) verhoogt het NVM Online Bieden systeem, indien nodig, automatisch jouw bod (rekening houdend met de minimale biedstap) zodat je weer de hoogste bieder bent. Op deze manier hoef je niet steeds handmatig een nieuw bod uit te brengen maar kun je jouw maximumbedrag eenvoudig instellen als autobod. Alleen als iemand een hoger bod doet dan jouw autobod, ben je niet meer de hoogste bieder.

Als ik het hoogste bod heb, weet ik dan zeker dat ik het object heb?

Nee, het is aan de verkoper om te bepalen aan wie hij uiteindelijk gunt. Wat dat betreft wijkt de procedure via NVM Online Bieden niet af van andere verkoopprocessen. Een lagere prijs kan voor een verkoper interessanter zijn omdat bijvoorbeeld een financieringsvoorbehoud ontbreekt of omdat de leveringstermijn korter is.

Waarom zou ik gebruik maken van NVM Online Bieden?

Als jij er niet van houdt om mee te doen aan een inschrijving waarbij je niet weet wat de andere geïnteresseerden bieden, dan is NVM Online Bieden een prettige oplossing. Het zorgt namelijk voor transparante prijsvorming omdat je kunt zien wat de andere geïnteresseerden bieden. Je hebt dan altijd zelf de kans om een hogere bieding te doen.

Heb ik als particuliere koper bedenktijd?

Ja, het aan- en verkoopproces via NVM Online Bieden wijkt niet af van de bestaande wet- en regelgeving. Voor een particulier die een bestaande woning koopt, is er dus drie dagen bedenktijd na het tekenen van de koopakte. Bij nieuwbouw is dat zeven dagen.

LET OP: Wil je meebieden op een agrarisch object?

Dan heb je als koper geen bedenktijd. Biedingen die je op een agrarisch object uitbrengt zijn bindend. Wanneer je op een agrarisch object een bieding uitbrengt, word je bij het uitbrengen van je bieding hiervan op de hoogte gesteld en dien je dit ook als voorwaarde bij je bieding te accepteren.

Moet ik alles alleen doen of kan ik mijn aankoopmakelaar ook inzetten als ik gebruik maak van NVM Online Bieden?

Dat bepaal je zelf. Je kunt bieden en jouw aankoopmakelaar bij het biedproces betrekken, of je kunt zelf alles doen. Als je niet heel regelmatig een object koopt of er niet heel veel verstand van hebt, dan is het verstandig om een NVM aankoopmakelaar in te schakelen om je bij het aankoopproces te begeleiden. Het wordt aangeraden een deskundige in te schakelen om de aankoop te begeleiden.

Wordt de hoogste bieder automatisch ook de koper?

Nee, als verkoper bepaal jij met wie je een koopovereenkomst wilt gaan tekenen. Dat kan de hoogste bieder zijn, maar naast de hoogte van het bod wordt er ook gekeken naar de voorwaarden van ieder bod. Is bod twee of bod drie aantrekkelijker, dan kun je er voor kiezen om dat bod te accepteren.

Kan ik NVM Online Bieden zonder makelaar gebruiken?

Het is niet mogelijk om NVM Online Bieden te gebruiken zonder makelaar. Op dit moment kunnen alleen NVM makelaars gebruik maken van de tool. Wie zijn dat? Kijk op: nvm.nl/wonen/nvm-online-bieden/

Waarom verkopen via NVM Online Bieden?

Verkopen via NVM Online Bieden geeft alle geïnteresseerden gelijke kansen. Het is een eerlijke manier van verkopen die bovendien tot de maximale opbrengst leidt. Iedereen die mee wil doen aan het biedproces kan bovendien zelf aangeven welke aanvullende voorwaarden hij of zij wil bedingen. Misschien heb je zelf weleens mee gedaan aan een inschrijving. Je weet hoe frustrerend dat kan zijn omdat je geen enkel houvast hebt wat je moet bieden. Door het prijsvormingsproces transparant te maken hebben geïnteresseerden gedurende het hele biedproces, zelf de keuze of ze nog een bieding willen doen of niet.

3. Veiling

Tot slot is er de veiling. Dit kan een vrijwillige veiling of een executieveiling zijn. De verkoper kiest voor een veiling, als wordt verwacht dat deze vorm van openbare verkoop meer zal opbrengen. De executieveiling is een onvrijwillige openbare verkoop, waarbij bezit wordt verkocht om openstaande schulden af te lossen.²⁵

Hoe werkt het op de executieveiling?²⁶

De executieveiling is het eindstation voor een geldverstrekker die het hypotheekrecht heeft op een onroerende zaak. In de meeste gevallen is de geldverstrekker een bank. De geldverstrekker neemt de beslissing om te gaan veilen als de hypotheekgever, lees de

²⁵ <https://www.nvm.nl/wonen/kopen/bieden-op-een-huis/>

²⁶ <https://mijnpandverkopen.nl/hoe-werkt-het-op-de-executieveiling/>

eigenaar, niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen. Dit is de aanleiding van een executieveiling, maar hoe gaat het in zijn werk?

De bank geeft opdracht aan een notaris om het pand te veilen. De notaris is verplicht dit openbaar te maken, zodat geïnteresseerden de kans krijgen naar de veiling te gaan. Vroeger werd dit in de krant aangekondigd, tegenwoordig op internet. De meest bekende websites zijn veilingnotaris.nl en veilingbiljet.nl. De veiling is openbaar. Iedereen is dus welkom om mee te doen. De veiling vindt vaak plaats in een zaaltje van een hotel of congrescentrum. De zaalhuur, koffie- en theekosten zitten in de veilingkosten en worden vaak in rekening gebracht bij de koper. De koper houdt rekening met deze veilingkosten en trekt deze van de inkoopprijs af. Dus feitelijk betaalt de al gedupeerde pandeigenaar deze rekening. Deze kosten zijn overigens een schijntje als men dit vergelijkt met de overige veilingkosten, zoals de honorering voor de notaris, de veilingmeester, achterstallige lasten en juridische kosten. Dit loopt bij een gemiddelde woning al snel op naar € 8.000! Bij appartementen kan dit aanzienlijk hoger zijn door achterstallige servicekosten, gemiddeld al snel € 10.000.

De informatie over het te veilen pand is summier. Enkel een foto van de buitenkant en wat basisinformatie uit het kadaster, zoals de grootte van het perceel. De zaken die een koper wilt weten, zoals hoe het pand er vanbinnen uit ziet, hoe groot het oppervlak is en of er sprake is van achterstallig onderhoud is meestal niet bekend. De notaris leest de weinige informatie die hij heeft voor, benoemt de hoogte van de veilingkosten en vraagt aan het publiek of er nog vragen zijn. Het komt geregeld voor dat een uitgekookte handelaar vragen gaat stellen waar het publiek zenuwachtig van wordt. Bijvoorbeeld: "ik heb van de burens gehoord dat de keuken eruit gesloopt is. Kunt u dat bevestigen?" De notaris, die van niets weet, kan dit niet bevestigen noch ontkrachten. Het publiek begint te twijfelen of er nog wel een keuken in zit. Daar gaat de inkoopprijs alvast € 10.000 van omlaag.

Wanneer iedereen zijn vragen heeft gesteld geeft de notaris het woord aan de veilingmeester. Deze opent de eerste ronde, de inzet. De veilingmeester vraagt aan het publiek om een openingsbod. Meestal word er laag geboden en gaat het met stapjes omhoog tot aan het hoogste bod. Na eenmaal andermaal heeft de hoogste bidder de inzet. Dat wil zeggen dat deze in principe de koper is, wanneer er bij de volgende ronde niet boven dit bedrag wordt geboden. Voor dit risico ontvangt deze inzetten een inzetpremie van 1% van het geboden bedrag. Bij een gemiddelde woning is dat al snel € 2.000. Gauw verdient, wanneer er in de volgende ronde overheen geboden wordt. De inzetten wordt naar voren geroepen en moet zich legitimeren bij de notaris om vervolgens een handtekening te zetten.

De 2e ronde is de afslag. De veilingmeester begint met een bedrag ruim boven het hoogste bod en gaat dan in stapjes naar beneden, tot aan het bedrag van het hoogste bod in de eerste ronde. Bijvoorbeeld het hoogste bod is € 200.000. De veilingmeester begint met een bedrag van € 350.000 en roept telkens een bedrag met stappen van eerst € 5.000 per keer en later € 1.000 daar onder, totdat hij uiteindelijk € 200.000 roept. Het publiek heeft de gelegenheid om "mijn" te roepen tijdens deze afslag. De gene die als eerste "mijn" roept is de koper. Hoe dichterbij de veilingmeester bij de € 200.000 komt, des te spannender het wordt. Men kan dus nog op € 201.000 "mijn" roepen, als niemand anders eerder is. Het komt wel eens voor dat meerdere tegelijk

“mijn” roepen. Dan is de keuze aan de notaris wie de koper wordt. Meestal is dit degene die het snelst naar voren rent om een handtekening te zetten.

De woning is nu definitief verkocht. Zij het aan de inzetter, de hoogste bieder van de 1e ronde, of de mijner, de hoogste bieder van de 2e ronde. De koper moet naast zijn legitimatie ook zijn goedgeheid laten zien. Dat wil zeggen een schriftelijk bewijs dat deze de koopprijs, vermeerderd met veilingkosten, kan betalen. Dit is meestal een verklaring van een bank, waarop staat dat deze beste man of vrouw goed is voor een bepaald bedrag. De notaris schat het risico in of de koper ook daadwerkelijk kan betalen. Blijkt dit achteraf namelijk niet het geval, dan moet de veiling op een later tijdstip weer opnieuw plaats vinden met alle extra kosten tot gevolg. Het komt voor dat een koper door notaris niet goedge is verklaart. Dan wordt de veiling direct opnieuw gedaan.

De koper moet binnen enkele dagen een aanbetaling doen, vaak 20% van de koopsom + veilingkosten. Dit is bij een inkoop van € 200.000 al gauw € 50.000. Zes weken later moet de koper het resterende bedrag overmaken aan de notaris en is vanaf dat moment eigenaar. Tijd om een hypotheek te regelen is er nauwelijks. De notaris kent geen genade. Wanneer men niet op tijd betaalt gaat meteen een boeteclausule lopen. Hierdoor is het voor de meeste particuliere kopers haast onmogelijk een huis te kopen op de veiling. Het risico is ook zeer groot, doordat er weinig informatie beschikbaar is en men niet weet wat men aantreft. Onaangename verrassingen, zoals wietplantages en uitgeleefde woningen komen regelmatig voor. Eenmaal gekocht blijft gekocht. Hoe men het huis ook aantreft. De koop is namelijk onvoorwaardelijk. De kopers op de executieveiling zijn mede door deze redenen vaak handelaren die tegenover dit risico een goede marge willen maken. Hierdoor zijn de prijzen relatief laag, gemiddeld 70% tot 80% van de marktwaarde.

4. Amsterdamse biedsysteem

Wat is het Amsterdamse biedsysteem?²⁷

Het Amsterdamse biedsysteem is een biedsysteem dat wordt gebruikt bij de verkoop van onroerende goederen. Het Amsterdamse biedsysteem wordt ook wel biedsysteem B genoemd. Dit biedsysteem werkt anders dan andere biedsystemen zoals het Haarlemse biedsysteem.

Bij het Amsterdamse biedsysteem, oftewel biedsysteem B, starten de onderhandelingen met een bieder wanneer hij of zij een tegenvoorstel krijgt van de verkopende partij. Tijdens deze onderhandelingsfase zal er iet onderhandeld worden met andere geïnteresseerden.

In principe mogen bezichtigingen van de woning wel gewoon plaatsvinden. Bij deze bezichtigingen zal er worden gemeld dat de verkoper in onderhandeling is met een geïnteresseerde partij. Het is voor een andere, tweede, geïnteresseerde mogelijk om éénmalig een uiterst bod uit te brengen.

Als dit bod beter is dan het bod van de eerste bieder, dan zal deze in de gelegenheid worden gesteld om een nieuw uiterst bod te doen. De verkoper mag pas in

²⁷ https://beheershop.nl/vastgoed_kennisbank/woning_verkopen_tips/is-amsterdamse-biedsysteem

onderhandeling gaan met een andere geïnteresseerde als de onderhandelingen met de eerste bidder zijn mislukt.

Wanneer er geen overeenstemming is tussen de twee partijen zijn deze echter niet aan elkaar gebonden. De verkopende partij is na het afbreken van de onderhandelingen vrij om te onderhandelen met een andere geïnteresseerde partij.

Haarlemse methode (Biedsysteem A)²⁸

Doet u als eerste een serieus bod op een huis? Dan krijgen volgende geïnteresseerden tijdens uw onderhandeling te horen dat er al een bod is gedaan. Ze horen niet hoe hoog dat bod is. Ze mogen echter nog altijd bezichtigen of zelf een uiterst bod doen. Komt er een beter bod? De verkoper legt dit voor aan de eerste bidder. Die moet dan meestal het nieuwe bod betalen. Anders mag de verkoper voor de hoogste bidder kiezen.

2.3.3 Onjuiste beeldvorming wordt voorkomen in het biedproces

Gedragcode NVM over onjuiste beeldvorming²⁹

Een makelaar of vastgoeddeskundige met het NVM-logo garandeert een aantal zekerheden. De NVM investeert namelijk voortdurend in de deskundigheid van de beroepsgroep. De statuten én de erecode vormen een garantie voor de basiskwaliteit van ieder NVM-lid.

1. Het NVM-lid en de NVM-Aangeslotene zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. Niet naleving van deze Erecode kan worden onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de NVM.

2.3.4 Schriftelijkheidsvereiste

Schriftelijkheidsvereiste³⁰

Bij de aankoop van een woning door een particulier moet de koopovereenkomst altijd schriftelijk worden aangegaan, dit heet 'schriftelijkheidsvereiste'. 'Schriftelijk' betekent een ondertekende koopovereenkomst door koper en verkoper. Bij een mondelinge overeenstemming is er geen sprake van een rechtsgeldige koopovereenkomst.

Mondeling is niet rechtsgeldig

In 2003 is in de wet opgenomen dat bij de aanschaf van een woning door een particulier (consument-koper) de koopovereenkomst altijd schriftelijk moet worden aangegaan: het 'schriftelijkheidsvereiste'.

Dankzij de schriftelijke koopovereenkomst wordt exact duidelijk welke afspraken zijn gemaakt, zodat hierover geen discussie kan ontstaan. Het schriftelijkheidsvereiste beschermt de consument-koper en consument-verkoper.

²⁸ <https://www.centraalbeheer.nl/hypotheek/kennis/bieden-op-een-woning>

²⁹ https://www.nvmtuchtrechtspraak.nl/?page_id=1385

³⁰ <https://www.nvm.nl/wonen/kopen/schriftelijkheidsvereiste/>

Bij mondelinge overeenstemming tussen een particuliere verkoper en particuliere koper is er geen sprake van een rechtsgeldige koopovereenkomst. Dit is pas het geval als de overeenkomst door zowel de verkoper als koper is ondertekend.

Bescherming van consument-koper

Dankzij het schriftelijkheidsvereiste wordt duidelijk óf en wanneer de koop tot stand is gekomen. Dankzij de schriftelijke koopovereenkomst is precies duidelijk welke afspraken zijn gemaakt, zodat hierover geen discussie kan ontstaan.

Bedenktijd

Na het ondertekenen van de koopovereenkomst, heeft de koper nog drie dagen de tijd om de koop te ontbinden. Deze bedenktijd stelt de koper in de gelegenheid om nog van de koop af te kunnen.

Bescherming van consument-verkoper

Ingaan op een hoger bod

Dat het schriftelijkheidsvereiste ook de consument-verkoper beschermt, is in 2011 bevestigd door de hoogste rechter in Nederland, de Hoge Raad. Ondanks het bereiken van mondelinge overeenstemming tussen een consument-verkoper en een consument-koper weigerde de verkoper te tekenen. Er kwam dus geen rechtsgeldige overeenkomst tot stand.

De reden voor het weigeren was een hoger bod. De Hoge Raad bepaalde dat de verkoper niet door een rechterlijk vonnis kan worden gedwongen zijn handtekening te zetten onder de koopovereenkomst.

Het accepteren van een hoger bod leidde bovendien niet tot het betalen van schadevergoeding aan de eerste koper. Een verkoper kan dus, zolang de koopovereenkomst niet is ondertekend, ingaan op een hoger bod van een tweede koper.

2.3.5 Tuchtuitspraken rondom het biedproces

Zie bijlage 2 en 3 voor tuchtuitspraken.

2.4 Dossiervorming

2.4.1 Algemene zaken omtrent dossiervorming

Handvat t.b.v. dossiervorming makelaardij³¹

NVM-leden leveren kwaliteit en maken dit zichtbaar aan hun opdrachtgevers. Kwaliteit betekent ook zorgvuldige dossiervorming. Een zorgvuldig samengesteld dossier helpt u in de verantwoording naar uw opdrachtgever of andere belanghebbenden. Het kan u ook helpen als u onverhoopt in een discussie terecht komt over bepaalde gebeurtenissen in een dossier en hierover een verschil van inzicht bestaat. Daarnaast kan een zorgvuldig opgebouwd dossier u helpen in een eventuele (tucht)procedure.

31

<https://images.realworks.nl/servlets/images/media/objectmedia/82684019.pdf?check=sha256%3Ac880239564408e6c34a76c5f4c8182ad288647584a0a598f9272156805b0559b&resize=4>

Dit handvat is bedoeld om u inzicht en overzicht te geven van zaken die een rol kunnen spelen bij de vorming van een dossier. De NVM heeft geen (verplichte) regels ten aanzien van dossieropbouw. Onderstaand overzicht moet dan ook worden gezien als suggesties; het zijn geen voorgeschreven minimale vereisten en de lijst is niet limitatief. Een andere invulling van een dossier is dus mogelijk. Wanneer er sprake is van een wettelijke verplichting wordt dit in onderstaand overzicht benoemd.

Algemeen

- Identificatie van alle opdrachtgevers conform Wwft: (alleen bij aan- en verkoop)
 - Geslachtsnaam
 - Voornamen
 - Geboortedatum
 - Adres en woonplaats/plaats van vestiging
 - Aard, nummer, datum en plaats van uitgifte van het document waarmee de identiteit geverifieerd is
 - Uittreksel Handelsregister / UBO
 - Kopie identiteitsdocument is niet verplicht, mag wel. Maak BSN en pasfoto onleesbaar/verwijder op de kopie.
 - Bij aan- en verkoop ook de wederpartij identificeren!
- Het vastleggen van het risicoprofiel van de opdrachtgever en wederpartij als onderdeel van het cliëntonderzoek conform Wwft.
- Opdracht tot dienstverlening
 - Datum opdracht
 - Indien Bedenktijd 14 dagen van toepassing is → clausules + formulier ontbinding
 - Ondertekend door opdrachtgever(s)
 - Toestemming echtgenoot
 - Erfgenamen, Verklaring van erfrecht
 - Andere belanghebbenden
 - Volmachten
 - Vervangende machtiging rechter
 - Werkzaamheden makelaar
 - Algemene voorwaarden NVM (consument/professionele opdrachtgever)
 - Courtage/loon, kosten, intrekkingvergoeding, opstartkosten
 - Indien de opdrachtgever een consument is: tarieven inclusief BTW: **wettelijke verplichting**
 - Privacyverklaring: **wettelijke verplichting**
 - Eventueel collegiale samenwerking + afspraken
- Tussentijdse aanpassingen van de gemaakte afspraken
 - Datum wijziging o Bevestigd door opdrachtgever
- Communicatie
 - Contact met opdrachtgever (telefoon, e-mail, post)
 - Datum en inhoud
 - Contact met derden over het object

Verkoop

- Gegevens bouwtechnische staat
 - Bouwkundig rapport

- Tekeningen
- Berekening gebruiksoppervlakte volgens Meetinstructie (incl. aantekeningen/rapport meetbureau).
- Vragenlijst verkoop
 - Bijzondere punten van aandacht
 - Tussentijdse wijzigingen
 - Garantiebewijzen (Welke zijn nog van toepassing)
 - Energielabel
- Lijst van zaken (wat blijft achter, wat is ter overname)
 - Tussentijdse wijzigingen
- Eigendomsbewijs
 - Verkoop binnen 6 maanden (Verrekening overdrachtsbelasting)
- Recherche object:
 - Eigendomsinformatie, Hypotheekinformatie, Kadastrale kaart
 - Bijzonderheden van het object (juridisch, bouwkundig of milieutechnisch)
 - Bestemmingsplan
 - Bouwvergunningen (ook voor uitgevoerde verbouwingen)
 - Aanschrijvingen gemeente of nutsbedrijven
 - Indien appartement: stukken van de VVE;
 - Splitsingsakte
 - Splitsingsreglement
 - Notulen afgelopen jaren
 - Financiële stukken: balans, begroting, exploitatierekening
 - Meerjarenonderhoudsplan (MJOP)
 - Contactgegevens beheerder/bestuur
- (Onderbouwing van) waarde-advies/vraagprijs
 - Eventueel advies + onderbouwing aanpassing vraagprijs
- Verkoopplan / tactiek, wensen verkoper
 - Opleverdatum
 - Marketingstrategie
 - Verkoopbrochure
 - Advertenties / internet / verkoopbord
 - Aangepaste afspraken over marketingbudget
- Object invoeren in uitwisselingssysteem (art. 16.4 RL&A NVM)
- Gegevens aspirant-kopers
 - Informatie opgevraagd
 - Bezichtiging gehad
 - Contact met aspirant-kopers (telefoon, e-mail, post)
 - Datum en inhoud
- Registratie van biedingen
- Koopovereenkomst
 - Getekend door alle partijen
 - Toestemming echtgenoot
 - Volmachten
 - Vervangende machtiging
 - Kopie getekende koopovereenkomst verstrekt aan partijen
 - Ontvangstbevestiging
 - Object afmelden in uitwisselingssysteem

- Koperinformatie
 - Aankoopmakelaar
 - Collegiale verkoop
- Registratie / bewaken termijnen bedenktijd, bankgarantie en (ontbindende) voorwaarden
- Getekende koopovereenkomst aan notaris zenden
 - Inschrijven in kadaster ja/nee
- Factuur aan verkoper(s) en notaris zenden
- Conceptakte van levering en nota van afrekening
- Eigendomsoverdracht
 - Eindinspectie met partijen
 - Opname meterstanden

Verhuur

- Verhurend makelaar en / of beheer
- Gegevens object
 - Recherche object:
 - Eigendomsinformatie, Hypotheekinformatie, Kadastrale kaart
 - Berekening gebruiksoppervlakte volgens Meetinstructie (incl. aantekeningen/rapport meetbureau)
 - Woonwaarderingstelsel (Berekening puntentelling).
- Energielabel
- Verhuurplan / tactiek, wensen verhuurder
 - Toestemming bank / hypotheeknemer
 - Ingangsdatum huur
 - Marketingstrategie
 - Verhuurbrochure
 - Advertenties / internet / Te huur-bord
 - Incentives / Huurvrije periode / Opteren BTW
- Object invoeren in uitwisselingsysteem (art. 16.4 RL&A NVM)
- Gegevens aspirant-huurders
 - Woontoets huurder
 - Informatie opgevraagd
 - Bezichtiging gehad
 - Contact met aspirant-huurders (telefoon, e-mail, post)
 - Datum en inhoud
- Huurovereenkomst
 - Getekend door partijen
 - Borgstelling
 - Waarborgsom
 - Incentives / Huurvrije periode
 - Opteren BTW
 - Object afmelden in uitwisselingssysteem
- Indien VvE: verklaring van huurder zich te zullen houden aan reglementen.
- Inspectie
 - Inspectie bij aanvang huur
 - Overname-overeenkomst
 - Voor-eindinspectie

- Eindinspectie
- Bij verhuur op basis van Leegstandwet:
 - Toestemming bank / hypotheeknemer
 - Vergunning gemeente
 - Modelovereenkomst Leegstandwet
- Bij kortdurende huurovereenkomst met een looptijd van twee (2) jaar of korter ex art. 7:271 lid 1 BW
 - Let op aanzegtermijn: minimaal 1, maximaal 3 maanden van tevoren.

Aanhuur

- Woonwensen en huidige situatie van opdrachtgever
- Budget en gewenste ingangsdatum huur
 - Woonwaarderingstelsel (Berekening puntentelling)
 - Gebruiksoppervlakte volgens Meetinstructie
- Recherche object:
 - Eigendomsinformatie, Hypotheekinformatie, Kadastrale kaart
- Huurovereenkomst
 - Getekend door partijen
 - Borgstelling o Incentives / Huurvrije periode
 - Opteren BTW - Inspectie
- Inspectie bij aanvang huur
 - Overname-overeenkomst
 - Voor-eindinspectie
 - Eindinspectie

Taxatie

- Opdrachtbevestiging
- Reden en doel taxatie
- Datum opname en rapportage van opname van object
 - Ligging
 - Bouwtechnische staat
 - Gebruiksoppervlakte volgens Meetinstructie
- Recherche object
 - Eigendomsinformatie, Kadastrale kaart
 - Bijzonderheden van het object (juridisch, bouwkundig of milieutechnisch)
 - Bestemmingsplan
 - Bouwvergunningen (ook voor uitgevoerde verbouwingen)
 - Aansrijvingen gemeente of nutsbedrijven
- Onderbouwing van (markt)waarde
- Plausibiliteitsverklaring (Business en A&LV)
- Kopie rapport

Energielabel wettelijk verplicht in dossiervorming³²

En op het moment van de overdracht moet je de pdf met het energielabel overhandigen aan de nieuwe eigenaar. Na registratie krijg je een pdf (document) met het energielabel.

³² <https://www.energielabel.nl/woningen/verkopers-en-energielabel/>

Daarin staan alle kenmerken van je woning. Deze kun je uitprinten en overhandigen bij de verkoop van je woning.

In de pdf staat een uitgebreide uitleg over de kenmerken en concrete verbetermogelijkheden voor de woning. Ook staat er of je woning voldoet aan de 'Standaard voor isolatie' en daarmee klaar is voor een toekomst zonder aardgas.

Het label is vanaf de opnamedatum 10 jaar geldig. Dit betekent dat hetzelfde energielabel 10 jaar lang kan worden overhandigd als er een nieuwe koper van de woning is. Ook als dit energielabel is vastgesteld via een eerdere methode.

2.4.2 Dossiervorming bij appartementen

Appartementsrechten

U ontvangt bij de aankoop van een appartement een eigendomsakte en een splitsingsakte (met splitsingstekening). Het splitsingsreglement is daarvan een onderdeel. Een splitsingsakte is een notariële akte waarin het gebouw en de daarbij behorende grond gesplitst is in een aantal appartementsrechten.³³

Artikel 5:111 BW³⁴

De akte van splitsing moet inhouden:

- a. de vermelding van de plaatselijke ligging van het gebouw of de grond;
- b. een nauwkeurige omschrijving van de onderscheiden gedeelten van het gebouw of de grond, die bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt, welke omschrijving kan plaatsvinden door verwijzing naar de in [artikel 109 lid 2](#) bedoelde tekening, alsmede de vermelding voor elk dier gedeelten, tot welk appartementsrecht de bevoegdheid tot gebruik daarvan behoort;
- c. de kadastrale aanduiding van de appartementsrechten en de vermelding van de appartementseigenaar;
- d. een reglement, waartoe geacht worden te behoren de bepalingen van een nauwkeurig aangeduid modelreglement dat is ingeschreven in de openbare registers ter plaatse waar de akte moet worden ingeschreven.

Artikel 112

1 Het reglement moet inhouden:

- a. welke schulden en kosten voor rekening van de gezamenlijke appartementseigenaars komen;
- b. een regeling omtrent een jaarlijks op te stellen exploitatierekening, lopende over het voorafgaande jaar, en de door de appartementseigenaars te storten bijdragen;

³³[https://www.vvebelang.nl/kennisbank/juridisch/splitsingsakte/#:~:text=Net%20als%20bij%20de%20aankoop,splitsingsreglement%20is%20daarvan%20een%20onderdeel.&text=5%3A111%20BW\)%20staat%20wat,akte%20van%20splitsing%20moet%20inhouden.](https://www.vvebelang.nl/kennisbank/juridisch/splitsingsakte/#:~:text=Net%20als%20bij%20de%20aankoop,splitsingsreglement%20is%20daarvan%20een%20onderdeel.&text=5%3A111%20BW)%20staat%20wat,akte%20van%20splitsing%20moet%20inhouden.)

³⁴<https://wetten.overheid.nl/BWBR0005288/2014-01-01>

- c. een regeling omtrent het gebruik, het beheer en het onderhoud van de gedeelten die niet bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt;
- d. door wiens zorg en tegen welke gevaren het gebouw ten behoeve van de gezamenlijke appartementseigenaars moet worden verzekerd;
- e. de oprichting van een vereniging van eigenaars, die ten doel heeft het behartigen van gemeenschappelijke belangen van de appartementseigenaars, en de statuten van de vereniging.

2 De statuten van de vereniging van eigenaars moeten bevatten:

- a. de naam van de vereniging en de gemeente waar zij haar zetel heeft. De naam van de vereniging moet aanvangen met de woorden: "Vereniging van Eigenaars", hetzij voluit geschreven, hetzij afgekort tot "V. v. E.", en voorts melding maken van de ligging van het gebouw of de grond;
- b. het doel van de vereniging;
- c. een regeling omtrent door de appartementseigenaars periodiek, tenminste jaarlijks, aan de vereniging verschuldigde bijdragen;
- d. de wijze van bijeenroeping van de vergadering van eigenaars en de bepaling van het aantal stemmen dat ieder der appartementseigenaars in de vergadering kan uitbrengen.

3 Het reglement kan een regeling inhouden, krachtens welke aan alle of bepaalde appartementsrechten mede verbonden is het lidmaatschap van een andere, nader in het reglement omschreven vereniging of coöperatie, voor zover dit lidmaatschap in overeenstemming is met de statuten van die vereniging of coöperatie.

4 Het reglement kan inhouden een regeling omtrent het gebruik, het beheer en het onderhoud van de gedeelten die bestemd zijn om als afzonderlijk geheel te worden gebruikt. Een zodanige regeling kan inhouden dat de vergadering van eigenaars bevoegd is een appartementseigenaar of degene die zijn rechten uitoefent, om nader in het reglement aangegeven gewichtige redenen het gebruik van deze gedeelten te ontzeggen.

2.5 Verdienmodel

2.5.1 beloningsstructuren

De courtage van een makelaar³⁵

De makelaarstarieven zijn vrij. Je kunt altijd met een makelaar onderhandelen over zijn tarief, ook wel courtage genoemd.

De verkoopmakelaar rekent voor zijn of haar diensten meestal een percentage van de verkoopprijs. De courtage varieert in de regel tussen de 1 % en 1,5 % van de uiteindelijke verkoopprijs als de makelaar alle werkzaamheden rondom de verkoop op

³⁵ https://www.eigenhuis.nl/huis-verkopen/voorbereiding/hoe-vind-je-een-goede-verkoopmakelaar#

zich neemt. Let erop of het afgesproken percentage inclusief btw is. Makelaarstarieven liggen niet vast. Hogere en lagere tarieven komen voor. Onderhandelen is daarom altijd de moeite waard. De courtage wordt meestal na de overdracht van de woning bij de notaris verrekend.

Sommige makelaars werken met een bonus. Daar staat vaak wel een lagere courtage tegenover. Als de makelaar de woning voor een hoger bedrag verkoopt dan vooraf is ingeschat, dan krijgt hij over het meerdere een hogere vergoeding, bijvoorbeeld 10 %. Ga je hiermee akkoord, zorg er dan voor dat de basiscourtagage wordt berekend over de ingeschatte verkoopprijs en niet over de daadwerkelijke verkoopprijs. Neem die afspraak duidelijk op in het contract met je makelaar, zodat daar geen misverstanden over ontstaan. Op een overspannen woningmarkt is overbieden vaak de norm. Daarom is een bonuscourtagage riskant. De totale courtage kan hierdoor flink oplopen.

Gebruikelijk is het niet, maar in plaats van een variabele courtage kun je ook een vaste, vooraf bepaalde vergoeding met je makelaar afspreken.

Veel makelaars werken met opstartkosten. Dit zijn de kosten die makelaars maken voor onder meer de funda-advertentie, foto's, een verkoopbrochure en een te koop-bord. Ook de hoogte van de opstartkosten varieert, maar denk aan zo'n € 500. Neem in je overeenkomst met de makelaar van tevoren op hoe hoog te opstartkosten uitvallen en wat de makelaar ervoor doet. Betaal pas als de werkzaamheden ervoor zijn afgerond. Vaak komen de opstartkosten bovenop de courtage. Ook dit moet uit de offerte blijken.

Naast opstartkosten en courtage kun je te maken krijgen met aanvullende kosten. Bijvoorbeeld als je een duurdere fotograaf en/of een verkoopstylist inschakelt, deelneemt aan de Open Huizen Dag of extra geld uit geeft aan advertenties.

Ben je ontevreden over je makelaar? Je kunt je opdracht beëindigen, maar ook dat kost vaak geld. Een makelaar kan zogenoemde intrekkingkosten rekenen als je de opdracht tussentijds stopt. Raadpleeg je overeenkomst of offerte welke kosten de makelaar rekent bij intrekking. Als de makelaar werkt met opstartkosten, dan rekent hij bij intrekking van de opdracht meestal geen extra kosten. Al betaalde bedragen zoals opstart- en advertentiekosten krijgt je doorgaans niet terug.

2.6 Tucht recht

Regelgeving

[Erecode NVM \(pdf\)](#)

[Klachtreglement \(pdf\)](#)

Uitspraken

Uitspraken van het Tuchtcollege Makelaardij Nederland:

<https://www.tcmnl.nl/uitspraken>

2.6.1 Wat is tuchtrecht?³⁶

Tuchtrechtspraak is een vorm van rechtspraak die erop toeziet dat de leden van een beroepsgroep zich aan de gedragsregels van hun beroep houden. Het gaat hierbij om vrije beroepen, zoals artsen, notarissen, gerechtsdeurwaarders en accountants.

Doelen van tuchtrechtspraak

- het beschermen van de belangen van gebruikers van de diensten van de beroepsgroep
- de 'eer en waardigheid' van het beroep in stand houden

Wie zitten in een tuchtcollege?

Een tuchtcollege (of de tuchtraad) bestaat veelal uit enkele leden van de beroepsgroep en bijvoorbeeld een rechter of oud-rechter.

Klacht indienen

Een persoon die ontevreden is over bijvoorbeeld een dokter of een makelaar, kan een klacht indienen bij het tuchtcollege van de beroepsgroep. Vaak vindt de klager dat de beklagde:

- onzorgvuldig heeft gehandeld;
- te traag heeft opgetreden;
- onvoldoende voorlichting heeft gegeven.

Onderzoek naar de klacht

De werkwijze van het tuchtcollege lijkt op die van de rechter. Het college kan:

- de klager en de beklagde om toelichting vragen
- getuigen en deskundigen horen
- bewijsstukken onderzoeken

Het tuchtcollege toetst of de beklagde zich aan de gedragsregels van het beroep heeft gehouden.

Beslissing over de klacht

Aan het eind van de procedure beslist het tuchtcollege of de klacht wel of niet gegrond is. De straffen die het tuchtcollege oplegt, zijn bindend. De beklagde moet zich houden aan de uitspraak van het tuchtcollege.

De uitspraak kan zijn:

- een waarschuwing
- een boete
- een berisping
- de beklagde mag zijn beroep voorlopig of helemaal niet meer uitoefenen

³⁶ <https://www.rechtspraak.nl/Oplossen-zonder-rechter/Tuchtrechtspraak>

Het tuchtcollege kan geen schadevergoeding toekennen of gevangenisstraf opleggen. Wel kan de klager na de tuchtrechtprocedure besluiten (alsnog) naar de rechter te gaan.

In beroep tegen uitspraak tuchtcollege

Vaak is het mogelijk om in beroep te gaan tegen de uitspraak van het tuchtcollege:

- sommige beroepsgroepen hebben hiervoor een apart beroepscollege
- anderen verwijzen voor hoger beroep door naar de rechtbank of het gerechtshof

2.6.2 Tuchtrecht binnen de Makelaardij³⁷

Thema's in het tuchtrecht

Thema's die veelvuldig in het tuchtrecht behandeld worden zijn:

- belangenverstrengeling;
- inmeting;
- bouwkundige keuring;
- vraagprijsbepaling;
- voorlichting/informatieverstrekking;
- belangenbehartiging.

Tuchtrecht binnen de NVM³⁸

Geschreven en ongeschreven regels

De regels waar een NVM-makelaar zich aan moet houden zijn zowel geschreven als ongeschreven regels. De belangrijkste geschreven regels staan in de NVM Erecode, maar er zijn ook Statuten en Reglementen. De ongeschreven regels vallen onder de noemer goed makelaarsgebruik, maar ook moraal en goed fatsoen.

NVM-leden of NVM-makelaars die zich niet aan de regels houden kunnen voor de onafhankelijke tuchtrechter worden gebracht. Dat is in eerste instantie de regionale Raad van Toezicht. Deze Raad kan NVM-leden of NVM-makelaars die hun werk niet goed doen een straf opleggen, te weten berisping, boete te betalen aan de vereniging, schorsing of beëindiging van de aansluiting tussen NVM en NVM-makelaar. Bij ernstige fouten krijgt de beklagde een berisping. In zeer ernstige gevallen wordt de beklagde tijdelijk geschorst. In het ernstigste geval verliest de makelaar zijn aansluiting met de NVM. Een tuchtrechter kan geen schadevergoeding toekennen.

Klachtgeld

Voor de behandeling van een klacht door de regionale Raad van Toezicht dient klachtgeld betaald te worden van €100,-. Betaling van het klachtgeld verloopt via Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Als de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaard wordt, dan wordt het klachtgeld terugbetaald aan de klager.

Tegen een uitspraak van de Raad van Toezicht is hoger beroep mogelijk bij de Centrale Raad van Toezicht. Voor de behandeling van het hoger beroep moet beroepsgeld betaald worden, dat een bedrag van €200,- is.

³⁷ Toetstermen NRVT 2022

³⁸ https://www.nvmtuchtrechtspraak.nl/?page_id=1381

Samenstelling van de Raden

Elke Raad van Toezicht bestaat uit drie personen, onder wie een voorzitter een secretaris en een (Senior) NVM-makelaar. De voorzitter en de secretaris mogen geen makelaar zijn of verbonden zijn aan een lid van de NVM. De secretaris dient een juridische achtergrond te hebben. De Raden van Toezicht worden benoemd voor een termijn van drie jaar. Raden van Toezicht zijn regionaal verdeeld. Het gebied van een Raad valt samen met één of meerdere afdelingen binnen de NVM.

Ook de Centrale Raad bestaat uit drie personen, te weten een voorzitter, een secretaris en een (Senior) NVM-makelaar. In bijzondere gevallen bestaat de Centrale Raad uit vijf personen en bevat in dat geval een voorzitter, een secretaris, twee (Senior) NVM-makelaars en een natuurlijke persoon die geen makelaar is of verbonden aan een lid van de NVM.

2.6.3 Klacht over een NVM-makelaar/taxateur³⁹

Klacht indienen

In eerste instantie legt u de klacht schriftelijk voor aan de NVM-makelaar / NVM-taxateur. Lukt het niet om samen tot een oplossing te komen, dan kunt u hieronder de klachtenprocedure downloaden waarin de stappen staan beschreven die u kunt ondernemen. Mocht u vragen hebben over de klachtenprocedure dan kunt u informatie inwinnen bij de NVM.

Vervolgprocedure

In veel gevallen is het mogelijk om in een vervolgprocedure bij de Geschillencommissie Makelaardij of bij de Stichting Tuchtrechtspraak NVM uw geschil of klacht te laten beoordelen. Hieronder leest u de mogelijkheden en wat het verschil is.

Geschillencommissie Makelaardij

De NVM is aangesloten bij de Geschillencommissie Makelaardij. Hier kunt u op eenvoudige wijze uitspraak krijgen over financiële geschillen met uw makelaar. Ook kan uitspraak worden gedaan over schadevergoeding.

De Geschillencommissie kan uitspraak doen over notageschillen zoals courtage, taxatiekosten en advertentiekosten. Ook kan de commissie uitspraak doen over aanspraken op schadevergoeding van de consument op zijn makelaar tot een bedrag van € 10.000.

De NVM biedt een extra zekerheid door borg te staan voor de nakoming van de uitspraken van de Geschillencommissie. Zo bent u niet alleen verzekerd van een eerlijke en eenvoudige procedure, maar ook van de uitvoering van de uitspraak door de makelaar.

³⁹ <https://www.nvm.nl/contact/meldingen-en-klachten/klacht-over-een-nvm-makelaar-taxateur-of-nvm-lid/>

NVM Tuchtrect

De NVM kent strenge regelgeving voor haar leden om lid te kunnen worden en te blijven. Een belangrijk onderdeel van de regelgeving zijn gedragsregels welke zijn verwoord in de Erecode van de NVM.

Indien u van mening bent dat een NVM-makelaar of taxateur zich niet volgens de regels van Erecode heeft gedragen, dan kunt u uw klacht daarover voorleggen aan de tuchtrechter. Dit kan een klacht over uw eigen makelaar of taxateur zijn, maar bijvoorbeeld ook een klacht over de makelaar van uw tegenpartij.

De tuchtrechter kan uitspraak doen of de handelwijze van de NVM-makelaar of taxateur conform de regelgeving is geweest. Wordt uw klacht gegrond verklaard dan kan aan de beklagde makelaar of taxateur een sanctie worden opgelegd. Heeft de makelaar of taxateur ernstige fouten gemaakt dan kan bijvoorbeeld een berisping worden opgelegd of een zwaardere strafmaatregel krijgen.

De tuchtrechter oordeelt niet over aansprakelijkheid of schadevergoeding, hiervoor moet u naar een civiele rechter.

Procedure

1. Allereerst legt u de klacht schriftelijk voor aan de makelaar of taxateur.
2. Lukt het niet om samen een oplossing te vinden, dan kan neemt u contact op met de [klachtencoördinator](#). U wordt dan geïnformeerd hoe de procedure verloopt en wat de kosten zijn.
3. De NVM stuurt uw dossier door naar de [Stichting Tuchtrectspraak NVM](#). In het Reglement Tuchtrectspraak NVM is de procedure geregeld.

Het is niet de bedoeling dat u zelf uw stukken naar de Stichting Tuchtrectspraak stuurt. De Stichting Tuchtrectspraak neemt alleen dossiers in behandeling die via de NVM worden ingediend.

Zie bijlage 4 voor de klachtenprocedure van de NVM.

2.6.1 De Geschillencommissie

Welke klachten behandelt de commissie Makelaardij van de Geschillencommissie?⁴⁰

De belangrijkste klachten die de commissie kan behandelen zijn klachten over:

- Courtage
- Schadevergoeding
- Kwaliteit van de dienstverlening
- Intrekkingskosten

Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

⁴⁰ <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/commissies/makelaardij/>

De commissie behandelt geen klachten over de aansprakelijkheid voor schade waarbij het geschilbedrag hoger is dan € 10.000,-.

Bij andere onderwerpen mag het bedrag wel hoger zijn dan € 10.000,-.

De commissie kan tevens geen klachten behandelen over de makelaar van de andere partij.

Aantal behandelde klachten en eindproducten

Alle cijfers, feiten en toelichting over het voorgaande jaar van deze commissie vindt u in ons jaarverslag 2020 van de commissie Makelaardij. Natuurlijk bent u ook geïnteresseerd in de pakkende verhalen die we graag met u delen op www.samenwerkenaankwaliteit.nl. Gewoon zoals het is, uit de praktijk, vanuit ieders vak of betrokkenheid. Verhalen die de verbondenheid met onze organisatie heel mooi illustreren. Trotse verhalen, verhalen met een ziel, verhalen met verbeelding.

Kosten

De kosten van de behandeling van een klacht bij de Geschillencommissie Makelaardij bedragen: € 77,50. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt. Lees meer over het klachtengeld.

Procedure

Bekijk alle informatie over hoe u een klacht bij ons kunt indienen en onze procedure op de pagina Procesinformatie.

Voorwaarde

Voorwaarde om een klacht in te kunnen dienen is dat de ondernemer is aangesloten bij De Geschillencommissie.

Meer informatie

De brochure '[Hoe werkt de Geschillencommissie Makelaardij?](https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/mak-sgc-brochure.pdf)' (<https://www.degeschillencommissie.nl/wp-content/uploads/mak-sgc-brochure.pdf>)

Tuchtcollege Makelaardij Nederland (TCMNL)⁴¹

Oprichting en doel

Op 22 juli 2011 is de Stichting Tuchtrechtspraak Makelaardij Nederland (de stichting) opgericht door brancheorganisatie VBO en het kwaliteitsregister SCVM. De Stichting Tuchtrechtspraak Makelaardij Nederland houdt een onafhankelijk tuchtcollege in stand: het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Het tuchtcollege handelt klachten af over personen die geregistreerd zijn bij of anderszins verbonden zijn aan organisaties, aangesloten bij de stichting.

De aangesloten instellingen hebben met het Tuchtcollege Makelaardij Nederland de volgende doelstellingen:

⁴¹ <https://www.tcmnl.nl/>

- Het bewaken en bevorderen van de kwaliteit en integriteit van dienstverlening door de makelaar en taxateur.
- Recht doen aan de individuele klager en beklaagde.
- Geschillen tussen klager en beklaagde beslechten die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten. Hierin zijn de door beklaagde te leveren of geleverde diensten opgenomen. Het betreft gedragingen van de beklaagde die strijdig zijn met de op de beklaagde van toepassing zijnde Beroeps- en Gedragsregels.
- Het creëren van herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen klager en beklaagde op basis van gelijkwaardigheid.

Een klacht indienen

Hebt u een klacht over een makelaar of taxateur die u aan het Tuchtcollege Makelaardij Nederland wilt voorleggen? Op deze pagina vindt u meer informatie over de mogelijkheden en de procedure. Klik op het onderwerp om de toelichting te openen.

- **Wie kan klagen?**

U kunt een klacht indienen als u gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van een persoon die betrokken is bij een instelling aangesloten bij de Stichting Tuchtrechtspraak Makelaardij Nederland. De klacht kan betrekking hebben op elk (aspirant) lid, iedere aangeslotene, elke geregistreeerde en/of anderszins betrokkene of verbodene aan een bij de stichting Tuchtrechtspraak Makelaardij Nederland aangesloten instelling. De aangesloten instellingen vindt u [hier](#).

- **Hoe dient u uw klacht in?**

U dient uw klacht schriftelijk en ondertekend in bij het klachtenbureau:

Tuchtcollege Makelaardij Nederland

Postbus 135
2630 AC NOOTDORP

Vermeld duidelijk:

- Naam van klager, diens adresgegevens en telefoonnummer
- Naam van de beklaagde, adresgegevens en telefoonnummer
- Een beschrijving van de feiten/gebeurtenissen waarover wordt geklaagd
- De bezwaren tegen de gedraging
- De naam van de aangesloten instelling waarbij beklaagde betrokken is

Een klacht kan ook per e-mail worden ingediend bij het klachtenbureau via: info@tcmnl.nl. Het originele, ondertekende klachtschrift dient dan wel per post te worden nagezonden en uiterlijk binnen 7 dagen door het klachtenbureau te zijn ontvangen.

- **Is de klacht verjaard?**

Een klacht kan worden ingediend:

- Binnen een termijn van één jaar na de dag waarop de klager kennis heeft genomen van het handelen of nalaten van beklaagde, dat aanleiding geeft tot de klacht
- In ieder geval niet later dan binnen een termijn van vijf jaren na het betreffende handelen of nalaten van beklaagde bekend is geworden.

- **Minnelijke schikking mogelijk?**

Bij het versturen van een kopie van de klacht aan de aangesloten instelling, verzoekt het klachtenbureau zo spoedig mogelijk - in ieder geval binnen drie maanden - te trachten door middel van bemiddeling een minnelijke regeling tussen klager en beklaagde te treffen. Dit bemiddelingsverzoek wordt niet gedaan indien klager in de klacht uitdrukkelijk aangeeft dat de klacht direct in behandeling genomen dient te worden van het tuchtcollege, en er geen prijs wordt gesteld op voorafgaande bemiddeling.

- **Welke kosten zijn er voor de behandeling van een klacht?**

Het tuchtcollege neemt de klacht in behandeling nadat klager aan de stichting het klachtgeld ad 75,00 euro heeft voldaan. Klager ontvangt hiervoor een factuur van het klachtenbureau. Als het tuchtcollege de klacht gegrond verklaart, dan ontvangt klager het betaalde klachtgeld retour.

- **Hoe werkt het schriftelijk verweer?**

De beklaagde heeft een termijn van vier weken om schriftelijk verweer te voeren. Het tuchtcollege kan deze termijn inkorten of verlengen. Ook in een tweede termijn kan het tuchtcollege klager en beklaagde in de gelegenheid stellen schriftelijke stukken te produceren. Het tuchtcollege is te allen tijde bevoegd bij derden inlichtingen in te winnen.

- **Hoe werkt de mondelinge behandeling?**

- De schriftelijke stukken, door klager of beklaagde aan het tuchtcollege gericht, worden ter kennis gebracht van de wederpartij door de secretaris van het tuchtcollege. De oproep voor een mondelinge behandeling en de uitspraak worden door de secretaris aangetekend aan klager en beklaagde verzonden.
- Nadat klager en beklaagde in de gelegenheid zijn gesteld schriftelijke stukken te produceren, bepaalt het tuchtcollege of de mondelinge behandeling van de klacht noodzakelijk is. Hiervan wordt afgeweken als het tuchtcollege voor de klacht, qua aard en omvang en gelet op de schriftelijke stukken, een mondelinge behandeling niet noodzakelijk vindt. Het tuchtcollege bepaalt de dag, het tijdstip en de plaats waarop deze behandeling plaatsvindt.
- De mondelinge behandeling van de klacht wordt gedaan in aanwezigheid van klager en beklaagde, tenzij zij niet verschijnen. Het tuchtcollege is bevoegd bij een mondelinge behandeling zowel klager, beklaagde, getuigen, deskundigen, de aangesloten instelling als hun medewerkers te horen.

- Het tuchtcollege kan gevolgtrekking maken die zij geraden acht indien:
 - Klager of beklaagde na oproep weigert persoonlijk bij de mondelinge behandeling te verschijnen;
 - Klager of beklaagde weigert op de hem gestelde vragen behoorlijk te antwoorden of de behandeling van de klacht bemoeilijkt.
- Klager en beklaagde kunnen zich tijdens de mondelinge behandeling laten bijstaan door een advocaat of een andere raadsman c.q. vertegenwoordiger. Een eventuele vertegenwoordiger dient in bezit te zijn van een door zijn cliënt ondertekende volmacht.
 - **Hoe verder na de mondelinge/schriftelijke behandeling?**

Het tuchtcollege beslist of zij in de klacht bevoegd is, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van klacht. Bij toepassing van het Reglement Tuchtcollege Makelaardij Nederland neemt het tuchtcollege de regels van een goede procesorde en een eerlijke procedure in acht.

Voor de statuten, reglementen, gedragscodes en overige regelgeving van de aangesloten instelling waaraan de makelaar/taxateur zich dient te houden, wordt verwezen naar de website van de instelling (VBO: www.vbomakelaar.nl en SCVM: www.scvm.nl).

Het tuchtcollege doet binnen drie weken na de mondelinge behandeling, of wanneer geen mondelinge behandeling plaatsvindt binnen drie weken na dagtekening van de mededeling daarvan, uitspraak. De uitspraak van het tuchtcollege is een bindend advies.

Bij gegrond verklaring van de klacht kan het tuchtcollege aan beklaagde een of meerdere van de volgende maatregelen opleggen:

- Waarschuwing;
- Berisping;
- Betaling van een geldboete tot een door het tuchtcollege te bepalen bedrag, te betalen aan de stichting;
- Schorsing als betrokkene bij één of meerdere aangesloten instellingen voor de tijd van ten hoogste één jaar;
- Beëindiging van de betrokkenheid van betrokkene bij een of meerdere aangesloten instellingen.

Het tuchtcollege kan een klacht ook gegrond verklaren zonder oplegging van een maatregel.

- **Bespreek uw klacht eerst met uw dienstverlener**

Hebt u een klacht? Bespreek deze dan eerst met de makelaar/taxateur over wie u wilt klagen. Het tuchtcollege gaat er vanuit dat u allereerst heeft geprobeerd om samen met uw makelaar/taxateur tot een oplossing te komen. Soms blijkt immers dat een klacht slechts is gebaseerd op misverstanden. Indien het desondanks niet lukt om met de makelaar/taxateur in onderling overleg tot een oplossing te komen, dan kunt u een officiële klacht indienen bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Ook als uw

makelaar/taxateur uw klacht niet naar tevredenheid behandelt, staat het u vrij een klacht in te dienen.

- **Hoe verloopt de procedure van de klachtafhandeling?**

- Bij het klachtenbureau wordt er allereerst gekeken of aan de voorwaarden voor het indienen van een klacht is voldaan.
- Vervolgens stuurt het klachtenbureau de klager een ontvangstbevestiging.
- Ook de beklagde en de aangesloten instelling van de beklagde ontvangen een kopie van de klacht.

- **Toelichting/ondersteunende stukken klacht**

Het tuchtcollege kan in alle gevallen en in elke fase van de procedure de klager of beklagde verzoeken bepaalde zaken toe te lichten. Ook kan verzocht worden bepaalde relevante stukken te overleggen. Zowel de beklagde als klager kunnen dit weigeren als daarvoor gewichtige redenen zijn. Het tuchtcollege beslist of weigering gerechtvaardigd is, bij gebreke waarvan het Tuchtcollege daaruit de gevolgtrekking kan maken die zij geraden acht.

Een klacht ontvangen?

- **Hoe kunt u een klacht voorkomen?**

Een goede reputatie als makelaar of taxateur is goud waard. Tevreden cliënten zijn dus heel belangrijk voor u. Maar ondanks al uw inspanningen kunt u toch te maken krijgen met klachten over uw dienstverlening. Het is dan zowel voor uw cliënt als voor uzelf belangrijk om deze klachten zo goed mogelijk op te lossen naar tevredenheid van uw cliënten.

U kunt uiteraard in een eerder stadium zelf al het een en ander doen om een klacht te voorkomen:

- Zeg wat u doet en doe wat u zegt: zorg dat het van het begin af aan duidelijk is wat de cliënt kan en mag verwachten van uw dienstverlening.
- Leg alle afspraken over de opdracht schriftelijk vast en verstrek de cliënt vóór het ondertekenen van de opdracht de eventueel van toepassing zijnde Algemene Consumentenvoorwaarden. Dit voorkomt misverstanden.
- Houd uw cliënt op de hoogte van uw activiteiten; laat regelmatig schriftelijk weten wat u in het kader van de opdracht voor hem of haar doet.

- **Wat kunt u zelf doen aan een klacht?**

Een klacht krijgen is altijd vervelend, maar ook dan is het van belang om uw cliënt vriendelijk en beleefd te woord te staan. Om een goed beeld te krijgen van de klacht is het belangrijk dat de cliënt de gelegenheid krijgt zijn verhaal te doen. Vervolgens is het belangrijk dat u de behandeling van de klacht snel oppakt en met kennis van de feiten

een gesprek aangaat met uw cliënt. Zowel cliënt als u zijn er immers bij gebaat de klacht in onderling overleg op te lossen, als dat mogelijk is.

- **Hoe verloopt behandeling door Tuchtcollege Makelaardij Nederland?**

Als het traject van minnelijke schikking geen oplossing biedt, of klager uitdrukkelijk geen prijs stelt op voorafgaande bemiddeling door het tuchtcollege, dan kan de klacht ter behandeling worden voorgelegd aan het tuchtcollege.

3. Links

Voor de hercertificering kunnen onderstaande bronnen geraadpleegd worden. U kunt deze tijdens de toets digitaal raadplegen.

RICS Gedragscode

https://www.rics.org/globalassets/rics-website/media/upholding-professional-standards/standards-of-conduct/rules-of-conduct/rules-of-conduct_nl_2021.pdf

Bijlage 1 Toetstermen Vastgoedcert

In de leerdoelen kan gebruik worden gemaakt van de volgende begrippen, waarmee bedoeld wordt:

- ❖ *deelnemer* = Makelaar Wonen
- ❖ *vakgebied* = Vastgoedbranche / Makelaardij

1. Burenrecht/erfdienstbaarheden en ethiek (1 dagdeel, 3 PE-punten)

Burenrecht en erfdienstbaarheden

Bijbehorende werkprocessen in het beroepscompetentieprofiel: 1a.2, 1a.5, 1b.1, 1b.4, 1b.5, 2.6, 3.2, 3.4, 3.5, 4.3.

1.1 Vakkennis

Burenrecht en erfdienstbaarheden

- a. De deelnemer beschrijft welke zaken er geregeld worden in het burenrecht.
- b. De deelnemer bepaalt in een casus of het burenrecht van toepassing is.
- c. De deelnemer benoemt de rechtsregels met betrekking tot het burenrecht.
- d. De deelnemer beschrijft wat mandeligheid is.
- e. De deelnemer benoemt de rechtsregels met betrekking tot mandeligheid.
- f. De deelnemer legt de inhoud van het recht van erfdienstbaarheid uit.
- g. De deelnemer licht de rechtsregels met betrekking tot ontstaan, vestiging, werking, inhoud van verplichtingen en bevoegdheden, overdracht en tenietgaan van het recht van erfdienstbaarheid toe.
- h. De deelnemer past in een casus de rechtsregels met betrekking tot ontstaan, vestiging, werking, inhoud van verplichtingen en bevoegdheden, overdracht en tenietgaan van het recht van erfdienstbaarheid toe.
- i. De deelnemer benoemt welke instanties kunnen adviseren of bemiddelen bij geschillen.
- j. De deelnemer benoemt welke bronnen geraadpleegd kunnen worden door betrokkenen in het geval van geschillen.

1.2 Vakvaardigheden

- a. De deelnemer kan een heldere uitleg/presentatie geven over burenrecht en erfdienstbaarheid.
- b. De deelnemer werkt zorgvuldig en gericht op detailinformatie bij het opstellen, controleren en toelichten van (ver)koopoverkomsten.
- c. De deelnemer laat zich goed informeren over ontwikkelingen met betrekking tot publiek- en privaatrechtelijke zaken op het gebied van onroerend goed.
- d. De deelnemer adviseert betrokken partijen over zaken omtrent burenrecht en erfdienstbaarheden.

1.3 Competenties

- a. De deelnemer formuleert en rapporteert nauwkeurig en volledig.
- b. De deelnemer volgt instructies en procedures op: werkt conform voorgeschreven procedures, werkt overeenkomstig wettelijke richtlijnen.
- c. De deelnemer analyseert de wettelijke regels met betrekking tot burenrecht en erfdienstbaarheid.

- d. De deelnemer werkt samen en overlegt met betrokken partijen.

2. Ethiek, morele dilemma's en tucht (1 dagdeel, 3 PE-punten)

Bijbehorende werkprocessen in het beroepscompetentieprofiel: 1a.1, 1a.4, 1b.2, 2.1, 2.5, 3.1, 3.4, 4.1.

2.1 Vakkennis

Ethiek en dilemma's

- a. De deelnemer beschrijft de rol van ethiek en integriteit in de makelaardij.
- b. De deelnemer beschrijft de zorgplicht van de makelaar.
- c. De deelnemer benoemt de belangrijkste nationale en internationale gedragscode binnen de makelaardij.
- d. De deelnemer legt het belang van gedragscodes binnen de makelaardij uit.
- e. De deelnemer past gedragscodes toe bij ethische knelpunten in de makelaardij.
- f. De deelnemer benoemt specifieke ethische makelaarsdilemma's.
- g. De deelnemer herkent specifieke ethische makelaarsdilemma's.
- h. De deelnemer benoemt mogelijke belangenconflicten.
- i. De deelnemer herkent mogelijke belangenconflicten.
- j. De deelnemer beschrijft zijn professionele verantwoordelijkheid bij belangenconflicten en ethische makelaarsdilemma's.
- k. De deelnemer past zijn professionele verantwoordelijkheid bij belangenconflicten en ethische makelaarsdilemma's toe.
- l. De deelnemer licht het juridisch kader toe met betrekking het opstellen en/of toepassen van criteria voor het selecteren van een (potentiële) huurder of koper.
- m. De deelnemer legt het juridisch kader ter voorkoming van mogelijke discriminatie beknopt en duidelijk uit aan (potentiële) verhuurders of verkopers.
- n. De deelnemer toont aan om te kunnen gaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen binnen de makelaardij.
- o. De deelnemer herkent situaties waarin de makelaar aansprakelijk is, ook tegenover de opdrachtgever en derden.

Discriminatie op de woningmarkt

- a. De deelnemer benoemt mogelijke vormen van discriminatie op de woningmarkt.
- b. De deelnemer herkent mogelijke vormen van discriminatie op de woningmarkt.
- c. De deelnemer herkent stereotypen.
- d. De deelnemer beschrijft hoe in het vakgebied voorkomende stereotypen discriminatie tot gevolg kunnen hebben.
- e. De deelnemer past zijn professionele verantwoordelijkheid bij discriminatie op de woningmarkt toe.

Biedingssystemen

- a. De deelnemer legt uit welke regels en gedragscodes gelden ten aanzien van het biedproces.
- b. De deelnemer heeft kennis van de verschillende biedsystemen.
- c. De deelnemer legt aan de hand van een praktijkgeval uit welke biedingsprocedure geldt en op welke wijze dit wordt gecommuniceerd naar gegadigden.
- d. De deelnemer licht toe op welke wijze onjuiste beeldvorming wordt voorkomen in het biedproces.

- e. De deelnemer licht toe de rol van het schriftelijkheidsvereiste in het biedproces.
- f. De deelnemer heeft kennis van tuchtuitspraken en rechterlijke uitspraken rondom het biedproces.
- g. De deelnemer beschrijft de do's en don'ts inzake het biedproces.

Dossiervorming

- a. De deelnemer legt uit welke zaken een rol spelen bij de dossiervorming in het algemeen.
- b. De deelnemer legt uit welke zaken een rol spelen bij de dossiervorming voor de verkoop/aankoop/verhuur/aanhuur van een woning.
- c. De deelnemer legt uit welke zaken een rol spelen bij de dossiervorming voor de verkoop/aankoop/verhuur/aanhuur van een woning met appartementsrechten.
- d. De deelnemer beschrijft de wettelijke verplichtingen wat betreft dossiervorming.

Verdienmodel

- a. De deelnemer benoemt de verschillende beloningsstructuren.
- b. De deelnemer legt uit wat voor-en nadelen zijn van de verschillende beloningsstructuren.

Tucht

- a. De deelnemer definieert het begrip tuchtrecht.
- b. De deelnemer beschrijft wie er onder het tuchtrecht vallen.
- c. De deelnemer beschrijft welke zaken voor een Geschillencommissie komen en niet in het tuchtrecht behandeld worden.
- d. De deelnemer bepaalt in een casus of het de zaak onder het tuchtrecht valt.
- e. De deelnemer beschrijft het doel en de werkwijze van tuchtrecht.
- f. De deelnemer beschrijft welke partijen/organen betrokken (kunnen) zijn bij tuchtrechtspraak.
- g. De deelnemer beschrijft welke maatregelen in het tuchtrecht opgelegd kunnen worden.
- h. De deelnemer benoemt thema's die veelvuldig in het tuchtrecht behandeld worden (m.n. belangenverstremming, inmeting, bouwkundige keuring, vraagprijsbepaling, voorlichting/informatieverstrekking, belangenbehartiging).
- i. De deelnemer past zijn professionele verantwoordelijkheid bij tuchtrechtgeschillen toe.

2.2 Vakvaardigheden

- a. De deelnemer kan omgaan met weerstand en (mogelijk) tegenstrijdige belangen.
- b. De deelnemer werkt zorgvuldig en gericht op detailinformatie.
- c. De deelnemer informeert zichzelf actief over ontwikkelingen op het gebied van ethiek en tuchtrechtspraak op het gebied van onroerend goed.
- d. De deelnemer is omgevingsbewust en is goed geïnformeerd over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren.
- e. De deelnemer reageert adequaat en effectief op praktijksimulaties waarbij sprake is van discriminatie.
- f. De deelnemer reageert adequaat en effectief op praktijksituaties waarin een verdienmodel ter discussie wordt gesteld.

- g. De deelnemer reageert adequaat en effectief op praktijksituaties wat betreft biedingssystemen.

2.3 Competenties

- a. De deelnemer analyseert: genereert informatie, controleert gegevens, trekt conclusies, legt verbanden.
- b. De deelnemer formuleert en rapporteert nauwkeurig en volledig.
- c. De deelnemer onderzoekt en achterhaalt informatie.
- d. De deelnemer volgt instructies en procedures op: werkt conform voorgeschreven procedures, werkt overeenkomstig wettelijke richtlijnen.
- e. De deelnemer handelt op ethische en integere wijze.
- f. De deelnemer werkt samen en overlegt met betrokken partijen.

Bijlage 2 Uitspraak tuchtcollege - Makelaar en biedproces

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 aangereikte 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 Tuchtrechtspraak 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 achtneming 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 koopoverkomst 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 vfan 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

Bijlage 3 Uitspraak tuchtcollege - Online Bied Platform

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 een bidder 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 werkingswijze 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 'antisniping' 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 voorvragen:

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 makelaardij¹ 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.

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 veilingstelsel, 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 veilingstelsel 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 hoeft 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 vermindert.

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 veilingstelsel.

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 sluitingstijdstip 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. Hoogendoorn en is ondertekend door de plaatsvervangend secretaris en de voorzitter.

mr. K. Muijsert mr.

Chr.A.J.F.M. Hensen

plv.secretaris

voorzitter

Bijlage 4 – Klachtenprocedure NVM



Klachtenprocedure NVM

De makelaar: uw eerste aanspreekpunt

De NVM hanteert het standpunt dat een NVM Makelaar/Taxateur in eerste instantie de gelegenheid moet krijgen om klachten zelf op te lossen. De NVM gaat er daarom van uit dat u, voordat u zich met uw klacht tot de NVM wendt, uw klacht schriftelijk aan de makelaar bekend maakt. Omschrijf uw klacht helder en duidelijk en vermeld daarbij wat u verwacht van de makelaar.

Na ontvangst van uw klacht zal de makelaar onderzoeken wat de oorzaak is van de klacht. Ook wordt gekeken naar de oplossing die daarbij past. Soms kan direct een antwoord worden gegeven op uw brief. Het is ook mogelijk dat de makelaar meer tijd nodig heeft om de klacht te onderzoeken. De makelaar laat u dan weten binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

NVM Klachtencoördinator

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de makelaar, dan kunt u de klacht doorsturen aan de NVM, waar de klachtencoördinator u verder kan informeren over mogelijke vervolgstappen. Zo kan de klachtencoördinator u aangeven welke mogelijkheden u heeft om over uw klacht een oordeel te krijgen. Beoordeling is voorbehouden aan onafhankelijke instanties.

De klachtencoördinator behoudt zich het recht voor om te trachten in der minne een voor klager bevredigende oplossing te bereiken door partijen (weer) met elkaar in contact te brengen. Daarbij is het mogelijk dat uw correspondentie wordt doorgezonden naar de betrokken makelaar. Als deze stap niet meer mogelijk blijkt of als u hier geen prijs op stelt, dan wordt u verder geïnformeerd over de mogelijke vervolprocedure.

Voor het indienen van een klacht bij de NVM is het belangrijk dat u uw klacht duidelijk omschrijft. Het is daarbij van belang dat u kopieën van alle tot dan gevoerde correspondentie, bewijzen en andere relevante stukken die de klacht ondersteunen aan uw brief toevoegt. Tevens dient u in uw klacht de volgende gegevens te vermelden: uw naam en telefoonnummer, de naam van de betreffende makelaar en de naam en adresgegevens van het betreffende kantoor. U kunt uw klacht met stukken zenden aan klachtencoordinator@nvm.nl.

Beoordeling van uw klacht

De NVM kent twee verschillende vervolprocedures om een kwestie ter beoordeling voor te leggen. Is er sprake van een betalingsgeschil tussen u en uw NVM Makelaar/Taxateur dan kan dit voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Makelaardij. Deze geschillencommissie spreekt een bindend advies uit. Meer informatie over de Geschillencommissie Makelaardij is te vinden op www.degeschillencommissie.nl. Via deze website is het mogelijk het geschil online aan te melden en uitspraken te raadplegen.

Gaat uw klacht over de handelwijze van een NVM lid of NVM Makelaar/Taxateur dan kan dit tuchtrechtelijk worden beoordeeld door de Raad van Toezicht. Uitspraken van Raden van Toezicht en Centrale Raad van Toezicht zijn te raadplegen in het jurisprudentieregister op www.nvmtuchtrechtspraak.nl. Aan de verschillende vormen van klachtenbeslechting kunnen voor u kosten verbonden zijn. In onderstaand schema vindt u hier een overzicht van.

NVM Klachtencoördinator	Informatie, zo mogelijk in der minne oplossen en doorverwijzen - geen kosten	
Instantie	Eerste aanleg	Hoger beroep
Geschil (De Geschillencommissie, consument)	€ 77,50	Niet van toepassing
Geschil (De Geschillencommissie, professional)	€ 500,- (ex BTW)	Niet van toepassing
Tuchtzaak (Raad van Toezicht)	€ 100,-	€ 200,-