



21-16 RvT Oost

Onjuiste verkoopinformatie. Klacht tegen verkopend makelaar.

Beklaagde biedt als verkopend makelaar een woning aan. Daarbij wordt in de verkoopinformatie over een met groene hagen omzoomde oprijlaan gesproken. Ook wordt deze oprijlaan geaccentueerd aangegeven op een bij de informatie gevoegd luchtfoto. Klagers, de burens van de te koop staande woning, nemen contact op met beklagde en wijzen deze erop dat de informatie onjuist is. De oprijlaan behoort in eigendom toe aan klagers en er is slechts een recht van overpad voor de te koop staande woning. De makelaar weigert echter de verkoopinformatie aan te passen. Klagers dienen hierop een klacht in bij de Raad. De Raad oordeelt dat de klacht gegrond is. Volgens de Raad ligt het op de weg van de verkopend makelaar om bij een (visuele) presentatie van het te verkopen object te voorkomen dat er een onjuiste beeldvorming ontstaat over zaken en rechten.

Beslissing van 13 maart 2021

Inzake de klacht van

- 1. De heer [naam klager]**
 - 2. Mevrouw [naam klaagster],**
- beiden wonende te [woonplaats],
klagers,

tegen

[naam kantoor beklagde],
zaakdoende te [woonplaats],
beklaagde.

In deze beslissing zullen klagers worden aangeduid als '[klagers]' en klager sub 1 als '[klager]'. Beklaagde zal worden aangeduid als '[beklaagde]'. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier met bijlagen van 25 oktober 2020;
- het verweer van 8 december 2020 met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 12 februari 2021. Namens klagers is [klager] verschenen. [beklaagde] is niet verschenen. Op 12 februari 2021, kort voor de zitting, is namens [beklaagde] meegedeeld dat de heer [naam medewerker beklagde], die namens [beklaagde] de zitting zou bijwonen, wegens ziekte niet in staat was om ter zitting te verschijnen. De voorzitter van de Raad heeft vervolgens besloten dat de zitting desondanks doorgang zal vinden. Aan beklagde is een verslag van de zitting toegezonden met de mededeling dat hierop tot en met 26 februari 2021 gereageerd kan worden. Bij e-mail van 25 februari 2021 heeft [beklaagde] gereageerd.

2. Ontvankelijkheid

- 2.1 [beklaagde] heeft gesteld dat [klagers] niet ontvankelijk dienen te worden verklaard in hun klacht vanwege het bepaalde in artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM.
- 2.2 De Hoge Raad heeft in het arrest van 13 oktober 2008 (ECLI:NL:HR:2006:AW2080, zie rechtsoverweging 5.4.3) geoordeeld dat het tuchtrecht in de eerste plaats tot doel heeft, kort gezegd, in het algemeen belang een goede wijze van beroepsuitoefening te bevorderen.
- 2.3 [klagers] hebben hun klacht op 25 oktober 2020 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak van de NVM (hierna: 'Reglement Tuchtrechtspraak') van toepassing is. Volgens artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak, zoals dat gold ten tijde van de indiening van de klacht, kan ieder die van mening is dat - kort samengevat - een makelaar die zich schuldig maakt aan handelingen die het vertrouwen in de stand der makelaars of taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand een klacht indienen bij de Raad van Toezicht voor het gebied waarin dat lid is gevestigd. Uitsluitend de wijze van indiening van de klacht is in de meest recente aanpassing van artikel 14 (inwerkingtreding: 1 januari 2021, thans vernummerd tot artikel 14 lid 1) van voormeld Reglement gewijzigd, de overige inhoud is ongewijzigd gebleven. Op grond van de artikelen 17 en 40 van de Statuten van de NVM zijn de leden van de coöperatie verplicht de statuten, reglementen en de Erecode van de coöperatie na te leven en de daaruit voortvloeiende verbintenissen na te komen. [beklaagde] is blijkens de van de klachtencoördinator verkregen informatie sinds 25 februari 2016 ingeschreven als NVM-lid.
- 2.4 De Raad is van oordeel dat [klagers] - nu zij een beroep gedaan op schending van artikel 1 van de Erecode NVM - ontvankelijk zijn in hun klacht.

3. De feiten

- 3.1 [beklaagde] is opgetreden als verkopend makelaar van de woning c.a. gelegen aan de [adres], hierna te noemen: 'de woning'. De verkoopinformatie op Funda vermeldt onder meer het volgende:

"INDELING:

Begane grond.

Via een door groene hagen omzoomde oprijlaan komt u bij de parkeerplaats voor meerdere auto's."

Aan de presentatie op Funda zijn foto's toegevoegd, waaronder een luchtfoto van het te koop aangeboden perceel.

- 3.2 Op 9 augustus 2020 hebben [klagers] aan [beklaagde] een e-mail met onder meer de volgende inhoud verzonden:

"Mijn echtgenote en ik zijn eigenaar van het perceel met het adres [adres], dat aan 3 zijden (Zuid, West en Noord) grenst aan het perceel met het adres [adres] welk perceel u als verkoopmakelaar op Funda heeft geplaatst. Wij namen kennis van de door u op die site vermelde verkoopinformatie. U heeft als verkoopmakelaar de verplichting kopers juist en zo volledig mogelijk te informeren. Met het oog daarop wijs ik u op het volgende.

U vermeldt in de verkoopinformatie: "Via een door groene hagen omzoomde oprijlaan komt u bij de parkeerplaats voor meerdere auto's." Oprijlanen maken normaal gesproken deel uit van het grondgebied van het object waar de weg naar toe loopt. Dat is hier niet het geval. De oprijlaan behoort geheel aan ons toe. Ook de van de fotopresentatie deel uitmakende luchtfoto geeft ten onrechte de indruk dat de oprijlaan bij het te koop aangeboden perceel behoort. Het perceel [adres] heeft slechts een (overigens beperkt) recht van overpad op de oprijlaan. Voor de goede orde vermeld ik hierbij dat parkeren op of langs die oprijlaan voor bewoners en bezoekers van dat perceel ([adres]) niet is toegestaan.

In de hiervoor genoemde luchtfoto wordt overigens ook de gehele ca. 170 meter lange en ca. 4 meter brede haag aan de noordzijde van het perceel aangemerkt als onderdeel van het te koop aangeboden perceel. Ook dat is niet juist. Die haag behoort geheel aan ons toe. In het algemeen merk ik op dat alle erfafscheidingen aan de Zuid-, West- en Noordzijde van het perceel [adres] (ruim) op ons perceel staan.

[...]"

- 3.3 [beklaagde] heeft bij e-mail van 11 augustus 2020 om 10:59 uur onder meer als volgt gereageerd:

"Hartelijk dank voor uw mail.

De juridische situatie zoals u beschrijft is ons volledig bekend.

De voor de verkoop relevante informatie wordt via de daarvoor bestemde documentatie uit ons interne dossier aan koper medegedeeld. Het is niet noodzakelijk om de commerciële verkooptekst te bewerken."

- 3.4 Bij e-mail van 11 augustus 2020, 15:56 uur heeft [klagers] onder meer als volgt gereageerd:

"Dank voor uw reactie. U zult de verkoopinformatie op Funda toch moeten aanpassen. Deze informatie dient immers correct te zijn. Dat volgt niet alleen uit de Erecode/gedragscode van de NVM (art. 1) maar ook uit de regeling Oneerlijke handelspraktijken in het BW, meer in het bijzonder art. 6:193c BW. Ik verzoek u daarom nogmaals, maar nu dringend, de op Funda geplaatste informatie te corrigeren."

[beklaagde] heeft hierop niet gereageerd. De verkoopinformatie op de website Funda is niet aangepast.

4. De klacht en het verweer

- 4.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - in, dat [beklaagde] in de verkoopinformatie met betrekking tot de woning onjuiste informatie heeft verschaft waardoor potentiële kopers kunnen worden misleid. Dit is in strijd met artikel 1 van de Erecode.
- 4.2 [beklaagde] voert - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. Alle geïnteresseerden worden bij de bezichtiging van de juridische eigendomssituatie op de hoogte gesteld. Het recht van overpad staat uitgebreid vermeld in de door de verkoper ingevulde vragenlijst voor de verkoop van de woning die aan iedere kijker wordt overhandigd. In de tekst van de verkoopinformatie wordt slechts vermeld dat er sprake is van "een oprit". De taalkundige betekenis van het woord "een" behoeft geen nadere toelichting. Niet vermeld wordt dat de oprijlaan eigendom is van de verkoper. De tekst kan niet worden aangepast, omdat in de verkoopinformatie alleen de feitelijke situatie wordt beschreven. Het recht van overpad of andere erfdienstbaarheden worden nooit in de commerciële verkooptekst opgenomen. In het belang van de verkoper kan hierop geen uitzondering worden gemaakt. [klagers] hebben zelf bordjes geplaatst met de mededeling dat de oprit hun eigendom is. Het belang van [klagers] is onvoldoende onderbouwd. Er is geen sprake van strijd met artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. [klagers] dienen in hun klacht niet-ontvankelijk te worden verklaard. De klacht is geheel ongegrond.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie waakt hij tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Met deze regel wordt de positie van de verkopend makelaar ten opzichte van zijn opdrachtgevers, de (potentiële) kopers en derden weergegeven.
- 5.2 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer, dat [beklaagde] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat zij artikel 1 van de Erecode heeft overtreden.
- 5.3 De Centrale Raad heeft in zijn beslissing van 22 december 2020 (CR 20/2701) het volgende overwogen na voorop te hebben gesteld dat de advertenties van de te koop staande woningen een tweedelig karakter hebben:

"Ten eerste wordt met afbeeldingen en bewoordingen getracht potentiële kopers voor de te koop staande woning te interesseren. In die zin hebben advertenties een wervend karakter dat in het algemeen ook voor geïnteresseerde kopers kenbaar is. Dit eerste element brengt mee dat aan makelaars een zekere vrijheid toekomt in de keuze van hun bewoordingen. Ten tweede wordt in de advertentie feitelijke informatie over de woning gegeven, zoals indeling, bouwjaar, oppervlakte en inhoud, energie, kadastrale gegevens en buitenruimte.

Als over een advertentie wordt geklaagd, moet die klacht tegen de achtergrond van dit gemengde karakter van de advertentie worden beoordeeld. In algemene zin heeft daarbij te gelden dat de makelaar bij de wervende tekst in de advertentie ervoor zal hebben te waken dat - mede in het licht van de overige verkoopdocumentatie, de bezichtiging en de overige omstandigheden van het geval - er bij (potentiële) kopers ten tijde van de aankoopbeslissingen door hem verwachtingen zijn gewekt, waarvoor naar de makelaar wist of kon weten, geen of onvoldoende grond bestaat."

- 5.4 In dit geval behoort tot de verkoopdocumentatie/de advertentie naast de tekst ook een aantal foto's, waaronder een luchtfoto van de woning. Op deze luchtfoto is de woning in 'groen' weergegeven, de omliggende percelen in grijsinten. Ook de aan [klagers] in eigendom toebehorende hagen en oprijlaan zijn in 'groen' weergegeven. Daardoor wordt in combinatie met de tekst van de verkoopdocumentatie bij potentiële kopers de indruk gewekt dat ook die oprijlaan en de hagen bij het te koop aangeboden object behoren. Het ligt op de weg van de verkopend makelaar om bij een (visuele) presentatie van het te verkopen object te voorkomen dat die onjuiste beeldvorming ontstaat over zaken en rechten. [beklaagde] heeft dit nagelaten. De klacht is gegrond.

- 5.5 Het verweer van [beklaagde] dat de eigendomssituatie duidelijk blijkt uit de door [klagers] geplaatste bordjes kan [beklaagde] niet baten. Ter zitting is gebleken dat [klagers] eerst na de afwijzende reactie van [beklaagde] op zijn verzoek om de tekst van de verkoopdocumentatie op Funda aan te passen deze bordjes heeft geplaatst.
- 5.6 Bovendien is het niet de taak van een derde om te waken voor onjuiste beeldvorming bij potentiële kopers. Het was (en is) naar het oordeel van de Raad zeer eenvoudig om de verkoopdocumentatie van deze woning aan te passen: te weten door op de luchtfoto alleen het daadwerkelijk te verkopen object in groen weer te geven (dus binnen de kadastrale grenzen) en door aan de tekst na het woord 'oprijlaan' de woorden 'van de burens' toe te voegen.
- 5.7 Ook het verweer van [beklaagde] dat het recht van overpad op de door de verkoper ingevulde vragenlijst is vermeld kan [beklaagde] niet baten. Het invullen van de vragenlijst is de verantwoordelijkheid van de verkopers, de inhoud van de verkoopdocumentatie is de verantwoordelijkheid van de makelaar. Die dient te waken voor het kunnen ontstaan van een verkeerd beeld van de juridische situatie/de omvang van het aangeboden perceel. Dit te meer nu, zoals [klager] onweersproken heeft aangevoerd, de makelaar ervan op de hoogte is dat zich in het verleden nu juist geschillen hebben voorgedaan over de eigendomssituatie met betrekking tot de oprijlaan van [klagers] en het gebruik dat de eigenaren van [adres] daarvan mogen maken.

6. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht gegrond.

legt aan beklagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklagde € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en mr. R.E. Kranen, lid, op 13 maart 2021.