



20-65 RvT West

Ref: 027/133.377

**RAAD VAN TOEZICHT WEST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS NVM**

**Onjuiste informatie op Funda. Staat van onderhoud te positief en onjuist aantal slaapkamers.
Loopafstand tot zee en duinen.**

Klager koopt een woning die door beklaagde te koop wordt aangeboden. In de aanbiedingstekst op Funda staat dat de woning in perfecte staat van onderhoud verkeert en 5 slaapkamers telt. Een bouwkundige keuring in opdracht van klager brengt aan het licht dat er heel wat kosten moeten worden gemaakt om het huis perfect te doen zijn. Een rapport in opdracht van verkoper geeft minder kosten te zien.

De makelaar erkent dat de woorden 'perfecte staat van onderhoud' te positief zijn. Hij stelt dat de mogelijkheid bestaat om een 5^e slaapkamer te realiseren. De raad acht beide mededelingen onjuist. Een makelaar hoort juiste informatie te verstrekken en te waken voor onjuiste beeldvorming bij de consument.

Dat de makelaar aangaf dat de loopafstand tot zee en duinen 10 minuten bedraagt, terwijl klager stelt dat dat zeker 20 minuten is, is niet klachtwaardig. Voor een gemiddelde koper is zo'n mededeling niet doorslaggevend en het tijdsbeslag is sterk afhankelijk van iemands looptempo.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

De heer M. T.,
wonende te L,
klager,

contra:

B MAKELAARS,
kantoorhoudende te G
beklaagde,



1. De klacht is door klager ingediend per mail op 9 december 2019 en doorgezonden aan de Raad op 14 januari 2020. Het verweer is vervat in een op 19 februari 2020 namens beklaagde ingediend verweerschrift.
2. In verband met de Corona-crisis en de daaruit voortvloeiende beperkingen kon de zitting geen doorgang vinden. Aan klager is door de Raad de gelegenheid gegeven om schriftelijk te reageren op het verweerschrift van beklaagde, waarna beklaagde op die reactie schriftelijk mocht reageren. Klager en beklaagde hebben op 25 april 2020 respectievelijk 10 mei 2020 van die gelegenheid gebruik gemaakt. Daarna heeft de Raad de behandeling gesloten.
3. De klacht van klager komt er, kort samengevat, op neer dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door een te positief beeld te schetsen van de onderhoudstoestand van de bij beklaagde in verkoop zijnde woning J-straat 5 te G ("de woning"). Mede op basis van deze aanprijzing is klager tot prijsovereenstemming over de aankoop van de woning gekomen en heeft klager kosten gemaakt voor een bouwkundige keuring. Verder heeft beklaagde ten onrechte op Funda aangegeven dat de woning 5 slaapkamers heeft, terwijl dat er in werkelijkheid 4 zijn. Ook heeft beklaagde ten onrechte aangegeven dat de woning op 10 minuten loopafstand van zee, strand en duinen ligt: in werkelijkheid gaat het om 20 minuten loopafstand.
4. Beklaagde erkent dat de aanvankelijk ten aanzien van de woning gebruikte woorden "perfecte onderhoudsstaat" en "zeer goed onderhouden" een te gunstig beeld schetsten van de woning. Anderzijds meent beklaagde, onder verwijzing naar een in opdracht van haar opdrachtgever opgesteld bouwkundig rapport, dat het rapport van de door klager ingeschakelde bouwkundige (via VEH) een te negatief beeld schetst van de onderhoudstoestand van de woning. Beklaagde geeft aan dat weliswaar op Funda is vermeld dat de woning 5 slaapkamers heeft terwijl de woning 4 slaapkamers heeft met de mogelijkheid om een vijfde slaapkamer te creëren, maar dat uit de verkoopbrochure duidelijk blijkt dat er 4 slaapkamers zijn. De vermelding van de loopafstand naar zee, strand en duinen berust op een mededeling van de opdrachtgever van beklaagde.
5. Voor de Raad staat het navolgende vast:
 - a) beklaagde trad op als verkopend makelaar van de woning;
 - b) in verkoopdocumentatie was ten aanzien van de woning door beklaagde aanvankelijk onder meer opgenomen de "perfecte onderhoudsstaat" en "zeer goed onderhouden";
 - c) klager was geïnteresseerd in de woning en had daarover prijsovereenstemming bereikt, met dien verstande dat meer dan EUR 10.000 aan kosten voor achterstallig onderhoud voor hem een ontbindende voorwaarde was;



- d) klager heeft aan Vereniging Eigen Huis opdracht gegeven om een bouwkundig rapport te maken;
 - e) het betreffende rapport, gedateerd 28 oktober 2019, vermeldt aan direct noodzakelijke kosten een bedrag tussen EUR 37.950 en EUR 42.450, en aan kosten op termijn een bedrag van EUR 4.600;
 - f) de opdrachtgever van beklaagde heeft vervolgens een bouwkundig rapport laten opstellen door A Bouwtechnisch Adviesbureau;
 - g) het rapport van A Bouwtechnisch Adviesbureau, gedateerd 4 november 2019 vermeldt aan direct noodzakelijke kosten een bedrag van EUR 2.102;
 - h) nadien is in de aanbieding van de woning “perfecte onderhoudsstaat” door beklaagde gewijzigd in “nagenoeg perfecte onderhoudsstaat”;
 - i) op Funda is door beklaagde vermeld dat de woning 5 slaapkamers heeft; de woning heeft 4 slaapkamers met de mogelijkheid om een vijfde slaapkamer op de zolderverdieping te realiseren; de verkoopbrochure geeft aan dat de woning 4 slaapkamers heeft;
 - j) in de verkoopinformatie is vermeld dat de woning op 10 minuten loopafstand van zee, strand en duinen ligt.
6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende. Beklaagde erkent dat de aanvankelijk door haar met betrekking tot de staat van de woning gebruikte bewoordingen te positief waren. Daarmee staat voor de Raad vast dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met artikel 1 van de NVM-Erecode, namelijk door in haar communicatie onvoldoende te waken voor onjuiste beeldvorming over de bij haar in verkoop zijnde woning. Daaraan doet niet af dat de betreffende bouwkundigen anders oordelen over de ten aanzien van de woning direct noodzakelijke kosten. Beklaagde dient zich ervan bewust te zijn dat te positieve uitingen niet alleen bij potentiële kopers verkeerde verwachtingen kunnen wekken, maar (daardoor) ook voor haar opdrachtgever tot complicaties kunnen leiden.
7. De Raad acht het verder hinderlijk dat beklaagde ten onrechte op Funda heeft aangegeven dat de woning 5 slaapkamers heeft terwijl dat er 4 zijn. Het is de Raad de afgelopen periode meer opgevallen dat bij vermeldingen op Funda dit soort onjuistheden voorkomen, waarbij niet valt uit te sluiten dat dit gebeurt om op Funda een breder publiek te trekken. Het is aan de makelaar om ervoor zorg te dragen dat de op Funda vermelde informatie juist is. Op zichzelf beschouwd zou de Raad deze onjuistheid evenwel van onvoldoende gewicht hebben aangemerkt om de klacht gegrond te verklaren.
8. De door beklaagde wellicht wat positief ingeschatte loopafstand van 10 minuten tot zee, strand en duinen acht de Raad niet klachtwaardig, in aanmerking nemend dat een dergelijke



loopafstand voor een gemiddelde koper niet van wezenlijk belang is en bovendien afhangt van het tempo van de loper.

9. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is. De Raad acht een berisping passend; de Raad heeft geen aanleiding om te veronderstellen dat sprake is van niet-integer handelen zijdens beklagde. De Raad heeft geen bevoegdheid om over te gaan tot de door klager gewenste of gesuggereerde ingrepen met betrekking tot betaling kosten bouwkundige keuring, verplichting tot overlegging bouwkundig rapport of onderzoek naar andere via beklagde aangeboden woningen.

Uitspraak doende: verklaart de klacht gegrond, legt aan beklagde de straf op van berisping;

veroordeelt beklagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbende factuur);

verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te Den Haag op 2 juli 2020

door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter,
H. Hofman, lid en
mr. J.A. Huijgen, secretaris.

F. Damsteegt-Molier

J.A. Huijgen