



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22044 RvT Amsterdam

**RAAD VAN TOEZICHT AMSTERDAM VAN DE NEDERLANDSE
COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN
ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

Funderingsgebrek aan het gekochte pand. Beweerdelijk onvolledige of onjuiste informatie.

Klaagster koopt een door beklagde te koop aangeboden woning. Aan klaagster wordt tijdens haar tweede bezichtiging een bouwkundig keuringsrapport van het huis overhandigd waarin melding wordt gemaakt van scheefstand/verzakking en waarin nader onderzoek daarnaar wordt geadviseerd. Ook in een in opdracht van klaagster door de Vereniging Eigen Huis opgesteld rapport is sprake van scheefstand en nader onderzoek. Niettemin laat klaagster geen nader onderzoek verrichten, onder meer omdat de verkopend makelaar zou hebben gezegd dat de scheefstand in het verleden zou zijn veroorzaakt door een aanvaring met een schip (het huis ligt aan open vaarwater; HvH) en dat de schade zou zijn hersteld. De klacht van klaagster dat de makelaar te kort zou zijn geschoten in zijn informatie, acht de raad van toezicht ongegrond.

RvT 20/22

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van het klachtformulier d.d. 2 september 2022, voorzien van een klaagschrift d.d. 25 augustus 2022 met dertien bijlagen, dat door mevrouw H.M., wonende te B, hierna te noemen “klaagster” is ingediend en dat is gericht tegen de heer J. van E. althans de makelaardij-onderneming V Makelaardij B.V., kantoorhoudend te M en gevestigd te P, lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”.

Op 9 september 2022 heeft de Stichting Tuchtrechtspraak de Raad laten weten dat het klachtgeld was betaald. Hierna heeft de Raad de klacht in behandeling genomen. Op 9 september 2022 is de klacht ter kennis gebracht aan beklagde onder het verzoek om schriftelijk te reageren.

Mevrouw mr. N. van Baren-Elderman, verbonden aan V&A Advocaten te Rotterdam, heeft namens beklagde op de klacht gereageerd door middel van een verweerschrift d.d. 24 oktober 2022 waaraan twee bijlagen waren gehecht.

Vervolgens is door mevrouw mr. J.N. Heeringa, verbonden aan CroonDavidovich Advocaten te Amsterdam, een repliek d.d. 9 november 2022 ingediend, en vervolgens door de gemachtigde van beklagde een dupliek d.d. 8 december 2022.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.



Op de mondelinge behandeling door de Raad van 31 mei 2023 is klaagster verschenen, vergezeld door haar gemachtigde die spreekantekeningen heeft overgelegd. Namens beklagde is de heer Van E verschenen, evenals mevrouw Z, vergezeld door hun gemachtigde mevrouw mr. G.N. van Kooten, eveneens verbonden aan V&A Advocaten.

DE FEITEN

Beklaagde heeft opgetreden als verkopend makelaar bij de verkoop van de woning aan het Z nr 16 te B, hierna te noemen “de woning”. De woning werd aanvankelijk te koop gezet tegen een koopprijs van € 475.000,= waarna deze in november 2019 werd verlaagd naar € 450.000,=. Klaagster heeft op 9 november 2020 de woning voor de eerste keer bezichtigd, en op 13 november 2020 voor de tweede keer met haar makelaar. Voorafgaand aan de tweede bezichtiging heeft klaagster van beklagde een bouwkundig rapport d.d. 11 juli 2019 van Perfect Keur ontvangen dat in opdracht van de eigenaar van de woning was opgesteld. Hierin is onder meer opgenomen:

“Het pand is op palen gefundeerd. Er is geen funderingsonderzoek uitgevoerd.”

“Een onderzoek naar de kwaliteit van de palen is niet uitgevoerd. Indien houten palen zijn gebruikt kunnen er verschillende risico's zijn. In regiogebieden kan door diverse oorzaken paalrot (bij houten palen) ontstaan of reeds zijn opgetreden. Bij twijfel dient nader onderzoek uitgevoerd te worden.”

“Er is een scheefstand / verzakking zichtbaar. Een probleem met fundering of bodemstructuur kan aanwezig zijn. Een beoordeling hiervan adviseren wij middels het uitvoeren van een vervolgonderzoek zodat meer zekerheid wordt verkregen over de activiteit en ontwikkelingen in de toekomst.”

In opdracht van een eerdere gegadigde heeft Premiumkeur de woning gekeurd op 5 februari 2020. Hierin is ten aanzien van de fundering opgenomen:

“De fundering van dit huis beoordeel ik als zeer slecht. Hou rekening met minimaal € 150.000 aan kosten. Dit is inclusief de verbouwing op de begane grond die volgt na het aanbrengen van een nieuwe fundering. Ik heb een vloer waterpas meting uitgevoerd waaruit onomstotelijk bleek dat het huis aan ruim 25 cm verzakt is.”

Er is tevens door Vereniging Eigen Huis een Bouwtechnische keuring d.d. 27 november 2020 opgesteld in opdracht van klaagster. Met betrekking tot de fundering is opgenomen:

“scheurvorming. Scheefstand van de woning. Keuring door een specialistisch bedrijf noodzakelijk. De maatregel is afhankelijk van het onderzoek.”



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Op 4 december 2020 heeft klagster de woning gekocht voor € 415.000,=.

Op 16 september 2021 heeft de heer F. Tokkie van Premiumkeur klagster een brief gestuurd waarin hij onder meer schrijft:

“In aanwezigheid van de koper heb ik een uitvoerig gesprek gehad met de makelaar (...) over het onderzoek en de slechte staat van de fundering. Dit betekent dat toen u aanwezig was bij de verkoop van het huis de makelaar (...) volledig op de hoogte was van de ernstige funderingsproblemen van het huis waar u inmiddels woont.”

Op 21 september 2021 heeft de makelaar van klagster haar een brief gestuurd waarin hij onder meer schrijft:

“Tijdens de bezichtiging van de woning (...) op 13 november 2020, vertelde de verkopende makelaar, de heer Van E van H makelaars, dat de muren en de vloeren scheef liepen door een botsing in het verleden met een boot vanuit het aan de achterzijde gelegen water. Hij meldde vervolgens dat na de botsing aan de waterzijde funderingsherstel is gedaan, een deel van het metselwerk is vernieuwd en dat hiermee het probleem verholpen was. Een kwestie van de vloeren en wanden intern rechte trekken en de woning intern moderniseren.”

Op 24 januari 2022 heeft de E. K. opdrachtgever van Premiumkeur, klagster een brief gestuurd waarin hij onder meer schrijft:

“In mijn aanwezigheid hebben dhr F. Tokkie en dhr. van E de resultaten van het onderzoek en de slechte staat van de fundering besproken. Dhr Tokkie gaf aan bij dhr van E dat deze woning toch zeker niet als leefbare woning verkocht kan worden maar enkel als sloopwoning. Dhr van E beaamde dit en gaf hierbij aan dat hij aan potentiële kopers geen kennis zal achterhouden over de staat aangezien hij ook op het dorp woont en hij de eigenaar zal blijven tegenkomen, dit wil hij niet op zijn geweten hebben.”

DE KLACHT

Klagster heeft aan haar klacht het volgende ten grondslag gelegd:

Beklaagde heeft klagster misleidende informatie gegeven door haar te zeggen dat de fundering was hersteld na een aanvaring en dat de scheefstand van de vloer en muren niet aan de fundering lag maar doordat die destijds niet waren aangepakt, en door haar te onthouden over wat beklaagde hierover door Premiumkeur is medegedeeld, te weten dat er ernstige funderingsproblematiek werd gevreesd.

Op grond hiervan meent klagster dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.



HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Standpunt klaagster

De heer Van E heeft bij de bezichtiging op 13 november 2020 verteld dat van de woning na een botsing met een boot vanuit het aan de achterzijde gelegen water, de fundering is hersteld, maar de vloer en muren destijds niet, wat de zichtbare scheefstand van de muren verklaarde. Maar dit lag dus niet aan de fundering, aldus de heer Van E. Klaagster heeft voorafgaand aan de tweede bezichtiging van beklaagde een bouwkundig rapport van Perfect Keur ontvangen en heeft zelf een onderzoek laten uitvoeren door de Vereniging Eigen Huis. Klaagster heeft geen aanvullend funderingsonderzoek laten uitvoeren aangezien de fundering hersteld zou zijn volgens de mededelingen van de heer Van E. Klaagster heeft op basis van de beschikbare onderzoeksrapportages en informatie van de heer Van E de verkoopprijs bepaald, alsmede haar financiering en verbouwplan, in overleg met haar makelaar. Ook haar makelaar heeft verklaard over wat de heer Van E vertelde ten tijde van de tweede bezichtiging. Nadat in april 2021 de verbouwing van de woning was gestart, en de vloer werd opengemaakt, gaf de aannemer van klaagster te kennen dat hij toch graag een deskundige mee zou willen laten kijken.

De architect van klaagster liet weten dat er in het verleden een andere potentiële koper was geweest die een bouwkundig onderzoek had laten uitvoeren door de heer Tokkie van Premiumkeur. Uit dit onderzoek was naar voren gekomen dat de staat van de fundering zeer slecht is. Klaagster heeft contact gezocht met de heer Tokkie en zijn opdrachtgever en die hebben beiden verklaard dat zij getuige waren van de aanwezigheid van de heer Van E tijdens het onderzoek van Premiumkeur en tijdens de bespreking daarvan in de woning. Ook hebben zij verklaard dat de heer Van E in hun aanwezigheid de slechte staat van de fundering heeft bevestigd. Beiden hadden geen enkel belang om hierover te liegen. De heer Van E was dus uitdrukkelijk op de hoogte van de zeer slechte staat waarin de fundering van de woning verkeert en heeft klaagster deze informatie onthouden. In plaats daarvan heeft hij klaagster op het verkeerde spoor gezet door te zeggen dat er funderingsherstel heeft plaatsgevonden en hiermee het probleem verholpen was. Het gevolg is dat zij als alleenstaande moeder de mogelijkheid is ontnomen een welbewuste, toekomstbestendige financiële keuze te maken. Klaagster zit nu met een onverkoopbare woning omdat zij op haar beurt de funderingsproblematiek niet zal kunnen en mogen verzwijgen richting potentiële kopers. Uiteraard heeft klaagster een onderzoekplicht, zo heeft zij naar voren gebracht, maar haar inziens heeft zij daaraan voldaan door het onderzoek van Eigen Huis en de toelichting van de heer Van E in de rol van verkopend makelaar. Klaagster heeft er niet per se van uit mo-



gen gaan dat er niets mis zou zijn met de fundering, maar met een juiste voorstelling van zaken had zij de woning in het geheel niet gekocht, en het is door de informatie van de heer Van E geweest dat zij niet over een juiste voorstelling van zaken beschikte. Weliswaar had Perfectkeur aangegeven dat een vervolgonderzoek kon worden verricht om de scheefstand te beoordelen, maar de heer Van E vertelde nu juist dat dat niet nodig was. Klaagster heeft er op mogen vertrouwen dat de heer Van E, als makelaar die is aangesloten bij de NVM, een betrouwbare en professionele bron is, die de waarheid spreekt en geen voor de verkoop zeer relevante feiten achterhoudt. Omdat de heer Van E aanvullende informatie gaf, heeft klaagster besloten dat het aanvullend onderzoek niet nodig was. De heer Van E heeft hiermee niet de zorgvuldigheid betracht die van een professionele makelaar kan worden verwacht. Dat hij niet in opdracht van klaagster handelde, doet daar niets aan af.

Standpunt beklagde

Beklaagde heeft als verweer aangevoerd dat deze zaak in de kern om teleurgestelde verwachtingen van klaagster draait. Zij kocht een te renoveren huis waaraan uiteindelijk meer werkzaamheden verricht moesten worden dan aanvankelijk gedacht. Die teleurstelling berust niet op enig onzorgvuldig handelen of nalaten van Van E. Hij heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een professioneel, ervaren en kundig makelaar overeenkomstig de voor NVM makelaars geldende (geschreven en ongeschreven) regels. Beklaagde heeft naar voren gebracht in 2019 te zijn ingeschakeld door de eigenaar van de woning om de verkoop te begeleiden. Van E, een makelaar met meer dan 45 jaar ervaring die bovendien zelf woonachtig is in het dorp, heeft die begeleiding op zich genomen. Het betrof een voormalige dienstwoning, vrijstaand en aan het water, die de nodige tijd onbewoond was geweest en aan grondige renovatie toe was. Ongeveer de helft van de woning was maar liefst 25 cm verzakt waardoor muren en vloeren scheefstand en scheurvorming vertoonden. De opdrachtgever heeft de woning bouwkundig laten keuren om zo bij de verkoop objectieve en betrouwbare informatie over de bouwkundige staat te kunnen verschaffen. Ten aanzien van de fundering wordt onder meer opgemerkt dat er geen funderingsonderzoek heeft plaatsgevonden, de funderingsbalken geen zichtbare schade vertonen en dat er een funderingsprobleem aanwezig kan zijn. Omdat er te weinig animo voor het huis was, zijn de verkopers in november 2019 met hun vraagprijs gezakt van € 475.000,- naar € 450.000,-. Veel kopers haakten echter uiteindelijk af vanwege de bouwkundige staat van het huis en de met een renovatie te maken kosten. Bij alle bezichtigingen vertelde Van E het verhaal dat in het dorp de ronde deed, namelijk dat het huis ooit is aangevaren. Hoewel hij al zijn hele leven in B woont, heeft Van E zelf geen herinnering aan de aanvaring. De reparaties waren nog zichtbaar aanwezig op de gevel aan de waterkant. Van E heeft weliswaar ook klaagster verteld over het verhaal van de aanvaring, maar hij betwist dat hij gezegd zou hebben dat de vloeren en muren scheef stonden als gevolg van de aanvaring en ook niet dat na de aanvaring funderingsherstel zou hebben plaatsgevonden. Zoals gezegd, heeft Van E alleen benoemd wat voor alle aanwezigen zichtbaar was, namelijk dat er reparaties aan de gevel zijn verricht na de aanvaring. Het is voor beklagde een raadsel waarom



klaagster en haar makelaar stellen dat Van E hen zou hebben gezegd dat ook de fundering na de aanvaring zou zijn hersteld. Overigens moet niet uit het oog verloren worden dat, al zou Van E wel gezegd hebben dat de fundering na de aanvaring zou zijn hersteld, dit herstel dan zeer lang (meer dan 30 jaar) geleden zou hebben plaatsgevonden. Ook in dat geval had klaagster niet zonder meer de conclusie kunnen en mogen trekken dat de beweerdelijk herstelde fundering eind 2020 (nog) in prima staat zou verkeren. B ligt in een veengebied dat in relatie tot funderingsproblemen als hoog risicogebied is bestempeld. Wanneer een woning in een gebied als dit scheefstand vertoont, bestaat het risico dat funderingsproblemen daarvan de oorzaak zijn.

Van E heeft alle potentiële kopers expliciet aangeraden om ook zelf een bouwkundige keuring uit te laten voeren en om funderingsonderzoek te laten doen. Ook de heer K was geïnteresseerd in de woning die derhalve op aanraden van Van E de woning bouwkundig heeft laten keuren, te weten door Premiumkeur op 5 februari 2020. Van E was bij die keuring niet aanwezig, maar wel bij de korte nabespreking. Hierbij werd de scheefstand van de muren en vloeren besproken en in algemene termen de zorgen ten aanzien van de staat van de fundering. Van E herhaalde zijn advies om ook funderingsonderzoek te laten doen. De heer Tokkie van Premiumkeur vond dat aanvullende onderzoek niet nodig en meende zo op het oog toch voldoende informatie te hebben vergaard voor zijn conclusie dat de staat van de fundering zorgelijk was. Ook klaagster en haar aankoopmakelaar konden er niet omheen dat de muren en vloeren scheefstand vertoonden en de muren aan scheurvorming onderhevig waren. Ook aan klaagster heeft Van E geadviseerd om zelf een bouwkundige keuring en funderingsonderzoek te laten uitvoeren. Dat heeft zij laten doen Eigen Huis die ook de nodige bouwkundige gebreken constateerde en ten aanzien van de constructieve scheurvorming en de fundering opmerkte en dat nader onderzoek door een specialistisch bedrijf noodzakelijk is. Klaagster zag daarin kennelijk geen aanleiding om de door Perfectkeur, Eigen Huis en Van E gegeven adviezen op te volgen om funderingsonderzoek te laten verrichten. Gezien de nog te maken kosten is er door klaagster stevig onderhandeld over de prijs. Zij heeft uiteindelijk de woning voor € 415.000,= gekocht, te weten beduidend onder de vraagprijs.

Beklaagde betwist dat hij een mededelingsplicht heeft geschonden of anderszins een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. Ten onrechte stelt de heer Tokkie in zijn verklaring van 16 september 2021 dat Van E aanwezig was tijdens de keuring op 5 februari 2020 en dat hij tijdens de metingen heeft kunnen zien dat het huis enorm scheef stond. Ook de heer K stelt ten onrechte dat Van E gedurende dat onderzoek aanwezig is geweest. Van E was uitsluitend aanwezig bij de nabespreking. Beklaagde hecht eraan te benadrukken dat de heer Tokkie en/of Premiumkeur niet in funderingsonderzoek gespecialiseerd zijn. Het rapport van Premiumkeur bevat verder de nodige inconsistenties, althans vaagheden, zo stelt beklaagde. Beklaagde wijst er op dat tijdens die nabespreking, maar dat bleek beklaagde later pas, en ook in het rapport van Premiumkeur niet kenbaar wordt gemaakt wat er aan de fundering mankeerde. Beklaagde vraagt zich ook af waarop de door de heer K in zijn verklaring genoemde kosten van funderingsherstel tussen de € 200.000,= en € 250.000,= zijn gebaseerd.



Het risico op funderingsproblemen had ook klaagster bekend kunnen en moeten zijn. Zij liet zich bijstaan door een makelaar die bekend had moeten zijn met de voor deze regio specifieke risico's en die had klaagster op dit punt moeten adviseren. Het is de taak van de aankoopmakelaar om ervoor te zorgen dat klaagster een juiste voorstelling van zaken had. Afsluitend heeft beklagde naar voren gebracht dat van de koopovereenkomst een ouderdoms- en een niet- bewonersclausule deel uitmaken, en dat in zijn algemeenheid niet is gebleken dat de fundering in zeer slechte staat verkeert. Het onderzoek en rapport van Premiumkeur kunnen die conclusie in ieder geval niet dragen.

Overwegingen Raad

In de eerste plaats overweegt de Raad dat voor zover klaagster verzoekt om een schadevergoeding van beklagde, zij in dat verzoek niet kan worden ontvangen. De bevoegdheid om over een dergelijk verzoek te oordelen is voorbehouden aan de burgerlijke rechter.

Vervolgens stelt de Raad vast dat klaagster, voorafgaand aan haar beslissing tot koop van de woning over te gaan, in het bezit was van twee bouwkundige rapporten inzake die woning. Het rapport van Perfect Keur werd haar door beklagde overhandigd en daarin werd ten aanzien van de fundering geadviseerd een vervolgonderzoek uit te voeren. Klaagster heeft zelf opdracht gegeven tot het rapport van Eigen Huis waarin met betrekking tot de fundering een keuring door een daarin gespecialiseerd bedrijf noodzakelijk werd geacht. Desondanks heeft klaagster van nader onderzoek naar de fundering afgezien. Hieraan legt zij ten grondslag dat beklagde heeft gezegd dat de fundering reeds was hersteld.

De Raad overweegt op de eerste plaats dat met juistheid door klaagster is aangevoerd dat op grond van Regel 1 van de Erecode de makelaar zijn functie betrouwbaar en deskundig dient uit te oefenen en dat hij dient te waken tegen onjuiste beeldvorming over zaken. Dat neemt niet weg dat de heer Van E geen bouwkundige is, laat staan gespecialiseerd in funderingen. De Raad overweegt verder dat de door klaagster gestelde uitlatingen van de heer Van E dat in het verleden reeds tot funderingsherstel van de woning zou zijn overgegaan, lijnrecht in tegenspraak waren met de twee bouwkundige rapporten van recente datum waarover klaagster beschikte. Desondanks is klaagster, bijgestaan door een makelaar, tot haar aankoopbeslissing overgegaan zonder nader onderzoek naar de fundering.

Van E heeft ter zitting erkend dat hij klaagster over de aanvaring van de woning in het verleden heeft verteld. Ook dat hij heeft verteld dat de schade aan de gevel aan de waterzijde was hersteld en dat die reparatie nog zichtbaar was. Hij bestrijdt dat hij zou hebben gezegd dat funderingsherstel had plaatsgevonden. Over wat Van E tijdens de tweede bezichtiging van klaagster haar zou hebben verteld, lopen de meningen dus uiteen.

De makelaar van klaagster heeft verklaard dat Van E heeft gezegd dat er funderingsherstel had plaatsgevonden na de aanvaring aan de waterzijde van de woning. Hieruit kan niet



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

worden afgeleid, zo meent de Raad, dat door Van E is gezegd dat de fundering van de gehele woning was hersteld. Daarnaast betrof het een aanvaring van geruime tijd geleden.

Wat betreft de bespreking in de woning na de bouwkundige opname door Premiumkeur lopen de verklaringen minder uiteen. Klaagster heeft aangevoerd dat de heer Van E door de heer Tokkie van Premiumkeur uitvoerig is voorgelicht over zijn conclusie dat de fundering in zeer slechte staat verkeert, terwijl de heer Van E als zijn mening zou hebben gegeven, nu de heer Tokkie geen specialistisch funderingsonderzoek had verricht, om dergelijk onderzoek alsnog te laten uitvoeren. Dat laatste, zo merkt de Raad op, was in overeenstemming met het advies in het door hem aan klagster overhandigde rapport van Perfect Keur. Het staat verder vast dat beklaagde geen afschrift van het rapport van Premiumkeur heeft ontvangen. De Raad kan dus niet tot de conclusie komen dat beklaagde klagster informatie over de fundering heeft onthouden.

De klacht is dus **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klagster inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, G.W.J.M van den Putten en Mr. R. Vos, op 18 juli 2023.

Mr J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris