

22022 RvT Zuid

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onvoldoende/misleidende informatie over de bestemming.

Beklaagde was als verkopend makelaar betrokken bij de verkoop van een woning met daarop een agrarische bestemming. Klagers hebben de woning gekocht. In de verkoopdocumentatie en in communicatie met klagers zou beklagde onvoldoende duidelijk zijn geweest over de agrarische bestemming die op de woning rustte. In de uiteindelijke koopovereenkomst worden wel afspraken gemaakt over het wijzigen van de bestemming. Desondanks dienen klagers een klacht in jegens beklagde vanwege de onduidelijke c.q. misleidende informatie. De Raad oordeelt deze klacht gegrond. Een makelaar dient steeds álle voor enige (ver)koop relevante informatie van meet af aan volstrekt helder c.q. ondubbelzinnig, transparant én volledig aan betrokkenen te verstrekken.

Zaaknummer: RvTZ 20220095

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

Geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

De heer [N.] en en mevrouw [N-B.]

[adres]

klagers,

gemachtigde:

Tegen:

1. de heer [H.] , NVM Kandidaat-makelaar

2. [M. B.V.], NVM-lid

[adres]

beklaagden

gemachtigde:

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden klachtformulier d.d. 3 maart 2022 hebben de heer en mevrouw van [N.] (hierna: klagers) een klacht ingediend tegen de NVM Kandidaat-makelaar [H.] (hierna: de makelaar) en tegen makelaarskantoor [M. B.V.] (hierna: het makelaarskantoor). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklaagden genoemd.
- 1.2. De Klachtencoördinator NVM heeft het klachtdossier op doorgezonden aan de Stichting Tucht-rechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 14 april 2022 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. De makelaar heeft op 25 april 2022 namens beklaagden een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 24 mei 2022 mondeling behandeld. Klagers zijn daarbij in persoon verschenen, evenals de makelaar die tevens het makelaarskantoor vertegenwoordigde.
- 1.5. Bij de mondelinge behandeling heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 03-03-2022 met bijlagen 1 t/m 12
 2. Verweerschrift d.d. 25-04-2022 met bijlagen 1 t/m 7
 3. Aantekeningen Mondelinge behandeling d.d. 24 mei 2022.
 4. Uittreksels KvK: [M. B.V.] en [J. B.V.]

2. De feiten

- 2.1. Beklaagden waren als verkopend makelaar(skantoor) betrokken bij het perceel grond met woning en verdere aanhorigheden aan [adres] (hierna: het object).

- 2.2. Het object werd in september 2020 door beklaagden op Funda te koop aangeboden. Na bezichtigingen op 23 september en 1 oktober, deden klagers bij e-mail van 2 oktober 2020 een -geclausuleerd- bod op het object, dat door de opdrachtgevers van beklaagden, werd aanvaard.
- 2.3. Het object werd blijkens een op 27 november 2020 door klagers en hun verkopers ondertekende “Koopovereenkomst Woning” door klagers gekocht. In de koopovereenkomst werden specifieke afspraken, waaronder een ontbindende voorwaarde, ten aanzien van de woonbestemming van het object opgenomen.
- 2.4. Het object is op 14 februari 2022 door verkopers aan klagers geleverd c.q. in eigendom overgedragen.

3. De klacht

- 3.1. Na uitgebreide weergave van de chronologische gang van zaken bij verkoop stellen klagers in het klachtformulier allereerst dat er tussen hen en hun verkopers een geschil is ontstaan dat niet had behoeven te ontstaan indien:

“ (post alia).....[H.] zijn werkzaamheden in 2020 goed had gedaan -zowel ten aanzien van de formulering van de advertentie, brochure en voorlichting van partijen, maar ook rondom de vastlegging en formulering van de tussen partijen gemaakte afspraken terzake de bestemmingsplanwijziging- en als hij in 2022 de glasheldere afspraken tussen partijen niet onjuist was gaan uitleggen.”

- 3.2. Voorts hebben klagers zich op het standpunt gesteld, het contact met de makelaar begin van dit jaar *“niet alleen zeer onaangenaam, maar ook op onderdelen in de bejegening als zeer onfatsoenlijk”* te hebben ervaren, waarbij de makelaar volgens klagers *“...telefonisch uitlatingen en mededelingen deed die feitelijk onjuist waren en bovendien op escalatie gericht waren, welke uitlatingen vervolgens per e-mail door hem weer werden ontkend.”*
- 3.3. Bij de mondelinge behandeling op 24 mei 2022 hebben klagers die klachten in feite herhaald.

4. Het verweer

4.1. De makelaar heeft in zijn verweerschrift onder meer aangevoerd:

“Ik heb hoogstpersoonlijk alle bezichtigingen bij het pand [adres] gedaan. Bij iedere bezichtiging ben ik begonnen met het verhaal over de agrarische bestemming, omdat ik weet dat dit vergaande gevolgen voor kopers kan hebben. Bovendien geeft koper zelf aan dat ik in ieder geval tijdens de 2^e bezichtiging gesproken heb over dat het pand een agrarisch bouwblok betrof, zij hebben dit zelf niet goed beseft. Tenslotte staat in de allereerste versie van de koopovereenkomst ook de juiste bestemming. Daarna heeft koper pas geïnformeerd over wat de gevolgen van het wonen in een bedrijfswoning met een agrarisch bouwblok zijn.

Koopovereenkomst wordt gesloten. Op initiatief van koper wordt totaal bedrag koop gesplitst in @ 897.500,= en € 27.500,= voor bijdrage procedure verkrijgen woonbestemming. Was voor koper gunstiger gaf hij aan. Ook wordt op initiatief koper “onvoorwaardelijke” aan de woonbestemming toegevoegd in artikel 20 waarin de voorwaarden voor de € 27.500,= staan. Verkoper moet de woonbestemming regelen, koper heeft zich er nauwelijks mee bemoeid.

Zodra het bestemmingsplan definitief is geeft koper aan de € 27.500,= niet te willen betalen omdat het bestemmingsplan niet onvoorwaardelijk is. Ik sta hem netjes te woord en zeg dat het niet gaat om het woordje onvoorwaardelijk maar de intentie van artikel 20 de woonbestemming als in meerdere mails aangegeven.

Ik heb naar eer en geweten gehandeld.....”

4.2. Bij de mondelinge behandeling op 24 mei 2022 heeft de makelaar dat verweer in feite herhaald.

5. De beoordeling

5.1. De klacht dateert van 3 maart 2022; dus zijn het op 16 december 2020 vastgesteld en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM en de Erecode NVM zoals die gold tot 1 juli 2022 op de klacht van toepassing.

5.2. De Raad stelt voorop dat de Raad ambtshalve bekend is dat beklaagde [H.] niet staat ingeschreven als NVM lid of NVM makelaar, maar als Kandidaat-makelaar. Derhalve kan er gelet op

het bepaalde in artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, tegen hem géén de klacht worden ingediend. Dus is de klacht tegen de makelaar niet-ontvankelijk.

- 5.3. Omdat beklaagde [H.] als Kandidaat-makelaar is verbonden aan het makelaarskantoor kan er echter, mede gelet op regel 10 van de Erecode NVM over hem c.q. over zijn handelen wél een klacht worden ingediend tegen het makelaarskantoor. Daarbij neemt de Raad overigens nog in aanmerking dat uit de overgelegde KvK-uittreksels blijkt dat [J. B.V.] enig aandeelhouder en bestuurder is van [M. B.V.] en de makelaar enig aandeelhouder/bestuurder van [J. B.V.] is; in feite is er dus sprake van vereenzelviging.
- 5.4. Derhalve en omdat de Raad ambtshalve bekend is dat het makelaarskantoor als NVM-lid staat ingeschreven en valt onder afdeling 14 Zuidoost-Brabant, is de klacht tegen het makelaarskantoor ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.5. Aldus toekomend aan inhoudelijke beoordeling van de klacht, constateert de Raad dat het eerste, in 3.1 omschreven klachtonderdeel zich weliswaar richt op het handelen van beklaagden bij de verkoop van het object, maar dat dat klachtonderdeel óók en vooral betrekking heeft op een volgens klagers gerezen meningsverschil c.q. geschil over, kort en zakelijk samengevat, de tekst, de interpretatie c.q. het doel en de strekking, alsook de nakoming van artikel 20 van de op 27 november 2020 door klagers en hun verkopers ondertekende “Koopovereenkomst Woning”.
- 5.6. Dat betreft echter niet alleen een geschil tussen klagers en de verkopers waar beklaagden - immers geen contractspartij- op zichzelf buiten staan, maar dat betreft ook een zuiver civielrechtelijk geschil. De klachtprocedure is daarvoor gelet op artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM echter niet bedoeld, terwijl de Raad daarover ook niet kan/mag oordelen. De beoordeling van enig civielrechtelijk geschil en daarmee samenhangende (juridische) aspecten/vragen, is op grond van de wet immers voorbehouden aan de gewone (civiele) rechter. Het eerste klacht-onderdeel is in zoverre dan ook niet ontvankelijk.
- 5.7. Het klachtonderdeel is echter, voor zover zich dat richt op het handelen van beklaagden en met name hun informatieverstrekking bij de verkoop van het object, wél ontvankelijk.

5.8. De Raad stelt wat dat element van het eerste klachtonderdeel betreft op grond van de overgelegde stukken en de door partijen daarop gegeven toelichting dan ook vast :

- i.) dat door beklaagden niet, althans onvoldoende is weersproken dat het object ten tijde van de verkoop volgens het vigerend bestemmingsplan een agrarische bedrijfswoning betrof en die informatie door beklaagden niet op Funda werd vermeld;
- ii.) dat ook in de door beklaagden verstrekte verkoopbrochure iedere informatie over de vigerende planologische bestemming van het object c.q. iedere verwijzing daarnaar ontbreekt;
- iii.) dat de makelaar bij de mondelinge behandeling op 24 mei 2022 desgevraagd heeft geantwoord, dat de geldende bestemming nooit in de verkoopbrochure wordt gemeld omdat er wordt “..aangestuurd” op een bezichtiging, waarbij dan volgens de makelaar wel steeds meteen mondeling specifieke informatie over het object aan betrokkenen wordt verstrekt;
- iv.) dat -daargelaten of dat nu bij de eerste of tweede bezichtiging was, hetgeen de Raad bij gebreke van bewijs niet heeft kunnen vaststellen- de makelaar in élk geval bij de tweede bezichtiging en door middel van de eerste concept-koopovereenkomst klagers over de vigerende planologische bestemming van het object heeft geïnformeerd;
- v.) dat de makelaar bij de mondelinge behandeling op 24 mei 2022 desgevraagd heeft bevestigd dat hij bij de toen door hem aan klagers gegeven informatie over de vigerende bestemming van het object ook heeft gezegd: “*Er wordt toch niet gehandhaafd*”.

5.9. Reeds op grond van die vaststellingen kan de Raad niet(s) anders concluderen dan dat de door beklaagden gevolgde werkwijze niet deugt; volgens regel 1 van de Erecode NVM hoort een NVM-lid en de NVM- makelaar/taxateur zich immers bewust te zijn van hun functie in het maatschappelijk verkeer en deze naar eer en geweten, betrouwbaar en deskundig uit te oefenen. Daaruit volgt naar het oordeel van de Raad dat een makelaar(skantoor) ongeacht of dat handelt als aankopend- of verkopend makelaar, dus steeds álle voor enige (ver)koop relevante informatie van meet af aan volstrekt helder c.q. ondubbelzinnig, transparant én volledig aan zijn opdrachtgever(s) en/of betrokken derden moet verstrekken. Dat dat in casu niet is gebeurd, valt zowel de kandidaat-makelaar áls het makelaarskantoor, dat er ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor heeft te zorgen dat aan hem verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM, tuchtrechtelijk te verwijten. Het ontvankelijk element van het eerste, in 3.1 omschreven klachtonderdeel treft dan ook doel en zal dus gegrond worden verklaard .

- 5.10. Het tweede, in 3.2. omschreven klachtonderdeel treft daarentegen naar het oordeel van de Raad géén doel; klagers stellen immers wel het contact met de makelaar begin van dit jaar *“niet alleen zeer onaangenaam, maar ook op onderdelen in de bejegening als zeer onfatsoenlijk”* te hebben ervaren, maar zij hebben die stelling verder niet concreet onderbouwd, nóch aannemelijk gemaakt, laat staan dat zij die met objectief verifieerbare feiten en/of (bewijs)stukken hebben bewezen. De door klagers overgelegde e-mails van januari 2022 (bijlagen 10 t/m 12 bij klachtformulier) doen daar niet(s) aan af; de tekst/inhoud daarvan kan immers wellicht als enigszins “pittig” worden ervaren, maar daarmee kan die naar het oordeel van de Raad op zichzelf nog niet als apert onjuist, onheus, beledigend, misleidend, oneerlijk, onfatsoenlijk en, zoals klagers ook stellen, *“...op escalatie gericht”* worden gekwalificeerd.
- 5.11. Uit vorenstaande conclusies volgt dat het eerste, in overweging 3.1. omschreven en voor zover ontvankelijk klachtonderdeel gegrond zal worden verklaard. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan het makelaarskantoor niet eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, acht de Raad in elk geval de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping passend.
- 5.12. Daarmee kan, gegeven de aard/ernst van het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen echter niet worden volstaan. Derhalve, alsook om herhaling van het verweten c.q. daarmee vergelijkbaar handelen te voorkomen zal de Raad aan beklagde naast een berisping óók een boete van € 5.000,= opleggen. Deze bijkomende straf zal in dit geval dan echter, omdat de makelaar bij de mondelinge behandeling desgevraagd heeft aangegeven relevante informatie voortaan wél van meet af aan te zullen verstrekken, voorwaardelijk zoals nader bepaald in het dictum worden opgelegd.
- 5.13. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklagde komen. Hoewel de Raad op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin bevoegd is om van dat beginsel af te wijken, ziet de Raad daartoe in dit geval geen reden.
- 5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de

hierna geformuleerde beslissing op de klacht.

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht tegen de makelaar **niet-ontvankelijk**;
- 6.2. Verklaart de klacht tegen het makelaarskantoor **ontvankelijk**;
- 6.3. Verklaart het eerste, in 3.1. omschreven klachtonderdeel voor zover zich dat richt op (artikel 20 van) de tussen klagers en hun verkopers gesloten Koopovereenkomst c.q. zich dat richt op het daarover tussen klagers en hun verkopers en/of de makelaar gerezen geschil **niet-ontvankelijk**;
- 6.4. Verklaart het eerste, in 3.1. omschreven klachtonderdeel overigens **ontvankelijk en gegrond**;
- 6.5. Verklaart het tweede, in 3.2. omschreven klachtonderdeel **ongegrond**;
- 6.6. Legt aan het makelaarskantoor, [M. B.V.], de straf van berisping op;
- 6.7. Legt aan het makelaarskantoor, [M. B.V.], voorts een -voorwaardelijke- boete op van € 5.000,00 (zegge: vijfduizendeuro), onder de bepaling dat het makelaarskantoor, [M. B.V.], die boete verschuldigd wordt èn aan de Nederlandse Coöperatieve vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. zal moeten betalen, indien een op datum van deze uitspraak al aanhangig gemaakte of binnen drie jaar na datum van deze uitspraak ingediende klacht over een zelfde tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen als in de onderhavige klachtzaak aan de orde was c.q. enig daarmee vergelijkbaar tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van beklaagde en/of enige aan [M. B.V.] of diens rechtsopvolger verbonden makelaar en/of medewerker gegrond wordt bevonden.
- 6.8. Veroordeelt [M. B.V.] om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00, exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan [M. B.V.] nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze door [M. B.V.] moet worden betaald.
- 6.9. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klagers betaalde klachtgeld binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan hen zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en aldaar ook getekend op 2 september 2022.