

21-71 RvT Amsterdam

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

Beweerdelijke onvoldoende belangenbehartiging bij aankoop. Stank en rioolvliegjes in souterrain. Geen toegang tot kruipruimte bij bouwkundige inspectie. Lekkage na levering. Geen depotakte door notaris.

Klager koopt met bemiddeling door een aankoopmakelaar een woning. Tijdens de bezichtiging constateren beide dat in het souterrain stank en rioolvliegjes aanwezig zijn waarvoor geen oorzaak te vinden is. Beklaagde slaagt er in verband met deze situatie in om de koopprijs aanzienlijk te doen verlagen. Op advies van de makelaar vindt een bouwkundige inspectie plaats. Ook dan worden de stank en de vliegjes opgemerkt maar ondanks zoeken wordt geen toegang tot de kruipruimte ontdekt. Daarvan wordt in het keuringsrapport melding gemaakt, Klager krijgt de mogelijkheid om van de aankoop af te zien maar doet dit niet. Nadat het pand aan hem is geleverd ontdekt klager twee toegangen tot de kruipruimte. Daarin bevinden zich zowel dode als levende ratten die zich door gaten in de leidingen toegang tot de ruimte hebben verschaft. Tevens constateert klager dat het platte dak van een aanbouw lekt. Dit was in het keuringsrapport als voldoende in orde omschreven. Het verwijt van klager aan zijn makelaar dat deze onvoldoende inspanningen en begeleiding leverde, is niet terecht. De makelaar heeft klager op de risico's gewezen, navraag bij de verkopende partij gedaan over de stank e.d., die verklaarde hiervan nimmer last te hebben ondervonden en heeft de vraagprijs aanzienlijk doen verlagen. Dat de notaris in tegenstelling tot wat de makelaar meedeelde, geen depotakte opmaakte in verband met mogelijke schade, kan de makelaar niet worden verweten.

7/21 DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **P.J. V.** (hierna te noemen: klager), gericht tegen mevrouw **A. E.**, aangeslotene bij de Vereniging (hierna te noemen: beklagde).

De klacht is door klager ingediend bij klachtformulier d.d. 10 februari 2021 met 10 bijlagen, waaronder een toelichting op de klacht. Door beklagde is op de klacht gereageerd bij e-mail van 12 maart 2021, voorzien van 4 bijlagen.

Klager heeft zijn standpunt nader uiteen gezet bij schrijven d.d. 9 april 2021, waarna beklagde nog heeft gereageerd bij e-mail van 4 mei 2021.

Bij e-mail van 11 augustus 2021 heeft beklaagde nog 3 nadere bijlagen ingediend.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 26 augustus 2021 zijn klager en beklaagde in persoon verschenen.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Eind 2019/begin 2020 heeft beklaagde klager bijgestaan bij de aankoop van de woning aan de V-straat 155-huis te A. De vraagprijs voor deze woning bedroeg € 985.000,-- kosten koper.

Op de begane grond van de woning bevindt zich aan de tuinzijde een aanbouw met openslaande deuren. In het souterrain bevindt zich aan de voorzijde een slaapkamer met badkamer, alsmede een naastgelegen kelder/opslagruimte. De ruimten in het souterrain zijn door middel van afzonderlijke trappen bereikbaar. Onder het pand is een kruipruimte aanwezig.

- Tijdens de aankoopbezichtiging van de woning door klager en beklaagde constateerde klager de aanwezigheid van rioolvliegjes en stank in de kelder/opslagruimte.

- Bij e-mail van 13 december 2019 zond beklaagde de van de verkopend makelaar verkregen informatie aan klager door. In dezelfde e-mail liet beklaagde weten dat zij op basis van de verstrekte informatie van mening was dat de woning niet meer dan € 900.000,-- waard was. Na onderhandelingen met de verkoopmakelaar is de prijs waarvoor de woning aan klager verkocht zou worden op dit bedrag uitgekomen.

- Voor het tekenen van het koopcontract heeft beklaagde klager geadviseerd een bouwkundige keuring van de woning te laten uitvoeren, mede in verband met de in de kelder geconstateerde stank - door beklaagde genoemd 'muffe lucht' - en de aanwezigheid van rioolvliegjes. Daartoe heeft beklaagde drie keuringsbureaus genoemd waaruit klager een keuze kon maken.

- De keuring is op 5 februari 2020 uitgevoerd door het bureau Perfectkeur. Tijdens deze inspectie, waarbij klager en beklaagde aanwezig waren, is door de keurders onder meer geconstateerd dat de gashaard niet functioneerde en dat er een sleutel van een tuindeur ontbrak.

Met betrekking tot het platte dak van de aanbouw aan de tuinzijde hebben de keurders in hun rapport vermeld dat dit in voldoende conditie verkeerde. Tijdens de keuring is door beklaagde en ook door klager melding gemaakt van de rioolvliegjes en de stank in de kelder. De keurders zijn naar aanleiding daarvan op zoek gegaan naar een toegang tot de kruipruimte waar zich de afvoeren en de riolering bevonden, maar zij hebben deze toegang niet kunnen ontdekken. Op pagina 27 van het keuringsrapport onder het kopje “Afvoer en riolering” wordt vermeld:
“Het is onbekend of het afschot van de afvoeren en de rioleringen wel of niet in orde is, vanwege verhinderings- of beperkingen tijdens de inspectie is dit niet vast te stellen”.

- In verband met enkele door Perfectkeur geconstateerde gebreken aan de woning, waaronder een loden waterleiding, en omdat bepaalde, van de verkoper te verkrijgen informatie nog niet voorhanden was, heeft beklaagde klager laten weten dat hij van de koop kon afzien. Klager heeft voor dit laatste niet gekozen.

- De koopakte is op 7 februari 2020 getekend. De levering van de woning aan klager vond plaats op 1 mei 2020. In verband met de op dat moment bekende gebreken aan de woning is een bedrag van € 2.000,-- van de koopsom in depot gebleven bij de notaris.

- Na de levering van de woning zijn door klager twee toegangen tot de kruipruimte ontdekt. Eén daarvan bevond zich in de kelder op de plaats waar tijdens de aankoopbezichtiging en de bouwkundige keuring een schoenenrek had gestaan. De andere toegang tot de kruipruimte werd ontdekt in de slaapkamer in het souterrain. De door klager ingeschakelde loodgieter ontdekte in de kruipruimte een groot aantal dode en nog enkele levende ratten die zich door diverse gaten in de leiding en riolering toegang tot die ruimte hadden verschaft. Ook werd aldaar asbest aangetroffen.

- Klager heeft aanzienlijke kosten gemaakt voor het uitruimen van de kruipruimte, het verwijderen van de ratten(kadavers) en hun uitwerpselen, het verwijderen van het asbest en de reparatie van de leidingen. Tevens is klager enige tijd na de levering geconfronteerd met diverse lekkages van het platte dak van de aanbouw.

- In verband met de na de levering geconstateerde gebreken aan de woning heeft klager met behulp van een door hem ingeschakelde advocaat een schikking getroffen met de verkoper van de woning, waarbij hij voor 50% van de door hem gemaakte herstellkosten schadeloos is gesteld.

DE KLACHT

De klacht van klager valt in zes onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat zij:

- a.** zich niet kritisch heeft opgesteld bij de aankoop van de woning en niet heeft gehandeld in het belang van klager;
- b.** duidelijke aanwijzingen voor de later geconstateerde gebreken aan de woning - waaronder de grote gaten in rioolleidingen, de rattenplaag en het asbest in de kruipruimte, de stankoverlast in de kelder en de aanwezigheid van rioolvliegjes - heeft gebagatelliseerd of genegeerd;
- c.** klager onjuist heeft geïnformeerd over het bij de notaris in depot houden van een deel van de koopsom;
- d.** geen zelfreflectie heeft getoond;
- e.** als gevolg van haar gebrekkige ondersteuning van klager ervoor heeft gezorgd dat deze schade heeft geleden;
- f.** haar diensten niet conform de standaarden van de Vereniging heeft verleend.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a

Beklaagde is van mening dat zij de belangen van klager bij de aankoop van de woning op de juiste wijze heeft behartigd. Zo heeft zij in de onderhandelingen met de verkopend makelaar de koopprijs met € 85.000,-- weten te verlagen en heeft zij klager ook op de situatie rond de niet-actieve VvE gewezen. Voorts heeft zij klager geadviseerd een bouwkundige keuring van de woning te laten uitvoeren, omdat er een oud keuringsrapport uit 2012 met betrekking tot het pand voorhanden was en niet duidelijk was of de daarin genoemde gebreken ook daadwerkelijk door de VvE waren opgelost. Zij is ook zelf bij de keuring door Perfectkeur aanwezig geweest. Ook heeft zij bij de

verkopend makelaar navraag gedaan naar zaken die niet direct uit de stukken of onderzoek ter plaatse duidelijk waren. Tenslotte stelt beklaagde dat zij klager er op heeft gewezen dat hij kon afzien van het tekenen van de koopakte dan wel vóór afloop van de drie dagen bedenktijd van de koopovereenkomst kon afzien.

Klachtonderdeel b

Beklaagde stelt dat tijdens de aankoopbezichtiging en ook tijdens de bouwkundige keuring rioolvliegjes in de woning zijn geconstateerd en dat dit ook één van de redenen was om een bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren, omdat beklaagde zelf niet kon achterhalen wat de oorzaak voor deze vliegjes was. Tijdens de keuring heeft zij melding gemaakt van de vliegjes en de vieze geur in de kelder, waarna de keurders op zoek zijn gegaan naar een toegang tot de kruipruimte. Zij hebben deze toegang echter niet kunnen vinden, zodat de kruipruimte niet is geïnspecteerd. Beklaagde heeft ook navraag gedaan bij de verkopend makelaar die haar heeft laten weten dat verkopers geen last hebben gehad van stank of ratten.

Wat betreft de vochtplek in de uitbouw stelt beklaagde dat deze eerst na de levering is geconstateerd, en dat zij daarover onmogelijk had kunnen adviseren.

Klachtonderdeel c

Beklaagde stelt dat klager een depot bij de notaris wilde in verband met de omstandigheid dat de haard niet functioneerde, er een sleutel van de tuindeur ontbrak en er nog steeds een muffe lucht (stank) in de kelder hing, waardoor nader onderzoek noodzakelijk was. Beklaagde stelt dat aan het opstellen van een depotakte door de notaris kosten verbonden zijn. In dit geval heeft de notaris echter

- volgens beklaagde in strijd met de geldende regels – geen depotakte opge maakt, omdat het in depot te houden bedrag slechts € 2.000,-- bedroeg.

Klachtonderdeel d

Over dit klachtonderdeel heeft beklaagde zich niet uitgelaten.

Klachtonderdeel e

Beklaagde stelt dat de door klager geleden schade niet te wijten is aan gebrek aan support bij de aankoop van de woning. Zij wijst er op dat klager zelf met de verkoper van de woning een minnelijke regeling voor zijn schade heeft getroffen.

Klachtonderdeel f

Beklaagde is van mening dat zij altijd in het belang van klager heeft gehandeld. Zij heeft alle relevante informatie over de woning verzameld en bestudeerd en alle door klager gewenste vragen gesteld aan de verkoper en de keurders. Zij is altijd voor klager bereikbaar geweest en zij heeft alle informatie met hem gedeeld. Daar waar haar eigen kennis beperkt is heeft zij klager geadviseerd een bouwkundige in te schakelen en zij heeft klager gewezen op zijn rechten om af te zien van de koopovereenkomst.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdelen a en b

Deze twee klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling nu deze de kern van de klacht van klager vormen. Het komt er op neer dat klager beklagde verwijt dat zij niet verder bij de verkopende partij heeft aangedrongen op een antwoord op de vraag wat de oorzaak van de stank in de kelder en de aanwezigheid van rioolvliegjes was, en dat zij de bouwkundige inspecteurs niet voldoende heeft aangespoord om onderzoek naar deze problemen en ook naar de staat van het platte dak op de aanbouw te doen.

Klager heeft niet bestreden dat beklagde over het probleem van de stank en de vliegjes heeft geïnformeerd bij de verkopende partij. Deze heeft haar laten weten dat de verkopers nooit iets hadden gemerkt van stank of nooit overlast van ratten hadden ondervonden.

De omstandigheid dat verkopers op dit punt wellicht niet de waarheid hebben gesproken, kan beklagde echter niet worden verweten.

Klager heeft gesteld dat hij ook zelf de bouwkundig inspecteurs heeft gewezen op de rioolvliegjes en de stank in de kelder. Door hem is niet bestreden dat de inspecteurs op zoek zijn gegaan naar een toegang tot de kruipruimte. De omstandigheid dat de inspecteurs deze toegang niet hebben kunnen vinden - het komt in oude panden wel vaker voor dat er geen toegang tot de kruipruimte is - kan beklagde evenmin worden verweten.

Ten tijde van het tekenen van de koopakte was klager er dus van op de hoogte dat de oorzaak van de stank en de rioolvliegjes onbekend was. Ook nadat beklagde hem had laten weten dat hij naar aanleiding van (onder meer) het probleem rond de stank en de vliegjes van de koop kon afzien, heeft klager toch de koopovereenkomst gesloten en daarmee het risico genomen dat op

enig later moment zou blijken dat het verhelpen van het probleem kosten met zich zou meebrengen.

Wat betreft de lekkage van het platte dak op de aanbouw heeft klager zelf verklaard dat er tijdens de aankoopbezichtiging en de inspectie van Perfectkeur geen lekkagesporen in de aanbouw aanwezig waren. Nu hierin geen aanwijzing lag voor mogelijke gebreken aan dit dak en nu Perfectkeur dit dak met een camera heeft geïnspecteerd en in haar rapport heeft vermeld dat dit dak in voldoende conditie verkeerde, kan beklaagde ook niet worden verweten dat zij zich niet voldoende kritisch heeft opgesteld ten opzichte van de verkopende partij en de bouwkundig inspecteurs. Dit klemmt temeer daar de eerste lekkage aan dit dak zich pas enige tijd na de levering van de woning aan klager heeft voorgedaan.

Deze klachtonderdelen zijn **ongegrond**.

Klachtonderdeel c

Klager is van oordeel dat beklaagde hem ten onrechte heeft meegedeeld dat er ingeval van een depot onder de notaris een depotakte diende te worden opgemaakt en dat hieraan kosten waren verbonden. Het is echter volstrekt gebruikelijk - en naar de Raad begrijpt zelfs verplicht - dat de notaris in een dergelijk geval een depotakte opmaakt. De omstandigheid dat de notaris in het onderhavig geval ervoor heeft gekozen een dergelijke depotakte achterwege te laten kan beklaagde niet worden verweten.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel d

Over dit klachtonderdeel kan de Raad niet oordelen, aangezien dit niet het handelen of nalaten van de makelaar betreft.

Klachtonderdeel e

Onder de beoordeling van de klachtonderdelen a en b heeft de Raad al vastgesteld dat klager ten tijde van het tekenen van het koopcontract, alsook ten tijde van de levering ervan, op de hoogte was dat er in de woning een probleem met stank en rioolvliegjes was, dat de oorzaak van dit probleem onbekend was en dat hij het risico liep dat het verhelpen van het probleem kosten met zich zou meebrengen. Dit risico heeft zich uiteindelijk ook voorgedaan. Dat klager zelf een minnelijke regeling met de verkopers heeft getroffen, waarbij hij slechts een deel van zijn schade vergoed heeft gekregen (en niet zijn volledige schade), kan beklaagde niet worden verweten. Zoals hierboven

al is overwogen treft beklaagde ook geen verwijt over de wijze waarop zij klager heeft begeleid bij de aankoop van de woning.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel f

Onder verwijzing naar al hetgeen hierboven is overwogen kan niet worden gesteld dat de dienstverlening van beklaagde niet conform de standaarden van de Vereniging is geweest.

Ook dit klachtonderdeel is **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. drs. W. Aardenburg, J.B. Boerman en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 24 september 2021.

W. Aardenburg, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep wordt ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290 te 3501

DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.