

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Informatie aan niet opdrachtgever. Bouwkundige- en onderhoudstoestand. Boktor. Onjuiste/onvoldoende informatie. Vastleggen van wijziging in door verkoper ingevulde vragenlijst.

Klagers (appellanten) hebben een woning gekocht die beklagden in verkoop hadden. Na de aankoop ontdekten klagers dat er in het bijgebouw boktor zat. Klagers verwijten beklagden dat zij er niet op zijn gewezen dat het bijgebouw voor boktor behandeld was. Dat stond weliswaar bij vraag 12 van de door de verkoper ingevulde vragenlijst die aan de koopakte was toegevoegd, maar in de vragenlijst die daarvoor al aan klagers was overhandigd stond daarover niets vermeld. Klagers waren daardoor niet bedacht op de eventuele aanwezigheid van boktor en verwijten beklagde hen onvoldoende te hebben geïnformeerd.

De Centrale Raad stelt vast dat beklagden hebben nagelaten om - ter voorkoming van onjuiste beeldvorming – de aanvullende informatie over de bestrijding van boktor op zorgvuldige wijze vast te leggen. Indien beklagden de wijziging op de vragenlijst voor het ondertekenen van de koopovereenkomst tijdig per e-mail aan klagers hadden verstuurd of de wijziging bij vraag 12 hadden laten paraferen door beide partijen, hadden zij discussie achteraf over de vraag of de aanvullende informatie al dan niet bij het ondertekenen van de koopovereenkomst is besproken, kunnen voorkomen. Anders dan de Raad van Toezicht acht de Centrale Raad de klacht in zoverre gegrond.

CR 19/2675

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[A]** en mevrouw **[B]**, wonende te H.,
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

1. de besloten vennootschap **[makelaarskantoor X]**, NVM-Lid en kantoorhoudende te H.,
2. de heer **[Y]**, Aangesloten NVM-makelaar, kantoorhoudende te H.,
geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 6 maart 2018 hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord. In de beslissing van 22 mei 2018 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna afzonderlijk het Makelaarskantoor en de Makelaar, alsmede gezamenlijk het Makelaarskantoor c.s.) ingediende klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klagers zijn bij brief van 9 juli 2018 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In deze brief zijn de gronden aangevoerd waarop het hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Bij brief van 7 december 2018 heeft het Makelaarskantoor c.s. haar verweer in hoger beroep uiteengezet.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft verder kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 28 maart 2019 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - klagers in persoon, bijgestaan door mr. [C];
 - de Makelaar in persoon en namens het Makelaarskantoor, bijgestaan door mr. [Z].Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In het voorjaar van 2017 trad het Makelaarskantoor c.s. op als verkopend makelaar bij de verkoop van de woning aan de [adres] (hierna: de woning). Klagers waren geïnteresseerd in de woning.
- 2.2 In het kader van de verkoopbemiddeling heeft het Makelaarskantoor c.s. een verkoopbrochure opgesteld. Bij het opstellen van de verkoopbrochure heeft het Makelaarskantoor c.s. de verkopers van de woning verzocht een vragenlijst in te vullen. Deze vragenlijst is onderdeel van de verkoopdocumentatie.
- 2.3 Vraag 12 van de vragenlijst luidt:
“Zijn er zichtbare of onzichtbare gebreken bekend aan de woning? (zoals houtrot deuren, kozijnen of boeiboorden, lekkages of vochtproblemen, problemen met fundering, vloeren, plafonds, muren of dak, houtworm etc.) Zo ja, welke?”
In de vragenlijst (hierna: de eerste vragenlijst) is geen reactie op vraag 12 gegeven.
- 2.4 Na onderhandelingen hebben klagers en de verkopers van de woning overeenstemming bereikt. Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 4 april 2017 aan klagers toegezonden de concept koopovereenkomst en de daarbij behorende 6 bijlagen, waaronder een afschrift van de eerste vragenlijst. Bij e-mail van 6 april 2017 heeft het Makelaarskantoor aan klagers de afspraak over de datum en het tijdstip voor de ondertekening van de

koopovereenkomst bevestigd.

- 2.5 De koopovereenkomst is op 10 april 2017 tijdens een bijeenkomst op het Makelaarskantoor getekend. Aan deze koopovereenkomst is een exemplaar van de vragenlijst gehecht. Op dit exemplaar (hierna: de tweede vragenlijst) is vraag 12 wel ingevuld. Het antwoord op de vraag luidt als volgt:

“Deur [naam bijgebouw] klemmt en [naam bijgebouw] is behandeld tegen boktor”.

Iedere pagina van deze tweede vragenlijst is door klagers en de verkopers geparafeerd.

In de koopovereenkomst is opgenomen dat de akte van levering zal worden gepasseerd op 1 september 2017.

- 2.6 Na de levering van de woning hebben klagers in een telefoongesprek van 22 september 2017 en in de e-mail van 24 september 2017 de Makelaar geïnformeerd over de problemen die hen na de levering van de woning is gebleken. Onder meer hebben zij de Makelaar gevraagd of hij op de hoogte was van de aanwezigheid van boktor en houtworm in de blokhut en in het woonhuis, een verrot kozijn in de badkamer, een kapotte ventilator en overlast van muizen en ratten. Hierop heeft de Makelaar bij e-mail van 3 oktober 2017 aan klagers bericht:

“Als ik gebreken aan woning constateer, wordt dat aan een koper netjes gemeld. Van onderstaande punten was ik niet op de hoogte anders had ik dat wel doorgegeven.”

- 2.7 Bij brief van 19 oktober 2017 hebben klagers het Makelaarskantoor aansprakelijk gesteld voor de door hen geleden schade.
- 2.8 Klagers hebben ook de verkopers van de woning aansprakelijk gesteld voor de door hen geclaimde schade ad € 27.380,-. De verkopers hebben in het kader van een schikking een bedrag van € 15.000,- aan klagers voldaan.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De klacht houdt het navolgende in. Het Makelaarskantoor c.s. heeft niet gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, omdat zij:
- Heeft nagelaten klagers er op te attenderen dat het aan de koopovereenkomst gehechte exemplaar van de vragenlijst (tweede vragenlijst) afweek van het eerder ter hand gestelde exemplaar van de vragenlijst (eerste vragenlijst), waardoor klagers niet bedacht waren op boktor;
 - Heeft geprobeerd de fout te maskeren door te stellen dat geen sprake is van meerdere varianten van de verkoopbrochure, maar slechts twee varianten van de vragenlijst, en te verklaren dat de wijziging in de vragenlijst met klagers zou zijn besproken ten tijde van het ondertekenen van de koopovereenkomst.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht in al haar onderdelen ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 4.1 Door het hoger beroep van klagers ligt de klacht in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor. De klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling.

- 4.2 De klacht is op 6 maart 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.
- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat op een verkopend makelaar de verplichting rust om aan aspirant-kopers, zeker indien deze zoals in dit geval niet door een makelaar worden begeleid, de voor het nemen van een aankoopbeslissing essentiële informatie te verstrekken. In de “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” wordt, de aard en omvang daarvan in aanmerking genomen, dergelijke informatie van de verkoper opgenomen. In het voor de leden van de NVM ontworpen model is ook vermeld dat deze lijst desgewenst aan de koopakte kan worden gehecht [CRvT 15 april 2014, 14-2516].
Voorts is uitgangspunt dat een verkopende partij die op verzoek van zijn makelaar de “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” invult, verantwoordelijk is voor het naar waarheid beantwoorden van de in de lijst opgenomen vragen. De vragenlijst wordt ook door de verkopende partij ondertekend. De verkopend makelaar mag in beginsel vertrouwen op de juistheid van de door zijn opdrachtgever gegeven antwoorden, waarbij geldt dat van de makelaar mag worden verwacht dat hij naar aanleiding daarvan nadere vragen stelt aan zijn opdrachtgever indien redelijkerwijze twijfel kan bestaan over de juistheid of volledigheid van de verstrekte informatie [CRvT 28 mei 2014, 14-2529].
- 4.4 Tussen partijen is niet in geschil dat aan klagers in eerste instantie een vragenlijst is verstrekt waar verkopers vraag 12 niet van een toelichting hebben voorzien. Hiermee wordt de indruk gewekt dat volgens de verkopers (onder meer) geen boktor aanwezig is. Niet gesteld of gebleken is dat bij het Makelaarskantoor c.s. bij de ontvangst van de eerste vragenlijst redelijkerwijze twijfel had moeten bestaan over de juistheid of volledigheid van de verstrekte informatie met betrekking tot vraag 12.
Volgens het Makelaarskantoor c.s. is zij kort voor het ondertekenen van de koopovereenkomst door haar opdrachtgevers erover geïnformeerd dat in het bijgebouw een behandeling tegen boktor had plaatsgevonden. Vraag 12 op de vragenlijst is daarop aangepast. Het Makelaarskantoor c.s. heeft er vervolgens voor gekozen om die nieuwe informatie pas ten tijde van het ondertekenen van de koopovereenkomst aan klagers mee te delen.
- 4.5 Het Makelaarskantoor c.s. stellen dat zij de aanvulling bij vraag 12 in de vragenlijst ten tijde van de ondertekening van de koopovereenkomst uitdrukkelijk met klagers hebben besproken, waarna klagers de gewijzigde vragenlijst hebben geparafeerd.
Dit wordt door klagers betwist. Klagers voeren aan dat de wijziging niet met hen is besproken. Ter ondersteuning wijzen zij onder meer op de e-mail van de Makelaar van 3 oktober 2017.
- 4.6 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat bij geschillen over een koopovereenkomst onder meer van belang is de op de verkoper rustende informatieverplichting en op de koper rustende onderzoekplicht. Mede in het kader van de informatieverplichting van de verkoper wordt door een makelaar de standaard NVM vragenlijst voorgelegd. Het afschrift van die vragenlijst waarin de door de verkoper gegeven antwoorden zijn opgenomen worden veelal, zoals in dit geval, aan de (aspirant) kopers verstrekt.
In een geval een makelaar nadat een vragenlijst aan een (potentiële) koper is verstrekt van zijn opdrachtgever de verkoper nadere aanvullende informatie krijgt over onderwerpen die

op de vragenlijst staan en tot wijziging of aanvulling van die vragenlijst leidt, zal een makelaar in de regel met de opdrachtgever hebben te bespreken op welke wijze die wijziging of aanvulling aan de (potentiële) kopers wordt gemeld. Of en op welke wijze die informatie alsnog wordt verstrekt is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.

- 4.7 In dit geval heeft de aanvullende informatie geleid tot aanpassing van de vragenlijst. De Centrale Raad van Toezicht veronderstelt dat het Makelaarskantoor c.s. na aanvullende informatie van de opdrachtgever heeft afgesproken dat de vragenlijst wordt aangevuld op de wijze zoals is geschied.

Vervolgens heeft (ook) het Makelaarskantoor c.s. ervoor te zorgen dat de kopers over deze aanvulling op de vragenlijst worden geïnformeerd. Het Makelaarskantoor had die wijziging, zo nodig voorzien van een toelichting en onder toevoeging van de tweede vragenlijst, aan kopers per e-mail kunnen melden. Het Makelaarskantoor had er ook voor kunnen kiezen, zoals zij stelt te hebben gedaan, de wijziging op de vragenlijst bij de ondertekening van de koopovereenkomst te bespreken. Ter voorkoming van discussies over de vraag of die wijziging is besproken, had het Makelaarskantoor ervoor kunnen kiezen niet alleen iedere pagina van de vragenlijst door kopers en verkopers te laten paraferen maar ook de wijziging bij vraag 12. Door dat na te laten kan aan de hand van de schriftelijke documenten niet worden vastgesteld of de aanvulling van de opdrachtgever bij vraag 12 ten tijde van de ondertekening is besproken, zoals het Makelaarskantoor c.s. stelt en klagers betwisten.

Nadat klagers de woning geleverd hebben gekregen, hebben zij boktor in het bijgebouw geconstateerd en de opdrachtgever aansprakelijk gesteld voor het niet (adequaat) informeren over dit gebrek. Indien het Makelaarskantoor de wijziging op de vragenlijst voor het ondertekenen van de koopovereenkomst tijdig per e-mail had verstuurd of de wijziging bij vraag 12 had laten paraferen door beide partijen was discussie achteraf over de vraag of het al dan niet bij het ondertekenen van de koopovereenkomst is besproken voorkomen.

- 4.8 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het Makelaarskantoor c.s. onder deze omstandigheden niet de zorgvuldigheid heeft betracht die van hem in het licht van Regel 1 van de Erecode mag worden verwacht. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Makelaar (en daarmee ook het Makelaarskantoor) tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. In zoverre is klachtonderdeel a dan ook gegrond.

5. **Slotsom**

- 5.1 De slotsom van het voorgaande is dat de Raad van Toezicht de klacht ten onrechte ongegrond heeft verklaard. De klacht is (deels) gegrond, zodat dient te worden beoordeeld welke straf aan de gedraging van het Makelaarskantoor c.s. dient te worden verbonden.

- 5.2 Anders dan klagers stellen, is niet gebleken dat het Makelaarskantoor c.s. de informatie omtrent de behandeling tegen boktor bewust voor klagers zou hebben verzwegen. Evenmin is komen vast te staan dat de wijziging op de vragenlijst op de bespreking waarbij de koopovereenkomst werd ondertekend niet is besproken. Het verwijt is dat het Makelaarskantoor c.s. ter voorkoming van onjuiste beeldvorming over zaken in het belang van zowel de opdrachtgever als klagers op zorgvuldige wijze de aanvullende informatie van de verkopers had kunnen vastleggen, hetgeen is nagelaten. Onder deze omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat kan worden volstaan met het opleggen van

de lichtst mogelijke straf, te weten een berisping, zowel aan het Makelaarskantoor als aan de Makelaar.

- 5.3 Tevens zal het Makelaarskantoor c.s. (alleen) worden veroordeeld in de kosten van de procedure in hoger beroep.
- 5.4 Het door klagers in beide instanties betaalde klachtgeld dient te worden gerestitueerd.
- 5.5 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 Vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Noord van 22 mei 2018;

en opnieuw beslissende:

- 6.2 Verklaart klachtonderdeel a) alleen voor zover als weergegeven onder 5.2. gegrond ;
- 6.3 Verklaart klachtonderdeel b) ongegrond;
- 6.4 Legt aan zowel het Makelaarskantoor als aan de Makelaar op de straf van berisping;
- 6.5 Bepaalt dat het Makelaarskantoor c.s. ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bedrag van € 2.987,-, exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen;
- 6.6 Bepaalt dat het onder 6.5 genoemde bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht zal worden voldaan;
- 6.7 Bepaalt dat het klachtgeld in twee instanties aan klagers dient te worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 26 juni 2019.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris