



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22-31 RvT Amsterdam

Informatie aan niet-opdrachtgever. Vragenlijst. Verborgene gebreken.

Klagers hebben een woning gekocht. Deze blijkt na levering een aantal gebreken te bevatten. Volgens klagers stonden deze niet op de door de verkoper ingevulde vragenlijst. Beklaagden waren betrokken als verkopend makelaar. Zij hebben de verkoper bijgestaan bij het invullen van die vragenlijst. Klagers komen er via de huurster die in de woning heeft gewoond achter dat een aantal gebreken bekend waren die niet genoemd werden op de vragenlijst. Zij verwijten beklagden dat zij er niet op hebben toegezien dat de juiste informatie op de vragenlijst was ingevuld. De Raad acht de klacht gegrond.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

RvT 27/21

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van het klachtformulier d.d. 3 november 2021 met zestien bijlagen van de heer [K.] en mevrouw [K.], wonende te [woonplaats], gemeente [gemeente], hierna te noemen “klagers”. Deze klacht is ingediend tegen de heer [B.], makelaar-aangeslotene, hierna te noemen beklagde 1, en makelaardij-onderneming [V.] te [woonplaats], lid van de Vereniging, hierna te noemen beklagde 2. Beklagde 1 is verbonden aan beklagde 2.

Op 2 december 2021 heeft de Stichting Tuchtrechtspraak aan de Raad bevestigd dat klagers het klachtgeld hadden betaald. Hierna heeft de Raad de klacht in behandeling genomen en die aan beklagden ter kennis gebracht teneinde hun in de gelegenheid te stellen om schriftelijk te reageren.

Beklaagden hebben de Raad een antwoord op de klacht d.d. 4 januari 2022 doen toekomen.

Vervolgens is klagers verzocht hierop te repliceren hetgeen zij op 13 februari 2022 hebben gedaan met daarbij negen bijlagen (17-25). Hierop hebben beklagden op 22 februari 2022 gedupliceerd.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Klagers hebben op 19 april 2022 aan de Raad nog vijf bijlagen verzonden, waaronder een reactie op de dupliek.



De mondelinge behandeling van de klacht door de Raad heeft plaatsgevonden op 11 mei 2022. Klagers waren daarbij in persoon aanwezig. Tevens waren aanwezig beklaagde 1 en de heer [X.], werkzaam bij beklaagde 2.

DE FEITEN

Klagers hebben het woonhuis aan [adres] gekocht, hierna te noemen “de woning”. Bij deze koop werden zij bijgestaan door een makelaar, lid van de Vereniging. Als verkopend makelaar van de woning traden beklaagden op.

Bij de verkoopdocumentatie bevond zich een vragenlijst die door de verkoper was ingevuld. Op de vraag aan de verkoper of er last van daklekkages was (geweest) was “nee” ingevuld, en op de vraag of die het dak al eens (gedeeltelijk) had laten vernieuwen of repareren eveneens “nee”.

Voorafgaande aan de levering van de woning werd de woning niet door de verkoper bewoond maar verhuurd. De huurster van de woning heeft op 28 september 2022 een e-mail aan beklaagde 2 gestuurd waarin onder meer staat:

Ook de schuifpui is niet heel meer. Deze zou gerepareerd worden toen ik er in kwam wonen. Is nog niet gebeurd, daarom sluit hij slecht.

De vloer op zolder is kromgetrokken vanwege lekkage op het dak. Dit is twee keer gebeurd. De dakdekker is geweest en volgens mij is de lekkage verholpen. Soms druppelt het wel wat vanaf de balk in de nok van de zolder...

De dakgoten zitten waarschijnlijk vol want ook de woonkamer hebben we lekkage gehad bij het raam. Dit is ook gemeld bij de eigenaar.

Beklaagde 2 heeft in verband met de leesbaarheid de vragenlijst aangepast en dat exemplaar aan de notaris doen toekomen met het oog op de levering. Onder meer werd op de vragenlijst met de hand bijgeschreven:

*“Schuifpui achterzijde sluit niet goed
Vloerverwarming onbekend of die werkt”*

De feitelijke levering van de woning vond plaats op 8 december 2020. De juridische levering vond plaats 8 januari 2021.

Op 21 augustus 2021 heeft de huurster een handgeschreven brief aan klagers gestuurd waarin onder meer staat:



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

“Ik heb [M.] foto’s en andere bestanden gestuurd waarin duidelijk werd dat zowel de verkopende partij, als de verkopend makelaar op de hoogte waren van de gebreken.

Ook ik heb lekkage gehad in de bijkeuken.”

DE KLACHT

Klager heeft tegen beklaagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

Beklaagden hebben klagers een woning verkocht met verborgen gebreken waarvan zij op de hoogte waren maar die zij niet aan klagers hebben gemeld. Bovendien hebben beklaagden klagers een verkeerde voorstelling van zaken gegeven daar de vragen op de vragenlijst over deze gebreken niet naar waarheid waren ingevuld,

Op grond hiervan menen klagers dat beklaagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagden hebben verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Standpunt klagers

Beklaagden waren compleet op de hoogte van de verborgen gebreken. Die bestonden uit heftige en frequente lekkages op de zolder en in de bijkeuken die zich drie weken na de aankoop openbaarden. Bij de bezichtiging hebben klagers en hun makelaar de lekkageplekken in de bijkeuken gezien, maar de lekkages op de zolder waren weggewerkt en dus niet te zien. Met betrekking tot de schuifpui werd door beklaagden gezegd dat die niet goed sloot maar niet dat die helemaal kapot was, naar klagers later bleek. Klagers hebben zeer regelmatig contact gezocht met beklaagden. Telkens hebben klagers gezegd dat er iets niet klopte. Door hun eigen speurwerk hebben klagers alle informatie boven tafel gekregen. De woning is voordat die aan klagers werd verkocht anderhalf jaar verhuurd geweest. Klagers hebben met de huurster contact opgenomen en die kon alle ontbrekende informatie verstrekken. Naar aanleiding daarvan hebben klagers een emotioneel gesprek gevoerd met de directeur van beklaagde 2 die per e-mail aan klagers verslag zou uitbrengen. In plaats daarvan heeft hij klagers in de avonduren telefonisch overvallen en nagelaten één en ander schriftelijk weer te geven. De Raad moet weten dat de e-mail die de huurster op 28 september 2020 naar de bij beklaagde 2 werkzame “[M.]” heeft gestuurd, door die medewerkster in het CRM-systeem van beklaagde 2 is geplaatst. Dat betekent, zo menen klagers, dat vanaf het begin de informatie bij beklaagden bekend was en dat zij die aan aanstaande kopers hadden dienen te verschaffen. Als beklaagden de



informatie aan klagers als kopers hadden gemeld, dan was het nooit zover gekomen. Die informatie is de katalysator geweest van alles wat daarna is gekomen. Klagers hebben gesteld dat in hun pogingen om gewoon de waarheid boven water te krijgen, zij erg door beklaagden zijn ondermijnd met veel bluf.

Klagers hebben verder aangevoerd dat op de vragenlijst was ingevuld dat er geen lekkages waren en dat die er ook nooit waren geweest. De vragenlijst was amper te lezen en op verschillende momenten met verschillende handschriften ingevuld. Dit is deels door beklagde 2 gedaan. Klagers zijn er echter vanuit gegaan dat zij die vragenlijst konden vertrouwen. Hierdoor hebben klagers geen ruimte gekregen om andere afwegingen te maken, bijvoorbeeld om een lager bod uit te brengen.

Het gezin van klagers heeft door de gebreken enorm veel stress ondervonden. Gedurende maanden was het in de woning door de ernstige lekkages een bende. Daarnaast was klaagster herstellende van een levensbedreigende ziekte, moest hun zoon afstuderen en heeft klager in juli nog een week in het ziekenhuis gelegen daar hij diabetes is. Er is sprake van zowel materiële als immateriële schade en klagers hebben dit dan ook gemeld bij hun rechtsbijstandsverzekeraar.

Standpunt beklaagden

Beklaagden hebben hun verweer aan de hand van de door klagers genoemde drie gebreken ingeleed. Wat betreft de lekkage in het dak van de bijkeuken hebben zij gesteld dat klagers bevestigen dat zij tijdens de bezichtiging lekkagesporen in de bijkeuken hebben waargenomen in het bijzijn van hun makelaar. Beklaagden kan hierover geen verwijt worden gemaakt. De makelaar van klagers heeft bevestigd dat beklaagden tijdens de bezichtiging hebben gezegd niet bekend met die lekkage te zijn en dat de verkoper in de vragenlijst had ingevuld dat er geen actuele lekkage was. Blijkbaar was bij klagers de ernst van de twijfel over het mogelijke gebrek niet zo groot dat zij besloten hebben om nader onderzoek te laten uitvoeren, hetgeen passend was geweest in het kader van hun onderzoeksplicht, zo menen beklaagden. Ook de huurder heeft niet tegen beklaagden gezegd dat er een lekkageprobleem was in de bijkeuken. Dat heeft zij pas ver na de levering gemeld aan klagers, dus dat kan nooit beklaagden worden verweten.

Wat betreft de lekkage aan de dakkapel op de tweede etage geven beklaagden toe dat de voormalige huurster aan hen heeft laten weten dat die had plaatsgevonden. De verkoper heeft dit beklaagden bevestigd onder de mededeling dat dit was verholpen. Helaas heeft die lekkage zich herhaald. Het verwijt dat klagers beklaagden op dit punt maken is enigszins terecht maar niet zo zwart-wit als klagers schetsen. Immers, de verkoper had beklaagden laten weten dat die lekkage was verholpen. Het betreft hier dus niet het verzwijgen van een bestaand gebrek maar het niet vermelden van een oud gebrek dat volgens de opdrachtgever van beklaagden was gerepareerd. Daarnaast heeft de verkoper klagers laten weten bereid te



zijn die lekkage alsnog te verhelpen maar dat hebben klagers afgewezen. Daarmee hebben klagers hun klachtrecht inzake dit onderdeel verspeeld, zo menen beklaagden.

Ook inzake de schuifpui erkennen beklaagden dat de voormalige huurster aan hen heeft gemeld dat die niet meer goed c.q. heel zou zijn. Beklaagden hebben tijdens de bezichtiging klagers gemeld dat de schuifpui niet goed sluit, gebaseerd op de informatie die van de verkoper was ontvangen. Beklaagden waren er niet van op de hoogte dat, zoals klagers stellen, de schuifpui onherstelbaar beschadigd was, en kennelijk was de huurster dat ook niet getuige haar melding aan beklaagden. Beklaagden hebben dat dus ook niet aan klagers kunnen melden.

Beklaagden hebben wat betreft de vragenlijst naar voren gebracht dat zij de vragenlijst hebben aangevuld met een aantal gebreken die de huurster aan beklaagden had gemeld. Dit betreft de twee handgeschreven aanvullingen aan het einde van de vragenlijst. Omdat door het scannen en printen de antwoorden op de vragenlijst niet meer goed leesbaar waren, zijn tevens de door verkoper gegeven antwoorden met blauwe pen ingekleurd. Beklaagden hebben hiermee juist duidelijkheid willen nastreven.

Beklaagden betreuren de klacht. Beklaagden hebben nooit gezegd dat zij de problemen van klagers zouden oplossen. Zij hebben zo goed mogelijk klagers van dienst willen zijn, zij het binnen de rol van verkopend makelaar.

Overwegingen Raad

De Raad stelt vast dat de vragenlijst die als bijlage 1 door klagers bij hun klacht is gevoegd, slecht leesbaar is. Op alle pagina's is met de hand met blauwe pen bijgeschreven, enerzijds om de door de verkoper ingevulde antwoorden te verduidelijken, anderzijds om informatie aan te vullen. Naar de Raad ter zitting van beklaagde 2 heeft begrepen, zijn die bijschrijvingen door beklaagde 2 gedaan in de fase dat de verkoopstukken in gereedheid werden gebracht met het oog op de ondertekening van de koopovereenkomst. De versie van de vragenlijst zonder bijschrijvingen van beklaagden is door partijen niet overgelegd.

De Raad overweegt dat het antwoord op de vraag in de vragenlijst of er daklekkages waren (geweest) of vernieuwingen of reparaties aan het dak waren doorgevoerd, door beklaagden niet is gewijzigd of aangevuld. Weliswaar hebben beklaagden aangevoerd dat de verkoper had laten weten dat de lekkage aan het dak op zolder was "verholpen", maar in de e-mail van de huurster staat vermeld dat ondanks de verhelping van de dakdekker het nog steeds druppelde van de zolderbalk. Onder die omstandigheden hebben beklaagden er niet zonder eigen controle van die verhelping van kunnen afzien hun kennis te melden. Immers, in Regel 1 van de Erecode is opgenomen dat de makelaar zijn functie deskundig, betrouwbaar en onafhankelijk van anderen behoort uit te oefenen.



De Raad overweegt verder dat de vragenlijst, en dan met name deel B, uit vragen over de toestand van de onroerende zaak bestaat en de verkoper helpt met de vormgeving van zijn informatieplicht. Beklaagden hebben die lijst willen verduidelijken en aanvullen maar tegelijkertijd het antwoord van de verkoper op de vragen over het dak in stand gelaten. Ook hiermee hebben beklagden gehandeld in strijd met Regel 1 van de Erecode daar die eveneens behelst dat de makelaar behoort te waken voor onjuiste beeldvorming over onder meer zaken. In dit verband mag niet onvermeld blijven dat uit die versie van de vragenlijst niet blijkt dat de bijschrijvingen van de hand van beklagde 2 waren, en derhalve niet van de verkoper.

De klacht is dus **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klagers inhoudende dat beklagden zich niet als goed makelaar hebben gedragen **gegrond**.

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. In dit geval acht de Raad een maatregel in de vorm van een berisping passend. Op grond hiervan legt de Raad zowel makelaar-aangeslotene [B.] als makelaardij-onderneming [V.] de maatregel op van **berisping**.

De Raad bepaalt tevens dat beklagden met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dienen te voldoen. Dit betekent dat zij **een bedrag van € 2.650,= en het bedrag aan BTW van 21% hierover derhalve € 556,50, in totaal € 3.206,50** dienen te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

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, T. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op 31 mei 2022.