



22029 RvT Noord

**Belangenbehartiging opdrachtgever. Aankoopopdracht. Bouwkundig advies.
Contractsbepalingen.**

Een klacht gericht tegen een makelaar die geen lid meer is van de NVM. Het makelaarskantoor is sinds de uitschrijving van de makelaar ook geen lid meer. De ingediende klachten hebben betrekking op de periode dat de makelaar nog wel lid was en de Raad is dan ook bevoegd hiervan kennis te nemen. Klagers verwijten de makelaar dat zij hen niet heeft voorgelicht over het al dan niet uitvoeren van een bouwtechnische keuring. De makelaar verweert zich door te stellen dat er geen bouwtechnische keuring is uitgevoerd omdat klagers dan geen onderhandelingspositie hadden gehad. Klagers stellen echter onweersproken dat de makelaar hen dit niet heeft voorgelicht en het al dan niet maken van een bouwtechnisch voorbehoud in het geheel niet aan de orde is geweest. De Raad acht dit klachtonderdeel gegrond. De makelaar wordt verder verweten dat er geen specifieke bepalingen in de koopovereenkomst zijn opgenomen betreffende de (overdracht van de) aanspraak op schade die het gevolg zijn van aardbevingen. De Raad oordeelt dat de makelaar de door de NVM ontwikkelde 'Clausules Aardbeving gerelateerde zaken' had moeten laten opnemen in de koopovereenkomst dan wel in ieder geval klagers hierover had moeten adviseren. Ook dit klachtonderdeel is gegrond. Aan de makelaar wordt de maatregel van een berisping opgelegd.

NVM Noord 109

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS
IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw [D.] en de heer [K.]

wonende te [woonplaats]

klagers,

tegen

1. **mevrouw [Z.],** voormalig lid van de vereniging,
voorheen kantoorhoudende te [woonplaats],
beklaagde sub 1,
2. **Makelaardij [Z. B.V.],** voormalig lid van de vereniging

kantoorhoudende te [woonplaats],

beklaagde sub 2

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben op 24 mei 2022 een klachtenformulier met bijlagen aan de NVM-klachtencoördinator gezonden met het verzoek hun klacht door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. Beklaagde sub 1 was tot en met 31 december 2020 bestuurder van beklagde sub 2. Vanaf 1 maart 2021 was zij niet langer betrokken bij de vennootschap Makelaardij [Z. B.V.], hierna ook te noemen: het Makelaarskantoor. Zowel beklagde sub 1 als beklagde sub 2 zijn per 1 maart 2021 uitgeschreven als lid van NVM. Enkel klachten die betrekking hebben op de periode vóór 1 maart 2021 kunnen door de Raad worden beoordeeld.
- 1.3. Bij brief van 5 juli 2022 heeft beklagde sub 1 (hierna: de Makelaar) verweer gevoerd tegen de klacht. Aangezien beklagde sub 1 tot en met 28 februari 2021 nog betrokken was bij beklagde sub 2 gaat de Raad er vanuit dat de Makelaar in haar brief mede namens beklagde sub 2 heeft gereageerd op de klachten.
- 1.4. De klacht is op 29 juli 2022 ter zitting van de Raad van Toezicht Noord behandeld. Voor deze behandeling is mevrouw [D.] verschenen. Beklagden zijn niet verschenen.
- 1.5. Mevrouw [D.] heeft het standpunt van klagers ter zitting mondeling toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. De Raad gaat uit van de volgende feiten.
- 2.2. Klagers wensten een woning aan te kopen. Zij hadden geen ervaring bij aankoop van een woning en wensten hierin begeleid te worden. Zij hebben (het kantoor van) de Makelaar op 23 september 2019 opdracht gegeven hen bij de aankoop van een woning te begeleiden.
- 2.3. Op 12 mei 2020 werd de woning aan [adres] te koop aangeboden. Klagers hebben de woning tweemaal bezichtigd. Klagers hebben vastgesteld dat er sprake was van scheurvorming. Deze scheurvorming is onderwerp geweest tijdens één van de bezichtigingen. Aan de verkopende partij werd de vraag gesteld of deze schade aan de woning, die het gevolg zou kunnen zijn van aardbevingen, bij de bevoegde instantie was gemeld. Deze vraag werd ontkennend beantwoord.
- 2.4. Kort na de bezichtigingen hebben klagers na overleg met de Makelaar een bod gedaan op de woning. Na onderhandelingen gevoerd te hebben, hebben klagers en verkopers overeenstemming bereikt. De koopovereenkomst die was opgesteld door de verkopend makelaar werd op 26 mei 2020 getekend. De onroerende zaak werd begin mei 2021 aan klagers in eigendom overgedragen.
- 2.5. Nadat klagers eigenaar waren, hebben zij bij de bevoegde instantie een melding gedaan van schade waarvan zij vermoedden dat deze het gevolg was van aardbevingen. Aan hen werd medegedeeld dat de schade reeds door verkopers was gemeld en er een schadebedrag aan verkopers was uitgekeerd. In de koopovereenkomst was niets opgenomen ten aanzien van de overdracht van de schadevergoedingsvordering van verkopers aan klagers. Tussen klagers en de Makelaar was dit geen gespreksonderwerp geweest. De Makelaar heeft klagers

hier niet over voorgelicht.

- 2.6. Klagers hebben verkopers aangesproken ter zake het melden van de schade en het aan hen laten uitkeren van een schadebedrag van € 12.900,-. Uiteindelijk hebben verkopers het schadebedrag dat zij hadden geïncasseerd aan klagers betaald.
- 2.7. Klagers hebben na de eigendomsoverdracht gebreken aan de woning geconstateerd die zij niet eerder hadden ontdekt. Klagers hebben geen bouwkundige keuring laten uitvoeren. De ontbindende voorwaarde die betrekking heeft op de bouwkundige keuring en die is opgenomen in artikel 15.1 sub c van de standaard NVM koopovereenkomst, is in de koopovereenkomst tussen verkopers en klagers doorgehaald.
- 2.8. Klagers hebben nadat zij hadden vernomen dat de verkopers de schade (alsnog) hadden gemeld getracht contact te krijgen met de Makelaar. De Makelaar reageerde niet. Klagers hebben bij mailbericht van 25 oktober 2021 meerdere klachten jegens de Makelaar geuit. De Makelaar heeft hierop bij mailbericht van 4 november 2021 gereageerd. De Makelaar heeft in dit bericht, kort samengevat, aangegeven dat zij van mening is de klachten jegens haar ongegrond zijn.

3. De klacht:

- 3.1. De klacht van klagers bestaat uit twee klachtonderdelen. Samengevat komen de klachten van klagers neer op het volgende.
- 3.2. Klagers voeren ten eerste aan dat de Makelaar ten onrechte hen niet heeft voorgelicht over het al dan niet laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring.
- 3.3. Ten tweede stellen klagers dat de Makelaar in verband met het feit dat er mogelijk aardbevingsschade was, in de koopovereenkomst bepalingen had moeten laten opnemen betreffende de te melden schade en overdracht van de aanspraak op uitkering van schade.

4. Het verweer:

- 4.1. De Makelaar heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.
- 4.2. De Makelaar heeft aangegeven dat zij sinds 1 maart 2021 geen lid meer is van NVM. Zij heeft haar aandelen in het Makelaarskantoor overgedragen aan haar broer. Zij beschikt niet over het digitale aankoopdossier en kan hier ook geen inzage in krijgen, waardoor het lastig is om te reageren op stellingen van klagers.
- 4.3. De Makelaar heeft aangegeven dat zij klagers altijd naar haar beste weten goed en zorgvuldig heeft begeleid bij de aankoop. Er hebben voor het uitbrengen van het bod twee bezichtigingen plaatsgevonden waarbij een en ander uitgebreid is bekeken en besproken. De Makelaar stelt dat er geen bouwtechnisch voorbehoud is gemaakt, omdat daarmee geen onderhandelingspositie werd verkregen.
- 4.4. Ten aanzien van de scheurvorming heeft de Makelaar aangegeven dat deze zichtbaar was en dat hierover de vraag is gesteld of de verkopers bevingsschade hadden gemeld. Door de verkopend makelaar werd deze vraag negatief beantwoord, wat bij het bereiken van overeenstemming door de Makelaar is gecontroleerd.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De Makelaar was tot 1 maart 2021 lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 09-

Groningen. De Raad is dus bevoegd om van de klacht kennis te nemen. De Raad merkt daarbij op dat zij enkel bevoegd is kennis te nemen van klachtonderdelen die betrekking hebben op de periode waarin de Makelaar en haar kantoor lid waren, dus op de periode tot 1 maart 2021. Zowel in het klachtenformulier en de daarbij gevoegde bijlagen als ter zitting en in een mailbericht die is ontvangen na de zitting hebben klagers aangegeven ook klachten te hebben over het handelen van de Makelaar die zien op de periode na 1 maart 2021. De Raad is niet bevoegd hier kennis van te nemen en zal deze klachtonderdelen dan ook niet behandelen.

Klachtonderdeel 1: geen voorlichting over het al dan niet uitvoeren van een bouwtechnische keuring

- 5.2. Klagers hebben gesteld dat de Makelaar niet met hen heeft gesproken over het al dan niet uitvoeren van een bouwtechnische keuring. De Makelaar heeft in haar verweer aangegeven dat er geen bouwtechnisch voorbehoud is gemaakt, omdat daarmee er geen onderhandelingspositie zou zijn. De Raad begrijpt dit verweer aldus dat de Makelaar stelt dat in het geval er door klagers een voorbehoud was gemaakt om een bouwtechnische keuring uit te laten voeren, verkopers hadden afgezien van de verkoop van de woning aan klagers.
- 5.3. Ter zitting hebben klagers in reactie hierop aangegeven dat het al dan niet laten doen van een bouwtechnische keuring en het maken van een bouwtechnisch voorbehoud geen onderwerp van bespreking is geweest tussen de Makelaar en hen. De Makelaar heeft niet met hen besproken wat de voor- en nadelen van het al dan niet laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring in hun geval waren. Zij hebben hierin dan ook geen afweging kunnen maken.
- 5.4. De Makelaar heeft er voor gekozen niet ter zitting te verschijnen. De nadere toelichting van klagers is door haar dan ook niet weersproken, zodat de Raad uit zal gaan van hetgeen door klagers ter zake is gesteld, namelijk dat de Makelaar niet met hen heeft gesproken over het al dan niet laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring.
- 5.5. De Raad is van oordeel dat het de taak van de Makelaar is om klagers te behoeden voor mogelijk onjuiste beslissingen bij de aankoop. Klagers hebben onbetwist gesteld dat zij, indien er met hen over de mogelijkheid van het uitvoeren van een bouwtechnische keuring was gesproken, zij deze keuring hadden laten doen. In ieder geval hadden zij de keuze kunnen maken of zij deze ontbindende voorwaarde in de onderhandelingen hadden willen betrekken. Door er niet met klagers over te spreken, hebben klagers deze keuze niet gehad. Er is geen regel die voorschrijft dat een makelaar altijd een bouwkundige keuring moet adviseren, maar het is de taak van een makelaar om de optie om een dergelijke keuring te laten uitvoeren in ieder geval met haar opdrachtgever te bespreken.
- 5.6. De Makelaar heeft nagelaten klagers voor te lichten over het al dan niet laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring. Daarmee heeft de Makelaar naar het oordeel van de Raad in strijd met de Erecode gehandeld. Van haar wordt verlangd dat zij als deskundige de belangen van haar opdrachtgever beschermt. Klagers mochten verwachten dat de Makelaar hen over het al dan niet uitvoeren van een bouwtechnische keuring en het doorhalen van de ontbindende voorwaarde in de koopovereenkomst zou voorlichten. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

Klachtonderdeel 2: bepalingen opnemen in de koopovereenkomst

- 5.7. In het werkgebied van de afdeling 09-Groningen van de NVM komen aardbevingen voor. De aardbevingsproblematiek speelt sinds enige jaren ook een rol bij de aan- en verkoop van panden in het gebied dat als 'aardbevingsgebied' is aangeduid. Hoewel Haren niet onder het gebied valt waar in het geval van schade het wettelijke bewijsvermoeden van toepassing is, worden schademeldingen wel in behandeling genomen door de bevoegde instantie.

Gebleken is dat de schade aan de woning van klagers als aardbevingsschade is aangemerkt en er een schadebedrag is uitgekeerd. Ook de Makelaar ging er voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst van uit dat er sprake kon zijn van aardbevingsschade gelet op het feit dat hierover bij de bezichtiging vragen over zijn gesteld.

- 5.8. Het is de Raad bekend dat sinds de aardbevingsproblematiek bij aan- en verkoop van onroerend goed een rol is gaan spelen, de NVM de zogenaamde 'Clausules Aardbeving gerelateerde zaken' heeft ontwikkeld. NVM heeft haar leden van de afdeling Groningen steeds over ontwikkelingen ter zake geïnformeerd en haar leden geadviseerd de clausules, die enkele keren geactualiseerd zijn, in voorkomende gevallen toe te passen.
- 5.9. Bij de bezichtigingen is gesproken over aardbevingsschade en is de vraag gesteld of er door verkopers aardbevingsschade was gemeld. De door de NVM geadviseerde clausules zijn echter niet in de koopovereenkomst tussen verkopers en klagers opgenomen. Naar het oordeel van de Raad is de Makelaar hierin nalatig gebleven. Zij had moeten opmerken dat de clausules in de concept-koopovereenkomst ontbraken en klagers in ieder geval moeten adviseren de clausules te laten opnemen. Het feit dat klagers verkopers hebben aangesproken en het schadebedrag alsnog betaald hebben gekregen, maakt dat niet anders.
- 5.10. De Raad is van oordeel dat de Makelaar ook ten aanzien van het tweede klachtonderdeel in strijd met de Erecode heeft gehandeld. Ook het klachtonderdeel dat de Makelaar bepalingen had moeten (laten) opnemen in de koopovereenkomst ten aanzien van aardbevingsschade is gegrond.

Maatregel

- 5.11. De Makelaar heeft tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. De Raad is van oordeel dat voor beide klachtonderdelen tezamen de maatregel van een berisping passend is. De Raad legt dan ook deze maatregel aan de Makelaar op.

Klacht tegen Makelaardij [Z. B.V.]

- 5.12. Een klacht kan ook gericht zijn tegen een kantoor. De Raad dient te beoordelen of zij van oordeel is dat het Makelaarskantoor iets te verwijten valt.
- 5.13. In de periode waarover door klagers is geklaagd, was de Makelaar betrokken bij het Makelaarskantoor. Zij was lid van de NVM en om die reden was ook haar kantoor lid van NVM. De mede-aandeelhouder van de vennootschap was en is geen makelaar en dus ook geen lid van NVM. Het huidige Makelaardij [Z. B.V.] is voortgezet door de mede-aandeelhouder. Zowel hij als het kantoor is geen lid van NVM. De mede-aandeelhouder heeft destijds geen betrokkenheid gehad bij de werkzaamheden die verband hielden met de makelaardij. De Makelaar nam dat voor haar rekening.
- 5.14. De klacht richt zich tegen de huidige vennootschap. Hoewel de rechtspersoon formeel niet is gewijzigd, acht de Raad het met inachtneming van de omstandigheden van het geval in de beoordeling van de onderhavige klacht wel van belang dat de Makelaar niet meer betrokken is bij Makelaardij [Z. B.V.] en het huidige Makelaardij [Z. B.V.] zich om die reden niet meer bezig houdt met werkzaamheden in de makelaardij.
- 5.15. Klagers hebben een klacht ingediend tegen het huidige Makelaardij [Z. B.V.] voor het handelen van de Makelaar in een periode dat Makelaardij [Z. B.V.] nog mede door haar werd gerund. Het huidige Makelaardij [Z. B.V.] heeft geen aandeel gehad in de verweten gedragingen. De Raad is dan ook van oordeel dat de klachtonderdelen jegens het Makelaarskantoor ongegrond zijn.

6. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1 verklaart de klacht jegens de Makelaar gegrond;
- 6.2. legt aan de Makelaar de maatregel van berisping op en veroordeelt de Makelaar tot betaling van de kosten van de klachtprocedure à € 2.650,-- te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen na ontvangst van de factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden;
- 6.3. De Raad bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagers betaalde klachtgeld van € 100,-- aan hen terugbetaalt, zodra deze uitspraak onherroepelijk is.
- 6.4 verklaart de klacht jegens het Makelaarskantoor ongegrond.

Aldus gewezen te Groningen door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer J. Palland, makelaar lid NVM en mr. A.C. Winter, plaatsvervangend secretaris.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en secretaris op 25 augustus 2022.