



## 20-88 RvT West

Ref: 027/134.057

### *Klacht over makelaar bij verkoop nieuwbouwproject*

*De zoon van de klager in deze zaak heeft interesse in een woning in een nieuwbouwproject. Beklaagde treedt op als verkopend makelaar namens de projectontwikkelaar. Door de zoon van klager wordt eerst een reserveringsovereenkomst voor een appartement getekend. Nadat op een later moment de concept koop-aanneemovereenkomst wordt toegezonden, heeft de zoon van klager daarover de nodige vragen. Er is onder andere onduidelijkheid over de afbouwwaarborg. Vervolgens besluit de zoon van klager de reserveringsovereenkomst te ontbinden. De projectontwikkelaar betaalt uiteindelijk de betaalde reserveringsvergoeding terug aan de zoon van klager. Daarop dient klager alsnog een klacht in tegen beklagde. Klager heeft daarbij een vijftal klachten, onder andere over het feit dat de zoon van klager te weinig gelegenheid zou hebben gehad voor het doornemen van de koop-aannemingsovereenkomst. Verder zou er onduidelijke informatie over de afbouwwaarborg zijn verstrekt en zou beklagde niet zonder meer zijn overgegaan tot terugbetaling van de betaalde reserveringsvergoeding. De klachten worden allemaal ongegrond verklaard door de Raad.*

### **UITSPRAAK DOENDE:**

inzake:

**[naam klager],**  
wonende te [woonplaats],  
klager,

contra:

**[kantoor beklagde],**  
kantoorhoudende te [woonplaats],  
beklaagde,

---



1. De klacht is door klager ingediend per mail van 11 juni 2020 en doorgezonden aan de Raad op 2 juli 2020. Het verweer is vervat in een op 19 augustus 2020 namens beklaagde ingediend verweerschrift. Per mail van 3 september 2020 heeft klager nog een aanvulling op de klacht met bijlagen aan de Raad toegezonden.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 16 september 2020. Ter zitting waren aanwezig klager, vergezeld van zijn zoon [naam zoon] alsmede beklaagde in de persoon van [naam beklaagde] bijgestaan door mr. A.M. van Heest. Na afloop van de mondelinge behandeling van de klacht heeft de Raad beklaagde in de gelegenheid gesteld om schriftelijk een nadere uiteenzetting te geven. Beklaagde heeft van die gelegenheid gebruik gemaakt en klager heeft daarop gereageerd.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klager er, kort samengevat, op neer dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door:
  - a) te weinig gelegenheid te bieden voor het doornemen en eventueel corrigeren van de koop- en aannemingsovereenkomst van de door de zoon van klager te kopen woning;
  - b) ter gelegenheid van de presentatie van de woning aan te geven dat een afbouwwaarborg van toepassing zou zijn terwijl de afbouwwaarborg niet garandeert dat daadwerkelijk wordt afgebouwd;
  - c) niet zonder meer te zijn overgegaan tot terugbetaling van de door de zoon van klager betaalde reserveringsvergoeding;
  - d) geen realistische planning te hebben verstrekt;
  - e) met niet gekwalificeerd personeel te hebben gewerkt.
4. Het verweer van beklaagde houdt, kort samengevat, in dat:



- a) de zoon van klager voldoende gelegenheid heeft gehad om de koop- en aannemingsovereenkomst door te nemen en daarover vragen te stellen, en van die gelegenheid ook daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt;
  - b) aan de zoon van klager niet is voorgespiegeld dat een onconditionele afbouwgarantie gold, maar dat - correct - is aangegeven dat de Woningborg Garantie- en waarborgregeling van toepassing was;
  - c) de uitvoering van de reserveringsovereenkomst en met name de terugbetaling van de reserveringsvergoeding een zaak was tussen de zoon van klager en de ontwikkelaar, met wie die reserveringsovereenkomst tot stand was gekomen, en waarop beklaagde als verkopend makelaar geen invloed had;
  - d) de omstandigheid dat de planning is gewijzigd niet voor rekening van beklaagde als verkopend makelaar komt, maar voor rekening van de ontwikkelaar;
  - e) beklaagde steeds met personeel heeft gewerkt dat over voldoende deskundigheid beschikte om de werkzaamheden te verrichten, en dat de aan beklaagde verbonden NVM-makelaar het contact met de zoon van klager naar zich heeft toegetrokken toen dit wenselijk was.
5. De Raad verstaat dat de klacht mede is ingediend namens [naam zoon klager], zoon van klager en duidt [naam klager en naam zoon klager] verder aan als "klager".
6. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
- a) beklaagde trad in opdracht van de ontwikkelaar ([naam ontwikkelaar]) op als verkopend makelaar van het woningbouwproject [naam project];
  - b) klager was geïnteresseerd in aankoop van een tot het project behorende woning;
  - c) vanwege het feit dat nog geruime tijd gemoeid zou zijn voordat met de realisatie van het project zou worden gestart en de door Woningborg gestelde termijnen hanteerde de ontwikkelaar reserveringsovereenkomsten;
  - d) het systeem van die reserveringsovereenkomst houdt, kort samengevat, in dat de geïnteresseerde (koper) een reserveringsbedrag van EUR 7.500 ten behoeve van de



ontwikkelaar aan de projectnotaris betaalt, welk bedrag - als onvoorwaardelijk een koop-/aannemingsovereenkomst tot stand komt - wordt verrekend met de koopprijs voor de woning maar welk bedrag de koper in beginsel kwijt is als de koper niet wil overgaan tot het sluiten van een koop-/aannemingsovereenkomst of deze gedurende de bedenktijd ontbindt;

- e) op 24 april 2019 heeft klager door bemiddeling van beklaagde voor het appartement met bouwnummer D 5.01 een reserveringsovereenkomst met de ontwikkelaar gesloten;
- f) op 30 maart 2020 heeft beklaagde aan klager concepten voor de koop- en aannemingsovereenkomst toegezonden;
- g) klager heeft over die concepten, en met name de afbouwwaarborg van Woningborg, op 30 maart 2020 een aantal vragen aan beklaagde gesteld;
- h) beklaagde heeft aan klager voorgesteld om die vragen telefonisch te bespreken en heeft, toen een telefonische afspraak klager niet uitkwam, per mail gereageerd;
- i) klager heeft op 14 april 2020 verzocht om een passend en collectief voorstel om het aan de afbouwwaarborg van Woningborg verbonden risico te elimineren;
- j) per brief van 21 april 2020 heeft beklaagde namens de ontwikkelaar aan klager de ontvangst bevestigd van het verzoek van klager om de reserveringsovereenkomst te ontbinden, en aangegeven dat geen restitutie van de reserveringsvergoeding zou plaatsvinden;
- k) klager heeft de ontwikkelaar onder druk moeten zetten om de door klager betaalde reserveringsvergoeding terugbetaald te krijgen, hetgeen uiteindelijk is gelukt.

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.

7. De Raad is van oordeel dat uit de overgelegde mailcorrespondentie en het tijdsverloop zoals hierboven is weergegeven blijkt dat aan klager door beklaagde voldoende gelegenheid is geboden om de koop- en aannemingsovereenkomst door te nemen en daarover vragen te stellen. De Raad acht geenszins gebleken dat klager onder druk is gezet om te tekenen.



8. Voor wat betreft de afbouwwaarborg overweegt de Raad dat de woningen werden verkocht onder vigeur van de Woningborg Garantie- en waarborgregeling nieuwbouw 2016. Die regeling houdt - onder meer - een door Woningborg aangeduide *Afbouwwaarborg* in. De Afbouwwaarborg van Woningborg houdt geen absolute afbouwgarantie in, maar geeft Woningborg de mogelijkheid om, in plaats van over te gaan tot afbouw, aan de koper de betaalde termijnen van de aanneemsom te vergoeden. De koper loopt hierdoor het risico om te blijven zitten met een aandeel in een onvoltooid complex.
9. Als beklagde ten tijde van de belangstelling van klager richting klager al het woord afbouwwaarborg heeft genoemd - beklagde betwist dit en geeft aan in algemene zin te hebben aangegeven dat de Garantie- en waarborgregeling van Woningborg van toepassing zou zijn - dan acht de Raad dit niet tuchtrechtelijk laakbaar omdat Woningborg zelf de term Afbouwwaarborg hanteert en het gebruik van deze term niet zonder meer als een absolute garantie op afbouw mag worden aangemerkt. De Raad merkt op dat, gezien de tegenstrijdige lezingen hieromtrent zij niet heeft kunnen vaststellen dat door beklagde gezegd zou zijn dat de garantie zonder meer een daadwerkelijke afbouw impliceerde.
10. Met klager is de Raad overigens van mening dat de door Woningborg gebruikte term Afbouwwaarborg inderdaad de indruk zou kunnen wekken dat de daadwerkelijke afbouw van een gekochte nieuwbouwwoning is gewaarborgd, terwijl dat niet zonder meer het geval is: Woningborg mag er namelijk inderdaad contractueel voor kiezen om de door de koper betaalde termijnen van de aanneemsom te restitueren. Dat is overigens niet anders bij de door SWK gehanteerde waarborgregeling, met dien verstande dat SWK de term Insolventiewaarborg hanteert.
11. Voor wat betreft de restitutie van de door klager betaalde reserveringsvergoeding is de Raad van oordeel dat door ondertekening van de reserveringsovereenkomst een rechtsverhouding is ontstaan tussen de ontwikkelaar en klager. Het was daarom niet aan beklagde, maar aan de ontwikkelaar om te besluiten om al dan niet tot restitutie van de reserveringsvergoeding aan klager over te gaan. Het is naar het oordeel van de Raad niet gebleken dat beklagde in de aanloop naar de uiteindelijke terugbetaling van de reserveringsvergoeding aan klager tuchtrechtelijk laakbaar heeft geopereerd.
12. Met betrekking tot het feit dat klager verschillende plannings heeft ontvangen is de Raad van oordeel dat beklagde hiervan geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Het vergunnings- en bouwproces ligt buiten de invloedssfeer van beklagde als verkopend



makelaar. Wijzigingen in de planning komen tuchtrechtelijk niet voor rekening van beklaagde.

13. De Raad heeft geconstateerd dat de commercieel medewerkers die beklaagde bij de verkoop van de nieuwbouwwoningen had ingeschakeld (waaronder mevrouw [naam medewerkster] die op de website van beklaagde wordt aangeduid als Nieuwbouw Adviseur) geen kandidaat of assistent-RMT zijn. In het Aanhangsel Segmentspecifieke kwaliteitsparagrafen 2016, behorend bij het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting zijn regels opgenomen met betrekking tot de hoedanigheid die een aan een NVM-lid verbonden persoon dient te hebben die (voor zover het woonruimte betreft) bezichtigingen verzorgt, waarde-indicaties geeft resp. onderhandelingen voert. Afhankelijk van de activiteit dient dat een NVM-Makelaar, NVM Wonen-kandidaat makelaar of NVM Wonen-assistent makelaar te zijn.
14. Beklaagde heeft aangegeven dat door de ontwikkelaar van het project een salesgallery was ingericht, van waaruit informatie, al dan niet op afspraak, aan geïnteresseerden voor woningen in het project werd verstrekt. Mevrouw [naam medewerkster] was één van de personen die informatiebijeenkomsten verzorgden en vrijblijvende gesprekken voerde, aldus beklaagde.
15. De Raad constateert dat voor wat betreft de verkoop van nieuwbouwwoningen het hiervoor bedoelde Aanhangsel geen uitsluitel geeft over de vraag welke activiteiten slechts door NVM-Makelaars, NVM Wonen-kandidaat makelaars of NVM Wonen-assistent makelaars mogen worden verricht. Het Aanhangsel lijkt meer in het algemeen niet te zijn toegesneden op begeleiding bij de verkoop van nieuwbouwwoningen. Het Aanhangsel schrijft in ieder geval niet met zoveel woorden voor dat informatiebijeenkomsten of –gesprekken met betrekking tot nieuwbouwwoningen slechts door aan een NVM-lid verbonden personen met een bepaalde kwalificatie mogen worden verzorgd. Naar het oordeel van de Raad zou het dan ook niet in strijd met de binnen de NVM geldende regels zijn geweest als mevrouw [naam medewerkster], optredend namens beklaagde, informatiebijeenkomsten of –gesprekken zou hebben verzorgd. Ook anderszins is naar het oordeel van de Raad niet gebleken dat beklaagde bij het verkoopproces met personeel zou hebben gewerkt dat niet over voldoende deskundigheid beschikte. Toen klager zich met specifieke vragen over de koop- en aannemingsovereenkomst en de Garantie- en waarborgregeling tot beklaagde wendde, is de beantwoording daarvan overgenomen door de aan beklaagde verbonden



NVM-Makelaar, die naar het oordeel van de Raad deskundig is. De klacht is ook op dit punt niet gegrond.

16. In de na de mondelinge behandeling namens beklaagde gezonden uiteenzetting wordt echter gesteld dat mevrouw [naam medewerkster] bij haar werkzaamheden in de salesgallery niet op zou zijn getreden namens beklaagde, maar namens de ontwikkelaar van het project. Naar het oordeel van de Raad is het, indien deze stelling van beklaagde juist zou zijn, voor klager niet duidelijk geweest dat mevrouw [naam medewerkster] in het kader van de verkoop niet zou zijn opgetreden namens beklaagde. In een vanuit het mailadres van beklaagde verzonden mail aan klager van 28 maart 2019 wordt namelijk gesproken over een gesprek met onze makelaar [naam medewerkster], het visitekaartje dat mevrouw [naam medewerkster] tijdens het informatiegesprek op 4 april 2019 verstrekke bevatte logo en naam van beklaagde, en ook latere mails werden verstuurd vanuit het mailadres [e-mailadres]. Reeds die feiten maken het naar het oordeel van de Raad duidelijk dat klager ervan mocht uitgaan dat mevrouw [naam medewerkster] bij de nieuwbouwverkoopactiviteiten namens beklaagde optrad.
17. Eén van de grondregels binnen de NVM is dat NVM-leden in hun communicatie dienen te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie (NVM Erecode artikel 1). Indien mevrouw [naam medewerkster], zoals beklaagde in de nadere uiteenzetting stelt, (ook) is opgetreden namens de ontwikkelaar van het project, dan had het op de weg van beklaagde gelegen om daarover op voorhand duidelijk te zijn en had beklaagde dienen te voorkomen dat mevrouw [naam medewerkster] door (bijvoorbeeld) klager als optredend namens beklaagde zou kunnen worden aangemerkt.
18. Nu het hiervoor onder 16 en 17 gestelde geen onderdeel is van de klacht zal de Raad het in dit geval laten bij de uitdrukkelijke instructie aan beklaagde om ervoor te zorgen dat over de hoedanigheid waarin aan haar verbonden personen optreden geen enkele onduidelijkheid kan ontstaan.
19. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht ongegrond is. De Raad ziet in het hiervoor overwogene wel aanleiding om te bepalen dat klager het klachtgeld gerestitueerd krijgt.

**Uitspraak doende:** verklaart de klacht ongegrond.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**  
Raad van Toezicht West

Bepaalt dat aan klager het bepaalde klachtgeld dient te worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage,  
door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter, H. Hofman, lid en mr. J.A. Huijgen, secretaris.