



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-72 RvT Amsterdam

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

RvT 4/20

Informatieplicht. Niet geïnformeerd over conflict met buurvrouw.

Klagers kopen op 15 september 2019 een appartement. Beklaagden traden op als verkopend makelaar. Later bleek dat de benedenbuurvrouw van het appartement al lange tijd klachten had over geluidsoverlast en dat er met deze buurvrouw een conflict was met de vorige bewoners. De verkoper had dit niet vermeld in de documentatie. De betreffende benedenbuurvrouw heeft op 12 september 2019 een e-mail gestuurd aan het kantoor van beklagden hierover. Beklaagden wordt verweten dat zij klagers onvoldoende hebben geïnformeerd over de situatie met de benedenbuurvrouw. De Raad oordeelt dat de klacht gegrond is. Beklaagden hadden volgens de Raad de plicht om klagers duidelijker te informeren. Zij hebben dit echter nagelaten en de e-mail alleen besproken met de verkoper. De verkoper zou klagers informeren aldus beklagden. De Raad is van oordeel dat beklagden verantwoordelijk waren voor het overbrengen van de informatie en dat zij hierop ook hadden moeten toezien. De Raad legt als straf de maatregel van berisping op en veroordeelt beklagden in de kosten van de procedure.

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 16 december 2019 met zeven bijlagen als ingediend door [naam klager 1], wonende te [plaats], en [naam klager 2], wonende te [plaats], hierna te noemen “klagers”, als ingediend tegen [naam beklagde 1], makelaar-aangeslotene bij de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde 1”, en [kantoor beklagde], gevestigd te [plaats], lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde 2”.

Op de klacht is door de heer mr. C.I. Burger, advocaat van Schenkeveld advocaten te Alkmaar, gereageerd per verweerschrift d.d. 9 maart 2020, voorzien van bijlagen (1-2). Hierop is door klagers per brief van 22 maart 2020 gerepliceerd, waarna door beklagden op 6 april 2020 een dupliek is verzonden, voorzien van bijlagen (3-7).

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Op 30 juni 2020 heeft de Raad de klacht mondeling behandeld. Hierbij waren klagers in persoon aanwezig. Beklaagde 1 was eveneens in persoon aanwezig, tevens namens



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

beklaagde 2. Ook hun gemachtigde was aanwezig, te weten mr. K. van der Hoeven, verbonden aan hetzelfde kantoor als dat van mr. Burger.

DE FEITEN

Klagers hebben op 15 september 2019 het appartement [adres] te [plaats] gekocht, hierna te noemen het appartement. Beklaagden traden op als verkopend makelaar.

In de vragenlijst voor de verkoop van het appartement, die zich bij de verkoopinformatie bevond, hebben de verkopers bij de vraag of een geschil of procedure gaande was, waarbij ter verduidelijking ook staat vermeld: “*kwesties met de bureu*”, geantwoord dat daarvan geen sprake was.

Op 12 september 2019 heeft de bewoonster van het appartement dat zich direct onder het onderhavige appartement bevindt (de “benedenbuurvrouw”) een e-mail verstuurd. Hierin maakt zij kenbaar dat zij sinds 2016 geluidsoverlast ervaart. Tevens bericht zij dat dit van het bovengelegen appartement afkomstig is, dat de huidige eigenaar had toegezegd een onderzoek te doen uitvoeren maar dat dat tot op heden was nagelaten, dat zij een structurele oplossing nastreeft, en dat zij zich afvraagt, nu het appartement te koop staat, in hoeverre enerzijds de nieuwe eigenaren van deze situatie op de hoogte gesteld moeten worden en anderzijds de makelaar wettelijk verplicht is om dit te melden. De benedenbuurvrouw heeft deze e-mail geadresseerd aan de beheerder van de VvE waartoe beide appartementen behoren en in CC aan [e-mailadres kantoor beklagde].

Het appartement is op 1 oktober 2019 aan klagers geleverd.

Op 6 oktober 2019 hebben de bewoners, te weten huurders van klagers, het appartement betrokken. Vanaf die datum heeft de benedenbuurvrouw zich herhaaldelijk bij de bewoners beklagd over geluidsoverlast. Op 10 december 2019 hebben de bewoners bij klagers de huur van het appartement opgezegd.

Klagers hebben inmiddels het appartement verkocht.

DE KLACHT

Klager hebben tegen beklagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

Beklaagden hebben nagelaten zich ervan te vergewissen dat klagers tijdig op de hoogte waren van de slepende problematiek met de benedenbuurvrouw van het appartement.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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

Klagers hebben ter onderbouwing van hun klacht naar voren gebracht dat enkele dagen na de ondertekening van de koopakte de verkoper in een gesprek uitsluitend terloops melding heeft gemaakt van problemen die zich hadden voorgedaan met de benedenbuurvrouw die regelmatig had geklaagd over geluidsoverlast die door de bewoners van het appartement zou zijn veroorzaakt. De verkoper heeft daaraan toegevoegd dat het de laatste tijd wel iets rustiger was of dat er niets meer speelde of woorden van gelijke strekking. Toen evenwel de nieuwe bewoners het appartement betrokken, heeft de benedenbuurvrouw op dezelfde avond nog bij de nieuwe bewoners aangebeld en zich beklagd over geluidsoverlast. Dit heeft zich herhaald waarna de bewoners zich in verbinding met de politie hebben gesteld en ook aangifte tegen de benedenbuurvrouw hebben gedaan. Door de bewoners zijn bij de politie en de wijkagent gesprekken met de benedenbuurvrouw gevoerd. Uiteindelijk hebben de bewoners de huurovereenkomst voor het appartement opgezegd en hebben klagers moeten besluiten het appartement - na enkele maanden leegstand - te verkopen. Daarbij heeft hun makelaar volledige openheid van zaken gegeven aan de nieuwe eigenaar. Het is klagers niet eerder gebleken dan nadat hun huurders door de benedenbuurvrouw werden aangesproken dat die al jaren klaagde over geluidsoverlast, getuige de meerdere berichten die zij aan de VvE dan wel de beheerder daarvan had gestuurd. In het bijzonder wijzen klagers op de e-mail van de benedenbuurvrouw van 12 september 2019 waarmee het probleem in volle omvang ook aan beklaagden duidelijk is gemaakt. De verkoper was zich hier zonder meer van bewust en het had op de weg van beklaagden als makelaar gelegen een klein signaal hierover af te geven. Dit had klagers in staat gesteld zelf tijdig onderzoek te doen naar ofwel de kwaliteit van de vloer tussen de appartementen ofwel een oplossing met de benedenbuurvrouw. Door dit willens en wetens na te laten, hebben beklaagden niet gehandeld zoals een goed makelaar betaamt en hebben zij het vertrouwen in de makelaardij geschonden, zo menen klagers. Dat klagers handelaren in onroerend goed zouden zijn, of professionele beleggers, betreft een onjuiste voorstelling van zaken van beklaagden. Klagers zijn namelijk beiden in loondienst en hebben spaar- en ook geleend geld voor de aankoop van enkele onroerende zaken aangewend als pensioenvoorziening, onder andere door de aankoop van het onderhavige appartement.



Beklaagden hebben als verweer naar voren gebracht dat klagers bij hun bod op het appartement hebben laten weten op de kortst mogelijke termijn tot afname bereid te zijn om dit ter verhuur aan te kunnen bieden. Hieruit kon worden afgeleid dat klagers handelden in onroerend goed dan wel als professionele beleggers. In ieder geval kunnen zij niet als gewone consumenten worden beschouwd en kennen zij het klappen van de zweep. Heel duidelijk staat in de vragenlijst als ingevuld door de verkoper dat er geen geschil met de burens speelde. Beklaagden mochten hier van uitgaan en daarmee was ook hun onderzoekplicht ter zake beperkt. De hele voorafgaande correspondentie over dit onderwerp binnen de VvE was beklaagden evenmin bekend. Wat betreft de e-mail van de benedenbuurvrouw van 12 september 2019 moet worden opgemerkt dat beklaagde 1 op dat moment een lang weekend buiten kantoor was terwijl die bovendien was verzonden aan een toentertijd nauwelijks actieve, net opgerichte vestiging van beklaagde 2. Hierdoor kon pas op 17 september 2019 van dat bericht kennis worden genomen en niet eerder dan 18 september 2019 met de verkoper telefonisch besproken worden. Die reageerde verbaasd en deelde beklaagde 1 mede dat dit in het verleden weliswaar had gespeeld, maar dat de benedenbuurvrouw haar excuses had aangeboden aan de toenmalige bewoner en er sinds maart 2019 geen klachten meer waren geuit. Daarbij liet de verkoper aan beklaagde tevens weten dat hij nog op dezelfde dag deze kwestie bij klagers aan de orde zou stellen in een gesprek dat vanwege een vermeende overname van roerende zaken reeds was belegd. Dat gesprek heeft plaatsgevonden - hetgeen door klagers wordt bevestigd - en daarmee was voor beklaagden de kous af. De verkopers hebben immers de problematiek met klagers besproken en van een mededelingsplicht van beklaagden was derhalve geen sprake meer. Klagers hadden tot en met 19 september 2019 gelet op de zogeheten drie-dagen-termijn de mogelijkheid van de koopovereenkomst zonder opgaaf van redenen af te zien maar daar zagen zij, in verband met hun ruime ervaring met de aankoop van onroerend goed, kennelijk bewust van af. Bovendien hadden zij ook nog na deze termijn tot ontbinding en vernietiging van de koopovereenkomst op grond van vermeende juridische redenen kunnen overgaan. Gelet op hun eigen keuzes in dit verband, kunnen klagers beklaagden geen verwijt maken.

De Raad overweegt als volgt.

De Raad meent dat er in eerste instantie geen mededelingsplicht op beklaagden rustte om de problematiek van de geluidsoverlast aan klagers te melden. Uit het dossier blijkt immers dat de berichten van de benedenbuurvrouw aan de VvE dan wel haar beheerder beklaagden onbekend waren en ook verder waren er geen aanwijzingen dat van geluidsoverlast sprake was. Onbestreden hebben beklaagden aangevoerd dat de verkoper hun niet van deze problematiek op de hoogte had gesteld, hetgeen in overeenstemming is met de door de verkoper ingevulde vragenlijst.

De Raad meent eveneens dat in die situatie verandering kwam met de e-mail van de benedenbuurvrouw van 12 september 2019. Hierin werd de problematiek van de geluidsoverlast aan de orde gesteld zoals die zich in het verleden had voorgedaan, maar



werden ook de mogelijke gevolgen daarvan voor de nieuwe eigenaren afgetekend, en de verantwoordelijkheid daarin voor de verkopend makelaar. In dit verband wijst de Raad In de eerste plaats naar het bepaalde in Regel 1 van de Erecode waarin onder meer is bepaald:

“Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.”

Het staat vast dat beklaagden die e-mail hebben ontvangen op een actief adres dat tot een exclusief domein van beklaagden behoort, en daarmee tot hun professionele verantwoordelijkheid. Vanaf het moment van ontvangst van die e-mail viel derhalve die informatie onder de verantwoordelijkheid van beklaagden.

Beklaagden hebben aangevoerd dat beklaagde 1 de e-mail met de verkoper heeft besproken. Daarbij is besloten dat de inhoud van die e-mail door de verkoper in het gesprek met klagers op 18 september 2019 aan de orde zou worden gesteld. Waar beklaagden naar voren brengen dat de verkoper juiste en volledige, althans voldoende informatie heeft verstrekt, stellen klagers dat hun slechts een apaiserende, desavouerende mededeling over de benedenbuurvrouw is gedaan.

De keuze om de onderwerpelijke informatie via de opdrachtgever te communiceren behoort eveneens tot de verantwoordelijkheid van beklaagden en kan hun tuchtrechtelijke aansprakelijkheid niet opheffen. De Raad stelt verder vast dat kennelijk beklaagden hebben nageleten te verifiëren in hoeverre de problematiek door de verkoper adequaat met klagers was gedeeld.

Voor de Raad is derhalve niet komen vast te staan dat klagers in voldoende mate en in overeenstemming met Regel 1 zijn geïnformeerd. De eindconclusie is dat beklaagden in strijd met deze regel hebben gehandeld.

De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klacht van klagers inhoudende dat beklaagden zich niet als goed makelaar hebben gedragen **gegrond**.

Ingevolge artikel 31 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



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. Gelet op de gegrondheid van de klacht is in beginsel een maatregel geboden.

De Raad overweegt dat bij gegrondverklaring van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is. De Raad overweegt dat beklaagden geen tuchtrechtelijk verleden hebben. Aangezien de klacht verband houdt met het vertrouwen in de makelaardij kan evenwel van een maatregel niet worden afgezien. De Raad legt (beide) beklaagden de maatregel op van **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagden, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dienen te voldoen. Dit betekent dat beklaagde **een bedrag van € 2.675,= en het bedrag aan BTW van 21% hierover derhalve € 561,75, in totaal € 3.236,75** dient te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklaagden 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, G. van den Putten en Mr. R. Vos, op 10 augustus 2020.