



## 20-57 RvT Oost

### DE RAAD VAN TOEZICHT OOST VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

*Beklaagde treedt op als makelaar voor een aantal erfgenamen bij de verkoop van een woning. Bij de afwikkeling van de verkoop ontstaat onenigheid tussen beklagde en de kopers. Klaagster dient een negental klachten in tegen beklagde, onder andere over het verstrekken van onjuiste informatie en het telefonisch schofferen van klaagster. De Raad verklaart alle klachten ongegrond.*

De Raad van Toezicht Oost geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

Inzake de klacht van

**(klaagster),**  
wonende te (plaats),  
klaagster,

tegen

**(beklaagde),**  
kantoorhoudende te (plaats),  
beklaagde.

In deze beslissing zal klaagster 'Klaagster' en zal beklagde 'Beklaagde' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

#### 1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier van 18 oktober 2019 met bijlagen;
- het verweer van 17 december 2019 met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 4 februari 2020. Verschenen zijn: Klaagster, vergezeld van haar echtgenoot (hierna: 'echtgenoot Klaagster') en Beklaagde, vergezeld van zijn medewerkster (hierna: 'medewerkster Beklaagde').

## 2. De feiten

- 2.1 Beklaagde is opgetreden als verkopend makelaar voor de erfgenamen van de heer (naam overledene) met betrekking tot de onroerende zaak staande en gelegen aan de (adres) te (plaats) (hierna: 'de woning').
- 2.2 Klaagster en (echtgenoot Klaagster) hebben op 16 juli 2019 met (een medewerker van het kantoor van) Beklaagde een afspraak gemaakt voor bezichtiging van de woning op 19 juli 2019. Deze afspraak is bij e-mail van 16 juli 2019 om 17:15 uur aan Klaagster en (echtgenoot Klaagster) bevestigd met de mogelijkheid om via een link de verkoopbrochure te downloaden. De bezichtiging heeft plaatsgevonden op 19 juli 2019. Daarbij is (medewerkster Beklaagde) namens Beklaagde aanwezig geweest.
- 2.3 In de verkoopbrochure is naast de vraagprijs van € 499.500,00 k.k. onder meer het volgende vermeld:

### **"OMSCHRIJVING**

[...]

*Bouwjaar omstreeks 1921*

*In de jaren '80 is het pand grondig verbouwd en recentelijk is het pand gedeeltelijk verder gemoderniseerd.*

[...]

### **DIVERSEN**

[...]

*Asbestverdachte materialen: dakbeschot woning en overkapping terras; gezien het bouwjaar van de woning is de aanwezigheid van meerdere asbesthoudende materialen niet geheel uit te sluiten. [...]*

*Divers:*

[...]

*Verkoper heeft het pand onlangs niet bewoond; niet alle eventuele gebreken of bijzonderheden zijn derhalve bekend.*

[...]

*Ouderdomsclausule:*

*Het volgende artikel zal worden opgenomen in de koopovereenkomst:*

*Het is koper bekend dat de onroerende zaak met bijbehorende grond meer dan 40 jaar oud is, wat betekent dat de eisen die aan de bouwkwaliteit gesteld mogen worden aanzienlijk lager liggen dan bij nieuwe onroerende zaken. Tenzij de verkoper de kwaliteit ervan heeft gegarandeerd staat hij niet in voor de funderingen, de vloeren, de leidingen, de riolering en de afwezigheid van ongedierte/schimmels (houtworm, boktor, zwam etc.).*

*Verkoper staat er ook niet voor in dat de bouw van de woning of een verbouwing destijds is geschied met inachtneming van de destijds geldende wet- en regelgeving. Bouwkundige en juridische (kwaliteits)gebreken worden geacht niet belemmerend te werken op het in artikel 6.3 van de koopovereenkomst en in artikel 7:17 lid 2 BW bedoeld normaal en bijzonder gebruik alsmede het eventueel anderszins niet-beantwoorden van de zaak met bijbehorende grond.[...]"*

2.4 Op zaterdag 20 juli 2019 om 14:06 uur heeft Klaagster aan Beklaagde het volgende meegedeeld:

*"Wij hebben vrijdagmiddag het pand op de (adres) in (plaats) bezichtigd en wij vinden het prachtig. Ik kan daar mijn droom een eigen bedrijf verwezenlijken.*

*Wij willen graag een bod doen van 520.000 euro. Ons huis in (plaats) is verkocht per 1 oktober.*

*Wij hebben al een hypotheek adviseur ingeschakeld en de hypotheek voor 520.000 euro is geen probleem. De overdracht zouden wij dan graag op 1 oktober willen omdat de verhuishwagen ook geregeld is.*

*Als het huis niet geheel leeg opgeleverd kan worden op 1 oktober is dat wat ons betreft geen probleem. Tevens zullen wij in overleg en indien nodig spullen overnemen of laten weghalen/doneren als de gewenste spullen zijn weggehaald.*

*Ik hoor graag voor dinsdag of dit mogelijk is.*

*Anders gaan wij woensdag het koopcontract tekenen voor een boerderij in (plaats). [...]*

2.5 Klaagster schreef bij e-mail van 22 juli 2019 om 10:24 uur onder meer het volgende:

*"Beste A.*

*Ik heb overleg gehad met onze hypotheek adviseur.*

*Geen bouwkundig rapport is wat ons betreft geen probleem.*

*De hypotheek van 520.000 is ook geen probleem en kan binnen zes weken rond zijn. Dus half september.*

*Hij adviseert ons wel de ontbindende voorwaarden te laten opnemen in het verkoopcontract.*

*Stel bijvoorbeeld dat 1 van ons komt te overlijden.*

*Ik hoop dat de verkopers dan toch de (adres) aan ons willen verkopen. Wij willen het echt heel graag kopen en kunnen het ook kopen voor dit bedrag.*

*Mocht de ontbindende voorwaarde voor hun de reden zijn dat zij niet aan ons willen verkopen dan wil ik hier nog over nadenken vanavond en dan tegen het advies van onze adviseur ingaan.*

*Dit huis is onze droom..*

*[...]*

2.6 De koopovereenkomst is zijdens de verkoper op 2 augustus 2019 ondertekend en door Klaagster en (echtgenoot Klaagster) op 3 augustus 2019. In de koopovereenkomst zijn onder meer de navolgende bijzondere bepalingen opgenomen:

*"artikel 21 Onderzoekplicht koper/gebreken*

*a. Koper verklaart er mee bekend te zijn, dat de verkoopmakelaar heeft geadviseerd een eigen (bouw)deskundige bij de aankoop in te schakelen en dat het niet inschakelen van een eigen (bouw)deskundige geheel voor eigen risico van de koper is. Koper heeft geen gebruik gemaakt van het laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring.*

*b. Omdat niet sprake is van een onlangs gereedgekomen woning of bijgebouw verklaart koper ermee bekend te zijn dat de eisen die aan de bouwkwaliteit van het gekochte gesteld mogen worden (aanzienlijk) lager liggen dan die voor nieuwbouwwoningen. Bouwkundige gebreken worden geacht niet belemmerend te werken op het in deze akte omschreven gebruik.*

*artikel 22 Houtaantasters*

*De verkoper of verkoopmakelaar kan niet garanderen, dat er geen boktor, houtworm of andere houtaantasters in het houtwerk aanwezig zijn; de aanwezigheid hiervan is namelijk niet altijd goed te constateren. Koper vrijwaart verkoper voor alle aansprakelijkheid, die uit de aanwezigheid en de eventuele verwijdering van houtaantasters kan voortvloeien.*

*artikel 23 Aanwezigheid asbest*

*a. Met betrekking tot de eventuele aanwezigheid van asbest verklaart koper er mee bekend te zijn, dat het ten tijde van de bouw casu quo de eventuele verbouwingen en renovaties van het verkochte vóór 1993 normale praktijk was asbest houdende materialen te verwerken.*

*b. Bij een eventuele verwijdering van bovengenoemde materialen zullen op grond van de geldende milieuregelingen speciale maatregelen genomen dienen te worden, die extra verwijderingskosten met zich mee kunnen brengen.*

*Koper vrijwaart verkoper voor alle aansprakelijkheid, die uit de aanwezigheid en de eventuele verwijdering van asbest houdende materialen kan voortvloeien.*

*artikel 24 Verontreiniging (aanvulling op artikel 6.4.1)*

*Elke aansprakelijkheid van verkoper jegens koper, hoe ook genaamd en onder welke titel dan ook, voor eventuele verontreiniging van de grond en/of het grondwater van de gehele onroerende zaak wordt uitgesloten. Tevens vrijwaart koper verkoper voor alle aansprakelijkheid, hoe ook genaamd en onder welke titel dan ook, die uit de aanwezigheid van bodem- en/of grondwatervervuiling in de onroerende zaak kan voortvloeien.*

*artikel 25 Ouderdomsclausule*

*Het is koper bekend dat de onroerende zaak met bijbehorende grond meer dan 40 jaar oud is, wat betekent dat de eisen die aan de bouwkwaliteit gesteld mogen worden aanzienlijk lager liggen dan bij nieuwe onroerende zaken. In afwijking van artikel 6.3 van deze koopakte en artikel 7:17 lid 1 en 2 BW komt het geheel of ten dele ontbreken van een of meer eigenschappen van de onroerende zaak met bijbehorende grond voor normaal en bijzonder gebruik en het eventueel anderszins niet-beantwoorden van de zaak met bijbehorende grond aan de overeenkomst voor rekening en risico van koper.*

*artikel 26 Verkoper woonde niet in het pand.*

*Aan koper is bekend, dat verkoper koper uitdrukkelijk heeft geattendeerd op het feit, dat hij het verkochte nooit zelf feitelijk heeft gebruikt en dat hij derhalve koper niet heeft kunnen informeren over eigenschappen van c.q. gebreken aan het verkochte, waarvan hij op de hoogte zou zijn geweest als hij het verkochte zelf feitelijk had gebruikt. In dit kader zijn partijen uitdrukkelijk overeen gekomen, dat dergelijke eigenschappen c.q. gebreken voor risico en rekening van koper komen en dat bij de vaststelling van de koopsom hiermee rekening is gehouden. Om dit risico voor koper te beperken heeft verkoper koper in de gelegenheid gesteld een bouwkundige inspectie uit te doen voeren."*

2.7 Klaagster en (echtgenoot Klaagster) hebben op 13 september 2019 de woning voor de tweede maal bezichtigd.

2.8 Op 16 september 2019 heeft Klaagster aan Beklaagde een e-mail met onder meer de volgende inhoud gezonden:

*"Zoals afgesproken wordt de schuur en de tuin leeg opgeleverd.. behalve de stukken die wij nog extra hebben overgenomen voor 1400 euro. Hiervoor is een apart contract gemaakt met A. J. [...]"*

*Op 30 September vindt de eind inspectie plaats om 16.30. (echtgenoot Klaagster) zal hierbij aanwezig zijn. De sleutels zullen dan ook worden overgedragen en alle documenten van het zwembad, jacuzzi, alarminstallatie en de oven.*

*Graag jullie bevestiging [...]"*

## 2.9 Op 17 september 2019 om 16:31 uur heeft Beklaagde als volgt gereageerd:

*"Hierbij de reactie van verkoopster A. op uw bericht mtb tot spullen en oplevering: [...]*

*Er is inderdaad een contract gemaakt. De spullen op de tuintafel ga ik nog uitzoeken. [...]*

*Wij hebben geen afspraak over de documenten, natuurlijk hebben we wat documenten gevonden en die laten we ook zeker achter, maar ik kan niet garanderen dat alles compleet is. [...]*

*Graag ontvang ik uw schriftelijke bevestiging dat verkoopster naar tevredenheid heeft geantwoord. [...]"*

## 2.10 Op 17 september 2019 om 17:35 uur heeft Klaagster gereageerd:

*"Ja alles in orde zo".*

Daaraan heeft zij toegevoegd bij e-mail van 17 september 2019 om 17:40 uur:

*"Graag nog goedkeuring voor de sleutel overdracht met een sleutel verklaring op 30 september om half vijf.. zoals eerder door S. is toegezegd".*

## 2.11 Op 19 september 2019 heeft Klaagster aan Beklaagde het volgende geschreven:

*"Wij voelden ons niet gehoord in het gesprek dat wij hebben gevoerd op dinsdag 17 september. In onze aankoop van de (adres) te (plaats) zijn er fouten gemaakt.*

*Wij hebben u vandaag 2 keer proberen te bellen met een terugbel verzoek en u heeft hierop niet gereageerd, terwijl er een toezegging is gedaan vanuit uw kantoor.*

*In de tussentijd heeft u ook niet gereageerd op onze mails van 17 september inzake:*

- 1. de foto van het gat in het dak, waar we niet van op de hoogte zijn gebracht.*
- 2. de bevestiging dat wij volgens afspraak, met uw makelaar S., 30 september de eind inspectie hebben om 16.30 met overdracht van de sleutels van het huis met een sleutelverklaring. Dit is ook doorgesproken met de verkopers en zij hebben hier akkoord op gegeven.*

*Wij willen nu graag twee zaken verzoeken aan u als NVM-makelaar:*

- 1. Het toesturen van het meetrapport met bijbehorende plattegronden. Wij kunnen dan exact de afwijkingen aan u doorgeven.*
- 2. Om aan onze onderzoeksplicht te voldoen wil ik woensdag 25 september alsnog een bouwkundig rapport laten uitvoeren door homekeur.nl om 9.00. Ik ontvang graag vandaag uw akkoord en medewerking hiervoor."*

## 2.12 Beklaagde heeft bij e-mail van 19 september 2019 om 15:07 uur meegedeeld dat hij naar de woning is geweest om te bekijken wat Klaagster bedoelde en dat hij contact met haar zou opnemen.

2.13 Op 19 september 2019 om 16:01 uur heeft Klaagster aan Beklaagde onder meer het volgende gemaaild:

*"U geeft mij net telefonisch aan dat u niet akkoord gaat met ons verzoek om nog een bouwkundig rapport te laten doen op 25 september om 9.00 op de (adres) te (plaats). Als u zich hier in niet kan vinden verwacht ik een schriftelijke reactie van u.*

*[...]*

*Wat betreft de eindinspectie . Deze zal zoals nu met u afgesproken plaatsvinden op 30 september om 16.30.*

*(echtgenoot Klaagster) zal dan de sleutels krijgen tot het gastenverblijf (hier zullen de bedden in staan die door ons zijn gekocht ) en de sleutels van de poort om toegang te krijgen. [...]"*

2.14 Bij e-mail van 20 september 2019 om 8:56 uur heeft Beklaagde aan Klaagster en (echtgenoot Klaagster) onder meer het volgende meegedeeld:

*"Naar aanleiding van uw bericht deel ik u namens verkopers mede dat zij niet akkoord gaan met uw verzoek om voor de eigendomsoverdracht een bouwtechnische keuring te laten plaatsvinden. Deze keuring is immers niet als voorwaarde opgenomen in de gesloten koopovereenkomst. U gaf aan dat u deze keuring wil gebruiken om zelf te weten waar u in de toekomst aan toe bent met betrekking tot onderhoud. Aangezien de notariële overdracht zeer spoedig, namelijk op 1 oktober 2019 plaats vindt, lijkt het me logisch dat u kort daarna de keuring laat plaats vinden.*

*Met betrekking tot de eindinspectie klopt het dat wij een afspraak hebben gemaakt om deze te laten plaatsvinden op maandag 30 september 2019 en wel om 16.30 uur. [...]"*

*Uw later ingediende verzoek of dat u reeds bij de eindinspectie de sleutel mag ontvangen van het gastenverblijf, heb ik voorgelegd aan verkopers. Hierbij deel ik u mede dat verkopers niet instemmen met uw verzoeken. Zoals vastgelegd in de getekende koopovereenkomst zal de feitelijke levering tegelijk met de juridische levering plaatsvinden. Uiteraard kunnen we wel afspreken dat zodra wij de schriftelijke bevestiging van de notaris hebben ontvangen dat de leveringsakte getekend is (verkopers tekenen immers bij volmacht), u de combinatie van de sleutelkluis ontvangt zodat u vanaf dat moment direct de beschikking heeft over de woning. [...]"*

2.15 Klaagster heeft hierop per e-mail op 20 september 2019 om 11:04 uur onder meer als volgt gereageerd:

*"wij zijn geschrokken van uw reactie en krijgen nu de indruk dat er echt iets met het huis aan de hand is en verborgen gebreken heeft.*

*1. Ten aanzien van de keuring beroepen wij ons op artikel 18 in het koopcontract. Volgens de wet bent u verplicht ons alsnog een bouwkundige keuring te laten doen voor de overdracht. [...]"*

*2. Uw kantoor heft ons eerst beloofd dat er een sleuteloverdracht kon plaatsvinden op 20 september om 16.30, samen met de eindinspectie.*

*Wij hebben hier onze verhuizing op geregeld met een verhuisbedrijf en komen nu voor problemen en extra kosten te staan.*

*Vervolgens komt u gisteren met een tussenoplossing dat we in ieder geval vanaf 30 september door de poort kunnen en dat (echtgenoot Klaagster) in het gastenverblijf kan slapen. En nu zegt u ineens dat dat ook niet meer mogelijk is. [...]*

*Wanneer had u de eindinspectie nu gepland? Is dat nu ineens ook op 1 oktober om 12.00 als de overeenkomst is getekend bij notaris zwart ?*

*Graag binnen twee uur uw reactie”.*

- 2.16 Op vrijdag 20 september 2019 om 11:23 uur heeft Klaagster nogmaals per e-mail gevraagd om toezending van het meetrapport. Diezelfde dag om 12:22 uur heeft Klaagster aan de verkoper onder meer het volgende geschreven:

*”Heel vervelend hoe het nu loopt met de verkoop van het huis. De makelaar Beklaagde weigert ons een bouwkundig rapport te laten doen voor 1 oktober en heeft ook nog steeds niet het meetrapport gestuurd, terwijl hij dit wettelijk verplicht is als NVM-makelaar.*

*Ik hoor net van de vereniging eigen huis dat de eindsinspectie en sleuteloverdracht tussen verkoper en de koper is. Ik wil je dus nogmaals verzoeken om je aan de afspraak te houden die is gemaakt om de eindsinspectie en sleuteloverdracht te doen op 30 september om 16.30.*

*Ook al adviseert de makelaar nu anders.*

*Wij zullen extra kosten krijgen met betrekking tot het verhuizen van onze spullen. Wij zijn dan genoodzaakt die op jullie te verhalen. Ik denk dat wij dat beide niet wensen.*

*Kun jij mij anders bellen ik denk dat dat iets makkelijker praat”.*

- 2.17 Op vrijdag 20 september 2019 om 14:32 uur heeft (echtgenoot Klaagster) gemailld dat hij nog diezelfde dag het meetrapport wilde ontvangen, antwoord wilde hebben over de geplande afspraak voor een bouwtechnische keuring en duidelijkheid wilde hebben over de afspraken rond sleuteloverdracht en eindinspectie.

- 2.18 Op vrijdag 20 september 2019, 17:30 uur heeft Beklaagde per mail aan (echtgenoot Klaagster) en Klaagster het volgende bericht:

*”Namens verkoper deel ik u mede dat wij niets anders willen dan uitvoering geven aan hetgeen is vastgelegd in de koopovereenkomst welke door u en verkoper is getekend. De inhoud daarvan spreekt voor zich. Dat betekent dat er geen ontbindende voorwaarden meer van toepassing zijn dan wel andere voorwaarden waar nog aan voldaan moet worden.*

*Dat neemt niet weg dat wat ons betreft de eindinspectie blijft staan op de afgesproken datum maandag 30 september om 16.30 uur. Wat mij betreft spreken we zelfs iets eerder af om 16.00 zodat we wat meer tijd hebben voor de eindinspectie. Het gaat er dan immers om dat de woning aan u wordt geleverd in de staat waarin het zich bevond toen u de woning heeft gekocht. Tevens noteren we dan samen de meterstanden”.*

- 2.19 Op 21 september heeft Beklaagde het meetrapport aan Klaagster en (echtgenoot Klaagster) toegezonden. Op maandag 23 september heeft Klaagster nogmaals om een bouwkundige keuring verzocht op woensdag 24 september 2019.
- 2.20 Op maandag 23 september om 15:09 uur heeft Beklaagde per e-mail aan Klaagster en (echtgenoot Klaagster) verzocht om aan hem mee te delen op welke punten het meetrapport niet zou kloppen en nogmaals meegedeeld dat niet akkoord wordt gegaan met een bouwtechnisch onderzoek dan wel een asbestonderzoek voorafgaand aan de eigendomsoverdracht.
- 2.21 Op 23, 24, 25 en 26 september 2019 is tussen Beklaagde en Klaagster per e-mail gecorrespondeerd over datum en tijdstip van de eindinspectie, betaling van roerende zaken die in de woning achter zouden blijven en de sleuteloverdracht.
- 2.22 De eindinspectie heeft plaatsgevonden op 1 oktober 2019 om 10:30 uur. Op het formulier zijn de meterstanden opgenomen van elektriciteit, gas en water van zowel de woning als het bij de woning behorende gastenverblijf. Daarnaast is het volgende (handgeschreven) vermeld:
- "Koper verklaart bovengenoemde onroerende zaak te hebben geïnspecteerd en de toestand **NIET GOED** te hebben bevonden. Zaken die niet goed zijn bevonden: Er zijn enkele beschadigingen geconstateerd in enkele asbestplaten. Deze beschadigingen waren voor het sluiten van de koopovereenkomst bekend."*
- 2.23 Klaagster heeft op 1 oktober 2019 voor de achtergebleven roerende goederen een bedrag van € 1.400,00 betaald.
- 2.24 De eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden op 1 oktober 2019, waarna de sleutels aan Klaagster en (echtgenoot Klaagster) zijn overhandigd.

### **3. De klacht en het verweer**

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:
- Beklaagde heeft geweigerd een bouwkundig rapport op te laten stellen voor de datum van eigendomsoverdracht. De verkoopbrochure bevat onjuistheden (onderdeel 1);
  - Beklaagde heeft geweigerd het officiële meetrapport te verstrekken (onderdeel 2);
  - Beklaagde heeft gedreigd de woning aan andere kandidaten te verkopen (onderdeel 3);
  - Beklaagde heeft de gemaakte afspraken eenzijdig veranderd, waardoor Klaagster en (echtgenoot Klaagster) extra kosten hebben moeten maken (onderdeel 4);
  - Beklaagde heeft geweigerd bij de eindinspectie het formulier van kopers te gebruiken (onderdeel 5);



- Beklaagde heeft ondanks een verzoek daartoe nagelaten documenten te verstrekken zoals bijvoorbeeld de energienota's, informatie over de onroerende zaakbelasting en over de onderhoudssituatie. De energienota's zijn veel hoger dan tijdens de bezichtiging is vermeld (onderdeel 6);
- Beklaagde heeft niet eerlijk en betrouwbaar gecommuniceerd met Klaagster en (echtgenoot Klaagster) (onderdeel 7);
- Beklaagde heeft niet meegewerkt aan een schikkingsvoorstel (onderdeel 8);
- Beklaagde heeft Klaagster en (echtgenoot Klaagster) telefonisch geschoffeerd. De verkopers hebben zich laatdunkend over Klaagster en (echtgenoot Klaagster) uitgelaten. Tijdens de eindinspectie heeft Beklaagde - in strijd met de eerder gemaakte afspraken - gesteld dat voor de roerende goederen voorafgaand aan de overdracht van de woning betaald moest worden (onderdeel 9).

3.2 Beklaagde voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. Klaagster en (echtgenoot Klaagster) hebben pas na de ondertekening van de koopovereenkomst verzocht om een bouwkundig rapport op te mogen stellen. De juridische dienst van de NVM heeft Beklaagde afgeraden een bouwkundige keuring toe te staan. Dit advies is overgebracht aan de verkopers. De verkopers wilden niet meewerken aan het alsnog laten uitvoeren van een bouwkundige keuring. De verkoopbrochure geeft een getrouw beeld van de staat van de woning.

Het meetrapport is Klaagster en (echtgenoot Klaagster) op 21 september 2019 toegezonden. Zij hebben niet meegedeeld welke maten niet zouden kloppen. De berekening van de oppervlakte is wel goed; Beklaagde heeft het zelf nagemeten. Er is een marktconforme prijs voor de woning betaald.

Beklaagde ontkent "gedreigd" te hebben met andere kandidaten. Beklaagde heeft gesteld dat er nog meerdere andere kandidaten waren voor de woning. Dit is gemeld omdat hij de indruk kreeg dat Klaagster en (echtgenoot Klaagster) spijt hadden van hun aankoop en hij zou kunnen onderzoeken of de woning aan een andere gegadigde verkocht zou kunnen worden.

Er zijn geen afspraken gewijzigd; er is uitvoering gegeven aan de bepalingen van de koopovereenkomst. Het verzoek van Klaagster en (echtgenoot Klaagster) om de eindinspectie daags voor de overdracht te doen plaatsvinden was akkoord. De verkoper heeft het verzoek van Klaagster en (echtgenoot Klaagster) om een dag eerder de sleutel te overhandigen afgewezen. Dit had te maken met het feit dat de sfeer tussen partijen vanaf medio september 2019 was omgeslagen. Beide partijen wantrouwden elkaar.

Onjuist is de stelling van Klaagster dat Beklaagde geweigerd heeft om het inspectieformulier van (echtgenoot Klaagster) te gebruiken. Beklaagde heeft gezegd er de voorkeur aan te geven zijn eigen formulier te gebruiken, maar heeft ook meegedeeld dat hij rekening zou houden met de punten die op het door (echtgenoot Klaagster)

aangereikte formulier vermeld stonden. (echtgenoot Klaagster) heeft slechts één punt genoemd; dat is ook opgenomen in het inspectieformulier.

Niet juist is de stelling dat Beklaagde opgevraagde documenten niet zou hebben verstrekt. Het was Klaagster en (echtgenoot Klaagster) bekend dat niet alle documenten voorhanden waren, omdat de eigenaar van de woning was overleden. Niet juist is dat bij de bezichtiging van de woning zijdens Beklaagde is opgemerkt dat de stookkosten per maand € 400,00 zouden zijn.

Beklaagde ontkent onduidelijk of oneerlijk te hebben gecommuniceerd. Al hetgeen telefonisch is besproken, is ook vastgelegd in de correspondentie.

Beklaagde heeft niet de plicht om mee te werken aan een schikking. Beklaagde behartigt de belangen van de verkopers. De inhoud van de koopovereenkomst was helder en diende te worden uitgevoerd.

Beklaagde ontkent dat hij de kopers dan wel één van hen zou hebben geschoffeerd. Het spreekt voor Beklaagde vanzelf dat voorafgaand aan de sleuteloverdracht van de woning de koopprijs van de roerende zaken betaald moet zijn. Vanwege het ontstane wantrouwen wilde de verkoper dit ook.

- 3.3 Op de stellingen van Klaagster en (echtgenoot Klaagster) enerzijds en Beklaagde anderzijds, voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

#### **4. De beoordeling van de klacht**

- 4.1 De Raad zal elk onderdeel van de klacht afzonderlijk bespreken.
- 4.2 Regel 1 van de NVM Erecode houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten. De Raad dient te beoordelen of Beklaagde deze norm heeft geschonden.
- 4.3 De klacht komt er, zakelijk weergegeven, op neer dat Beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld doordat hij artikel 1 van de Erecode heeft overtreden.

##### *Klachtonderdeel 1*

- 4.4 Uit hetgeen in de stukken naar voren is gebracht en ter zitting is gesteld blijkt dat Klaagster tezamen met (echtgenoot Klaagster) op 19 juli 2019 de woning heeft bezichtigd en dat Klaagster op 20 juli 2019 een bod van € 520.000,00 k.k. heeft gedaan, welk bod kort daarna door de verkoper is geaccepteerd. Beklaagde heeft Klaagster op 23 juli 2019 de koopovereenkomst in concept toegezonden. De

koopovereenkomst is vervolgens op 2 augustus 2019 door de verkoper en 3 augustus 2019 door Klaagster en (echtgenoot Klaagster) ondertekend. In artikel 21 van de koopovereenkomst is opgenomen dat Beklaagde Klaagster heeft geadviseerd om een eigen bouwdeskundige in te schakelen en dat Klaagster daarvan geen gebruik heeft gemaakt. Klaagster heeft gesteld dat (medewerkster Beklaagde) bij de bezichtiging heeft gesteld dat er geen bouwkundige keuring mocht plaatsvinden. (medewerkster Beklaagde) heeft dit ter zitting ontkend. Gezien de e-mail van Klaagster van 22 juli 2019, waarin zij uitdrukkelijk afziet van een bouwkundige keuring en het bepaalde in artikel 21 van de koopovereenkomst oordeelt de Raad dat voor de juistheid van stelling van Klaagster geen aanwijzingen in de stukken te vinden zijn. De Raad is van oordeel dat de verkoper na het sluiten van de koopovereenkomst niet verplicht is om mee te werken aan het doen uitvoeren van een bouwkundig onderzoek door de koper. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 2*

- 4.5 Uit de stukken blijkt dat Beklaagde aan Klaagster na herhaald verzoek op 21 september 2019 het meetrapport heeft toegezonden. Anders dan Klaagster veronderstelt, is het niet gebruikelijk dat een meetrapport aan de transporterend notaris ter hand wordt gesteld. Dat het meetrapport onjuistheden bevat, is niet komen vast te staan en maakt geen onderdeel uit van de klacht. Nu Klaagster het meetrapport heeft ontvangen, is dit onderdeel van de klacht ongegrond.

#### *Klachtonderdeel*

3

- 4.6 Ter zitting heeft Beklaagde erkend dat hij Klaagster heeft meegedeeld dat er nog andere gegadigden voor de woning waren. Beklaagde heeft gesteld deze uitlating te hebben gedaan, omdat hij de indruk had dat Klaagster spijt had van de aankoop van de woning en hij bereid was te bezien of een andere gegadigde de woning wilde kopen. Gezien de correspondentie tussen Klaagster en Beklaagde komt deze uitleg van Beklaagde de Raad alleszins aannemelijk voor. Van enig dreigement is niet gebleken. De Raad is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

#### *Klachtonderdeel 4*

- 4.7 Niet is komen vast te staan dat Klaagster via Beklaagde met de verkoper de afspraak heeft gemaakt dat de eindinspectie en de sleuteloverdracht zouden plaatsvinden op 30 september 2019. Uit de stukken en het verhandelde ter zitting is gebleken dat Beklaagde akkoord ging met het doen plaatsvinden van de eindinspectie op 30 september 2019, maar dat Klaagster daarvan af heeft gezien toen bleek dat de

verkoper geen toestemming gaf voor de sleuteloverdracht op die datum. De Raad is van oordeel dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

#### *Klachtonderdeel 5*

- 4.8 De Raad stelt voorop dat het Beklaagde vrijstaat zijn eigen inspectieformulier te hanteren en dat hij niet gehouden is een ander, door (echtgenoot Klaagster) als koper aangereikt inspectieformulier te hanteren. Beklaagde heeft ter zitting aangevoerd dat hij het door (echtgenoot Klaagster) aangereikte formulier in zoverre wel heeft gebruikt dat hij de door (echtgenoot Klaagster) gemaakte opmerkingen daarop heeft genoteerd. De Raad constateert dat het formulier door (echtgenoot Klaagster) is ondertekend, nadat daarop een opmerking is geplaatst. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 6*

- 4.9 Vaststaat dat de verkoper niet daadwerkelijk in de woning heeft gewoond. Het is niet komen vast te staan dat Beklaagde meer documenten met betrekking tot de woning heeft gehad dan hij aan Klaagster heeft overhandigd. Indien de verkoper documenten heeft achtergehouden zoals Klaagster ter zitting heeft gesteld dan is dit geen grond om Beklaagde daarvoor tuchtrechtelijk aansprakelijk te houden. De Raad acht dit klachtonderdeel ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 7*

- 4.10 Beklaagde heeft als verkopend makelaar de taak om op te komen voor de belangen van zijn opdrachtgever en te voorkomen dat er ook bij de koper onduidelijkheden ontstaan over de gemaakte afspraken. De makelaar kan deze informatie zowel schriftelijk als telefonisch verstrekken. Ter zitting heeft Klaagster verklaard dat Beklaagde telefonisch onduidelijke informatie heeft verstrekt. De Raad heeft geconstateerd dat Beklaagde in de met Klaagster gevoerde correspondentie duidelijk heeft gecommuniceerd over de al dan niet gemaakte afspraken en over het standpunt van de verkoper. Dat hij met het vastleggen van de afspraken zijn opdrachtgever heeft willen beschermen, behoort tot zijn taak. De Raad heeft geen aanwijzingen dat Beklaagde telefonisch op een andere wijze heeft gecommuniceerd dan in de correspondentie is weergegeven. De Raad acht dit klachtonderdeel ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 8*

- 4.11 Beklaagde heeft als verkopend makelaar niet de verplichting om mee te werken aan een schikkingsvoorstel van de koper. Beklaagde heeft wel als taak zijn opdrachtgever

te adviseren. Beklaagde heeft zich namens zijn opdrachtgever op het standpunt gesteld dat de koopovereenkomst de tussen verkoper en koper gemaakte afspraken duidelijk weergeeft en dat die afspraken dienen te worden uitgevoerd. De Raad is van oordeel dat Beklaagde van zijn handelwijze geen verwijt kan worden gemaakt. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

#### *Klachtonderdeel 9*

4.12 Noch uit de stukken noch uit het verhandelde ter zitting is de Raad duidelijk geworden op welke wijze Beklaagde Klaagster en/of (echtgenoot Klaagster) geschoffeerd zou hebben. Wel is gebleken dat Beklaagde het standpunt van de verkoper over het betalen van de roerende zaken voorafgaand aan de sleuteloverdracht heeft overgebracht. Dit behoort naar het oordeel van de Raad ook tot zijn taak. De Raad is van oordeel dat ook dit onderdeel van de klacht ongegrond is.

### **5. De beslissing**

De Raad:

verklaart de klacht in al zijn onderdelen ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en J. Voorhoeve, lid, op 29 februari 2020.