



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21058 RvT Amsterdam

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging

Klaagster had beklaagde ingeschakeld voor de verkoop van haar woning. Klaagster wilde in die periode ook een woning aankopen. Zij vond een woning in verkoop bij beklaagde. Nadat de koop van haar nieuwe woning is beklonken constateert klaagster bij de schouw voorafgaand aan de levering een aantal gebreken. Later blijken er nog meer gebreken te zijn. Klaagster is van oordeel dat beklaagde haar op deze zaken had moeten wijzen. Zij vertrouwde op de relatie die zij hadden in het kader van de verkoop van haar woning. De Raad wijst de klacht af. Beklaagde was niet betrokken als aankoopmakelaar voor klaagster en heeft niet klachtwaardig gehandeld.

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

RvT 21/21

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van het klachtformulier d.d. 23 september 2021 met drie bijlagen van mevrouw [A.], wonende te [woonplaats], gemeente [gemeente], hierna te noemen “klaagster”, ingediend door haar zoon [M.], gemachtigde van klaagster. De klacht is ingediend tegen de heer [R.], makelaar-aangeslotene, hierna te noemen “beklaagde”, verbonden aan de makelaardij-onderneming [S.] te [woonplaats], lid van de Vereniging.

Op 5 oktober 2021 heeft de Stichting Tuchtrechtspraak aan de Raad bevestigd dat het klachtgeld was betaald. Hierna heeft de Raad de klacht in behandeling genomen en die aan beklaagde ter kennis gebracht teneinde die in de gelegenheid te stellen om schriftelijk te reageren.

Beklaagde heeft op 26 oktober 2021 de Raad een antwoord toegezonden met 21 bijlagen.

Vervolgens is klaagster verzocht te repliceren hetgeen zij op 22 januari 2022 heeft gedaan. Hierop heeft beklaagde op 18 februari 2022 gedupliceerd.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Klaagster heeft op 25 april 2022 aan de Raad per e-mail nog een reactie verzonden op de dupliek van beklaagde. In die reactie waren eveneens getranscribeerde delen geplaatst van een geluidsopname van een gesprek met beklaagde. Ook die geluidsopname zelf bevond zich als bijlage bij die e-mail.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

De mondelinge behandeling van de klacht door de Raad heeft plaatsgevonden op 11 mei 2022. Klaagster was daarbij in persoon aanwezig, vergezeld door haar zoon. Tevens was beklagde in persoon aanwezig.

DE FEITEN

Op 20 augustus 2020 heeft klagster haar woning en die van haar echtgenoot aan de [adres], gemeente [gemeente], verkocht. Bij deze verkoop trad beklagde op als verkopend makelaar in opdracht van klagster.

Op 27 augustus 2020 heeft klagster met haar echtgenoot de woning aan [adres] gekocht, hierna te noemen “de woning”. Hierbij trad beklagde op als verkopend makelaar ten behoeve van de verkoper. De levering van de woning heeft plaatsgevonden op 2 november 2020, voorafgegaan door een inspectie van de woning op dezelfde datum.

DE KLACHT

Klagster heeft tegen beklagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

Beklaagde heeft misbruik gemaakt van het vertrouwen van klagster door zaken te verzwijgen en door haar te misleiden.

Op grond hiervan meent klagster dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Standpunt klagster

Klagster heeft uiteengezet dat zij beklagde had gevraagd haar woonhuis te verkopen aan [adres]. Klagster is 80 en haar echtgenoot is 85. Gelijk op met die verkoopprocedure is klagster op zoek gegaan naar een nieuwe woning zonder daarvoor een makelaar in de arm te nemen omdat beklagde bij het zoekproces van klagster betrokken was en hij haar oude woonhuis zou verkopen. Klagster heeft met haar zoon besproken of het wel verstandig en toegestaan was om beklagde “eigenlijk” ook te laten fungeren als een aankoopmakelaar, maar juridisch leek dat niet bezwaarlijk en klagster vertrouwde beklagde volkomen. Aangezien de woning aan de [adres] al zes maanden te koop stond, geven de foto’s op de site een vertekend beeld. Toen klagster die woning bezichtigde, was die nog niet leeg en viel er nog niet veel te zeggen over de toestand van het huis. Die bezichtiging vond plaats



tijdens de tweede golf van de Corona-epidemie dus klaagster deed die bezichtiging alleen; bij deze aangelegenheid vond de misleiding plaats. Doordat bij de inspectie op de dag van de levering de woning wel (bijna) leeg was, zo heeft klaagster aangevoerd, zag zij dat het er slordig was en vies. Toen zij dit tijdens de inspectie aan de orde stelde, werd zij vermanend door beklagde toegesproken dat zij niet aardig voor de verkoopster zou zijn, en dat het hier een feestelijke aangelegenheid zou betreffen. Hierdoor voelde klaagster zich geïntimideerd en schuldig en heeft zij haar verontschuldigen aangeboden. Zij heeft bij die gelegenheid gebreken aangetroffen zoals de luchtafzuiginstallatie die het niet deed maar ook het zonnescherm dat niet kon worden uitgerold, hetgeen volgens beklagde makkelijk was op te lossen. Nog op dezelfde dag vond de levering bij de notaris plaats waarbij klaagster er eveneens alleen voor stond. Klaagster is met de levering zonder enig voorbehoud akkoord gegaan omdat zij de indruk had gekregen dat het niet de bedoeling was om met een lijstje met punten te komen. Achteraf heeft zij begrepen dat zo'n lijstje niet ongebruikelijk is maar daar heeft zij nu niets meer aan. Emotioneel werd het vervolgens zwaar voor klaagster want er kwamen allerlei gebreken naar boven waaruit bleek dat de woning nauwelijks onderhouden was, er verborgen gebreken waren en zaken verzwegen zoals asbest. Beklaagde had aangegeven dat klaagster niet over asbest hoefde te beginnen terwijl vrijwel direct na de levering bleek dat onder de voordeurmat asbest zat. Het enige waar beklagde iets aan wilde doen, was het zonnescherm maar dat is onbevredigend afgehandeld. Het bedrag van € 100,= voor het zonnescherm waarmee de verkoopster klaagster wilde afschepen, heeft zij niet willen aanvaarden omdat het onrechtvaardig voelt. Vervolgens heeft beklagde aangeboden om dat bedrag aan klaagster te betalen.

Tijdens het gesprek met beklagde op 16 november 2020 heeft hij erkend dat de woning niet netjes was achtergelaten maar heeft hij tegelijkertijd gezegd dat niet alle mensen hetzelfde zijn. Inmiddels heeft klaagster rond de € 15.000,= moeten investeren om de (verborgen) gebreken op te lossen, zo heeft zij gesteld. Klaagster ervaart de afhandeling door beklagde als een affront. Zij heeft haar oude huis keurig achtergelaten maar de woning die zij kocht had enerzijds onder meer etensrestjes in de kastjes, peuken in een asbak en volle vuilnisbakken, en anderzijds naast die van de luchtafzuiginstallatie en het zonnescherm ook vele andere gebreken.

Standpunt beklagde

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat hij volgens hem juist veel aandacht heeft geschonken aan de grieven van klaagster. Waar naar zijn idee het knelpunt zit, is het verschil van inzicht over enerzijds de inspectie dan wel het "afschouwen" van de woning waarbij de woning wordt opgeleverd conform de koopovereenkomst, en anderzijds de bezichtiging van de woning waarbij een aspirant-koper een inschatting maakt van de prijs/kwaliteitsverhouding van de woning. Er is ook verschil van inzicht over de vraag voor welke (juridische) gebreken een verkoper aansprakelijk is. Klaagster en haar familie waren



bekend met de ouderdom van de woning. Klaagster heeft de woning bezichtigd en was er van op de hoogte dat die gemoderniseerd diende te worden en mede daardoor in prijs was verlaagd. De verkopers hebben daarnaast klaagster alle ruimte gegeven om de woning na de eerste bezichtiging nogmaals te bekijken, al dan niet met familieleden of een deskundige. In ieder geval na ondertekening van de koopakte heeft klaagster de woning samen met de verkoper nog een keer bezichtigd. Bij die gelegenheid zijn bijvoorbeeld afspraken gemaakt over de halve stenen achter de garage.

Het “schouwen” is bedoeld, zo meent beklagde, om de woning te inspecteren. Het gaat er dan om of er eventuele lekkages zijn, om de standen van gas, water en elektra te noteren en om na te gaan of de woning overeenkomstig de koopovereenkomst en de roerende zakenlijst wordt opgeleverd. Dat is niet meer het moment om terug te komen op de kwaliteit van de woning, zo heeft beklagde aangevoerd. Opmerkingen van de koper tijdens een inspectie waarom er bijvoorbeeld niet in de hele woning glasisolatie aanwezig is, zijn op zo’n moment overbodig, zo meent beklagde. Tijdens de inspectie ontstond er een discussie over kleurverschillen op de vloer in de woonkamer en waarom die vloer niet goed was schoongemaakt. Maar een woning van circa 30 jaar heeft vaak gebruikssporen van een vorige eigenaar of eigenaren. Dat neemt niet weg dat tijdens de inspectie bleek dat het zonnescherm niet functioneerde. Omdat verkopers na de overdracht verbaasd en verontwaardigd waren dat klaagster alles zo negatief beleefde, waren die inmiddels niet meer bereid om haar tegemoet te komen in de reparatiekosten van het zonnescherm. Daarom heeft het kantoor van beklagde uit coulance de reparatie van het zonnescherm betaald.

Het is juist dat beklagde tijdens de inspectie heeft gezegd dat die eigenlijk een “feestje” moest zijn. Maar het was daarbij niet de intentie om klaagster de mond te snoeren, zo heeft beklagde ter zitting aangevoerd.

Na de sleuteloverdracht heeft klaagster nieuwe gebreken geconstateerd aan de woning. Maar die kon ondanks die gebreken gewoon als woning gebruikt worden. In een persoonlijk gesprek met klaagster met twee van haar kinderen heeft beklagde nogmaals het verschil proberen uit te leggen tussen de ‘bezichtiging’ van de woning en de ‘inspectie/schouw’ daarvan. Ook heeft beklagde proberen uit te leggen wat de (juridische) gebreken zijn waar een verkoper wel of niet aansprakelijk voor gesteld zou kunnen worden. Ook is uitgebreid aan de orde gekomen wat de rol van verkopend makelaar bij de [adres] is geweest en de rol van verkopend makelaar bij de woning aan de [adres] alsmede het niet kiezen voor een aankoopmakelaar door klaagster. Voorafgaand aan de verkoop van de woning was klaagster immers door beklagde gevraagd om een eigen aankoopmakelaar in te schakelen, maar daar heeft zij uit kostenoverwegingen niet voor gekozen.

Het tweede gesprek vond plaats aan de [adres] in het bijzijn van de zoon van klaagster die niet eerder was betrokken was bij de verkoop van het ouderlijk huis en de aankoop van de nieuwe woning. Het is niet zo dat beklagde daarbij heeft erkend dat zijn gedrag fout was:



beklaagde heeft aangegeven het zeer te betreuren als kopers zich niet gehoord en klanten zich niet goed behandeld voelen. Het is heel jammer dat beklagde er niet in is geslaagd klaagster te kunnen overtuigen van zijn goede bedoelingen maar beklagde blijft bij zijn standpunt naar eer en geweten te hebben gehandeld.

Overwegingen Raad

De Raad stelt vast dat beklagde in opdracht van klaagster werkte als verkopend makelaar van haar eerdere woning en bij de koop door klaagster van haar nieuwe woning als verkopend makelaar voor de verkoper optrad. Deze twee trajecten voltrokken zich min of meer gelijktijdig. De vraag komt derhalve aan de orde of beklagde in strijd heeft gehandeld met Regel 1 van de Erecode waaruit onder meer voortvloeit dat de makelaar dient te waken voor een onjuiste beeldvorming aangaande zijn positie.

De Raad meent dat dat niet het geval is geweest. Uit de stukken en het verhandelde ter zitting blijkt enerzijds dat klaagster door beklagde in overweging is gegeven om een aankopend makelaar voor de koop van de woning in te schakelen en anderzijds dat klaagster om haar moverende redenen daarvan heeft afgezien. Hieruit concludeert de Raad dat klaagster zich bewust was of had moeten zijn van de rol van beklagde tijdens de inspectie van de woning, te weten die van makelaar van de verkoper.

Weliswaar is tussen partijen niet in geschil dat na de levering van de woning klaagster verschillende al dan niet verborgen gebreken in en aan de woning heeft aangetroffen, maar de klacht is niet dat beklagde daarin een verantwoordelijkheid als makelaar droeg. Evenmin is uit de stukken en het verhandelde ter zitting de Raad gebleken dat klaagster met de verkoper over de wijze van oplevering van de woning nadere afspraken had gemaakt, bijvoorbeeld over de mate waarin de woning werd geacht te zijn schoongemaakt of gereinigd. Ook als dergelijke afspraken er wél waren geweest, dan nog had klaagster zich daarop uitsluitend jegens de verkoopster kunnen beroepen.

De Raad stelt eveneens vast dat klaagster van een bouwkundige keuring van de woning voorafgaande aan de koop daarvan heeft afgezien.

De Raad heeft begrip voor de situatie waarin klaagster zich bevond tijdens de inspectie. Het is evenwel niet de rol van de makelaar om de wederpartij van zijn opdrachtgever te adviseren. De Raad kan niet tot de conclusie komen dat beklagde klaagster heeft misleid dan wel misbruik heeft gemaakt van haar vertrouwen.

De klacht is dus **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

De Raad verklaart de klacht van klagster inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

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.