

22007 RvT Amsterdam

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

Geen toestemming voor destructief onderzoek. Eigendom van en toegang tot electrakast aan buitengevel. Ondertekening inspectierapport. Smaad en laster.

Klaagster heeft belangstelling voor een woning die bij beklaagde in de verkoop is. Het gaat om een voormalige huurwoning die deel uitmaakt van een complex dat eigendom is van een stichting. Tijdens een bezichtiging vraagt klaagster of het laminaat verwijderd mag worden om na te gaan of daaronder asbesthoudend zeil ligt. De makelaar geeft daarvoor geen toestemming.

Aan de buitengevel bevindt zich naast de voordeur een afgesloten kast waarvan de makelaar geen sleutel heeft. Het makelaarskantoor vraagt de verkopende stichting iemand te sturen die een sleutel heeft. Klaagster wordt meegedeeld dat alleen de netbeheerder toegang tot de kast heeft en dat zij geen sleutel krijgt. Kort na het transport breekt de vader van klaagster de kast open waarin zich een elektrische installatie bevindt van de netbeheerder. Beklaagde stelt zowel de verkoper als de notaris van de openbreek-actie in kennis. Klaagster stelt dat de makelaar onduidelijkheid heeft laten ontstaan over de eigendom van de kast.

Klaagster stelt pas bij het transport een eindinspectierapport te hebben ontvangen.

De raad van toezicht acht het normaal dat vóór het tekenen van een koopacte geen toestemming wordt gegeven voor destructief onderzoek zoals het verwijderen van laminaat. De onduidelijkheid over de eigendom van de buitenkast had de makelaar tot nader onderzoek moeten brengen. Uiteindelijk blijkt de kast bij de gekochte woning te horen, maar slechts de netbeheerder heeft toegang.

De bewoordingen van beklaagde waarin zij de verkoper en de notaris op de hoogte stelde van het openbreken van de kast, had gematigder gekund, maar de makelaar was wel gehouden de verkoper en de notaris te informeren.

De inhoud van het inspectierapport is met klaagster telefonisch besproken.

3/22 DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **L.J. V.** (hierna te noemen: klaagster), gericht tegen de besloten vennootschap **S Makelaars o.g. B.V.**, lid van de Vereniging (hierna te noemen: beklaagde).

De klacht is namens klaagster ingediend door haar gemachtigde, de heer H.R. V., bij klachtformulier van 14 december 2021 met 9 bijlagen. Namens be-

klaagde is door de heer M. J., verbonden aan het kantoor van beklaagde, op de klacht gereageerd bij brief van 22 maart 2022 met 2 bijlagen. Namens klaagster is haar standpunt nader toegelicht door haar gemachtigde bij brief van 30 maart 2022, waarna namens beklaagde nog is gereageerd door de heer J voornoemd bij brief van 14 april 2022.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 22 juni 2022 werd klaagster vertegenwoordigd door haar gemachtigde, tevens haar vader, de heer H.R. V.. Laatstgenoemde heeft via een open telefonische verbinding deelgenomen aan de zitting. Namens beklaagde zijn verschenen de heren H. van Z., M. J. en R. G., allen verbonden aan het kantoor van beklaagde.

DE FEITEN

Op grond van de stukken is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- In 2021 heeft beklaagde opgetreden als verkopend makelaar van de voormalige huurwoning aan de L-sstraat 73 te P, gelegen op de begane grond van een complex van woningen, eigendom van de Stichting I.

Klaagster had interesse in genoemde woning. Op 12 juli 2021 heeft zij het koopcontract voor de woning getekend. In het koopcontract is opgenomen dat de levering van de woning aan klaagster zou plaatsvinden op 31 augustus 2021.

- Voorafgaande aan het ondertekenen van het koopcontract en ook nadien heeft klaagster, althans haar gemachtigde, tevens haar vader - verder aan te duiden als: de vader van klaagster - , de woning diverse keren bezichtigd waarbij telkens een medewerker van beklaagde aanwezig was. Bij de bezichtiging die op 7 juli 2021 plaatsvond was van de zijde van klaagster tevens een bouwkundig ingenieur aanwezig. Bij die gelegenheid heeft de vader van klaagster gevraagd of hij het in de woning aanwezige laminaat mocht verwijderen om te controleren of zich daaronder wellicht asbesthoudend zeil bevond. Ook in een later stadium heeft de vader van klaagster hierom nogmaals verzocht. Beklaagde heeft die toestemming geweigerd. Tijdens de diverse bezichtigingen is tussen de vader van klaagster en de medewerkers van beklaagde gesproken over een afgesloten kast die zich buiten

de woning, links van de toegangsdeur, bevond. Er waren geen sleutels van deze kast bij beklaagde aanwezig.

- Op 31 augustus 2021, voorafgaande aan de geplande levering van de woning aan klaagster, heeft de eindinspectie van de woning plaatsgevonden, waarbij een medewerker van beklaagde aanwezig was. De vader van klaagster heeft bij die gelegenheid wederom de mogelijke aanwezigheid van asbest in de vloerbedekking aangekaart. Tevens bleek beklaagde een luik waarin zich vermoedelijk de watermeter bevond niet te kunnen openen.

- In verband met de onduidelijkheden die zich tijdens deze inspectie voordeden is de levering van de woning met één dag uitgesteld.

- Op 1 september 2021 heeft een vervolgininspectie plaatsgevonden, waarbij een andere medewerkster van de zijde van beklaagde aanwezig was. Het eerdergenoemde luik is bij die gelegenheid wel geopend. Er bleek daarachter geen watermeter aanwezig. Deze bevond zich elders in het gebouw. Ook werd alstoen duidelijk dat zich in de woning geen asbesthoudend zeil bevond. De medewerkster van beklaagde liet weten dat zij niet over sleutels beschikte van de afgesloten kast aan de buitenzijde van het appartement. De medewerkster heeft op 1 september 2021 haar inspectierapport opgemaakt. Bij de naam van klaagster, op de laatste pagina van het rapport, staat een handtekening, waarmee klaagster zich akkoord verklaart met de staat van het gekochte ten tijde van de inspectie. Onder het kopje 'Bijzonderheden' staat in het rapport vermeld dat verkoopster iemand van de technische dienst zal sturen om de voorkast bij de voordeur te openen omdat daarvan geen sleutel aanwezig was.

De medewerkster heeft na de inspectie ook een e-mail gestuurd aan de Stichting I waarin zij melding maakte van het ontbreken van de sleutel. Zij verzocht de technische dienst van I contact op te nemen met klaagster voor het maken van een afspraak om de deur van de kast te openen. I reageerde vrijwel onmiddellijk op de e-mail van de medewerkster van beklaagde en liet weten dat er inmiddels door I contact was opgenomen met klaagster en dat aan haar verteld was dat alleen Liander in de kast mocht komen en dat klaagster dus geen sleutel van de kast zou krijgen.

- Het door de medewerkster van beklaagde opgemaakte inspectierapport is naar de notaris gezonden. Vervolgens heeft de levering van de woning aan klaagster plaatsgevonden.

- Kort na de levering heeft de vader van klaagster de afgesloten kast bij de voordeur opengebroken. Daarin bleek zich een elektriciteitsinstallatie te bevinden.

- Bij e-mail van 3 september 2021 heeft beklaagde aan klagster laten weten dat haar vader zich met geweld toegang had verschaft tot de kast, dat deze niet bij het verkochte behoorde en dat alleen Liander bevoegd was de kast te openen. Volgens beklaagde had zij ook nimmer gesuggereerd dat de kast tot het verkochte zou behoren en om die reden beschikte zij ook niet over een sleutel van die kast. Verder liet beklaagde in die e-mail weten dat zij noodzaak was melding te maken van het openbreken van de kast bij de VvE dan wel de bevoegde instanties. Klagster werd door beklaagde aansprakelijk gesteld voor de door haar vader aan de kast toegebrachte schade en mogelijke gevolgschade. De bewuste e-mail is door beklaagde tevens verzonden aan I en aan de notaris die de leveringsakte heeft gepasseerd.

- Na de levering van de woning aan klagster heeft haar vader nader onderzoek gedaan naar de eigendomssituatie van de afgesloten kast bij de voordeur. Bij e-mail van 6 december 2021 liet het notariskantoor alwaar de leveringsakte gepasseerd was aan de vader van klagster weten dat op grond van de splitsingsakte de meterkast bij de woning behoorde. Bij e-mail van 19 januari 2022 liet Liander aan de vader van klagster weten dat de kast waarin de meters zitten, niet toebehoort aan Liander, maar dat deze wel het recht had om altijd toegang tot die kast te hebben.

DE KLACHT

De klacht van klagster valt in vier onderdelen uiteen en houdt in

- kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat zij:

a. in strijd met de werkelijkheid aan klagster heeft meegedeeld dat de afgesloten kast bij de toegangsduur niet tot het verkochte behoorde;

b. geen toestemming heeft gegeven om het laminaat te verwijderen teneinde te kunnen controleren of het zich daaronder bevindend zeil asbesthoudend was;

c. klagster niet in kennis heeft gesteld van de inhoud van het op 1 september 2021 door haar medewerkster opgemaakt inspectierapport en dit rapport buiten medeweten van klagster zelf door haar medewerkster heeft laten ondertekenen;

d. zich schuldig heeft gemaakt aan smaad en laster jegens klagster en haar vader door de e-mail van 3 september 2021 door te sturen aan I en de notaris.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a (eigendomssituatie kast)

Beklaagde handhaaft haar stelling dat de kast waarin zich de installatie van Liander bevindt, niet tot het verkochte behoort en dat zij nooit heeft gezegd of gesuggereerd dat dit wel zo was. Haar medewerkster, die op 1 september 2021 de eindinspectie van de woning heeft verricht, is verder niet betrokken geweest bij het gehele verkoopproces met klaagster en was niet op de hoogte van de situatie rond de bewuste kast. Om die reden heeft zij I. op 1 september 2021 de e-mail gezonden waarin zij verzocht de technische dienst een afspraak met klaagster te laten maken om de kast te openen.

Klachtonderdeel b (mogelijk asbesthoudend zeil)

Beklaagde stelt dat bij de door klaagster getekende koopovereenkomst een asbestrapportage is gevoegd die in opdracht van de stichting I is was uitgevoerd. In dit document staat dat er geen aanwezigheid van asbesthoudende materialen is waargenomen. Vanwege de ouderdom van het verkochte is in de koopovereenkomst een zogenaamde ‘asbestclausule’ opgenomen waardoor het ook niet nodig was de eigensomoverdracht van het gekochte uit te stellen. Voor zover klaagster doelt op een reeds op 7 juli 2021 gedaan verzoek om het laminaat te mogen verwijderen stelt beklagde dat zij hiervoor inderdaad geen toestemming heeft gegeven, aangezien dit verzoek nog vóór het tekenen van de koopakte was gedaan.

Klachtonderdeel c (ondertekenen inspectierapport)

Beklaagde stelt dat haar medewerkster het inspectierapport van 1 september 2021 in verband met de coronasituatie zelf heeft ondertekend, nadat zij de inhoud daarvan telefonisch met klaagster had doorgenomen en deze zich met die inhoud akkoord had verklaard.

Klachtonderdeel d (aan notaris en I doorgezonden e-mail)

Volgens beklagde rustte op haar als belangenbehartiger van haar opdrachtgever I de taak om laatstgenoemde op de hoogte te stellen van het openbreken van de kast door de vader van klaagster.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel a (eigendomssituatie kast)

De Raad constateert dat de stellingen van partijen uiteen lopen. Klaagster stelt dat zij, althans haar vader, gedurende het gehele aankoopproces tot aan de levering van het gekochte beklaagde heeft gevraagd naar de sleutels van de kast, terwijl beklaagde op haar beurt stelt er telkens op gewezen te hebben dat de kast niet bij het verkochte behoorde.

Nu door geen van beide partijen enig schriftelijk bewijs van hun stelling dienaangaande is overgelegd, kan de Raad niet beoordelen welke stelling de juiste is. Duidelijk is in ieder geval dat de kwestie rond de kast voor klaagster onduidelijk was en tot veel discussie heeft geleid. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat de kast op grond van de splitsingstekening bij de door klaagster gekochte woning hoort. Het had dan ook op de weg van beklaagde gelegen om nader onderzoek te doen naar de situatie van de kast en om in het koopcontract een clausule op te nemen waarin stond vermeld dat de kast in ieder geval niet tot het gebruik van de woning hoorde, omdat deze in gebruik was bij de netbeheerder Liander en dat deze instantie de enige was die toegang had tot de kast. Door een en ander na te laten heeft beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

Dit klachtonderdeel is **gegrond**.

Klachtonderdeel b (mogelijk asbesthoudend zeil)

Klaagster heeft gesteld dat zij, althans haar vader, reeds op 7 juli 2021 aan beklaagde heeft verzocht het laminaat te mogen verwijderen teneinde te controleren of zich daaronder wellicht asbesthoudend zeil bevond en dat dit verzoek ook in een later nogmaals is gedaan, maar dat beklaagde hiervoor geen toestemming heeft gegeven.

Het verwijderen van een laminaatvloer valt onder de noemer ‘destructief onderzoek’. Het is volkomen gebruikelijk dat een verkoper dan wel zijn make-laar aan een potentiële koper van een woning geen toestemming verleent om dergelijk destructief onderzoek te verrichten zolang de koopovereenkomst niet is getekend dan wel op een moment dat de koper de ontbindende voorwaarden in het koopcontract nog kan invoeren. De Raad is in ieder geval niet gebleken dat de laminaatvloer nog aanwezig was ten tijde van de eindinspectie van de woning die op 31 augustus en 1 september 2021 heeft plaatsgevonden.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel c (ondertekenen inspectierapport)

Ook op dit punt lopen de stellingen van partijen uiteen. Beklaagde stelt dat haar medewerkster het rapport van 1 september 2021 zelf heeft getekend in verband met de coronamaatregelen, maar dat de inhoud van dit rapport tevoren met klaagster is besproken en dat klaagster daaraan haar goedkeuring heeft gehecht. Klaagster stelt op haar beurt dat zij niet op de hoogte is gesteld van de inhoud van dit rapport en dat zij ten kantore van de notaris hiermee werd geconfronteerd.

De Raad is van oordeel dat het verstandiger was geweest wanneer de medewerkster van beklagde duidelijk had aangegeven dat zij het rapport in opdracht van klaagster zelf had getekend. Nu klaagster echter in ieder geval ten kantore van de notaris met de inhoud van het rapport bekend raakte en vervolgens heeft meegewerkt aan het passeren van de leveringsakte, is de Raad niet gebleken dat klaagster het met de inhoud van dat rapport oneens was.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel d (aan notaris en I doorgezonden e-mail)

Klaagster verwijt beklagde dat deze de op 3 september 2021 aan klaagster gezonden e-mail betreffende het openbreken van de kast heeft doorgezonden aan I en de notaris. De omstandigheid dat beklagde het handelen van de vader van klaagster als onrechtmatig heeft betiteld steekt klaagster en haar vader.

In de bewuste e-mail wordt het handelen van de vader van klaagster echter niet als ‘onrechtmatig’ bestempeld. Het woord ‘onrechtmatig’ is door beklagde alleen gebezigd in de brief die zij heeft geschreven aan de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster. De Raad is van oordeel dat het niet aan beklagde is om een handeling als ‘onrechtmatig’ te bestempelen, aangezien een dergelijk oordeel slechts aan de burgerlijke rechter is voorbehouden.

De Raad is ook van oordeel dat de toonzetting van de e-mail van beklagde van 3 september 2021 wat gematigder had kunnen zijn. Dit alles neemt echter niet weg dat het vanuit de optiek van beklagde begrijpelijk is dat zij I, haar opdrachtgever en de grootste aandeelhouder in de Vereniging van Eigenaars, heeft laten weten dat de kast was opengebroken door klaagster. Geheel los van de feitelijke eigendomssituatie van de kast waren immers zowel klaagster als (de medewerkster van) beklagde kort vóór de levering van de woning door I ervan op de hoogte gesteld dat alleen Liander toegang tot de kast had. De Raad neemt hierbij in aanmerking dat ook klaagster erkent dat zij vóór de levering van de woning is gebeld door I die haar het bovenstaande heeft laten weten.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen indien de beklaagde zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden die in strijd zijn met het bepaalde in artikel 17 dan wel artikel 40 van de statuten van de coöperatie en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand.

Nu klachtonderdeel a gegrond is verklaard, is de Raad van oordeel dat een tuchtrechtelijke maatregel gepast is. De Raad legt aan beklaagde dan ook een maatregel op in de vorm van een **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen, zijnde een bedrag van € 2.650,00, te vermeerderen met 21% BTW ad € 556,50, derhalve in totaal **€ 3.206,50**. Beklaagde zal na het onherroepelijk worden van deze uitspraak daartoe een factuur ontvangen van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

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.W.J.M. van den Putten en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 25 juli 2022.

J-P. van Harseler, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

.