

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

Tegen wie is klacht gericht? Beweerdelijke onjuistheden in verkoopinformatie. Inmeting door derde-deskundige. Geen bouwkundige keuring bij in verkoopname. Taak van makelaar daarbij.

Een makelaarskantoor is door de erven belast met de verkoop van een woning. Het laat door een extern bureau de woning opmeten. De betreffende gegevens worden in de verkoopdocumentatie opgenomen. Klaagster koopt de woning. In de koopovereenkomst wordt met haar instemming opgenomen dat zij geen bouwkeuring wil en dat de verkopers niet veel van het pand afweten omdat zij er nimmer hebben gewoond. Kort voor de eindinspectie in verband met het transport wenst klagster alsnog een bouwkundige keuring hetgeen de verkopers weigeren. Het verwijt aan de makelaar op dit punt is niet terecht. Dat geldt ook voor de door klagster gestelde onjuistheden in de verkoopdocumentatie, o.a. de maatvoering, waarvoor klagster geen argumenten aandraagt. De Centrale Raad wijdt een overweging aan het inschakelen van een extern bureau bij een inmeting.

Anders dan klagster kennelijk veronderstelt bestaat er geen regel die voorschrijft dat een makelaar bij een in verkoopname een bouwkundige keuring moet laten uitvoeren. De Centrale Raad merkt op wat een makelaar geacht wordt te doen als hij een pand in verkoop neemt.

Het was van stond af aan duidelijk dat klagster haar klacht zowel indiende tegen de makelaar in persoon als tegen diens kantoor. In zo verre is de uitspraak van de Raad van Toezicht onjuist waar deze uitsluitend de makelaar betrof.

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

mevrouw **P. M.**, wonende te M,
appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

1. **S MAKELAARS EN TAXATEURS**, NVM-Lid,
2. de heer **H. S.**, Aangesloten NVM-Makelaar, beide kantoorhoudende te G,
beiden geïntimeerden/beklaagde(n) in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Op 18 oktober 2019 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klagster) het

klachtformulier ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 29 februari 2020, verzonden bij brief van 4 maart 2020, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht in al zijn onderdelen ongegrond verklaard.

- 1.2 Klaagster is bij e-mail van 9 maart 2020 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In deze e-mail heeft zij de gronden van haar beroep nader uiteengezet. Het verschuldigde beroepsgeld is op 26 maart 2020 ontvangen.
- 1.3 Bij brief van 28 april 2020 heeft geïntimeerde in hoger beroep sub 2/beklaagde in eerste aanleg (hierna de Makelaar) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 Voorafgaand aan de mondelinge behandeling heeft de Makelaar desgevraagd het meetrapport toegezonden. Klaagster heeft een pleitnota toegestuurd, aangevuld met enige producties.
- 1.5 De digitale mondelinge behandeling heeft op 26 januari 2021 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - klaagster in persoon, vergezeld van haar partner,
 - de Makelaar in persoon en namens het Makelaarskantoor.Tijdens de digitale mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.
- 1.5 Bij e-mail van 27 januari 2021 heeft de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht ter completering van het dossier partijen verzocht nog enige stukken toe te zenden. Beide partijen hebben bij e-mails van 28 januari 2021 aan dat verzoek voldaan. Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de in de e-mail van 27 januari 2021 geboden mogelijkheid op elkaars e-mails te reageren.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In 2019 is de Makelaar, werkzaam bij het makelaarskantoor S Makelaars en Taxateurs (hierna: het Makelaarskantoor), opgetreden als verkopend makelaar voor de erfgenamen van de heer P. J. (hierna: de Verkoper) met betrekking tot de onroerende zaak aan de K-sstraat 19 te M (hierna: de Woning).
- 2.2 In opdracht van het Makelaarskantoor heeft het externe bureau Z (hierna: het Meetbureau) op 26 juni 2019 aan de hand van de zogeheten NEN2580 de gebruiksoppervlakten, de bruto inhoud en de vloeroppervlakte van de Woning opgenomen. De uitkomst van de meting is neergelegd in het meetrapport van 6 juli 2019. Het meetrapport vermeldt onder meer de volgende oppervlaktes:

- gebruiksoppervlakte wonen	311,90 m ²
- gebruiksoppervlakte overige inpandige ruimte	12,80 m ²
- gebouw gebonden buitenruimte	166,90 m ²
- externe bergruimte	77,40 m ²

Het Meetbureau heeft ook vlakkentekeningen (plattegronden) van de verschillende verdiepingen en ruimtes van de Woning gemaakt en in het meetrapport opgenomen.

- 2.3 Het Makelaarskantoor heeft ten behoeve van de verkoop een informatie-/verkoopbrochure opgesteld. Deze informatiebrochure was via Funda te downloaden. In de informatiebrochure is onder meer het volgende opgenomen:

“Omschrijving

(...)

*Deze sfeervolle, en mooi verbouwde woonboerderij biedt veel ruimte en een prettige sfeer. Verder is het pand prima onderhouden, grotendeels geïsoleerd en voorzien van diverse openslaande tuindeuren (...). Bouwjaar omstreeks 1921. In de jaren '80 is het pand grondig verbouwd en recentelijk is het pand gedeeltelijk verder gemoderniseerd. Inhoud 1.267 m³; Perceel 2.206 m². Energielabel C.
(...) Zolder: vlizotrap naar berging. (...)*

Kenmerken & Specificaties

(...) Maten object

(...)

Gebruiksoppervlakte woonfunctie 310 m²

Overige inpandige ruimte 12 m²

Gebouwgebonden buitenruimte 166 m²

Externe bergruimte 77 m²

(...)

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.*

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

In de informatiebrochure is vermeld dat in de te sluiten koopovereenkomst de zogeheten ouderdomsclausule zal worden opgenomen. De tekst van die clausule is in de informatiebrochure vermeld.

Over de (juistheid van de) gegevens die in de informatiebrochure staan zijn de volgende passages opgenomen:

“De objectinformatie en informatie in de brochure is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Niettemin blijft de mogelijkheid bestaan dat er fouten, afwijkingen of onvolledigheden in de brochure aanwezig zijn. Noch de verkoper noch ons kantoor aanvaarden in dit geval enige aansprakelijkheid voor enige onvolledigheid, onjuistheid of anderszins dan wel de gevolgen daarvan. De koper wordt er verder op geattendeerd dat een (eventuele) opsomming van gebreken niet betekent, dat de eigenaar en/of de verkoopmakelaar garandeert dat het object voor het overige vrij is van gebreken. Er zijn (bijna) altijd gebreken die de eigenaar en/of de verkoopmakelaar niet kent of niet weet en die voor rekening en risico van de koper komen (dit worden dan verborgen gebreken genoemd).

De in de brochure en op internet vermelde gegevens met betrekking tot inhoud, afmetingen, woonoppervlakte en overige oppervlakten mogen uitsluitend als indicaties worden gezien. Koper vrijwaart verkoper en diens makelaar voor enige aansprakelijkheid hieromtrent. Koper is in de gelegenheid gesteld zelf het gekochte te (laten) meten, dit voor het geval een exacte maatvoering voor hem van belang is dan wel is geweest bij de aankoop van het onderhavige object. (...)

In de informatiebrochure zijn ook de door het Meetbureau vervaardigde plattegronden opgenomen. Onder het deel “Algemeen” sub e wordt gemeld dat de plattegronden c.q. tekeningen van de werkelijkheid kunnen afwijken. Verder wordt onder dat deel

“Algemeen” onder sub a uitgelegd dat het Makelaarskantoor als verkopend makelaar optreedt, onder sub b informatie gegeven over de mededelingsplicht van de verkoper en de onderzoekplicht van de koper en onder sub f dat in de koopovereenkomst clausules zullen worden opgenomen over asbesthoudende materialen en houtaantasters en hoe die clausules zullen gaan luiden.

- 2.4 De Woning is voor € 499.500,- te koop aangeboden.
- 2.5 Klaagster heeft met een medewerker van het Makelaarskantoor een afspraak gemaakt voor de bezichtiging van de Woning op 19 juli 2019. Die afspraak is bij e-mail van 16 juli 2019 door het Makelaarskantoor aan klaagster bevestigd. De e-mail bevatte tevens een link voor het downloaden van de informatiebrochure. Ook zijn bij de e-mail twee bijlagen gevoegd, getiteld “Meest gestelde vragen bij het kopen van een woning” en “Vraag en antwoord schriftelijkheidsvereiste november 2017”.
- 2.6 Op vrijdag 19 juli 2019 heeft klaagster met haar partner de Woning bezichtigd. Namens het Makelaarskantoor was een medewerker daarbij aanwezig. Volgens het Makelaarskantoor is toen de geprinte versie van de informatiebrochure aan klaagster overhandigd.
- 2.7 Bij e-mail van 20 juli 2019 heeft klaagster aan de Medewerker laten weten:
“Wij hebben vrijdagmiddag [de Woning] bezichtigd en we vinden het prachtig. Ik kan daar mijn droom een eigen bedrijf verwezenlijken.
In de e-mail wordt ruim € 20.000,- boven de vraagprijs geboden en een bod gedaan van € 520.000,-. Klaagster vermeldt dat hun huis in L per 1 oktober 2019 is verkocht en dat zij een hypotheekadviseur hebben ingeschakeld die heeft laten weten dat hun biedprijs niet tot problemen zal leiden.
- 2.8 Vervolgens heeft klaagster bij e-mail van 22 juli 2019 aan de medewerker nogmaals bericht dat de financiering van hun biedprijs volgens de hypotheekadviseur geen probleem is en als voor de verkoper een financieringsvoorbehoud een nadeel is, zij wil nadenken of tegen het advies van hun adviseur in geen financieringsvoorbehoud wordt gemaakt. In deze e-mail van klaagster wordt over een bouwkundig rapport opgemerkt:
“Geen bouwkundig rapport is wat ons betreft geen probleem.”
Over de wens de Woning te kopen merkt klaagster op:
“Ik hoop dat de verkopers dan toch [de Woning] aan ons willen verkopen. Wij willen het echt heel graag kopen en kunnen het ook kopen voor dit bedrag. (...) Dit huis is onze droom.”
- 2.9 Op 22 juli 2019 heeft de Verkoper het NVM-formulier “Vragenlijst voor de verkoop van een woning, deel B” ingevuld. Onder meer is op het formulier aangegeven dat de Verkoper niet weet hoe oud de daken van de Woning zijn, dat Verkoper geen last van daklekkages heeft gehad, dat het dak niet was geïsoleerd en dat er asbesthoudende materialen in de Woning aanwezig zijn, te weten bij de overkapping van de binnenplaats.
- 2.10 Bij e-mail van 29 juli 2019 heeft klaagster aan de medewerker de reden opgegeven waarom klaagster niet voor een bouwkundig rapport heeft gekozen en zich realiseert dat het risico van eventuele gebreken bij haar ligt. In de bewoordingen van klaagster:

“Wij hebben niet gekozen voor een bouwkundig rapport om de datum van 1 oktober als overdracht te kunnen halen. Het risico van eventuele gebreken in het huis liggen dus geheel bij ons. Zo ook van de asbestplaten onder de dakconstructie.”

- 2.11 Verkoper en klagster hebben over de verkoop van de Woning overeenstemming bereikt, waarna de koopovereenkomst, volgens het NVM model, is opgesteld. In de koopovereenkomst is in artikel 6 een regeling opgenomen over de staat van de Woning/gebruik, bevat artikel 15 lid 1 een financieringsvoorbehoud tot en met 3 september 2019, regelt artikel 16 de wettelijke bedenktijd van 3 dagen en zijn in de artikelen 22 en 23 regelingen over houtaantasters en de aanwezigheid van asbest opgenomen. Artikel 25 bevat de in de verkoopbrochure aangekondigde ouderdomsclausule. Artikel 21 sub a geeft een verklaring van klagster als koper over het al dan niet inschakelen van een eigen (bouw)deskundige en luidt:

“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.”

Artikel 26 van de koopovereenkomst houdt een regeling in over het niet-bewonen van de Woning door de Verkoper en welke gevolgen dat heeft. Deze bepaling luidt:

“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 overeengekomen 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. (...)”

Een van de bijlagen bij de koopovereenkomst is een document “Diversen” op briefpapier van het Makelaarskantoor. In dat document zijn een aantal juridische en feitelijke gegevens over de Woning opgenomen. Aan het slot zijn de passages opgenomen over de mogelijke fouten, afwijkingen en onvolledigheden van de gegevens, zoals die ook in de informatiebrochure stonden.

De koopovereenkomst is door de Verkoper op 2 augustus 2019 en door klagster en haar partner op 3 augustus 2019 getekend.

- 2.12 Op de dag van ondertekening van de koopovereenkomst door klagster en haar partner hebben zij in aanwezigheid van een medewerker van het Makelaarskantoor de Woning nogmaals bezichtigd.

- 2.13 Ten behoeve van het verkrijgen van hypothecaire financiering hebben klagster en haar partner de Woning op 13 augustus 2019 laten taxeren door S Makelaardij en Taxaties. In het op 15 augustus 2019 uitgebrachte taxatierapport is de marktwaarde van de Woning per waardepeildatum gesteld op € 525.000,-. Over de onderhoudstoestand van de Woning bevat het taxatierapport het volgende:

“I. ONDERHOUDSTOESTAND, NIEUWBOUW, VERBOUWING EN/OF VERBETERING

2. Bestaande bouw

a. In zijn algemeenheid kan de onderhouds- en bouwkundige staat van het object aldus worden omschreven:

- binnenonderhoud:	<i>goed</i>
- buitenonderhoud:	<i>goed</i>
- bouwkundige constructie:	<i>goed</i>
- aanvullende toelichting op de onderhouds- en bouwkundige staat van het object:	<i>nee</i>
b. De taxateur heeft gebreken waargenomen die de waardeontwikkeling substantieel kunnen beïnvloeden:	<i>nee</i>
c. De te verwachten kosten voor direct noodzakelijk herstel van achterstallig onderhoud t.b.v. de instandhouding van het object bedragen meer dan 10% van de getaxeerde marktwaarde:	<i>nee</i>
d. De indruk die de taxateur heeft verkregen van het object geeft aanleiding tot nader (bouwkundig) onderzoek: (...)”	<i>nee</i>

In het taxatierapport is verder opgenomen dat het gebruiksoppervlak van de Woning is: wonen 312 m2, overige inpandige ruimte 13 m2, gebouwgebonden buitenruimte 167 m2 en externe bergruimte 77 m2.

- 2.14 Op 13 september 2019 hebben klagster en haar partner de Woning opnieuw bezichtigd. Klagster heeft daarop aangegeven een bouwkundige keuring te willen laten uitvoeren. Verkoper heeft daar geen toestemming voor gegeven.
- 2.15 Klagster heeft bij e-mail van 16 september 2019 om 18:59 uur aan het Makelaarskantoor bericht dat er mondelinge afspraken zijn gemaakt over de nog extra van de Verkoper overgenomen zaken en de eindinspectie op 30 september 2019 om 16.30 uur in aanwezigheid van de partner van klagster. Ook de sleutels van de Woning zullen bij de eindinspectie worden overgedragen. Klagster vraagt aan het Makelaarskantoor om een bevestiging van deze mondelinge afspraken.
- 2.16 De Makelaar heeft in de e-mail van 17 september 2019 te 16:31 uur de reactie van de Verkoper over de nog extra van de Verkoper over te nemen stukken opgenomen.
- 2.17 In de e-mail van 17 september 2019 om 17.40 uur heeft klagster nogmaals aandacht gevraagd voor de volgens haar door de medewerker van het Makelaarskantoor al toegezegde datum en tijd van de sleuteloverdracht.
- 2.18 Uit de e-mail van 19 september 2019 van klagster blijkt dat er op 17 september 2019 telefonisch contact met de Makelaar is geweest. Klagster heeft zich in de e-mail erover beklagd dat de Makelaar voor haar slecht bereikbaar is. Er zijn volgens haar fouten bij de aankoop van de Woning gemaakt. Zo zitten er volgens klagster gaten in het dak. Klagster wil het meetrapport met de bijbehorende plattegronden ontvangen, waarna klagster aan de Makelaar de afwijkingen ten opzichte van de werkelijke situatie zal opgeven. Ook wil klagster in de gelegenheid zijn een bouwkundig rapport te laten uitvoeren, waarvoor zij een bouwkundige heeft ingeschakeld die op woensdag 25 september 2019 om 9.00 uur beschikbaar is. Klagster wil van de Makelaar zijn instemming en medewerking aan die bouwkundige keuring. Ook wordt erop gewezen dat nog geen reactie van de Makelaar is gekomen op de met de medewerker van het Makelaarskantoor afgesproken datum en tijd voor de sleuteloverdracht.

- 2.19 De Makelaar heeft hierop aan klaagster bij e-mail van 19 september, 15.07 uur bericht, dat hij net terug is op kantoor. Hij is naar de Woning geweest om zelf te kijken wat klaagster bedoelde. De Makelaar kondigt aan dat hij met klaagster contact zal opnemen. Dat telefonisch contact is er kort daarna geweest.
- 2.20 Een uur na de e-mail van de Makelaar heeft klaagster in een e-mail weergegeven dat de Makelaar in het telefoongesprek heeft verklaard dat met een bouwkundige keuring op 25 september 2019 niet wordt ingestemd. Klaagster verwijst naar de op haar rustende onderzoeksverplichting en vraagt nogmaals toestemming voor een bouwkundig onderzoek voorafgaand aan de eigendomsoverdracht. Volgens klaagster is in het telefoongesprek met de Makelaar afgesproken dat de eindinspectie zal plaatsvinden op 30 september 2019 om 16.30 uur. De partner van klaagster zal dan de sleutels van het gastenverblijf en de poort krijgen. Als de notaris op 1 oktober 2019 aan de Makelaar heeft bevestigd dat de eigendomsoverdracht van de Woning heeft plaatsgevonden, zal de Makelaar de code van de sleutelkluis geven, waarna de verhuizers van klaagster in de Woning kunnen.
- 2.21 De Makelaar heeft in de e-mail van 20 september 2019 te 8.56 uur nogmaals aan klaagster laten weten dat de Verkoper met een bouwkundige keuring voorafgaand aan de eigendomsoverdracht niet instemt. Ter motivering wordt onder meer opgemerkt:
“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.”
De Makelaar heeft voorts bevestigd dat de eindinspectie op 30 september 2019 zal zijn. De Makelaar heeft daarover opgemerkt:
“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. Zoals ik u reeds eerder heb bericht, heb ik altijd liever dat de inspectie op dezelfde dag als de overdracht plaats vindt. Op uw verzoek is dat een dag vervroegd omdat u op 1 oktober 2019 voor de eigendomsoverdracht van onderhavige woning, de overdracht van uw eigen huis plaats vindt in Leidschendam. Gezien de afstand van L naar M kwam dit beter voor u uit.”
Tot slot heeft de Makelaar laten weten dat de Verkoper niet instemt met een sleuteloverdracht op de eindinspectie:
“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 verzoek. 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.”
- 2.22 Op 20 september 2019 heeft klaagster een drietal e-mails aan het Makelaarskantoor – om 11.04, 11.23 en 14.32 uur – en een e-mail rechtstreeks aan de Verkoper – om 12.22 uur – gestuurd. Uit deze e-mails blijkt dat klaagster van mening blijft dat zij recht heeft op een

bouwkundige keuring voorafgaand aan de eigendomsoverdracht, het Makelaarskantoor eerder heeft ingestemd met een sleuteloverdracht op 30 september 2019 om 16.30 uur, de Makelaar in het telefoongesprek op 19 september 2019 op die instemming is teruggekomen en toen als tussenoplossing heeft voorgesteld dat de partner van klagster de dag voor de eigendomsoverdracht in het gastenverblijf overnacht en de sleutels van de poort krijgt en dat de Makelaar nu ook op die tussenoplossing terugkomt. Dit alles leidt tot extra kosten waarvoor klagster de Verkoper aansprakelijk houdt.

Verder heeft klagster opnieuw om toezending van het meetrapport gevraagd.

- 2.23 De Makelaar heeft bij e-mail van 20 september 2019 van 17.30 uur als volgt gereageerd:

“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 opgeleverd in de staat waarin deze zich bevond toen u de woning heeft gekocht. Tevens noteren we dan samen de meterstanden.

Voor de goede orde meld ik u dat wij (lees verkoper en wij als verkoopmakelaar) niets te verbergen hebben. De bijzonderheden die ons bekend waren over de woning, zijn u medegedeeld dan wel gemeld in de verkoopbrochure. De essentiële informatie is zelfs ook nog opgenomen in de koopovereenkomst dan wel als bijlage behorende bij de koopovereenkomst. Het voegt dan ook niets meer toe om inhoudelijk op uw punten te reageren omdat alles wat afgesproken is, reeds in de koopovereenkomst is vermeld (muv uw aanvullende afspraak met verkopers over de roerende goederen).”

De Makelaar heeft bij e-mail van 21 september 2019 het meetrapport van de Woning aan klagster gestuurd.

- 2.24 Klagster heeft bij e-mail van 23 september 2019 nogmaals verzocht een bouwtechnische keuring voorafgaand aan de eigendomsoverdracht toe te staan.

- 2.25 Bij e-mail van 23 september 2019 om 15.09 uur heeft de Makelaar aan klagster gevraagd aan te geven op welke punten het toegezonden meetrapport niet zou kloppen en nogmaals meegedeeld dat de Verkoper niet akkoord gaat met een bouwtechnisch onderzoek en/of asbestonderzoek voorafgaand aan de eigendomsoverdracht. Ook stemt de Verkoper niet in met overdracht van de sleutels van het gastenverblijf bij de eindinspectie die op verzoek van klagster een dag vóór de eigendomsoverdracht plaatsvindt. De sleutels zullen gelijktijdig bij de juridische eigendomsoverdracht worden overgedragen.

- 2.26 Klagster heeft in een uitvoerige e-mail van 23 september 2019 van 21.02 uur gereageerd op de in die middag verzonden e-mail van de Makelaar en nogmaals om toestemming voor de bouwtechnische keuring gevraagd. Verder wil klagster 15% van de koopsom bij de notaris in depot houden en wordt aan de Makelaar gevraagd daarvoor zijn toestemming te geven. Klagster vraagt in de e-mail dat de Makelaar haar vóór donderdagmiddag 25 september 2019 bevestigt dat met de depotregeling wordt ingestemd en dat de eindinspectie op 1 oktober 2019 om 10.30 uur zal plaatsvinden.

- 2.27 Op 23, 24, 25 en 26 september 2019 is tussen klaagster en de Makelaar per e-mail verder gecorrespondeerd over de datum en het tijdstip van de eindinspectie, de betaling van de roerende zaken die in de Woning achterblijven en de sleuteloverdracht. In die e-mailwisseling heeft de Makelaar aan klaagster gemeld dat de Verkoper niet akkoord gaat met het verzoek van klaagster om een bedrag van de koopsom in depot te houden.
- 2.28 De eindinspectie van de Woning heeft plaatsgevonden op 1 oktober 2019 om 10.30 uur. Klaagster en haar partner waren daarbij aanwezig. Op een formulier zijn de meterstanden opgenomen van elektriciteit, gas en water van zowel de Woning als het bij de Woning behorende gastenverblijf. Op het formulier is een verklaring van klaagster opgenomen over de staat van de onroerende zaak.
- 2.29 Vervolgens heeft aansluitend de juridische eigendomsoverdracht van de Woning plaatsgevonden, waarna de sleutels van de Woning aan klaagster en haar partner zijn overhandigd. Klaagster heeft een bedrag van € 1.400,- voor de achtergebleven roerende zaken voldaan.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat de Makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat hij:
- heeft geweigerd een bouwkundig rapport op te laten stellen vóór de datum van eigendomsoverdracht. De verkoopbrochure bevat onjuistheden;
 - heeft geweigerd het officiële meetrapport te verstrekken;
 - heeft gedreigd de Woning aan andere kandidaten te verkopen;
 - de gemaakte afspraken eenzijdig heeft veranderd, waardoor klaagster extra kosten heeft moeten maken;
 - heeft geweigerd bij de eindinspectie het formulier van kopers te gebruiken;
 - ondanks een verzoek daartoe heeft 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;
 - niet eerlijk en betrouwbaar heeft gecommuniceerd met klaagster;
 - niet heeft meegewerkt aan een schikkingsvoorstel;
 - klaagster telefonisch heeft geschoffeerd. De Verkoper heeft zich laatzinnig over klaagster uitgelaten. Tijdens de eindinspectie heeft de Makelaar - in strijd met de eerder gemaakte afspraken - gesteld dat voor de roerende goederen voorafgaand aan de overdracht van de Woning moest worden betaald.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft uitsluitend de Makelaar als beklaagde aangemerkt en heeft alle onderdelen van de klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 20 september 2019 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

geschil in hoger beroep

- 4.2 In het hoger beroepsschrift voert klagster aan dat de Raad van Toezicht onvoldoende is ingegaan op de onjuistheden in de informatiebrochure. Klagster verwijt het Makelaarskantoor en de Makelaar - hierna gezamenlijk: het Makelaarskantoor c.s. - dat in de informatie/verkoopbrochure:
- de opgave van de gebruiksoppervlakte niet juist is,
 - de plattegronden niet juist zijn,
 - ten onrechte wordt gemeld dat de Woning in goede staat verkeert.

tegen wie is tuchtklacht gericht

- 4.3 In de uitspraak van 22 december 2020 (20-91 CRvT / CR 20/2701) heeft de Centrale Raad van Toezicht uiteengezet op welke wijze wordt bepaald tegen wie een tuchtklacht van een klager zich richt en welke rol de (Centrale) Raad van Toezicht op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak daarin heeft.
- 4.4 In dit geval is in het klachtformulier aangegeven dat de klacht zich richt tegen zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor. In de uitspraak van de Raad van Toezicht wordt alleen de Makelaar als beklagde genoemd. In de beslissing wordt niet gemotiveerd waarom in afwijking van het klachtformulier het Makelaarskantoor niet als beklagde is aangemerkt.
- 4.5 Tijdens de mondelinge behandeling heeft klagster desgevraagd bevestigd dat haar klacht ook tegen het Makelaarskantoor is gericht. De voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht heeft vervolgens aangegeven dat het voornemen bestaat de klacht, zoals die in hoger beroep voorligt, ook te behandelen als gericht tegen zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor. In het kader van de goede procesorde dient het Makelaarskantoor voldoende gelegenheid te hebben om op de klacht van klagster in hoger beroep te reageren, zodat de voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht heeft gevraagd of voor een reactie van het Makelaarskantoor nog een termijn moet worden gegeven. De Makelaar heeft daarop laten weten dat hij ook het Makelaarskantoor vertegenwoordigt en dat zijn verweer in hoger beroep ook moet worden geacht te zijn gegeven namens het Makelaarskantoor.
- 4.6 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Raad van Toezicht ten onrechte het Makelaarskantoor niet als beklagde heeft aangemerkt. Klagster heeft in het klachtenformulier duidelijk aangegeven dat de door klagster verweten handelingen niet alleen door de Makelaar, maar ook door medewerkers die bij het Makelaarskantoor werkzaam zijn, zijn verricht. De Centrale Raad van Toezicht zal daarom ook het Makelaarskantoor als beklagde aanmerken en in zoverre de uitspraak van de Raad van Toezicht vernietigen.

maatstaf bij beoordeling van verkoopdocumentatie

- 4.7 In de uitspraak van 30 november 2020 (20-89 CRvT / CR 20/2698) heeft de Centrale Raad van Toezicht een verfijning gegeven van de algemene maatstaf bij de beoordeling van de

verkoopdocumentatie. De Centrale Raad van Toezicht heeft overwogen dat bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden beoordeeld over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel een specifieke maatstaf hoort.

gebruiksoppervlakte

- 4.8 Klaagster maakt het Makelaarskantoor c.s. het verwijt dat in de verkoopdocumentatie onjuiste gebruiksoppervlaktes zijn vermeld.
- 4.9 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat de NVM in 2010 de bij haar aangesloten leden en makelaars heeft verplicht toepassing te geven aan de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen (hierna: de Meetinstructie). De Meetinstructie is en wordt vastgesteld door de samenwerkende partijen Aedes, BAG BAO, NRVt, VastgoedPro, VBO, VNG, de Waarderingskamer en de NVM en wordt op basis van ervaringen van gebruikers op gezette tijden geactualiseerd en verbeterd. Ook is door deze organisaties ten behoeve van de juiste interpretatie van de Meetinstructie een 'Lijst met veel gestelde vragen' opgesteld. De Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten.
- 4.10 Een NVM-lid/NVM-Makelaar is niet verplicht zelf de gebruiksoppervlakte in te meten, maar kan daarvoor een extern bureau inschakelen. Indien het inmeten van een woning wordt uitbesteed aan een dergelijk bureau, mag het NVM-lid/NVM-Makelaar in beginsel vertrouwen op de juistheid van de verrichte meting. De uitkomst van de meting dient echter wel door het NVM-lid/NVM-Makelaar marginaal te worden getoetst. Indien uit die marginale toetsing zou volgen dat de meting evident niet correct is, dan kunnen de resultaten van die meting door het NVM-lid/NVM-Makelaar niet worden gebruikt bij de aanbidding van de woning. Indien de meting marginaal is getoetst, waarbij niet is gebleken van een verkeerde meting, maar naderhand alsnog blijkt dat de meting niet juist is geweest, is het NVM-lid en/of Aangesloten Makelaar tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk voor de foutieve meting (CR 16/2630 en CR 20/2695).
- 4.11 In dit geval staat vast dat het Makelaarskantoor c.s. de Woning door een extern bureau heeft laten inmeten. Het Makelaarskantoor c.s. heeft de uitkomst van die inmeting in de informatiebrochure verwerkt. De gegevens zijn over het algemeen naar beneden afgerond. Zo is de gebruiksoppervlakte wonen volgens het meetrapport 311,90 m² en is in de informatiebrochure 310 m² vermeld. De gebruiksoppervlakte van de overige inpandige ruimte is door het Meetbureau bepaald op 12,80 m². In de informatiebrochure is dit gebruiksoppervlak naar beneden afgerond op 12 m². De door klaagster ingeschakelde taxateur komt tot vergelijkbare gebruiksoppervlaktegegevens als in het meetrapport, maar de taxateur heeft de gegevens naar boven afgerond. Zo is volgens de taxateur de gebruiksoppervlakte wonen 312 m² en de overige inpandige ruimte 13 m². De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het Makelaarskantoor met deze wijze van verwerking van de gegevens van het Meetbureau in de informatiebrochure op zichzelf op zorgvuldige wijze heeft gehandeld.
- 4.12 Volgens klaagster bevat het meetrapport onjuistheden. In de beslissing van de Raad van Toezicht is overwogen dat onjuistheden niet zijn komen vast te staan. Het is aan klaagster concrete feiten en omstandigheden te stellen en te onderbouwen waaruit volgt dat de opmeting door het externe

bureau onjuist is geweest en dat het Makelaarskantoor die onjuistheden bij de marginale toetsing had moeten opmerken.

Die nadere concrete feiten en omstandigheden zijn ook in hoger beroep niet door klaagster gesteld. In de stukken wordt gemeld dat een slaapkamer niet juist zou zijn opgemeten. Kennelijk is die opmeting door de partner van klaagster gedaan. Niet alleen is onduidelijk tot welke andere uitkomst de partner van klaagster is gekomen, maar bovendien is niet komen vast te staan dat de partner van klaagster de specifieke technische meetinstructies heeft gevolgd zoals in de Meetinstructie is omschreven. In hoger beroep wordt er over geklaagd dat een muur op de begane grond onjuist zou zijn ingetekend en wordt verondersteld dat op basis van de foute intekening is opgemeten en tot een onjuist oppervlakte wordt gekomen. Een van de specifieke technische meetinstructies voor het opmeten van de totale gebruiksoppervlakte is dat de ruimte altijd binnen de buitenste/scheidende wanden (muren) inclusief dragende en niet-dragende binnenwanden (-muren) moet worden opgemeten. De enkele omstandigheid dat een binnenwand onjuist is ingetekend leidt daardoor niet zonder meer tot de conclusie dat de inmeting onjuist is geweest. In het hoger beroepsschrift heeft klaagster aangekondigd een nieuw meetrapport te zullen opmaken. Dat is niet gebeurd.

- 4.13 Hierdoor is niet komen vast te staan dat de door het Makelaarskantoor c.s. in de informatiebrochure vermelde oppervlaktegegevens onjuistheden bevatten. De Centrale Raad van Toezicht komt daardoor niet toe aan de vraag of het Makelaarskantoor c.s. bij een marginale toets van die meetgegevens dat had moeten opmerken. Dit deel van de klacht is daarmee ongegrond.

onjuistheden in verkoopbrochure (plattegronden en staat)

- 4.14 In Regel 1 van de Erecode is onder meer bepaald dat de leden van de NVM zich bewust zijn van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer en zij hun functie betrouwbaar en deskundig uitoefenen, waarbij zij streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. Uit deze regel vloeit onder meer voort dat een makelaar zich naar behoren moet overtuigen van de juistheid van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object, omdat derden in beginsel op de inhoud daarvan moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het behoort tot de taak van de verkopende makelaar om te vermijden, dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt, waarvan later blijkt dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat (CRvT 15-2584).
- 4.15 Klaagster verwijt het Makelaarskantoor c.s. dat een of meerdere plattegronden in de informatiebrochure onjuist zijn. In het bijzonder heeft klaagster tijdens de mondelinge behandeling gewezen op een foutief ingetekende muur nabij de ingang van de Woning. De Makelaar had bij zijn inspecties van de Woning moeten zien dat de plattegrond van de Woning niet met de werkelijkheid overeenkwam.
- 4.16 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het Makelaarskantoor c.s. het Meetbureau ook heeft gevraagd plattegronden van de Woning te maken. Die plattegronden zijn in het meetrapport opgenomen. Het Makelaarskantoor c.s. heeft vervolgens die door het Meetbureau gemaakte plattegronden in de informatiebrochure verwerkt.
- In zijn algemeenheid geven die plattegronden een goede indruk van de verschillende vertrekken van de Woning. Het Makelaarskantoor c.s. heeft aangevoerd dat zij niet bekend is met een fout in de plattegronden en dat ook zelf niet heeft vastgesteld.
- De Centrale Raad van Toezicht heeft aan de hand van het dossier niet kunnen vaststellen of op een van de plattegronden een muur op een onjuiste wijze is weergegeven. In ieder geval is voor de

Centrale Raad van Toezicht niet gebleken dat het Makelaarskantoor c.s. daarvan een verwijt valt te maken. Ook is voor de Centrale Raad van Toezicht niet duidelijk geworden dat klaagster daardoor is benadeeld. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarin mee dat klaagster al bij de eerste bezichtiging over de plattegronden in de informatiebrochure beschikte en toen ook zelf de Woning feitelijk heeft opgenomen en gezien hoe de indeling was. De indeling zoals zij die heeft gezien is niet veranderd. Onder deze omstandigheden is ook in het geval zou moeten worden aangenomen dat een muur in een vertrek op één van de plattegronden foutief is weergegeven, van een tuchtrechtelijk laakbaar handelen geen sprake.

- 4.17 Klaagster verwijt het Makelaarskantoor c.s. voorts dat in de informatiebrochure staat dat de Woning “prima onderhouden” is. Klaagster heeft naderhand ontdekt dat in het dak twee gaten zaten, de dakbeschotten los zaten, er lekkageproblemen waren en de ketel, de jacuzzi en het zwembad niet goed zijn onderhouden. Volgens klaagster had het Makelaarskantoor c.s. zelf een bouwtechnisch onderzoek moeten laten verrichten en het rapport aan de informatiebrochure moeten toevoegen.
- 4.18 Anders dan klaagster kennelijk veronderstelt, is er geen tuchtrechtelijke regel die meebrengt dat een verkopend makelaar – op kosten van de verkoper – een bouwtechnisch onderzoek moet laten uitvoeren en het bouwtechnisch rapport aan de informatiebrochure moet toevoegen. In zijn algemeenheid bevraagt een makelaar zijn opdrachtgever over de onderhoud van het pand en de daarvan deel uit makende voorzieningen en neemt hij het pand op. Uitgangspunt daarbij is wat voor de makelaar zichtbaar is. Het behoort niet tot de taak van de verkopend makelaar alle apparatuur te testen. Een verkopend makelaar mag daarbij afgaan op wat de verkoper hem vertelt, tenzij hij gegronde redenen heeft te twijfelen aan de juistheid van de mededeling. In dit geval heeft het Makelaarskantoor c.s. in algemene bewoordingen de staat van het onderhoud van de Woning beschreven. Het Makelaarskantoor c.s. heeft aangevoerd dat de door klaagster geconstateerde gaten in het dak voor hem niet waarneembaar zijn geweest. Steun hiervoor biedt het in opdracht van klaagster opgestelde taxatierapport waarin de onderhoudstoestand binnen, buiten en van de constructie goed is genoemd en dat niet wordt verwacht dat de kosten voor direct noodzakelijk herstel van achterstallig onderhoud meer dan 10% van de getaxeerde marktwaaarde zal bedragen. Tegen deze achtergrond bevat de informatiebrochure ten aanzien van het onderhoud geen tuchtrechtelijk verwijtbare onjuistheden.
- 4.19 De Centrale Raad van Toezicht hecht eraan het volgende hieraan toe te voegen. In zijn algemeenheid rust op een verkoper een informatieverplichting en op een koper een onderzoekverplichting. In dit geval heeft het Makelaarskantoor c.s. aan koper uitgebreide informatie verstrekt. Het gaat daarbij niet alleen om de omvangrijke informatiebrochure maar ook om bij e-mail toegezonden documenten “meest gestelde vragen bij het kopen van een woning” en “vraag en antwoord schriftelijkheidsvereiste”. Op basis van de verschafte informatie wist klaagster voorafgaand aan de koopovereenkomst dat de verkoper niet zelf in de Woning woonde, dat in de koopovereenkomst een ouderdomsclausule zou worden opgenomen, dat in de Woning asbest aanwezig was en dat specifieke bepalingen over asbesthoudende materialen en houtaantasters in de koopovereenkomst zouden worden opgenomen. In het kader van de onderzoeksplicht kan de koper een bouwkundige keuring laten uitvoeren. Een koper kan bij koop van een onroerende zaak daartoe een voorbehoud maken. Klaagster heeft daar desbewust van afgezien. Klaagster heeft dat in haar e-mail van 22 juli 2019 aangegeven en in de e-mail van 29 juli 2019 nog eens bevestigd. Klaagster heeft in die laatste e-mail daaraan

toegevoegd zich te realiseren dat het risico dan bij haar kwam te liggen. In de ook door klaagster ondertekende koopovereenkomst is in artikel 21 sub a vervolgens expliciet opgenomen dat klaagster geen eigen (bouw)kundige heeft ingeschakeld en dat dit voor haar eigen risico is.

Eerst nadat de koopovereenkomst was ondertekend, is klaagster herhaaldelijk gaan aandringen op een bouwtechnische keuring. Doordat klaagster in de koopovereenkomst geen voorbehoud over een technische keuring had opgenomen, hoefde de verkoper daarmee niet in te stemmen en heeft dat ook niet gedaan. In dat opzicht valt het Makelaarskantoor c.s., die op grond van regel 2 van de Erecode de belangen van de verkoper als opdrachtgever heeft te behartigen, geen verwijt te maken.

5. **Slotsom**

- 5.1 In de uitspraak van 22 december 2020 (20-91 CRvT/CR 20/2701) heeft de Centrale Raad van Toezicht uiteengezet op welke wijze wordt bepaald tegen wie een tuchtklacht van een klager zich richt en welke rol de (Centrale) Raad van Toezicht op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak daarin heeft. In de uitspraak van de Raad van Toezicht is ervan uitgegaan dat de klacht zich richt tegen de Makelaar, terwijl uit het klachtformulier van klaagster blijkt dat de klacht zich ook richt tegen het Makelaarskantoor. Dit brengt mee dat de Centrale Raad van Toezicht de uitspraak vernietigt en de tuchtklacht in hoger beroep beoordeelt als gericht tegen zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor.
- 5.2 In de uitspraak van 30 november 2020 (20-89 CRvT / CR 20/2698) heeft de Centrale Raad van Toezicht een verfijning gegeven van de algemene maatstaf bij de beoordeling van de verkoopdocumentatie. Bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden beoordeeld over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel, gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel, een specifieke maatstaf hoort waaraan moet worden getoetst.
- 5.3 Het Makelaarskantoor c.s. heeft af mogen gaan op de metingen van het extern ingeschakelde meetbureau.
- 5.4 Over een mogelijk onjuiste plattegrond en de beschrijving van het onderhoud van de Woning in de informatiebrochure heeft het Makelaarskantoor c.s. niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. De Raad van Toezicht heeft terecht de klacht ongegrond verklaard.

6. **Beslissing in hoger beroep**

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

6.1 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 29 februari 2020;

en opnieuw beslissende:

6.2 verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, E. Getreuer, J. Sträter, leden

en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 3 mei 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris