



21-17 RvT Oost

Klacht niet opdrachtgever. Staat van oplevering. Klachten over communicatie.

Klagers in deze zaak hebben een woning gekocht. Beklaagde was hierbij verkopend makelaar. Een dag nadat de inspectie van de woning en overdracht bij de notaris hebben plaatsgevonden nemen klagers per e-mail contact op met beklagde om te klagen over de wijze waarop de woning door de verkopers is opgeleverd. De woning zou niet schoon zijn en er wordt geklaagd over de staat van de in de woning aanwezige bedrading. Beklaagde geeft aan dat klagers dit tijdens de inspectie naar voren hadden kunnen brengen jegens de verkopers. Voorts wijst beklagde erop dat de verkopers en niet hij als makelaar ervoor verantwoordelijk zijn hoe de woning wordt opgeleverd. Partijen sturen nog wat e-mails over en weer en de toon wordt minder zakelijk. Uiteindelijk dienen klagers de onderhavige klacht in, die uit drie onderdelen bestaat. De Raad verklaart alle klachten ongegrond. De Raad geeft aan het niet de verantwoordelijkheid van de makelaar is om de woning schoon op te leveren. Dat is aan de verkopers. Ten aanzien van de communicatie van de zijde van de makelaar stelt de Raad dat dit wellicht beter had gekund, maar dat klagers ook zelf een andere toon hadden kunnen aanslaan. Tot slot zou beklagde volgens klagers niet geprobeerd hebben alsnog een oplossing aan te dragen, maar dit bleek wel het geval. Beklaagde heeft tevergeefs getracht de verkopers nog te bewegen, maar die bleken niet meer bereid aan de klachten van klagers tegemoet te komen.

Beslissing van 13 maart 2021

Inzake de klacht van

1. De heer [naam klager],
2. Mevrouw [naam klaagster],
wonende te [woonplaats],
klagers,

tegen

De heer [naam beklagde],
kantoorhoudende te [woonplaats],
beklaagde.

In deze beslissing zullen klagers '[klagers]' worden genoemd, klaagster sub 2 '[klaagster]' en beklaagde '[beklaagde]'. 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 12 oktober 2020;
- het verweer van 21 december 2020

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 12 februari 2021. Verschenen zijn: [klaagster], vergezeld door de heer [bekende klaagster] en [beklaagde], vergezeld door zijn compagnon, de heer [naam compagnon].

2. De feiten

- 2.1 [beklaagde] is opgetreden als verkopend makelaar van de woning, staande en gelegen aan de [adres] te [woonplaats], hierna: 'de woning'.
- 2.2 [klagers] hebben de woning gekocht. Voorafgaande aan de overdracht op 12 augustus 2020 hebben [klagers] de woning geïnspecteerd. [beklaagde] en de verkopers zijn bij de inspectie meegelopen met [klagers]. Gezien de maatregelen in verband met de COVID-19-pandemie is [beklaagde] niet meegelopen met de verkopers en [klagers] bij de inspectie van de bovenverdieping, omdat daar geen anderhalve meter afstand gegarandeerd kon worden.
- 2.3 Vervolgens heeft het transport plaatsgevonden bij de notaris. [klagers] en de verkopers waren aanwezig, [beklaagde] niet.
- 2.4 Op 13 augustus 2020 om 11:14 uur heeft [klaagster] een e-mail gestuurd met onder meer de volgende inhoud:

"Ik wilde toch nog even terugkomen op de inspectie ronde van het [adres] van gisterenochtend. Wij hebben er netjes voor getekend en eerst een rondje gedaan door het huis, nog wat zaken besproken met zowel [namen verkopers] maar we vonden het ronduit ontzettend vies en zelfs bijna ranzig achter gelaten cq opgeleverd! Ik wilde daar al gelijk wat van zeggen gisterenochtend maar daarin hield [naam klager] mij tegen omdat hij niet zeker wist of het daar op dat moment de plek was om dat te benoemen. Ik heb me echter wel moeten verbijten om het niet te benoemen. Nou heb ik begrepen dat de makelaar verantwoordelijk is voor het "veegschoon" opleveren van het huis, dit hebben we uiteraard even opgezocht zodat ik wist wie ik er op kon/mocht aanspreken, maar er was nog niet eens de moeite genomen om ook maar

een bezem of stofzuiger te pakken! Ik plakte vast aan de deurklinken, de keukenkastjes zagen er echt verschrikkelijk vies en gewoon goor uit aan de binnenkant, de vensterbanken lagen vol met ongedierte en wat er met de bekabeling in het huis gebeurd is weet ik ook niet maar sommige zaken liggen/hangen er gewoon levensgevaarlijk bij, waar ik echt iemand bij moet gaan halen of dit wel verantwoord is om zo te laten en zo kan ik nog wel even doorgaan aan dingen die we zijn tegen gekomen.

[...]

Nou blijkt het dus jou taak te zijn, de taak van de makelaar dus, die deze zaken aanstuurt cq coördineert dus richt ik me daarom ook richting jou. Ik weet niet of jij er iets mee kunt cq mee wilt met deze info maar als het daadwerkelijk jou taak is om verkopers hierin aan te sturen dan weet ik niet of deze taak wel geslaagd is..

[...]”

- 2.5 [beklaagde] heeft hierop op 13 augustus 2020 om 12:53 uur per e-mail gereageerd met onder meer de volgende inhoud:

”Ik heb jullie mail in goede orde ontvangen en deze aandachtig doorgelezen. Tussen de regels door lees ik dat jullie eigenlijk vinden dat het mijn verantwoordelijk is om te zorgen dat een woning netjes en schoon wordt opgeleverd. Jullie hebben dit zelfs uitgezocht.

Welnu; De eigenaar is vanzelfsprekend ten aller tijden zélf verantwoordelijk voor een correcte oplevering, niet de makelaar.

Ik zal even een korte toelichting geven hoe e.e.a. in zijn werk gaat;

[...]

Ik vind het oprecht vervelend voor jullie dat jullie niet tevreden waren over de oplevering maar het gaat mij echt te ver dat jullie [namen verkloper] er niet zelf op hebben aangesproken maar dat jullie mij een dag later allerlei verwijten maken, ik snap deze "aanval" oprecht niet.

Ik heb geen schoonmaakbedrijf maar een makelaarskantoor.

[...]”

- 2.6 [klaagster] heeft op 13 augustus 2020 om 18:46 uur onder meer als volgt per e-mail gereageerd:

”Ik heb jou er juist op aangesproken cq het bij jou kenbaar gemaakt omdat volgens de info die ik heb de verkopende makelaar, en dat ben toch echt jij!, verantwoordelijk is voor het veegschoon opleveren van de woning en dat JIJ dan ook degene bent die [namen verkopers] hier op had moeten aanspreken! En dus niet wij! Je moet de zaken niet gaan omdraaien want dat vindt ik niet zo prettig en houd ik absoluut niet van.

[...]

En ik had verwacht dat dit netjes zou kunnen worden opgelost nadat ik het bij je zou aangeven en er misschien hetzij telefonisch hetzij middels de mail een oplossing voor de onvrede kon worden gezocht maar daarin heb ik mij duidelijk vergist. En door jou, absoluut niet verwachte, maar ook zeker geen nette reactie als goed aangeschreven makelaarskantoor, en dan heb ik het mn over het laatste stukje van je reactie, overweeg ik serieus om hier nog wat mee te gaan doen want dit accepteer ik niet eerlijk gezegd.

[...]

Maar goed het was mooi en ook netjes geweest van jullie kant dat er een oplossing was gekomen voor de onvrede die er nu bij ons heerst. Dat dit nu niet gebeurt, naar ik begrijp uit je reactie, betreur ik ten zeerste en komt bij mij over als zijnde "deal gesloten, garantie tot aan de deur" en ik kan niet zeggen dat dit dan goede reclame voor [naam kantoor beklaagde] is.. [...]"

- 2.7 [beklaagde] heeft op deze e-mail op 14 augustus 2020 om 13:45 uur onder meer als volgt per e-mail gereageerd:

*"Wow, wat een heftige reactie zeg. **Wat voor oplossing had ik dan moeten bedenken na jouw mail van gisteren.** Had ik [namen verkopers] als kleine kinderen aan het werk moeten zetten om de boel bezemschoon te maken?? Of had ik een schoonmaakbedrijf moeten bellen om op onze kosten schoon te maken?? Ik heb inderdaad gezien dat onder de veranda en in de tuin niet geveegd of gezogen was maar ranzig vind ik een te zware term.*

Jij had tijdens de oplevering gewoon moeten zeggen wat je ervan vond, dan hadden we e.e.a. direct met [namen verkopers] kunnen bespreken. Dat [naam klager] om welke reden dan ook heeft aangemoedigd om dat niet te doen is een eigen keuze geweest.

Maar nogmaals; Het is niet mijn taak om de woning schoon op te leveren, dat is de taak en verantwoordelijkheid van verkoper zelf.

En ja, jouw mail was doorspekt met verwijten richting mij. Volledig onterecht vond ik vandaar mijn keurige doch stellige reactie terug.

Dat jij stelt dat het geen reclame voor ons is vind ik te gemakkelijk geschreven omdat je zelf voor een andere makelaar hebt gekozen en toch al niet voor ons kantoor ging. Dus reclame maken hoef ik bij jullie dan ook niet, jullie zijn al voorzien van een eigen makelaar.

Als die opmerking bedoeld was als een soort van "dreigement" dat het in algemene zin geen reclame voor ons is, dan zij dat zo. Ik heb gelukkig vele tevreden klanten die wél reclame maken voor mij en mijn bedrijf. [...]"

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:
- [beklaagde] is verantwoordelijk voor de staat van de verkochte woning (onderdeel 1);
 - [beklaagde] heeft op ongepaste wijze gereageerd op de klacht van [klagers] (onderdeel 2);
 - [beklaagde] is niet bereid gebleken om het geschil op te lossen (onderdeel 3).
- 3.2 Beklaagde voert - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. In de koopovereenkomst zijn ontbindende voorwaarden opgenomen, te weten een financieringsvoorbehoud en de mogelijkheid om de koopovereenkomst te ontbinden

als uit een bouwkundig rapport zou blijken dat er meer dan € 2.500,00 aan onvoorziene kosten zouden zijn. Het is niet juist dat er sprake was van de aanwezigheid van gevaarlijke kabels in de woning. Dat blijkt ook niet uit de bouwkundige keuring. [beklaagde] heeft [klagers] voor de inspectie ontvangen in de woning van de verkopers. Het is juist dat [beklaagde] niet mee naar de bovenverdieping is gegaan en dat hij de verkopers evenmin heeft begeleid bij de overdracht van de woning. Dit is het gevolg van de huidige coronamaatregelen. [klagers] hebben noch bij de inspectie noch bij de notaris geklaagd over de staat van de woning. Als kopers geen opmerkingen maken bij of na de inspectie mag er vanuit worden gegaan dat zij zich kunnen verenigen met de staat van de woning. [klagers] zijn onjuist geadviseerd door de door hen ingeschakelde makelaar. Niet de makelaar, maar de verkoper is verantwoordelijk voor het bezemschoon opleveren van de woning. [beklaagde] heeft de opmerkingen van [klagers] overgebracht aan de verkopers. De verkopers zijn blijkbaar niet bereid geweest iets te doen. [beklaagde] ging er vanuit dat de klacht verholpen was, omdat [klagers] en de verkopers onderling goed en veel contact hadden.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad zal in het onderstaande elk onderdeel van de klacht afzonderlijk bespreken.
- 4.2 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten 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 of op personen, zaken en rechten.

Klachtonderdeel

1

- 4.3 Het standpunt van [beklaagde] dat in beginsel uitsluitend de verkoper van een woning verantwoordelijk is voor de staat waarin de woning bij inspectie voorafgaande aan de overdracht verkeert is juist. Het had op de weg van [klagers] gelegen om tijdens de inspectie hun bezwaren te uiten tegen de verkopers indien naar hun mening de woning niet naar behoren was opgeleverd. [klagers] hebben dit zowel bij de inspectie als nadien bij de notaris nagelaten. Dit onderdeel van de klacht is naar het oordeel van de Raad ongegrond.

Klachtonderdeel 2

- 4.4 [klagers] doelen bij dit onderdeel zoals ter zitting is gebleken met name op de wijze waarop [beklaagde] schriftelijk heeft gereageerd. [beklaagde] heeft in zijn eerste e-

mail van 13 augustus 2020 om 11:14 uur op de door [klagers] ingediende klacht tegen de staat van de woning zakelijk gereageerd (met uitzondering van de voorlaatste zin, die [beklaagde] naar het oordeel van de Raad beter had kunnen weglaten). Die zakelijke toon ontbreekt deels in de e-mail van 14 augustus 2020. Van een makelaar mag verwacht worden dat deze zakelijk blijft reageren op al dan niet juiste aantijgingen van een (weder)partij. Van een ongepast optreden jegens [klagers] is echter geen sprake. Daarbij is van belang dat [klagers] zelf een groot aandeel hebben gehad in het escaleren van de communicatie tussen [beklaagde] en [klagers]. Het handelen van [beklaagde] is, hoewel onverstandig, niet zodanig dat van tuchtrechtelijk laakbaar handelen sprake is. Dit onderdeel van de klacht is ongegrond.

Klachtonderdeel 3

- 4.5 [beklaagde] heeft ter zitting gesteld, dat hij de klacht heeft doorgeleid aan de verkopers. [klagers] hebben ter zitting verklaard, dat zij van de verkopers via een Whatsapp-bericht hebben vernomen dat de verkopers niet op de klacht in wilden gaan. Hieruit blijkt dat [beklaagde] heeft geprobeerd een oplossing te bereiken door verkopers te informeren, maar dat dit niet daadwerkelijk tot een oplossing heeft geleid. Ook dit onderdeel van de klacht is ongegrond. Dat [beklaagde] niet zelf voor een oplossing, bijvoorbeeld door het inschakelen van een schoonmaakbedrijf, heeft gezorgd kan hem, mede gezien wat hiervoor onder onderdeel 1 is overwogen, niet worden verweten.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en J. Wiggers, lid, op 13 maart 2021.