



21-43 RvT Oost

RAAD VAN TOEZICHT OOST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS NVM

Beslissing van 28 mei 2021

Keurmerk met louter commercieel doel. Onjuiste advisering en informatie. Gebreken aan het gekochte pand.

Klager koopt een woning die door beklagde wordt aangeboden met het ERA Excellent keurmerk. Dat betekent dat de woning in een perfecte staat van onderhoud verkeert. Na de aankoop blijkt dat er sprake is van een lekkage en dat het rieten dak opgeknapt moet worden. Naar aanleiding hiervan verleent de verkoper een korting op de koopsom. Klager liet geen bouwkundige keuring uitvoeren omdat beklagde zei dat er een bouwkundig rapport bestaat dat klager echter pas na de overdracht in handen krijgt. De makelaar kende de inhoud van dit rapport naar eigen zeggen niet, hetgeen betekent dat hij het advies om geen keuring te laten uitvoeren gaf zonder het bouwkundig rapport te kennen. Verder blijkt beklagde het Excellent keurmerk zelf toe te kennen louter op basis van zijn visuele waarneming; het dient enkel een commercieel doel. De raad van toezicht is van oordeel dat de makelaar ernstig te kort schoot in zijn voorlichting en klager onjuist adviseerde.

Inzake de klacht

De heer H. S. D., wonende te D,
klager,

tegen

De heer A. K., kantoorhoudende te D,
beklaagde.

In deze beslissing zal klager 'D' en zal beklagde 'K' 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 6 januari 2021 met bijlagen;
- het verweer van 6 maart 2021 met bijlage.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 7 mei 2021. Verschenen zijn: de heren S en K.

2. De feiten

2.1 In februari 2020 heeft K als verkopend makelaar de woning, staande en gelegen aan het adres V-park 5 te D (hierna: ‘de woning’), via Funda te koop aangeboden. De woning was door de verkopers in 2018 gekocht. De heer Ka (hierna: ‘Ka’) trad in 2018 als verkopend makelaar op. In het kader van de verkoop in 2018 is in opdracht van de toenmalige eigenaren een bouwtechnisch onderzoek uitgevoerd, welk onderzoek heeft geresulteerd in een bouwkundig rapport van Perfectkeur (hierna: ‘het bouwrapport’). Ka beschikte over dit bouwrapport.

2.2 K heeft aan de woning een zogenoemd ERA Excellent keurmerk toegekend en heeft de woning te koop aangeboden onder vermelding van dit keurmerk. In de advertentie op Funda is ten aanzien van dit keurmerk de volgende tekst opgenomen:

‘Wij geven alle woningen met een uitstekende staat van onderhoud, modern sanitair/apparatuur en hedendaagse wand- en vloerafwerking een Excellente vermelding. Hier kan woongenot direct beginnen. Je hoeft alleen maar de verhuisdozen uit te pakken.’

2.3 De woning heeft als bouwjaar 1923.

2.4 D en zijn echtgenote hebben de woning driemaal bezichtigd, de eerste twee keer zonder aankoopmakelaar. K heeft D en zijn echtgenote geadviseerd om Ka als aankoopmakelaar in te schakelen. D en zijn echtgenote hebben dit advies opgevolgd.

2.5 D heeft geen bouwkundige keuring laten uitvoeren. De koopovereenkomst is door D op 3 april 2020 ondertekend.

2.6 D en zijn echtgenote hebben met de verkopers van de woning afgesproken dat de verkopers vóór de overdracht van de woning het rieten dak en het platte dak van de veranda voor hun rekening zouden laten bijwerken en dat zij de lekkage van het platte dak van de veranda zouden laten repareren.

2.7 Op 6 juli 2020 heeft - voorafgaand aan de notariële levering - de vooroplevering van de woning plaatsgevonden waarbij D, zijn echtgenote, de verkopers, K en Ka aanwezig waren. Op 7 juli 2020 heeft de advocaat van de verkopers een concept-vaststellingsovereenkomst gezonden aan K. In deze conceptovereenkomst is onder meer het volgende opgenomen:

“In verband met (een) voortdurende discussie(s) tussen koper en verkoper over het (bijwerken van het) rieten dak alsmede het platte dak van de veranda heeft het bijwerken van het rieten dak niet plaatsgevonden. Verkoper heeft (wel) zorg gedragen c.q. laten zorgdragen voor het herstel van (de lekkage van) het platte dak van de veranda. V.w.b. het bijwerken van het rieten dak heeft verkoper aan koper ter hand gesteld de offerte

dienaangaande van rietdekker Oude Wesselink d.d. 04-07-2020 ter hoogte van totaal € 3.950,00 excl. 21 % BTW, hetgeen overeenkomt met € 4.779,50 incl. 21% BTW. [...]

Ter gelegenheid van de vooroplevering van de onroerende zaak op maandagavond 6 juli 2020 zijn koper en verkoper, in bijzijn van zowel de aankoopmakelaar als de verkoopmakelaar, ter finale beëindiging van hun discussie(s) over de toestand de onroerende zaak derhalve inclusief, maar daartoe niet beperkt, de toestand van het rieten dak alsmede het platte dak voornoemd mondeling overeengekomen dat verkoper een eenmalige korting van € 4.000,00 verleent op de koopprijs van € 540.000,00 k.k., zodat de nieuw overeengekomen koopprijs € 536.000,00 k.k. (zegge: vijfhonderdzesendertigduizend euro) bedraagt, een en ander nadrukkelijk tegen finale kwijting van verkoper voor eventuele gebreken in/aan de onroerende zaak en koper de onroerende zaak aanvaardt in de huidige staat (as is, where is) en koper voorts desgewenst in het voorkomende geval zelf voor eigen rekening zal zorgdragen voor het (laten) bijwerken van het rieten dak. [...]"

- 2.8 In de koopovereenkomst met betrekking tot de woning is de volgende bepaling opgenomen:

"Het is koper bekend dat de onroerende zaak meer dan 95 jaar oud is, wat betekent dat de eisen die aan de bouwkwaliteit gesteld mogen worden aanzienlijk lager liggen dan bij nieuwe woningen. 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 voor normaal en bijzonder gebruik en het eventueel anderszins niet-beantwoorden van de zaak aan de overeenkomst voor rekening en risico van koper. [...]"

Conform afspraak tussen verkoper en koper, zal verkoper er op toezien dat het rieten dak wordt bijgewerkt door rietdekkersbedrijf Oude Wesselink.

Verkoper draagt zorg voor het stoppen van de lekkage ter plekke van de veranda. Koper is vervolgens zelf verantwoordelijk voor het repareren van de gevolgschade.

Verkoper geeft hierbij nadrukkelijk aan dat de lekkage vanuit de badkamer is verholpen."

- 2.9 Op 8 juli 2020 is de woning geleverd aan D en zijn echtgenote.

- 2.10 D en zijn echtgenote hebben het bouwrapport uit 2018 pas na de levering van de woning ontvangen.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:

- K heeft een ERA Excellent keurmerk toegekend aan de woning zonder de staat van het onderhoud van de woning voldoende te onderzoeken. D mocht er bij de aankoop van de woning vanwege het toegekende ERA Excellent keurmerk van

uitgaan dat de woning bouwkundig was gekeurd en dat de woning in een goede staat van onderhoud verkeerde.

- K heeft onjuiste mededelingen gedaan aan D. Op vragen van D heeft K meegedeeld dat de rieten kap op het dak recent is vernieuwd. Dit bleek echter twaalf jaar geleden te zijn gebeurd. Een aantal bijlagen bij de koopovereenkomst ontbraken.
- K heeft het bestaan en de inhoud van het bouwrapport verzwegen tegenover D. Indien De voorafgaand aan de koop met de inhoud van het bouwrapport bekend was geweest (o.a. met betrekking tot de constructiefout aan het verandadak), had hij de woning niet aangekocht.

K heeft dusdoende in strijd gehandeld met artikel 1 van de Erecode NVM.

- 3.2 K voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. Ka heeft K toegezegd dat hij het bouwrapport aan D zou geven en/of had gegeven. K wijst verder op de ouderdomsclausule die in de koopovereenkomst stond en op het feit dat verkopers en D elkaar finale kwijting hebben verleend.
- 3.3 K heeft in aanvulling op zijn schriftelijk verweer ter zitting nog het volgende gesteld. K heeft het bouwrapport opgevraagd bij de verkopers, maar zij hebben het bouwrapport niet aan hem verstrekt. K heeft nooit over het bouwrapport beschikt en kon het bouwrapport daarom niet afgeven aan D. K is niet bij Ka nagegaan of deze het bouwrapport aan D had verstrekt. K heeft het bouwrapport voor het eerst gezien toen hij kennis nam van de processtukken van onderhavige tuchtprocedure. K bepaalt zelf of en wanneer het ERA Excellent keurmerk wordt toegekend aan een woning K kent het ERA Excellent keurmerk toe op basis van een visuele beoordeling van de woning en informatie van de verkopers. Het keurmerk is slechts een commercieel label. K heeft zelf geen bouwkundige keuring laten uitvoeren. Een bouwkundige keuring is niet noodzakelijk voor het toekennen van het ERA Excellent keurmerk. K heeft het bouwrapport niet ingezien voordat hij het ERA Excellent keurmerk toekende aan de woning. K heeft nooit het advies gegeven aan D om af te zien van een bouwkundige keuring. Wel heeft K tegen D gezegd dat er al een bouwrapport bestaat en dat het dus niet nodig is om een nieuwe bouwkundige keuring te laten doen. Er bestaat geen centraal systeem waarin bouwrapporten worden opgeslagen, waardoor K ook niet via een dergelijke weg aan het bouwrapport kon komen. K heeft geen nadere vragen gesteld aan de verkopers naar aanleiding van de door verkopers ingevulde vragenlijst ten aanzien van de woning.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad zal in het onderstaande onderdeel 1 van de klacht afzonderlijk bespreken. De Raad bespreekt onderdelen 2 en 3 van de klacht gezamenlijk.
- 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.

- 4.3 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat K tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat hij artikel 1 van de Erecode NVM heeft overtreden.

Onderdeel 1

- 4.4 Uit artikel 1 van de Erecode NVM 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 daardoor geen of onvoldoende grond bestaat. Indien de makelaar bij de samenstelling van de brochure is afgegaan op mededelingen van zijn opdrachtgever, dan behoort het tot zijn taak om deze informatie op juistheid te verifiëren voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is. Indien daartoe niet de mogelijkheid bestaat, dient de makelaar in de tekst van de brochure ondubbelzinnig tot uitdrukking te brengen dat de desbetreffende informatie afkomstig is van de opdrachtgever (zie vaste rechtspraak CRvT 15-2584 en CRvT 20-2701).
- 4.5 Vast is komen te staan dat K geen nadere vragen heeft gesteld aan de verkopers naar aanleiding van de door verkopers ingevulde vragenlijst ten aanzien van de woning en dat hij het ERA Excellent keurmerk aan de woning heeft toegekend op basis van slechts een visuele inspectie. Ook is vast komen te staan dat K bekend was met het bestaan van het bouwrapport, dat hij het bouwrapport bij de verkopers heeft opgevraagd maar niet heeft ontvangen en dat hij het ERA Excellent keurmerk aan de woning heeft toegekend zonder dat hij over dit rapport (waarin een aantal min of meer ernstige gebreken aan het pand worden aangeduid) beschikte.
- 4.6 De Raad is van oordeel dat van een makelaar verwacht mag worden dat hij in een situatie als deze - mede in aanmerking genomen de inhoud van de vragenlijst - nader onderzoek verricht naar de staat van de woning, alvorens een beslissing te nemen over het toekennen van een ERA Excellent keurmerk. De stelling van K dat het keurmerk uitsluitend een commercieel label is, is gezien de tekst in de advertentie op Funda en de algemeen toegankelijke informatie over dit keurmerk niet houdbaar.
- 4.7 K heeft met het toekennen van het keurmerk bij D verwachtingen gewekt ten aanzien van eigenschappen van het aangeboden object, waarvan later is gebleken dat daardoor geen of onvoldoende grond bestaat. De door K gedane aanprijzingen van de woning kon hij niet doen enkel op basis van een visuele inspectie en de door verkopers ingevulde vragenlijst. Bovendien wist K dat er een bouwrapport uit 2018 was en heeft hij ten onrechte de inhoud van dit rapport niet bij zijn mededelingen aan D betrokken. Dat verkopers hem geen exemplaar van dat rapport zouden hebben gegeven kan K niet baten. Hij had het rapport ook bij Ka kunnen opvragen. In elk geval had K, bij gebreke van inzicht in de daadwerkelijke staat van onderhoud van de woning, zoals blijkend uit onder meer het bouwrapport, de woning niet moeten aanprijzen als voorzien van het ERA Excellent keurmerk. Immers, een woning met dat keurmerk is volgens de toelichting bij het keurmerk een woning *“met een uitstekende staat van onderhoud”* en dat was, zo is ook

gebleken, niet het geval. Het moge uit commercieel oogpunt aantrekkelijk zijn geweest om de woning te voorzien van het keurmerk, maar als dit in feite nergens op gebaseerd is worden bij kopers ten onrechte verwachtingen gewekt en worden kopers feitelijk op het verkeerde been gezet. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Onderdelen 2 en 3

- 4.8 Ter zitting heeft K gesteld dat hij tegen D heeft gezegd dat er een bouwrapport van de woning bestaat en dat er voor D daarom geen noodzaak bestaat om een bouwkundige keuring te laten doen. K stelt dat hij het bouwrapport voor het eerst heeft gezien toen hij kennis nam van de processtukken van onderhavige tuchtprocedure. Er bij wijze van veronderstelling van uitgaande dat K het bestaan van een bouwrapport inderdaad kenbaar zou hebben gemaakt (wat D gemotiveerd heeft betwist), betekent dit dat daarmee vaststaat dat K voornoemd advies over het niet nodig zijn van een bouwkundige keuring aan D heeft gegeven zonder dat hij beschikte over het bouwrapport en zonder dat hij wist wat er in dat rapport stond vermeld over de gebreken aan de woning.
- 4.9 Voorts heeft D gesteld dat K tijdens een bezichtiging tegen hem heeft gezegd dat de rieten kap op het dak recent is aangebracht, terwijl nadien is gebleken dat de kap van het dak 12 jaar geleden was vernieuwd. Daarnaast ontbreekt een aantal bijlagen bij de koopovereenkomst. K heeft dit niet weersproken, zodat de Raad hiervan uit kan gaan.
- 4.10 De Raad is van oordeel dat uit het voorgaande blijkt dat K in zijn communicatie niet heeft gewaakt voor onjuiste beeldvorming. Dit klemmt het meeste ten aanzien van het afzien van een bouwkundige keuring. D heeft immers aangevoerd dat hij, als hij op de hoogte was geweest van de inhoud van het bouwrapport en van de (constructieve) gebreken aan de woning, zou hebben afgezien van de aankoop van de woning (*“Ik wilde beslist geen “opknappertje”, waaraan nog heel veel moest gebeuren, kopen”*). Door de mededelingen van K is hij op dit punt als het ware misleid, althans in elk geval onjuist geadviseerd. Ook deze onderdelen van de klacht zijn gegrond.
- 4.11 Tot slot overweegt de Raad dat het gegeven dat in de koopovereenkomst een zogenaamde ouderdomsclausule staat en dat kopers en verkopers elkaar over en weer finale kwijting zouden hebben verleend, niets afdoet aan de beoordeling van het optreden van K ten opzichte van D.
- 4.12 Gezien de ernst van het klachtwaardig handelen van K acht de Raad naast gegrondverklaring van de klacht een berisping en veroordeling in de kosten, ook een boete van € 1.000,00 gepast. Met name de wijze waarop K het keurmerk heeft ingezet in deze zaak draagt bij aan het oordeel van de Raad dat de klacht niet alleen met een berisping kan worden afgedaan.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht in al haar onderdelen gegrond;

legt aan beklaagde de straf op van berisping;

legt aan beklaagde een boete op van € 1.000,00, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden;

bepaalt dat beklaagde € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 28 mei 2021.

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes
lid-secretaris

mr. J.I.M.W. Bartelds
voorzitter