



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

19-20 RvT Amsterdam

RvT 20/18

Raad van Toezicht Amsterdam NVM

Beweerdelijke geluidsoverlast vanuit te verkopen object. Afdoende reactie van makelaar.

Klager is eigenaar en bewoner van een appartement dat gelegen is onder het appartement dat beklagde in verkoop heeft. Klager stelt ernstige geluidshinder vanuit het te koop staande appartement te ondervinden en deelt dit de makelaar mede. Hij vindt dat deze verplicht is potentiële kopers hiervan op de hoogte te stellen. Als klager hierop onvoldoende reactie ondervindt hangt hij waarschuwingsspamfletten op om gegadigden te waarschuwen. Verkopers spannen daarop een kort-geding tegen klager aan; klager wordt deze acties verboden.

De raad van toezicht is van oordeel dat de makelaar voldoende heeft gedaan door klager te informeren over de technische maatregelen die getroffen zijn om geluidshinder te voorkomen. Ook hebben de verkopers zich bereid verklaard mee te werken aan een onderzoek dat klager op zijn kosten zou moeten initiëren. De makelaar was niet gehouden om zelf in het appartement van klager te komen luisteren naar de beweerdelijke overlast.

Beslissing op klacht van

De heer J. van der P., wonende te A

tegen

R Makelaardij, lid van de Vereniging, gevestigd te A

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 30 oktober 2018 van de heer J. van der P, wonende te A, hierna te noemen klager, tegen de makelaardij-onderneming R Makelaardij B.V., gevestigd te A, hierna te noemen beklagde. Op deze klacht heeft beklagde op 14 december 2018 per e-mail geantwoord, waarbij acht bijlagen waren gevoegd.



Vervolgens heeft klager op 7 juni 2019 per e-mail gerepliceerd waarop beklaagde op 22 januari 2019 haar dupliek heeft verstuurd, voorzien van één bijlage.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 26 februari 2019. Klager is in persoon verschenen. Als gemachtigde van beklaagde is verschenen de heer mr. A.T. Eisenmann, advocaat te Amsterdam, die zich heeft bediend van een pleitnota. Namens beklaagde is tevens verschenen de heer R. S. werkzaam bij beklaagde.

DE FEITEN

Klager bewoont en is rechthebbende op het appartement dat zich op de onderste twee verdiepingen bevindt van het pand aan de S nr 112 te A. Rond augustus 2018 hebben de rechthebbenden van het bovengelegen appartement aan klager bekend gemaakt voornemens te zijn hun appartement te verkopen. Beklaagde heeft daarbij opgetreden als verkopend makelaar.

Per e-mail van 15 oktober 2018 heeft klager melding gemaakt van geluidsoverlast en trillingen die hij ondervindt van het bovengelegen appartement als daar over de vloer wordt gelopen. Hierbij heeft hij geëist dat dit probleem moest worden verholpen voordat het appartement werd verkocht. Partijen hebben hierover gecorrespondeerd.

Op 19 oktober 2018 heeft klager laten weten potentiële kopers op de hoogte te zullen brengen van de geluidsproblemen. Klager heeft rond 2 november 2018 zijn voordeur en de terrasdeur van schriftelijke mededelingen voorzien om potentiële kopers op de hoogte te stellen van de geluidsoverlast. Hierop hebben de opdrachtgevers van beklaagde klager in kort geding betrokken voor de Voorzieningenrechter in de Rechtbank Amsterdam. In diens vonnis van 3 januari 2019 is klager verboden om opnieuw mededelingen op te hangen op straffe van een dwangsom.

DE KLACHT

De klacht van klager houdt in, mede naar aanleiding van zijn toelichting ter zitting, dat beklaagde haar zorgplicht heeft geschonden door het bovengelegen appartement te verkopen zonder de potentiële kopers in te lichten over het probleem van de geluidsoverlast en/of dat probleem op te lossen.

Op grond hiervan meent klager dat beklaagde tuchtrechtelijk klachtwaardig heeft gehandeld.



HET VERWEER

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

DE BEOORDELING

Klager heeft aangevoerd dat hij geluidsoverlast van zijn bovenburen ondervindt als die door de kamer lopen van de bovengelegen etage. Dan beweegt door trilling de salonlamp die in het appartement van klager hangt. Ook hoor je letterlijk alles wat er op de bovengelegen etage gebeurt. Klager meent dat in het belang van de toekomstige bewoner dat gebrek opgelost dient te worden en dat die niet geconfronteerd mag worden met kosten voor de oplossing. Hieraan legt klager ten grondslag dat het tot de plicht van de makelaar behoort om ook op te treden voor de koper, zodat deze niet als nieuwe eigenaar wordt geconfronteerd met een rechtszaak over dit probleem. Klager heeft aangevoerd beklagde te hebben uitgenodigd om bij hem op de etage te komen luisteren. Vervolgens heeft klager van beklagde informatie verkregen over de wijze van verbouwing. Kortom, beklagde is niet ingegaan op dat voorstel dan wel verzoek van klager terwijl beklagde, naar klager meent, daaraan wél gehoor had moeten geven. Klager acht de handelwijze van beklagde onzorgvuldig. De reden dat het geluidsprobleem thans naar voren komt, zo heeft klager toegelicht, is dat het bovengelegen appartement door de week nagenoeg niet bewoond wordt terwijl gedurende het weekeinde klager zelf vaak weg is.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht voorafgaand aan de verkoop zijn cliënten te hebben geadviseerd om in samenspraak met klager een meerjaren onderhoudsplan (MJOP) op te stellen en/of een bijdrage aan de kas van de VvE te doneren. Tevens heeft beklagde in de beginfase van zijn opdracht klager ontmoet. Op deze ontmoeting heeft klager niets over een geluidsprobleem gezegd. Integendeel, het betrof een plezierige ontmoeting waarop beklagde door klager eveneens een bezichtiging in diens appartement heeft verkregen. Op de e-mail van klager van 15 oktober 2018 waarin klager als onderwerp een onleefbare situatie door enorme geluidsoverlast en trillingen aansnijdt, heeft beklagde klager laten weten alle stukken te hebben nagezien en op grond daarvan op te maken dat al het nodige in technische zin is gedaan om geluidsoverlast en trillingen te voorkomen. Daarbij heeft beklagde aan klager laten weten dat alle holle ruimtes in de ruimte tussen de twee etages zijn opgevuld, de vloer is geëgaliseerd, en ook dat er een zogeheten Fermacell vloer is aangebracht, te weten een zwevende vloer die aan de normen van TNO voldoet. In aansluiting hierop heeft beklagde klager per e-mail van 23 oktober 2018 een tweetal pagina's uit het bestek doen toekomen. In dezelfde e-mail heeft beklagde klager tevens in de gelegenheid gesteld om op zijn kosten een geluidsmeting te doen verrichten, waaraan de opdrachtgevers van beklagde medewerking zouden verlenen. Hierop heeft klager laten



weten niet van plan te zijn hiertoe over te gaan daar dit de verantwoordelijkheid van beklagde en/of zijn opdrachtgevers zou betreffen. Daarbij heeft klager ook aangekondigd potentiële kopers op de hoogte te zullen brengen. Vervolgens heeft klager schriftelijke mededelingen op en nabij het appartement opgehangen om potentiële kopers af te schrikken. Uiteindelijk hebben de opdrachtgevers van beklagde een kort geding tegen klager moeten starten om deze negatieve acties te stoppen.

Beklaagde heeft verder naar voren gebracht dat hij in opdracht werkt van de eigenaren van het bovengelegen appartement en derhalve hun belangen behartigt. Voor zover klager meent dat beklagde niet eens de moeite heeft genomen om te komen luisteren, brengt beklagde naar voren dat zij klager geen tekst en uitleg is verschuldigd. Beklaagde heeft de klacht van klager zeer serieus genomen en hem vervolgens uitvoerig en onderbouwd geïnformeerd. Tot voor kort heeft klager categorisch geweigerd in te gaan op het voorstel van beklagde om een geluidsmeting te doen plaatsvinden. Naar de mening van beklagde én van de rechtbank ligt het op de weg van klager om aan te tonen dat van een geluidsprobleem sprake is. Er is geen sprake van dat beklagde met zijn handelwijze het vertrouwen in de stand van de makelaardij heeft ondermijnd of in strijd met de eer van die stand heeft gehandeld.

Naar de mening van beklagde dient klager niet-ontvankelijk te worden verklaard althans dient zijn klacht te worden afgewezen. Tevens is er voldoende aanleiding om een kostenveroordeling ten laste van klager op te leggen.

De Raad overweegt als volgt.

Op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak kan een ieder die meent dat een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden die in strijd zijn met het bepaalde in artikel 15 dan wel artikel 34 van de verenigingsstatuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand, een klacht indienen bij de raad voor het gebied waarin het lid is gevestigd. Hiermee heeft klager naar het oordeel van de Raad voldoende belang een klacht in te dienen en staat de enkele omstandigheid dat hij niet de opdrachtgever van beklagde is daaraan niet in de weg.

De Raad overweegt allereerst zich aan te sluiten bij de overweging van de voorzieningenrechter dat het op de weg van klager ligt om aan te tonen dat sprake is van een geluidsprobleem waartegen maatregelen moeten worden getroffen. Dat van een dergelijk probleem sprake is, is voor de Raad niet komen vast te staan.

De Raad meent, dat in een situatie als de onderhavige, waarin het niet vaststaat dat er sprake van geluidsoverlast is waartegen maatregelen moeten worden getroffen, niet kan worden gesteld dat de makelaar verplicht is potentiële kopers te melden dat vanuit de woning



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

die hij te koop aanbiedt geluidsoverlast wordt veroorzaakt. Een en ander neemt niet weg dat het in een dergelijke situatie op de weg van de makelaar ligt zijn opdrachtgevers te adviseren gelegenheid dan wel medewerking te verlenen aan een geluidsmeting, hetgeen beklagde heeft gedaan.

In het onderhavige geval heeft klager beklagde verzocht in het appartement van klager te komen luisteren. Alhoewel het in het voorkomende geval de voorkeur verdient aan een dergelijk voorstel gehoor te geven, rust er op de makelaar geen verplichting om dat te doen. Beklaagde heeft ervoor gekozen, hetgeen hem naar de mening van de Raad vrij stond, klager uitvoerig en onderbouwd te informeren en hem te laten weten dat zijn opdrachtgevers aan een geluidsmeting in opdracht van klager zouden medewerken. Naar de mening van de Raad kan beklagde over zijn handelwijze in dezen geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. Ook verder kan niet worden gezegd, zo meent de Raad, dat beklagde zich niet bewust is geweest van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer.

De klacht is derhalve **ongegrond**.

Afsluitend overweegt de Raad op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak niet bevoegd te zijn de klager te veroordelen in de kosten van de procedure.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klacht van klager 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 NVM, Mr J.P. van Harseler, G.W.J.M. van den Putten en Mr R. Vos, op 2019,

Mr J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden door middel van een schriftelijke kennisgeving in beroep komen bij de Stichting Tuchtrechtspraak NVM,



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Postbus 19290 te 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.