



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22-12 RvT Noord

Informatie aan niet-opdrachtgever, energielabel, onzorgvuldig handelen, bijlagen overeenkomst

De makelaar heeft ten onrechte in de brochure en op zijn eigen website, Funda en Move opgenomen dat de woning zou beschikken over een Energielabel A, terwijl het in werkelijkheid om een Energielabel B ging. De makelaar had de gegevens van een gelijksoortige woning gekopieerd, maar heeft daarbij niet gecontroleerd of dezelfde informatie werkelijk van toepassing was. Ten tijde van ondertekening van de koopovereenkomst is het Energielabel niet verstrekt, hoewel het wel als bijlage in de koopovereenkomst staat vermeld. De makelaar verklaart dat het in zijn praktijk gebruikelijk is enkel de te ondertekenen stukken te delen met de kopers en niet de overige bijlagen. Pas na de notariële levering van de woning, die bij volmacht geschiedt, wordt het Energielabel aan kopers verstrekt en blijkt dat sprake is van een Energielabel B. De Raad is van oordeel dat de makelaar op meerdere momenten onvoldoende heeft gewaakt voor onjuiste beeldvorming omtrent het Energielabel. Klacht is gegrond.

NVM Noord 099

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw [R.]

wonende te [plaats]

klaagster

tegen

de heer [S.], lid van de vereniging,

verbonden aan [kantoor makelaar],

kantoorhoudende te Meppel



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. De heer [P.] heeft namens klaagster per mail van 18 september 2021 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 5 oktober 2021 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Per mail van 25 oktober 2021 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 8 februari 2022 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - de gevolmachtigde van klaagster, de heer [P.]
 - de makelaar in persoon
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. De Raad gaat uit van de volgende feiten.
- 2.2. Klaagster heeft tezamen met haar echtgenoot op 29 april 2021 de woning aan [adres] (hierna: “de woning”) gekocht. Klaagster en haar echtgenoot werden daarbij bijgestaan door een aankoopmakelaar. De verkopend makelaar, tegen wie de klacht zich richt, was de heer [S.] (hierna: “de makelaar”).
- 2.3. De woning werd op de website van de makelaar, in de verkoopbrochure, op Funda en op Move aangeboden met de vermelding dat deze over een Energielabel A zou beschikken. Klaagster is in deze veronderstelling de koopovereenkomst aangegaan.
- 2.4. Pas na de notariële levering van de woning is klaagster echter gebleken dat de woning over een Energielabel B beschikt.
- 2.5. In de koopovereenkomst is opgenomen dat het Energielabel als bijlage aan de koopovereenkomst is gehecht. Eveneens is opgenomen dat de bijlagen tot de koopovereenkomst behoren. Hoewel klaagster en haar echtgenoot hebben getekend voor ontvangst van de koopovereenkomst (en daarmee dus ook voor ontvangst van de bijlagen), hebben zij het Energielabel niet ontvangen en was het Energielabel ook niet aan de koopovereenkomst gehecht. Ook blijkt uit de vermelding in de koopovereenkomst niet dat het een Energielabel B betreft.
- 2.6. De koopovereenkomst is digitaal ter ondertekening toegezonden aan de aankoopmakelaar van klaagster. De bijlagen, waaronder het Energielabel, zijn daarbij niet meegezonden. Klaagster beschikte ten tijde van het ondertekenen van de koopovereenkomst dus niet over de juiste informatie met betrekking tot het Energielabel.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 2.7. Evenmin is het Energielabel op een ander moment voorafgaand aan de overdracht bij de notaris aan klagster ter beschikking gesteld door de makelaar.
- 2.8. De overdracht bij de notaris is op basis van volmachten geschied. Partijen zijn dus niet fysiek aanwezig geweest bij de notariële overdracht.
- 2.9. Na de notariële overdracht heeft de notaris de leveringsakte, alsmede het Energielabel B aan klagster toegezonden. Op dat moment raakte klagster voor het eerst bekend met het feit dat de woning niet over een Energielabel A beschikt, maar over een Energielabel B.
3. De klacht:
 - 3.1. Klagster verwijt de makelaar kort samengevat dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt in het aankooptraject.
4. Het verweer:
 - 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
 - 4.2. Het is juist dat ten onrechte is geadverteerd met het Energielabel A op de website van de makelaar, in de brochure, op Funda en op Move. Er was sprake van zogenaamde “uitponding”, dat wil zeggen verkoop van meerdere voormalige huurwoningen namens een belegger. De woningen leken erg op elkaar en de makelaar heeft de informatie van een andere woning gekopieerd. De makelaar heeft daarvoor zijn excuses aangeboden.
 - 4.3. In de koopovereenkomst staat het Energielabel wel vermeld met de juiste datum. Daarnaast is ten tijde van de inspectie van de woning geen bezwaar gemaakt terzake het Energielabel en evenmin is dat gebeurd ten tijde van de levering bij de notaris. Pas na de levering is er geklaagd.
 - 4.4. Ook werd klagster bijgestaan door een aankoopmakelaar die naar het Energielabel had kunnen vragen, maar dat niet heeft gedaan.
 - 4.5. De reden dat het Energielabel niet is meegestuurd met de koopovereenkomst toen deze ter ondertekening aan de aankoopmakelaar is gezonden, is dat de ondertekening niet fysiek gebeurde, maar digitaal. In dat geval is het gebruikelijk in de praktijk van de makelaar dat alleen de te ondertekenen stukken worden toegezonden en niet alle bijlagen.
5. Beoordeling van het geschil:
 - 5.1. De makelaar is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 04 Drenthe. De Raad is dus bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
 - 5.2. Volgens regel 1 van de Erecode is de NVM-makelaar zicht bewust van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Hij oefent deze functie naar eer en



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

geweten, betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie waakt hij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.

- 5.3. De makelaar heeft erkend dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt omtrent het Energielabel. De makelaar heeft zonder nader onderzoek gegevens van een andere gelijksoortige woning gekopieerd.
- 5.4. Naar het oordeel van de Raad had het op de weg van de makelaar gelegen om na te gaan of de informatie die hij kopieerde ook daadwerkelijk van toepassing was op de betreffende woning. De makelaar heeft dat kennelijk nagelaten en heeft enkel volstaan met het kopiëren van de gegevens.
- 5.5. Aldus heeft de makelaar naar het oordeel van de Raad onvoldoende gewaakt voor onjuiste beeldvorming omtrent het Energielabel.
- 5.6. Daar komt bij dat ten tijde van het ondertekenen van de koopovereenkomst de bijlagen bij de koopovereenkomst niet ter beschikking zijn gesteld. Enkel de te ondertekenen stukken zijn digitaal toegezonden aan de aankoopmakelaar van klagster. De makelaar heeft hierover verklaard dat dit de gebruikelijke werkwijze is in zijn praktijk. En hoewel het Energielabel uiteindelijk wel voorafgaand aan de overdracht door de makelaar aan de notaris is gezonden, heeft de makelaar dit Energielabel niet voorafgaand aan de overdracht aan de aankoopmakelaar van klagster gezonden.
- 5.7. De Raad is aldus van oordeel dat de makelaar op meerdere momenten onvoldoende heeft gewaakt voor onjuiste beeldvorming omtrent het Energielabel. Daarmee heeft de makelaar regel 1 van de Erecode geschonden.
- 5.8. De makelaar heeft nog aangevoerd dat het ook op de weg van de aankoopmakelaar lag om het Energielabel op te vragen. Hoewel de Raad met de makelaar van oordeel is dat ook de aankoopmakelaar hier een rol had kunnen spelen, pleit dat de makelaar niet vrij van zijn eigen plicht op grond van regel 1 van de Erecode om naar kwaliteit in zijn eigen dienstverlening te streven en voor onjuiste beeldvorming te waken.
- 5.9. De makelaar heeft tot slot nog aangevoerd dat ook tijdens de inspectie en overdracht door klagster geen bezwaren zijn gemaakt tegen het Energielabel. Ook dat verweer slaagt niet, omdat klagster ten tijde van de inspectie en overdracht (die bij volmacht plaatsvond) nog niet over de juiste informatie beschikte.
- 5.10. De Raad acht de klacht gegrond. Omdat de makelaar niet met kwade opzet het juiste Energielabel heeft achtergehouden, maar wel in verwijtbare mate onzorgvuldig heeft gehandeld, acht de Raad de maatregel van berisping passend.

6. Uitspraak:

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht gegrond.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 6.2. De raad legt de makelaar de maatregel van berisping op.
- 6.3. De raad veroordeelt de makelaar tot betaling van de kosten van de klachtprocedure à € 2.650,-- te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen na ontvangst van de factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.
- 6.4. De raad bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagster betaalde klachtgeld van € 100,-- aan haar terugbetaalt, zodra deze uitspraak onherroepelijk is.

Aldus gewezen te Zwolle door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar senior lid NVM en mr. M. Poelsema/lid, secretaris.

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en secretaris op: 24 februari 2022.