



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21076 RvT Noord

NVM Noord 100

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

Door verkoper niet geheel juist vragenformulier ingevuld. Beweerdelijk niet tijdig reageren door makelaar.

Klagers kopen met behulp van een eigen aankoopmakelaar een woning die bij beklagde in verkoop is. Op het vragenformulier heeft de verkoper in gevuld dat er sprake is van volledige dakisolatie. Na het transport ontdekken klagers dat een klein deel van het dak niet geïsoleerd is. Zij nemen contact op met hun eigen makelaar die op zijn beurt beklagde benadert. Deze zegt toe de verkoper in te lichten. Nog voor dit gebeurt komen klagers met een aansprakelijkstelling. De klacht dat beklagde niet correct of te laat reageerde is ongegrond. Dat de verkoper het vragenformulier niet geheel correct invulde, valt de makelaar niet te verwijten. Hij hoefde er niet op bedacht te zijn dat de verkoper een vraag onjuist beantwoorde. Het gebrek was voor niemand zichtbaar.

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

mevrouw W. van der M. en de heer H. K.
wonende te S

klagers,

tegen

de heer P. K., lid van de vereniging,
kantoorhoudende te O,

beklaagde.



1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben op 23 december 2021 een klachtenformulier met bijlagen aan de NVM-klachtencoördinator gezonden met het verzoek hun klacht door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. Bij brief van 18 januari 2022 heeft beklaagde (hierna: de Makelaar) verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Vanwege de van overheidswege gegeven voorschriften in verband met corona heeft de Raad partijen voorgesteld om de klacht schriftelijk af te doen, waarbij partijen in een tweede schriftelijke ronde op elkaars stukken zouden kunnen reageren. De Raad heeft partijen daarbij gewezen op de hen ingevolge artikel 25 lid 2 van het Reglement Tuchtzaken toekomende recht op een mondelinge behandeling. Partijen hebben laten weten akkoord te gaan met de voorgestelde schriftelijke afdoening.
- 1.4. Klagers hebben op 24 januari 2022 gerepliceerd. De Makelaar heeft op 28 januari 2022 gedupliceerd.
- 1.5. Op verzoek van de Raad hebben klagers op 24 februari 2022 de vragenlijst waar zij in hun klachtenformulier en repliek naar verwijzen aan de Raad gezonden.

2. De feiten:

2.1. De Raad gaat uit van de volgende feiten.

- 2.2. Klagers hebben de woning aan de O-weg 4 te S gekocht van de heer M, verkoper. De Makelaar trad bij deze transactie op als verkopend makelaar. De heer Z, als makelaar verbonden aan G Makelaars, trad op als aankopend makelaar. De eigendomsoverdracht van de woning heeft plaatsgevonden op 1 september 2021.
- 2.3. De makelaar heeft klagers voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst de door verkoper ingevulde vragenlijst toegezonden (hierna: de Vragenlijst). In deze Vragenlijst is onder punt 3e het volgende opgenomen:

<i>Is het dak tijdens de bouw geïsoleerd?</i>	<i>nee</i>
<i>Zo nee, is het dak daarna geïsoleerd?</i>	<i>ja</i>
<i>Is er sprake van volledige isolatie?</i>	<i>ja</i>

- 2.4. Bij whatsappbericht van 24 november 2021 hebben klagers aan verkoper gevraagd of het klopt dat een deel van het dak boven de werkkamer, voormalig slaapkamer van verkoper, niet is geïsoleerd. Verkoper heeft in reactie hierop bevestigd dat dat stukje dak inderdaad niet is geïsoleerd. Men kon daar toen niet goed bij.
- 2.5. De heer Z heeft op 2 december 2021 telefonisch contact opgenomen met de Makelaar. In



het telefoongesprek is het ontbreken van dakisolatie ter hoogte van de werkkamer aan de orde geweest. De heer Z heeft aangegeven dat klagers er 'geen halszaak van zouden maken'. Zij wilden het ontbreken van dakisolatie melden en wensten hierover rechtstreeks in contact te treden met verkoper. De Makelaar heeft aan de heer Z toegezegd hierover contact met verkoper te zullen opnemen.

2.6. Bij mailbericht van 13 december 2021 heeft de heer Z namens klagers verkoper aansprakelijk gesteld voor schade die het gevolg is van het ontbreken van de dakisolatie. Klagers stellen dat er sprake is van dwaling.
De Makelaar heeft dezelfde dag bij mailbericht gereageerd en aangegeven dat verkoper zich niet verantwoordelijk voelt.

2.7. Klagers hebben bij mailbericht van 20 december 2021 aan zowel verkoper als de Makelaar laten weten dat zij bij hun standpunt blijven dat zij onjuist zijn geïnformeerd. Klagers vinden de reactie van verkoper en de Makelaar onprofessioneel en beledigend en kondigen aan een klacht over de Makelaar in te dienen.
De Makelaar heeft in reactie hierop aangegeven dat de reactie niet beledigend bedoeld is geweest. Verder laat de Makelaar weten dat hij het verzoek van klagers om met verkoper te spreken aan verkoper heeft voorgelegd.

3. De klacht:

3.1. Samengevat komen de klachten van klagers neer op het volgende.

4. Klagers voeren aan dat in de Vragenlijst ten onrechte is aangegeven dat het dak volledig is geïsoleerd. Daarmee is onjuiste informatie aan hen verstrekt. Klagers zijn van oordeel dat de Makelaar heeft nagelaten om, samen met verkoper, voor correcte informatie zorg te dragen.

4.1. De Makelaar heeft naar de mening van klagers vervolgens niet tijdig en niet correct gereageerd op de aansprakelijkstelling en de aankondiging dat zij een klacht wilden indienen. Deze reactie van de Makelaar was naar de mening van klagers defensief en ongepast.

4. Het verweer:

4.1. De Makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.

4.2. De Makelaar stelt dat hij zich bij het presenteren en aanbieden van een woning inspant om de juiste informatie te verstrekken. Daarbij is hij echter wel afhankelijk van de gegevens die een verkoper hem verstrekt. De Makelaar heeft in het geval van de verkoop van de woning aan de O-weg 4 te S de Vragenlijst tezamen met verkoper ingevuld. De Makelaar was er niet van op de hoogte dat een deel van het dak boven de werkkamer niet was geïsoleerd. Verkoper had hem hierover niet geïnformeerd.

4.3. De Makelaar heeft in reactie op het tweede klachtonderdeel aangegeven dat hij vanwege



omstandigheden niet in staat was om direct na het telefonisch contact met de heer Z contact op te nemen met verkoper. De aansprakelijkstelling die de heer Z vervolgens zond heeft de Makelaar verrast. De Makelaar heeft in zijn reactie op de aansprakelijkstelling het standpunt van verkoper weergegeven. Deze reactie en ook de reactie op de aankondiging dat er een klacht zou worden ingediend waren naar de mening van de Makelaar niet ongepast, onjuist dan wel defensief.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De Makelaar is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad is dus bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

Klachtonderdeel 1: nagelaten voor correcte informatie zorg te dragen

- 5.2. De Vragenlijst die klagers hebben overgelegd is een door NVM opgesteld model, versie juli 2019. Uit het slot van de Vragenlijst blijkt dat de vragen in de Vragenlijst niet door de makelaar maar door de verkoper worden beantwoord. De verkoper ondertekent de Vragenlijst en verklaart daarbij dat hij de vragen volledig en naar waarheid heeft ingevuld. Uit de ondertekening van de Vragenlijst en de in de Vragenlijst voorbedrukte verklaringen van de verkoper blijkt daarnaast dat de verantwoordelijkheid voor het niet of niet juist beantwoorden van de vragen bij de verkoper rust.
- 5.3. De Raad zal moeten beoordelen of verkoper op de Vragenlijst informatie heeft gegeven over onderdelen van de woning waar de koper na de koop en levering onjuistheden heeft ontdekt en zo ja, of de Makelaar daarop bedacht had dienen te zijn en de klagers daarover voorafgaand aan de koopovereenkomst had te informeren. (Zie uitspraak Centrale Raad van Toezicht op 10 november 2020, 20-90 CRvT CR 20/2699).
- 5.4. In de Vragenlijst is aangegeven dat het dak volledig is geïsoleerd. Uit het door klagers overgelegde Whatsappbericht blijkt dat deze informatie niet juist was. Een (klein) deel van het dak boven de werkkamer blijkt niet geïsoleerd te zijn. Ook het ontbreken van een klein deel dakisolatie maakt dat er geen sprake is van volledige isolatie. Verkoper heeft de vraag in de Vragenlijst naar het oordeel van de Raad dan ook onjuist beantwoord.
- 5.5. Een makelaar is niet gehouden de juistheid van de antwoorden van een verkoper op een vragenlijst te controleren. De vraag die in deze zaak voorligt is of de Makelaar gezien de bezichtiging van de woning en de informatie die verkoper hem heeft verstrekt na globale lezing van de antwoorden op de Vragenlijst er op bedacht had moeten zijn dat de vraag of het dak volledig geïsoleerd was onjuist of onvolledig was beantwoord. De Makelaar heeft verklaard dat hij niet op de hoogte was van het ontbreken van dakisolatie boven de werkkamer. Dat er isolatie ontbrak, was, net als voor klagers, ook voor de Makelaar niet zichtbaar. De Makelaar hoefde er dan ook niet op bedacht te zijn dat de vraag onjuist of onvolledig was beantwoord.
- 5.6. De klacht dat de Makelaar heeft nagelaten voor correcte informatie zorg te dragen is naar het oordeel van de Raad dan ook ongegrond.



Klachtonderdeel 2: niet tijdig en niet correct gereageerd

- 5.7. De Makelaar werd op donderdag 2 december 2021 door de heer Z telefonisch geïnformeerd over het ontbreken van dakisolatie op een deel van het dak. Tussen de Makelaar en de heer Z werd afgesproken dat de Makelaar contact zou opnemen met verkoper om het verzoek van klagers om met verkoper in gesprek te gaan, te bespreken. Voordat de Makelaar contact had kunnen opnemen met verkoper ontvingen verkoper en de Makelaar op 13 december 2021 de aansprakelijkstelling.
- 5.8. Het verwijt dat de Makelaar niet tijdig heeft gereageerd naar aanleiding van het telefoongesprek dat hij op 2 december 2021 met de heer Z had, is naar het oordeel van de Raad niet terecht. De elf dagen (inclusief twee weekenden) die tussen 2 en 13 december 2021 zitten, zijn niet als een te lange periode van niet-reageren aan te merken. Bovendien waren er omstandigheden waardoor de Makelaar niet eerder had kunnen reageren. Op de aansprakelijkstelling en ook op het mailbericht van 20 december 2021 is door de Makelaar vrijwel direct gereageerd.
- 5.9. De Makelaar heeft op de aansprakelijkstelling en op de aankondiging van het indienen van een klacht gereageerd. Het verwijt dat deze reacties niet correct zijn is naar het oordeel van de Raad niet terecht. De Makelaar heeft in de reactie op de aansprakelijkstelling het standpunt van verkoper weergegeven. Die reactie is in zekere zin ook defensief, verdedigend. Verkoper verweert/ verdedigt zich immers tegen de stellingen van klagers. Naar het oordeel van de Raad is daarmee echter geen sprake van een ongepaste en/ of onjuiste reactie.

6. Uitspraak:

Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klachten ongegrond.

Aldus gewezen te Groningen door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer J. Palland, makelaar lid NVM en mr. A.C. Winter, plaatsvervangend secretaris.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en secretaris op 17 maart 2022.

mr. B. van den Bosch
plv. voorzitter

mr. A.C. Winter
plv. secretaris



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 18 maart 2022



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM