



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-25 RvT Amsterdam

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Voorlichting/belangen niet-opdrachtgever. Bouwkundige- en onderhoudstoestand. Onjuiste informatie over dakrenovatie bij monumentaal pand. Niet adequaat reageren op klachten.

Klager heeft een monumentale woning gekocht die beklaagde in verkoop had. Klager verwijt beklaagde dat hij in de verkoopbrochure onjuiste informatie over de toestand van het dak heeft verstrekt. Na aankoop bleek dat het dak in slechte staat verkeerde en op korte termijn gerestaureerd diende te worden. Daarnaast wordt beklaagde verweten dat hij niet adequaat op de klachten van klager heeft gereageerd.

De Raad stelt vast dat beklaagde in de verkoopbrochure heeft vermeld dat het dak in 2017 geheel was gerenoveerd en geïsoleerd zonder dat hij daarvan enig bewijsstuk had gezien. Beklaagde heeft die werkzaamheden ook niet (zelf) gecontroleerd. Voor de vermelding van de renovatie van het dak was geen grondslag. Beklaagde heeft onvoldoende zorgvuldig gehandeld door zich er niet van te vergewissen of zijn mededelingen over het dak wel klopten. Dat beklaagde ook nog op andere punten tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft is niet komen vast te staan.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

RvT 23/19

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 8 augustus 2019 van de heer [A], wonende te E., hierna te noemen “klager”, als ingediend tegen de heer [X], hierna te noemen “beklaagde”, werkzaam bij de makelaardij-onderneming [Y] te E., lid van de Vereniging.

Klager heeft als zijn vertegenwoordiger in deze klachtprocedure mevrouw [B] aangewezen, eveneens wonende te E. Klager heeft daartoe de Raad een schriftelijke machtiging doen toekomen.

Bij de klacht waren drie bijlagen gevoegd, bestaande uit correspondentie tussen klager en beklaagde, een verkoopbrochure die door beklaagde is opgesteld alsmede een rapport van [architectenbureau C] te S.

Op de klacht is door beklaagde geantwoord op 10 september 2019, waarop door klager nog op dezelfde dag is gerepliceerd. Op 16 september 2019 heeft beklaagde zijn dupliek verzonden.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 28 januari 2020. Klager werd vertegenwoordigd door zijn gemachtigde. Beklaagde is in persoon verschenen, vergezeld door zijn kantoorgenoot mevrouw [Z].

DE FEITEN

Beklaagde heeft als verkopend makelaar de woning aan de [adres] te koop aangeboden, hierna te noemen “de woning”. In de door beklagde opgestelde verkoopbrochure wordt onder “bijzonderheden” vermeld:

‘Monumentaal pand, in 2004 gerenoveerd en voorzien van een geheel nieuwe fundering! HR CV uit 20008. Dit jaar is het dak geheel gerenoveerd en geïsoleerd.’

De woning is op 12 mei 2017 door klager gekocht en vervolgens aan hem geleverd.

Op 6 november 2018 heeft [architectenbureau C] te S. een inspectie uitgevoerd naar de bouwkundige staat van het dak van de woning. In de conclusie van het inspectierapport is het volgende opgenomen:

‘Het dak van het pand verkeert over het algemeen in een slechte staat gezien de bovenstaande punten, en dan vooral wat betreft de dakbedekking van de dakpannen, het zink- en loodwerk. Om schade aan de onderliggende kapconstructie te voorkomen moet het dak op een zo kort mogelijke termijn in zijn geheel gerestaureerd worden. Dat wil zeggen:

- *Alle dakpannen verwijderen en sorteren.*
- *Alle zink- en loodwerken verwijderen.*
- *Tengels en panlatten vervangen en het aanbrengen van een onderdakfolie.*
- *Het weer aanbrengen van de dakpannen.*
- *Al het zink- en loodwerk ter plaatse van het dak vervangen.*
- *Het zink van de dakgoten vervangen.*
- *De dakgoten ter plaatse van de zij- en achtergevels zodanig aanpassen/verbreden dat het water vanaf de dakpannen in de goot loopt.*
- *Het metsel- en voegwerk van de schoorstenen herstellen en de schoorstenen voorzien van nieuw schoorsteenlood.*
- *Aangetast houtwerk van het dakbeschot en dakgoten gelijktijdig vervangen.’*

DE KLACHT

Klager heeft tegen beklagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:



1. Beklaagde heeft voorafgaande aan de koop van de woning zowel schriftelijk als mondeling klager ten onrechte geïnformeerd dat het dak van de woning geheel gerenoveerd was.
2. Beklaagde heeft op de eerste klachten van klager over het dak als antwoord gegeven dat hij als verkopend makelaar juridisch geen partij van de koper was.
3. Beklaagde heeft naar aanleiding van de klacht geen onderzoek gestart hoe de onjuiste informatie over het dak in de door beklagde opgestelde verkoopbrochure terecht is gekomen.

Op grond hiervan meent klager dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

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

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht naar voren gebracht dat hem niet eerder dan tijdens de verbouwing van de woning in november 2018 is gebleken dat het dak slecht was. Klager is zich ervan bewust dat je zou kunnen zeggen dat je als kopende partij tekortgeschoten bent in je onderzoekplicht door voorafgaand aan de koop geen bouwkundige keuring op te laten stellen. Maar een dergelijke keuring is niet verplicht en klager denkt dat hij er in alle redelijkheid van uit mocht gaan dat de informatie als verstrekt door de makelaar juist zou zijn. Het is juist dat klager op het moment van de ontdekking van het probleem van het dak beklagde daarvan niet direct op de hoogte heeft gesteld maar dat kwam doordat de focus van klager op de verbouwing lag en dat hij zijn eigen bedrijf moest runnen. Wel heeft klager direct contact opgenomen met de verkoper. Die heeft laten weten dat het dak niet geheel gerenoveerd was. Daarnaast heeft klager een inspectierapport laten opstellen door [architectenbureau C]. Die kwam ook tot de conclusie dat het dak slecht was. Vervolgens is contact opgenomen met beklagde. Klager vindt het verweer van beklagde, namelijk dat hij niet direct op de hoogte is gesteld, kwalijk. Immers, gezien het inspectierapport van [C], dat je als een onafhankelijke partij kunt zien, was voor een onmiddellijke verwittiging geen noodzaak. Bovendien heeft klager in korte termijn moeten beslissen over de renovatie van het dak. Verder is klager van mening dat beklagde zich er ten onrechte achter verschuilt dat al zijn informatie door de verkoper is verstrekt. Daarnaast heeft klager herhaaldelijk aan beklagde moeten verzoeken om de vragenlijst toegezonden te krijgen die door de verkoper was ingevuld. Klager wilde aan de hand van die vragenlijst vaststellen in hoeverre de informatie van de verkoper overeenstemde met hetgeen in de verkoopbrochure stond. Het is onjuist dat de verkoper de tekst van de verkoopbrochure akkoord heeft bevonden, zo stelt klager. Klager heeft



namelijk contact gelegd met de verkoper en die heeft laten weten dat deze versie van de verkoopbrochure nooit door hem is geaccordeerd. Klager zou dan ook graag zien dat beklaagde aantoont dat de brochure door de verkopende partij geaccordeerd is.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht het jammer te vinden dat klager niet in persoon op de mondelinge behandeling is verschenen. Daarbij komt dat ook toen de eerste klachten per mail beklaagde bereikten, niet onmiddellijk door beklaagde kon en hoefde te worden begrepen dat dit klager betrof. Het betreft hier een woning die reeds sinds 2011 bij beklaagde te koop heeft gestaan. In 2013 is de woning een tijdje uit de verkoop geweest. In die periode is de zolder verbouwd en zijn er ook werkzaamheden aan het dak doorgevoerd. Vervolgens is de woning weer in de verkoop gegaan. Vanzelfsprekend is toen de verkoopbrochure aangepast. Beklaagde heeft aangevoerd dat op het moment dat een koper iets constateert wat niet conform de verwachting zou zijn, en dit wordt gecommuniceerd met beklaagde, hij direct adviseert te stoppen met de werkzaamheden zodat hij als verkopend makelaar langs kan komen om de zaak te inspecteren, foto's te maken en te overleggen met de koper en de verkoper. Indien de verkoper mogelijk aansprakelijk is voor eventuele schade heeft die op dat moment nog steeds de gelegenheid om zelf de klacht te doen inspecteren en eventuele offertes aan te vragen voor herstel, dan wel een mogelijke tegemoetkoming te bespreken. Aangezien klager beklaagde pas twee jaar na de verkoop op de hoogte heeft gesteld, en het hele dak inmiddels bleek te zijn vervangen, heeft beklaagde hierin niets kunnen betekenen. Evenmin heeft geconstateerd kunnen worden wat de staat van het dak ten tijde van de verkoop was. Naar de mening van beklaagde heeft klager de ontstane situatie met betrekking tot het dak geheel aan zichzelf te wijten. Verder heeft beklaagde als verweer naar voren gebracht dat hij uiteraard afgaat op de informatie van zijn opdrachtgevers. Dat is ook in het onderhavige geval gebeurd. En elke gegadigde, derhalve ook klager, krijgt een uitgebreide uitleg. Klager heeft meerdere malen de woning bezichtigd. Daarnaast heeft hij ook informatie van de verkoper verkregen. Er is geen sprake van dat beklaagde klager de vragenlijst heeft willen onthouden: in tegenstelling tot wat klager lijkt te denken, is er ook nimmer een "tweede vragenlijst" geweest en heeft klager altijd over de (enige) vragenlijst beschikt. Beklaagde kan geen verwijt worden gemaakt omdat de informatie waarop hij zich heeft gebaseerd, is terug te voeren op hetgeen hij van zijn opdrachtgever vernam.

De Raad overweegt in de eerste plaats als volgt.

Ter zitting heeft klager geciteerd uit niet aan de Raad overgelegde e-mails van de verkoper aan klager waarin, zo heeft klager gesteld, staat vermeld dat niet het gehele dak was gerenoveerd. Klager heeft verzocht die e-mails ter zitting te overleggen. Hierop heeft beklaagde naar voren gebracht dat niet is uitgesloten dat correspondentie van zijn opdrachtgevers tot verwarring bij klager heeft geleid maar dat dat niet hoeft te betekenen dat beklaagde klachtwaardig heeft gehandeld. Verder heeft beklaagde ter zitting laten weten eveneens over niet bij de Raad overgelegde correspondentie met de verkoper te beschikken waaruit blijkt dat beklaagde juist wél zich met betrekking tot het dak op de



informatie van de verkoper heeft gebaseerd. Naar aanleiding hiervan is ter zitting de vraag gerezen in hoeverre die stukken alsnog aan het procesdossier van de Raad zouden dienen te worden toegevoegd dan wel, indien slechts één van die partijen daartoe over wenst te gaan, daarmee in strijd met de goede procesorde wordt gehandeld. In verband met die vragen heeft de Raad aanleiding gezien de behandeling ter zitting te schorsen. Nadat de zitting door de Raad was hervat, heeft de Raad partijen laten weten niet bereid te zijn toestemming te verlenen om slechts één der partijen alsnog stukken te laten overleggen. Daarbij heeft de Raad eveneens partijen laten weten met het oog op het onderhavige klachtonderdeel reeds voldoende door partijen te zijn geïnformeerd.

De Raad overweegt vervolgens dat uit Regel 1 van de Erecode volgt dat de makelaar gehouden is zijn functie deskundig uit te oefenen en in zijn communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten. In het onderhavige geval heeft de makelaar in zijn verkoopbrochure als bijzonderheden opgenomen dat het monumentale pand in 2004 van een geheel nieuwe fundering is voorzien en dat “*dit jaar*” – kennelijk dus 2017 - het dak geheel is gerenoveerd en geïsoleerd. Ter zitting is beklaagde door de Raad gevraagd in hoeverre hij bewijsstukken van die werkzaamheden, zoals daar kunnen zijn offertes en/of facturen van aannemers, onder ogen heeft gehad dan wel bij zijn opdrachtgever heeft opgevraagd. Dit is niet het geval geweest. Evenmin kon uit de verklaring van beklaagde ter zitting worden opgemaakt dat hijzelf die werkzaamheden heeft gecontroleerd of door een derde heeft doen vaststellen of bevestigen. Op grond hiervan concludeert de Raad dat voor de vermelding in de verkoopbrochure dat het dak van de woning geheel is gerenoveerd, geen grondslag was. Ook de foto's van het dak in het inspectierapport wijzen in die richting.

De Raad overweegt verder dat indien de makelaar met betrekking tot een ouder pand ongevraagd mededelingen verstrekt over wezenlijke onderdelen van die woning, gelijk in het onderhavige geval over het dak, hij zich ervan dient te vergewissen of die juist zijn. Indien dit wordt nagelaten, handelt de makelaar in strijd met de zorgvuldigheid die hij dient te betrachten op grond van de Erecode. De Raad komt dan ook tot de conclusie dat beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De Raad is overigens niet gebleken dat beklaagde ook mondeling onjuiste informatie zou hebben verschaft.

Dit klachtonderdeel is derhalve **gegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdelen 2 en 3:

De Raad ziet aanleiding om op deze klachtonderdelen gezamenlijk in te gaan.

De Raad overweegt verder dat weliswaar in de Erecode van de Vereniging is vastgelegd dat de makelaar zich bewust is van zijn positie in het maatschappelijke verkeer, maar dit neemt niet weg dat in het onderhavige geval klager niet de opdrachtgever van beklaagde was. Die mededeling van beklaagde als reactie op de eerste klachten aan zijn adres levert



naar de mening van de Raad op zich geen strijd op met de Erecode of met enige andere regel van de Vereniging. Evenmin bestond er naar aanleiding van die klachten de verplichting om een onderzoek te starten naar de wijze waarop de informatie over de woning via de verkoper in de verkoopbrochure is opgenomen. Over die informatie zelf heeft de Raad zich reeds in de behandeling van klachtonderdeel 1 uitgesproken.

De Raad overweegt verder dat het zo moge zijn dat beklaagde op de eerste klachten aan zijn adres niet voortvarend en uitvoerig heeft gereageerd, maar uit het dossier maakt de Raad op dat feitelijk beklaagde daadwerkelijk op die klachten heeft gereageerd. Die klachten waren niet verzonden door klager in persoon. Het komt de Raad niet ongeloofwaardig voor dat beklaagde uitsluitend bekend was met de naam van klager als zijnde de koper, en niet met de naam van diens gemachtigde. De Raad wijst erop dat pas in een later stadium door klager - nadat hij een klacht bij de Raad had ingediend – een schriftelijke machtiging is opgesteld ten behoeve van zijn gemachtigde. Toen klager uiteindelijk een klacht tegen beklaagde had ingediend, heeft de schriftelijke procedure op basis van het Reglement Tuchtrechtspraak plaatsgevonden waarin beklaagde op de klacht van klager is ingegaan en waarbij beklaagde zich aan de gestelde termijnen heeft gehouden.

De Raad kan naar aanleiding van deze twee klachtonderdelen niet vaststellen dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Deze klachtonderdelen zijn derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart klachtonderdeel 1 van klager inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegrond**, en voor het overige ongegrond.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. Gelet op de gegrondheid van de klacht is in beginsel een maatregel geboden.

De Raad overweegt dat bij gegrondverklaring van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is. De Raad stelt vast dat beklaagde geen tuchtrechtelijk relevant verleden heeft maar komt niet tot de conclusie dat tegen deze achtergrond van een maatregel kan worden afgezien. Gelet op het belang van de functie van de makelaar in het maatschappelijk verkeer legt de Raad beklaagde de maatregel op van **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklaagde **een bedrag van € 2.675,= en het bedrag aan BTW van 21% hierover**



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

derhalve € 561,75, in totaal € 3.236,75 dient te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklaagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, T. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op februari 2020.

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 in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.