



21-67 RvT Oost

Aankoop van nieuwbouwappartement. Beweerdelijk onjuiste informatie en optreden. Onduidelijkheid verkoopbrochure.

Klagers kopen een nieuwbouwappartement. Beklaagden treden op als verkopend makelaar namens de projectontwikkelaar. Klagers zijn van oordeel dat beklagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld door onjuiste informatie te verstrekken omtrent de aanwezigheid van Franse Balkons in het appartement. Deze zouden op een latere tekening zijn weggehaald en beklagden zouden klagers hierover onvoldoende hebben geïnformeerd. Daarnaast verwijten klagers beklagden dat zij hun klacht niet goed hebben afgehandeld. De Raad is van oordeel dat de klacht omtrent het niet goed informeren over de wijzigingen in de tekeningen en het vervallen van de Franse Balkons gerond is. De Raad legt aan beklagden de sanctie van een berisping op.

Beslissing van 9 augustus 2021

Inzake de klacht van

- 1. De heer [W.]**
- 2. Mevrouw [W.],**
wonende te [plaats],
klagers,
gemachtigde: de heer [W. jr.]

tegen

- 1. De heer [V.],**
kantoorhoudende te [plaats],
- 2. De heer [A.],**
kantoorhoudende te [plaats],
beklaagden.

In deze beslissing zullen klagers als '[W.] c.s.' worden aangeduid. Beklaagde sub 1 zal '[V.]' en beklagde sub 2 zal '[A.]' 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 7 april 2021 met bijlagen;
- het verweer van 10 juni 2021 met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 8 juli 2021. Verschenen zijn: de heer [W. jr.] en [V.] en [A.]. Aan de Raad zijn ter zitting in kleur de plattegrondtekening en de geveltekening (behorende bij bijlage 2 resp. 6 van de klachtstukken) overhandigd. Deze stukken zijn aan het klachtdossier toegevoegd.

2. De feiten

- 2.1 [V.] is opgetreden als verkopend makelaar voor het project "[project]" gelegen aan [adres]. Het project behelst onder meer de bouw van een aantal woonappartementen. De projectontwikkelaar is Janssen de Jong Bouw Oost B.V. (hierna: 'Janssen de Jong'), gevestigd te Hengelo. Er is aan gegadigden een verkoopbrochure verstrekt.
- 2.2 [W.] c.s. hebben zich in februari 2020 ingeschreven om in aanmerking te komen voor een appartement in dit project. Zij ontvingen op 5 maart 2020 bericht dat aan hen in eerste instantie geen appartement kon worden toegewezen en dat zij op een reservelijst werden geplaatst.
- 2.3 Op 9 juni 2020 ontvingen [W.] c.s. bericht van [R.] dat zij toch in aanmerking kwamen voor het appartement met bouwnummer 7 (hierna: 'het appartement').
- 2.4 Zowel [V.] als [A.] zijn werkzaam bij [R.], zij het ieder in een andere vestiging.
- 2.5 Tijdens een bespreking op 17 juni 2020 tussen [W.] c.s. en [V.] bleek dat de ingang van de parkeergarage anders gesitueerd was dan in de verkoopbrochure was vermeld. [W.] c.s. hebben hierover een aantal vragen aan [V.] gesteld.
- 2.6 Op 25 juni 2020 heeft [V.] op verzoek van [W.] c.s. hun huidige woning bezocht. Hij heeft een aantal documenten van [W.] c.s. ontvangen die noodzakelijk waren voor een vaststelling van de waardebeoordeling van deze woning.
- 2.7 [V.] heeft op vrijdag 3 juli 2020, 13:49 uur aan Marianne de Wit, werkzaam bij Janssen de Jong onder meer de volgende vraag gesteld:

"[...]"

ik heb van de optant van bouwnummer 7 de volgende vragen ontvangen:

[...]"

- kunnen de ramen van het Frans balkon alleen naar binnen open (draaien)?

[...]"

- 2.8 Op donderdag 9 juli 2020, 16:46 uur heeft Marianne de Wit onder meer het volgende gesteld:

"[...]

Kunnen de ramen van het Frans balkon alleen naar binnen open (draaien)?

Ja, ze draaien naar binnen open en ze kunnen op de kiepstand (ook naar binnen)

[...]"

- 2.9 [W.] c.s. hebben op 10, 14, 20 juli en 11 augustus 2020 per e-mail nog aanvullende vragen over het appartement gesteld, die [V.] heeft beantwoord.

- 2.10 Op 14 juli 2020 heeft [V.] aan [W.] c.s. per e-mail meegedeeld dat hij de waardebeoordeling en de documenten van hun huidige woning per post had verstuurd. Deze documenten zijn echter niet door [W.] c.s. ontvangen.

- 2.11 [W.] c.s. hebben op 7 september 2020 de koopovereenkomst en de aannemingsovereenkomst getekend.

- 2.12 Op 19 oktober 2020 hebben [W.] c.s. een bespreking gehad met Marianne de Wit.

- 2.13 Op 26 oktober 2020, 11:48 uur hebben [W.] c.s. aan [V.] een e-mail gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"In het aankooptraject van ons nieuwe appartement, bouwnummer 7, hebben we diverse zaken besproken. Toen je ons huidige huis hebt getaxeeerd, gaf je aan dat er franse balkonnetjes aan de zijkant van ons appartement van kiep- en kanteldeuren zouden worden voorzien. Een en ander zoals je na navraag intern en/of bij de aannemer in onderstaande mail aan ons hebt bevestigd.

Tijdens ons kennismakingsgesprek met de kopersbeleidingscoach kwam naar voren, dat er geen kiep-kanteldeuren aan de zijkant (woonkamer + slaapkamer) met franse balkonnetje niet worden geplaatst. Met enige teleurstelling hebben we dit nieuws van de coach vernomen, met als gevolg dat we de gewenste indeling in de woonkamer (mede doordat schuifpui nu niet links maar rechts wordt geplaatst) nu niet kunnen realiseren.

We hopen dat dit berust op een misverstand en dat je in deze als verkopende makelaar iets voor ons kunt betekenen. Daar waar in onderstaande mail bevestigd hebben gekregen dat de kiep- kanteldeuren met franse balkonnetjes onderdeel zijn van de VON koopprijs van ons appartement."

- 2.14 [V.] heeft hierop bij e-mail van 30 oktober 2020, 14:22 uur onder meer als volgt gereageerd:

"Ik heb deze week getracht telefonisch contact te krijgen met mevrouw De Wit, waar ik contact mee heb gehad aangaande jullie vragen destijds.

Helaas heb ik haar niet kunnen bereiken. Ik heb haar nu een e-mail gezonden. De vragen met antwoorden heb ik destijds namelijk 1 op 1 gekopieerd."

2.15 Bij e-mail van 19 november 2020, 15:34 uur heeft [V.] onder meer gesteld:

"ik heb contact gehad met Jansen de Jong inzake de kozijnen en de schuifpui. De conclusie is dat er helaas geen wijzigingen aangebracht kunnen worden in de kozijnen aan de zijkant en de locatie van de schuifpui. De locatie is door de architect bepaald en hier kunnen geen wijzigingen in aangebracht worden.

De vraag met betrekking tot de ramen aan de zijkant heb ik destijds gesteld aan Jansen de Jong. Het antwoord hierop heb ik 1 op 1 aan u doorgezet. Het antwoord dat daarop heb ontvangen is helaas in zijn algemeenheid en niet specifiek op het bouwnummer 7 beantwoord. Maar ook hier kunnen helaas geen wijzigingen in plaatsvinden. Zij zullen het appartement conform de verkooptekening VK-15 d.d. 3 juni 2020 opleveren.

U geeft in uw e-mail aan dat het houten kozijnen betreffen, maar dit zijn kunststof kozijnen. Ik kan me voorstellen dat u graag de ramen van het appartement open zet om te ventileren. Het is echter wel zo dat in de huidige bouwwijze sprake is van een ventilatiesysteem die deze functie overneemt. De warmte-terugwin-installatie is er voor bedoeld om de gehele woning op een zo energiezuinige manier van frisse lucht te voorzien.

Ik vind het erg vervelend dat er onduidelijkheid is ontstaan en dat u nu niet uw meest ideale woonkamerindeling kunt realiseren maar hoop dat u toch een indeling kunt realiseren die naar uw wens is."

2.16 Bij mail van 4 december 2020, 17:08 uur hebben [W.] c.s. onder meer het volgende gesteld:

"Eind Juni gaf zelf aan dat de ramen aan de zijkant, op basis van "franse balkonnetjes" worden gerealiseerd. Het aankopen van een woning dient mijn inziens zorgvuldig te gebeuren en ik hanteer daarbij het uitgangspunt, dat ik liever voor kwaliteit (van data) dan voor snelheid kies.

Op 10 juli bevestig je vervolgens per mail, dat de ramen een kiepstand bevatten en naar binnen open draaien. Als makelaar ben je voor mij de verkopende partij en ga ik er vanuit, dat je er van op de hoogte bent wat je verkoopt en ik je hier ook op aan kan spreken. Het meest bijzondere in deze is, dat je nu in jouw laatste mail aangeeft dat de verkooptekeningen van 3 juni 2020 van toepassing zijn. Als verkopend makelaar, maar ook als bouwonderneming, mag ik er vanuit zijn dat jullie van de laatste feiten op de hoogte zijn en deze aan me hebben gecommuniceerd. [...] Ik voel me hierdoor nu misleid en tekort gedaan.

Als verkopend makelaar had ik verwacht dat je hiervoor minimaal een passende oplossing voor had gezocht. Het argument dat de architect dit zo heeft bepaald, daar kan ik weinig mee. In het verkooptraject zijn bepaalde toezeggingen door Janssen de Jong aan jou, als verkopend

makelaar, gedaan en deze worden nu in de praktijk niet nagekomen. Wie hier nu verantwoordelijk is, dat laat ik aan jullie over en ik spreek je hier als verkopend makelaar op aan. Voor de ramen wordt nu voor een goedkopere oplossing (vast kozijn i.p.v. kiep/kantel) gekozen en dit is na 10 juli ook niet qua impact (functionaliteit/euro's) met ons gecommuniceerd cq. afgestemd.[...]

Als ik nu het gehele aankooptraject en jouw rol als makelaar met mijn zoon op een rijtje zet, dan kunnen we niet anders dan concluderen dat je als verkopend makelaar op bepaalde punt tekort bent geschoten en hier nu eenvoudig onderuit wil komen. [...]"

- 2.17 Bij e-mail van 7 december 2020, 16:17 uur heeft [V.] hierop onder meer het volgende geantwoord:

"Wij vinden dit uiteraard ook een zeer vervelende situatie.

Graag willen we ook nog een keer persoonlijk met u in gesprek. Staat u daarvoor open?"

- 2.18 Nadat [W.] c.s. hiermee hadden ingestemd, is een gesprek gepland op 5 januari 2021.

- 2.19 Bij e-mail van 16 januari 2021, 15:14 uur hebben [W.] c.s. aan [V.] en [A.] onder meer het volgende meegedeeld:

"Op dinsdag 5 januari 2021 hebben we in onderstaand overleg met elkaar gesproken over ons in aanbouw zijnde appartement aan de [adres]. Uit het gesprek is gebleken dat de toezeggingen die ons in het voortraject voor de aankoop schriftelijk aan ons zijn gedaan, in de praktijk niet kunnen worden nagekomen en we hierin tekort worden gedaan. Ik blijf het nog steeds jammer vinden dat we op dit punt met elkaar terecht zijn gekomen en dat voor de hand liggende oplossingen (in de praktijk) in de bouw niet mogelijk zijn. [...]

In het begin van ons gesprek heeft de heer [A.], namens [R.], ons een voorstel gedaan om onze huidige woning te verkopen, voor 0,5% i.p.v. de door [V.] in Juni geoffreerde 1,25%. Dit zou dan betekenen bij een minimale verkoopprijs van 340.000 euro, dat de courtage van 4250 euro wordt verlaagd naar 1700 euro. Oftewel een verschil van 2550 euro.

Helaas, we hebben ons huis zelf verkocht en is de oplossing niet opportuun meer. [...]

Feitelijk heeft [R.] op 5 januari 2021 me een aanbod gedaan ter waarde van 2550 euro. Als dit niet verder onderhandelbare bedrag binnen 10 werkdagen op mijn bankrekening wordt gestort, dan zou ik dat een passende oplossing vinden. [...]"

- 2.20 Nadat [W.] c.s. op 22 januari 2021 een reminder aan [V.] hebben verzonden, heeft [V.] diezelfde dag nog aan [W.] c.s. geantwoord dat hij ziek was geweest, dat hij op 26 januari 2021 met zijn collega zou overleggen en er daarna op terug zou komen.

- 2.21 [A.] heeft op 27 januari 2021, 21:30 uur als volgt gereageerd:

"[...] Dank voor uw mail en bijzonder vervelend hoe het gelopen is met betrekking tot de informatieverstrekking aangaande het kozijn van uw nieuwbouwwoning. Na het bestuderen van het dossier en - overleg te hebben gehad met de directie van [R.] ben - en blijf ik van mening dat collega [V.] geen verwijt kan worden gemaakt als het gaat om de informatieverstrekking richting u. [V.] kon u destijds geen antwoord geven op uw specifieke vraag met betrekking tot het kozijn en heeft uw specifieke vraag, zoals te doen gebruikelijk, voorgelegd aan de kopersbegeleiding van Janssen & De Jong Bouw Oost B.V. Kopersbegeleiding heeft op haar beurt een antwoord teruggegeven en [V.] heeft dat antwoord één op één naar u doorgestuurd. Deze werkwijze is, bij verkoop van nieuwbouwwoningen, zeer gebruikelijk. Dat het antwoord achteraf te algemeen en daarom niet correct was, valt [V.] op geen enkele wijze te verwijzen, hij was slechts brenger van het nieuws. [...]"

Gelet op bovenstaande blijf ik van mening, dat collega [V.] correct heeft gehandeld en ben ik daarom niet voornemens u tegemoet te komen en u het gevraagde bedrag van € 2.550,- te betalen. [...]"

- 2.22 [W. jr.] heeft bij e-mail van 31 januari 2021, 22:42 uur onder meer aan [A.] het volgende bericht:

*"[...] Kortom, uw reactie heeft mij geen nieuwe inzichten en/of argumenten opgeleverd, die op korte termijn tot nakoming van de door de heer [V.] gemaakte afspraken gaan leiden. Daar waar mijn ouders op dat moment op dat moment zich konden vinden in het aangeboden financiële compensatiebedrag, blijkt dat de [R.] directie hier niet (meer) voor open staat, daar zij ook van mening zijn dat de heer [V.] correct heeft gehandeld. In dat geval rest mij geen andere mogelijkheid, om via andere procedures of uiteindelijk de juridische weg te laten bepalen of de heer [V.] in zijn dienstverlening tekort is geschoten. **Nu we door het standpunt van de [R.] in dit stadium met elkaar zijn beland, zullen we de volledige nakoming van de schriftelijke- en mondelinge afspraken van de heer [V.] gaan vorderen en stellen we in de basis [R.] (als verkopend partij) hiervoor aansprakelijk.** [...]"*

- 2.23 [A.] heeft bij e-mail van 1 februari 2021 aan [W.] meegedeeld dat hij namens [R.] de eerste contactpersoon is en dat hij de casus opnieuw bij Janssen de Jong onder de aandacht heeft gebracht. [A.] heeft [W.] c.s. verzocht om nog geen verdere maatregelen te nemen. Hiermee zijn [W.] c.s. akkoord gegaan. Op 3 februari 2021 heeft [A.] [W. jr.] gemaild dat hij verwacht uiterlijk aan het einde van de daarop volgende week antwoord te krijgen van Janssen de Jong.

- 2.24 Op 12 februari 2021 heeft [A.] [W. jr.] bericht, dat hij het dossier heeft moeten overdragen aan de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van [R.].

Op 18 februari 2021 heeft [A.] namens [R.] een vergoeding aangeboden van € 2.000,00 en heeft tevens meegedeeld dat Janssen de Jong heeft besloten om van een vergoeding af te zien. Bij e-mail van 21 februari 2021 heeft [W. jr.] namens [W.] c.s. dit afgewezen. [W. jr.] en [A.] hebben eind februari/begin maart 2021 telefonisch

overleg gehad waarbij [A.] heeft meegedeeld aan [W. jr.] het volledige gevraagde bedrag van € 2.550,00 te willen betalen. Kort daarna heeft [W. jr.] [A.] laten weten dat zijn ouders hoge juridische kosten hadden gemaakt en dat ook die kosten dienden te worden betaald. [A.] is hierop niet ingegaan.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:
- [V.] heeft [W.] c.s. niet goed geïnformeerd over de Franse balkonnetjes, de draai-/kantelramen en de locatie van de schuifpui (onderdeel 1);
 - [V.] en [A.] hebben de klacht van [W.] c.s. niet goed afgehandeld (onderdeel 2).
- 3.2 [V.] en [A.] voeren - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. In eerste instantie zou het appartement dat door [W.] c.s. is gekocht, beschikken over Franse balkons. Janssen de Jong heeft de Franse balkons op enig moment verwijderd uit de bouwtechnische tekening zonder dit door te geven aan [V.] dan wel [A.]. Waarschijnlijk zijn de Franse balkons uit de bouwtechnische tekening geschrapt om de kosten van het project te drukken. [V.] heeft de verkooptekening op A-0-formaat persoonlijk overhandigd bij zijn bezoek aan [W.] c.s. [V.] heeft aan Janssen de Jong gevraagd of er in het appartement met bouwnummer 7 bij de Franse balkons draai-/kiepramen zouden komen. Janssen de Jong heeft geantwoord dat dat het geval was. De gestelde vraag blijkt echter onjuist, want op het moment van het stellen van de vraag waren de Franse balkons al uit de bouwtechnische tekening gehaald. Janssen de Jong heeft [V.]/[A.] niet op de hoogte gesteld van de wijzigingen. Het is gebruikelijk dat wijzigingen door middel van errata worden doorgegeven aan de verkopend makelaar. Het was een groot project met veel geïnteresseerden.

Op de afbeeldingen in de verkoopbrochure zijn wel Franse balkons getekend. In de verkoopbrochure staat dat de bouwtechnische tekening leidend is. De bouwtechnische tekening is de "*heilige Graal*". In de eerste versie van de bouwtechnische tekening is aan de buitenkant van het raam een stippellijntje te zien. Dat is de aanduiding voor het Franse balkon. Dat stippellijntje is door Janssen de Jong verwijderd en ontbreekt in de tweede versie van de bouwtechnische tekening.

Het is [V.] en [A.] niet bekend waarom Janssen de Jong de locatie van de schuifpui op de bouwtechnische tekening heeft veranderd. Door [V.] en Janssen de Jong zijn fouten gemaakt, er had zorgvuldiger gehandeld kunnen worden.

Er zijn pogingen gedaan om tot een schikking te komen met [W.] c.s. Janssen de Jong zou ook bijdragen aan die schikking, maar het is helaas niet gelukt om tot overeenstemming te komen.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 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 waakt hij tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Met deze regel wordt de positie van de verkopend makelaar ten opzichte van zijn opdrachtgevers, de (potentiële) kopers en derden weergegeven.
- 4.2 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [V.] en [A.] tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld, doordat zij artikel 1 van de Erecode hebben overtreden.
- 4.3 De Raad zal de onderdelen van de klacht afzonderlijk bespreken.
- 4.4 De Raad overweegt als volgt. Op de bouwtechnische tekening, waarvan een kopie is opgenomen in de verkoopbrochure zijn stippellijnen te zien bij de kozijnen aan de gevelzijde. Ter zitting is door [V.] en [A.] bevestigd dat deze stippellijnen een aanduiding zijn voor Franse balkons. Op de bouwtechnische tekening van 3 juni 2020 zijn deze stippellijnen weggelaten. [V.] had dit kunnen zien. Ook had hij een vergelijking kunnen maken tussen deze bouwtechnische tekening en de tekening die in de verkoopbrochure stond. Het had op de weg van [V.] gelegen om de bouwtechnische tekening te raadplegen. Het was hem als makelaar bekend, dat afwijkingen van verkoopbrochures regelmatig voorkomen en dat de bouwtechnische tekening beschouwd moet worden als leidend ofwel de "heilige Graal", zoals [V.] en [A.] zelf stellen. [V.] had, zoals hijzelf ook toegeeft, zorgvuldiger kunnen zijn. Naar het oordeel van de Raad had hij ook zorgvuldiger moeten zijn. Dit gedeelte van onderdeel 1 is gegrond.
- 4.5 Op de bouwtechnische tekening is te zien dat er geen sprake is van een draai-/kiepraam in het appartement, maar een vast raam. [V.] had hierover dus geen vraag behoeven te stellen aan Janssen de Jong, daar hij aan de hand van de bouwtechnische tekening had kunnen constateren dat deze ramen vast waren. [V.] heeft [W.] c.s. op dit punt niet goed geïnformeerd. Ook dit gedeelte van onderdeel 1 is naar het oordeel van de Raad gegrond.
- 4.6 De wijziging van de locatie van de schuifpui van rechts naar links, gezien vanuit het appartement, heeft pas plaatsgevonden na de ondertekening van de koopovereenkomst. Ten aanzien van de communicatie daarover valt [V.] geen verwijt te maken. Dit gedeelte van onderdeel 1 is ongegrond.

- 4.7 [A.] is pas in januari 2021 bij de behandeling van de klacht betrokken geraakt. Aan [A.] kan derhalve geen verwijt worden gemaakt van hetgeen in het verkoopproces is gebeurd. Voor zover onderdeel 1 van de klacht mede is gericht tegen [A.] is deze naar het oordeel van de Raad ongegrond.
- 4.8 Uit de stukken alsmede het verhandelde ter zitting is gebleken dat zowel [V.] als [A.] pogingen hebben gedaan om tot een oplossing te komen en tijdig hebben geantwoord op berichten van [W.] c.s. Het proces is traag geweest, maar dat vindt kennelijk zijn oorzaak in het feit dat er verschillende partijen bij betrokken waren. Immers naast de verkopend makelaar was ook Janssen de Jong partij in dit geschil. De Raad is van oordeel dat het proces weliswaar traag is geweest, maar dat dit te verklaren is. Het proces is niet zodanig traag geweest, dat [A.] en/of [V.] daarvan een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Onderdeel 2 van de klacht is ongegrond.
- 4.9 Gelet op de ernst van het gegrond verklaarde gedeelte van onderdeel 1, acht de Raad de maatregel van berisping ten aanzien van [V.] passend en geboden. De op de behandeling van de zaak vallende kosten komen ten laste van [V.].

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht jegens [V.] in onderdeel 1 deels gegrond en voor het overige ongegrond;

verklaart de klacht jegens [A.] in onderdeel 1 ongegrond;

verklaart de klacht in onderdeel 2 jegens [V.] en [A.] ongegrond;

legt aan [V.] de maatregel van berisping op;

bepaalt dat [V.] een bedrag van € 2.650,--, 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.