



22041 RvT Oost

Beslissing van 13 januari 2023

Inzake de klacht van

1. De heer G. van Horssen
2. Mevrouw M. van Horssen,
beiden wonende te Tiel,
klagers,

tegen

De heer M. van Mourik,
kantoorhoudende te Tiel,
beklaagde.

In deze beslissing zullen klagers 'Van Horssen c.s.', klager sub 1 'de heer Van Horssen', klager sub 2 'mevrouw Van Horssen' en zal beklaagde 'Van Mourik' 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 24 augustus 2022 met bijlagen;
- het verweer van 16 september 2022.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 22 november 2022. Verschenen zijn: de heer Van Horssen en Van Mourik.

2. Ter zitting overgelegde stukken

- 2.1 De klacht is op 24 augustus 2022 ingediend, zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: 'Reglement') van toepassing is.
- 2.2 De heer Van Horssen heeft ter zitting verschillende nog niet eerder in het geding gebrachte stukken overhandigd aan de Raad. Op grond van artikel 24 lid 2 van het Reglement beslist de Raad niet op stukken van een partij waarvan de wederpartij niet heeft kunnen kennisnemen, behoudens in geval deze laatste uitdrukkelijk heeft verklaard

daartegen geen bezwaar te hebben. Van Mourik is voorafgaande aan de zitting niet in de gelegenheid geweest om kennis te nemen van deze stukken en heeft niet verklaard dat hij er geen bezwaar tegen heeft dat de Raad desondanks mede op basis van die niet eerder overgelegde stukken zal oordelen over de klacht. Daarom worden de stukken buiten beschouwing gelaten en niet toegevoegd aan het procesdossier.

3. De feiten

- 3.1 Op 7 januari 2022 hebben Van Horssen c.s. een woning bezichtigd aan het adres Ruisvoorn 21 te Tiel (hierna: de 'woning'). Van Mourik trad op als verkopend makelaar namens de verkoopster en was bij deze bezichtiging aanwezig.
- 3.2 Van Horssen c.s. hebben een bieding uitgebracht ten hoogte van de vraagprijs onder voorbehoud van een bouwtechnische keuring en onder financieringsvoorbehoud.
- 3.3 Op 11 januari 2022 heeft de bouwtechnische keuring van de woning plaatsgevonden. Bij deze keuring waren Van Horssen c.s., Van Mourik, de bouwkundige en de heer F. Groeneveld (de aankoopmakelaar van Van Horssen c.s.) aanwezig.
- 3.4 Op 1 april 2022 heeft de levering van de woning plaatsgevonden.
- 3.5 Op 27 juni 2022 hebben Van Horssen c.s. een aangetekende brief aan Van Mourik gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"Op maandag 3 januari 2022 ontvingen wij om 13.49 uur namens u een digitale verkoopbrochure met daarbij o.a. de vragenlijst over de woning. Toen wij deze brochure uitdraaiden viel ons meteen op dat deze niet ondertekend was door de verkoopster en dat belangrijke onderdelen zoals vaste lasten niet waren ingevuld.(...)"

Op 7 januari 2022 om 13.00 uur zijn wij uitgenodigd voor een bezichtiging van onze huidige woning. De rondleiding werd door u verzorgd. Wij werden in eerste instantie aangenaam verrast door de woning, omdat deze voldoende ruimte bood om ook kantoor aan huis in te richten. Dit werd nog eens versterkt, toen u vertelde dat de gehele beneden verdieping voorzien was van vloerverwarming. Toen wij vanuit de woonkamer via de lange gang naar de beoogde kantoorruimte liepen viel ons een grote lekkage op in het plafond. Deze was volgens u door de eigenaar verholpen. Omdat wij bij eventuele aankoop van de woning toch een bouwkundige keuring zouden laten doen zijn wij hier vooralsnog niet verder op ingegaan."

- 3.6 Van Horssen c.s. stellen voorts in de brief dat zij tijdens de bezichtiging meerdere gebreken aan de woning hebben geconstateerd en dat zij daarover navraag hebben gedaan bij Van Mourik.

- 3.7 Op 30 mei 2022 heeft Van Mourik een e-mail gezonden aan Van Horssen c.s. waarin hij onder meer het volgende stelt:

"Vanaf het eerste contact na de oplevering van de woning heeft de familie Luijten een open houding aangenomen in de discussie betreffende de punten zoals door u aangedragen. Dit blijkt onder andere uit het direct akkoord gaan met uw voorstel betreffende de eerste drie punten die door u aangedragen werden. Het bedrag zoals door u voorgesteld van € 1.050,- werd door de familie akkoord bevonden ter compensatie.

Met betrekking tot de recent door u aangedragen punten zoals verwoord in uw email heeft de familie ook de bereidheid getoond hier met u over te praten zoals eerder aangegeven. Dit ondanks dat verkopende partij het met enkele punten oneens is. (...)

Het door u uitgebrachte voorstel in combinatie met de door u beschreven situatie vindt de verkopende partij echter buiten alle proporties. Het door u voorgestelde bedrag van € 20.000,- ten opzichte van de door u ervaren schade ligt niet in verhouding mede gezien het feit dat u in enkele gesprekken meerder malen aan heeft gegeven zaken als dakbedekking en vloerbekleding op de eerste verdieping bij het betrekken van de woning meteen te zullen vernieuwen / vervangen. U gaf tevens aan dat de hoofdslaapkamer niet voorzien is van vloerverwarming. De mogelijke aanwezigheid hiervan op deze positie in de woning is nimmer door ons aangegeven."

4. De klacht en het verweer

- 4.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in.
- Van Mourik heeft Van Horssen c.s. bewust misleid (klachtonderdeel 1);
 - Van Mourik heeft gebreken aan de woning achtergehouden voor Van Horssen c.s., dan wel heeft Van Mourik de zaken anders voorgespiegeld dan ze waren (klachtonderdeel 2);
 - Van Mourik houdt zich niet aan gemaakte afspraken en reageert niet of te laat op klachten van Van Horssen c.s. (klachtonderdeel 3).
- 4.2 Van Mourik voert gemotiveerd verweer, dat hierna aan de orde zal komen.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1 De onderdelen van de klacht komen er – zakelijk weergegeven – op neer dat Van Mourik tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld doordat hij artikel 1 van de Erecode heeft overtreden.
- 5.2 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te oefenen en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken tegen onjuiste beeldvorming over

personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.

Klachtonderdelen 1 en 2

De vloerverwarming

- 5.3 Van Horssen c.s. stellen dat Van Mourik hen bewust heeft misleid door onder meer tijdens de bezichtiging onjuiste informatie over de woning te verstrekken. Van Mourik heeft tijdens de bezichtiging gezegd dat de gehele begane grond was voorzien van vloerverwarming, aldus Van Horssen c.s. Na oplevering bleek er echter geen vloerverwarming aanwezig te zijn in de kamer waarin Van Horssen c.s. hun kantoor hadden gepland.

Van Mourik stelt dat hij nooit heeft gezegd dat er op de gehele begane grond vloerverwarming aanwezig was. Van Mourik werkte in de tijd dat de woning werd gebouwd in een parketvloerwinkel en wist uit dien hoofde dat er destijds geen vloerverwarming werd aangelegd onder laminaat en parketvloeren. Van Mourik geeft te kennen dat hij daarom niet kan hebben gezegd dat er vloerverwarming aanwezig was op de gehele begane grond.

De Raad is van oordeel dat - gezien de gemotiveerde betwisting van Van Mourik - niet kan worden aangenomen dat Van Mourik heeft gezegd dat er op de gehele begane grond vloerverwarming aanwezig was. Daarbij overweegt de Raad dat, anders dan uit de verklaring van Van Horssen c.s. zelf, verder uit niets blijkt dat Van Mourik de gewraakte mededeling zou hebben gedaan, laat staan dat hij die bewust misleidend zou hebben gedaan.

Overige bewust misleidende mededelingen

- 5.4 Voorts stellen Van Horssen c.s. dat zij aan Van Mourik vragen hebben gesteld over een lekkage in het plafond van een gang op de begane grond en dat Van Mourik – onterecht – heeft gezegd dat dit door de verkoper was verholpen. Daarnaast geven Van Horssen c.s. te kennen dat zij tijdens de bezichtiging Van Mourik hebben gezegd dat de kamer die Van Horssen c.s. hadden voorzien als hun toekomstige kantoorruimte koud aanvoelde en dat Van Mourik daarop heeft gereageerd dat de radiator niet aanstond en dat de woning al langere tijd niet bewoond werd, maar dat de radiator en de vloerverwarming het snel behaaglijk zouden kunnen maken. Daarnaast stellen Van Horssen c.s. dat zij tijdens de bezichtiging tegen Van Mourik hebben gezegd dat het op de eerste verdieping muf rook en dat de doucheslangen ontbraken. Van Mourik zou hier tijdens de bezichtiging over gezegd dat de verkoopster uitsluitend beneden heeft gewoond en nooit gebruik heeft gemaakt van de eerste verdieping. De verkoopster heeft dit jegens Van Horssen c.s. ontkend. Van Horssen c.s. stellen dat zij Van Mourik tijdens de bezichtiging hebben

gevraagd naar de staat van de dakbedekking boven de eerste verdieping, naar de vragenlijst van de woning, naar de beschikbaarheid van de woning en of er lekkages waren in de wasruimte. Daarnaast bleek na oplevering van de woning de lichtkoepel in de badkamer lek en bleek er schimmel aanwezig in de overloop en in de slaapkamers.

- 5.5 Van Mourik heeft ter zitting gesteld dat hij enkel aan Van Horssen c.s. heeft doorgegeven wat de verkoopster hem heeft gezegd. Van Horssen c.s. hebben de woning bouwkundig laten keuren en zij werden bijgestaan door een aankoopmakelaar. Van Mourik heeft nooit een kopie van het bouwkundig rapport ontvangen. De uitkomst van die keuring was kennelijk niet zodanig dat Van Horssen c.s. op basis daarvan hebben afgezien van de koop. Onder andere de lekkage was tijdens de bezichtiging en de keuring zichtbaar.
- 5.6 De Raad is van oordeel dat Van Horssen c.s. niet aannemelijk hebben gemaakt dat Van Mourik Van Horssen c.s. bewust heeft misleid of dat Van Mourik gebreken aan de woning heeft achtergehouden, dan wel de zaken anders heeft voorgespiegeld dan ze waren. Daarbij overweegt de Raad allereerst dat Van Mourik bij de verkoop van een woning in beginsel mag uitgaan van de informatie die de verkoopster aan hem verstrekt. Dit kan onder omstandigheden anders zijn, bijvoorbeeld als de makelaar wist of had moeten en kunnen weten dat bepaalde door de verkoopster aan hem verschaft informatie niet juist was. Dat die situatie zich in dit geval heeft voorgedaan kan de Raad op basis van het voorhanden dossier echter niet vaststellen. Verder oordeelt de Raad het van belang dat er voorafgaand aan de koop in opdracht van Van Horssen c.s. een bouwkundige keuring heeft plaatsgevonden en dat zij werden bijgestaan door een aankoopmakelaar. De resultaten van die bouwkundige keuring (het rapport van die keuring hebben Van Horssen c.s. niet in het geding gebracht) hebben Van Horssen c.s. er niet van weerhouden om de koopovereenkomst, zonder verdere op- en aanmerkingen over de bouwkundige staat van de woning, te ondertekenen. Onweersproken staat vast dat zij voorafgaande aan de ondertekening van de koopovereenkomst niet gereclameerd hebben bij Van Mourik over de nu door hen in deze procedure opgevoerde gebreken. Dit klemmt naar het oordeel van de Raad met name op het punt van de lekkage in het plafond van de lange gang op de begane grond. De sporen van die lekkage waren voor iedereen (partijen, de deskundige en de aankoop- en verkoopmakelaar) duidelijk waarneembaar. Aangenomen mag worden dat bij de bouwkundige keuring daarom in het bijzonder aandacht aan de lekkage is besteed door de deskundige. Kennelijk - zo neemt de Raad bij gebreke van stukken die het tegendeel aantonen aan - werd de situatie met betrekking tot de lekkage niet zodanig ernstig gevonden, dat die tot op- en aanmerkingen en klachten voorafgaande aan het ondertekenen van de koopovereenkomst moest leiden. Dat het desondanks wel voor Van Mourik als verkopend makelaar duidelijk is geweest dat de lekkage niet verholpen was en dat hij dit gegeven bewust heeft verzwegen voor Van Horssen c.s. neemt de Raad in het licht van het voorgaande niet aan.

De vragenlijst

- 5.7 Van Horssen c.s. stellen dat zij bij de verkoopinformatie een (niet ondertekende) vragenlijst ontvingen die niet volledig was ingevuld en die bovendien door Van Mourik zelf en niet door verkoopster was ingevuld.
- Van Mourik stelt dat hij de vragenlijst samen met de verkoopster heeft ingevuld, omdat de verkoopster op leeftijd en niet digitaal vaardig was. Van Mourik wijst er daarbij op dat de niet ingevulde vragen geen betrekking hadden op de in deze klachtprocedure door Van Horssen c.s. gestelde gebreken.
- Ter zitting heeft Van Mourik erkend dat de vragenlijst niet volledig was ingevuld toen deze voorafgaand aan de koop bij de verkoopinformatie aan Van Horssen c.s. is toegezonden. De reden hiervoor was, dat de verkoopster ten tijde van het invullen niet beschikte over de betreffende gegevens. Bij het ondertekenen van de koopovereenkomst heeft verkoopster de inmiddels volledig ingevulde vragenlijst alsnog ondertekend volgens Van Mourik.
- 5.8 De Raad is van oordeel dat het op de weg had gelegen van Van Mourik om er zorg voor te dragen dat de vragenlijst volledig was ingevuld en door de verkoopster was ondertekend voordat hij die verstrekke aan potentiële kopers. Desondanks ziet de Raad hierin geen reden de klacht op dit punt gegrond te verklaren. Daarbij is van belang dat de Raad is gebleken dat de onderwerpen in de vragenlijst die niet volledig waren ingevuld, grotendeels geen betrekking hebben op de door Van Horssen c.s. in deze procedure gestelde gebreken aan de woning. Bovendien heeft Van Mourik onweersproken ter zitting verklaard dat bij koopovereenkomst wel een volledig ingevulde en door verkoopster ondertekende vragenlijst is gevoegd. Als Van Horssen c.s. niet akkoord waren met die ingevulde en ondertekende vragenlijst, dan had het op hun weg gelegen om dit tijdig aan te kaarten en de koopovereenkomst niet te ondertekenen. Dat Van Mourik in deze een tuchtrechtelijk relevant verwijt valt te maken ziet de Raad niet. De Raad is gelet op het voorgaande van oordeel dat klachtonderdelen 1 en 2 ongegrond zijn.

Klachtonderdeel 3: niet nakomen afspraken en te laat reageren

- 5.9 Van Horssen c.s. stellen dat zij met Van Mourik hebben afgesproken dat de verkoopster – zo begrijpt de Raad Van Horssen c.s. – de wasmachinekraan, de mechanische ventilatie, de vaatwasser, een lekkage in de bijkeuken en de lekke stortbak in de badkamer op de eerste verdieping zou repareren voorafgaand aan de overdracht. Bij de eindinspectie bleken deze gebreken echter niet verholpen.
- Van Mourik heeft de op dit punt aan zijn adres gemaakte verwijten bestreden.

- 5.10 De klacht slaagt naar het oordeel van de Raad ook op dit onderdeel niet. Van Mourik kan niet aangesproken worden op het feit dat verkoopster, ondanks dat zij op de gebreken was gewezen, deze niet heeft doen herstellen. Van Van Mourik zelf kan niet worden verwacht dat hij als makelaar zelf die reparaties ter hand neemt en niet kan worden vastgesteld dat hij dit wel zou hebben toegezegd. Bovendien blijkt uit de stukken dat Van Mourik, nadat Van Horssen c.s. hadden geklaagd over het feit dat de gebreken niet waren verholpen, bemiddeld heeft tussen verkoopster en Van Horssen c.s. en dat er (daardoor) een schikking tot stand is gekomen tussen Van Horssen c.s. en verkoopster.
- 5.11 Van Mourik heeft volgens Van Horssen c.s. niet binnen de door de klachtencoördinator van de NVM gestelde termijn gereageerd op de klacht van Van Horssen c.s. Van Mourik heeft ter zitting gesteld dat hij telkens heeft gereageerd op klachten van Van Horssen c.s. en heeft gepoogd om te bemiddelen tussen Van Horssen c.s. en de verkoopster.
- 5.12 De Raad acht de overschrijding door Van Mourik van de door de klachtencoördinator van de NVM gestelde reactietermijn niet zodanig, dat dit tot een tuchtrechtelijke sanctie zou moeten leiden. Bovendien heeft Van Mourik een plausibele verklaring voor de termijnoverschrijding (onder meer: vakantieperiode) gegeven. Klachtonderdeel 3 is gelet op het voorgaande eveneens ongegrond.

6. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht in al haar onderdelen ongegrond.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. T.S. Weijers, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 13 januari 2023

mr. T.S. Weijers
lid-secretaris

mr. J.I.M.W. Bartelds
voorzitter