



Stichting Tuchtrechtspraak
NVM

20-96 RvT Zuid

RvTZ20200069

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Wijziging in vragenlijst aangebracht. Informatie hierover aan kopers. Controle vragenlijst door makelaar. Klacht tegen kandidaat-makelaar.

Klagers kopen een woning die door een makelaarskantoor wordt aangeboden. Bij de verkoopinformatie zat een door de verkopers ingevulde vragenlijst waarop o.a. stond dat de woning geïsoleerd was. Als de verkopers de door hen getekende koopovereenkomst op het makelaarskantoor afgeven zeggen zij dat zij de vragenlijst op het punt van de isolatie gewijzigd hebben. Van dat feit worden klagers niet onmiddellijk op de hoogte gesteld als zij de koopakte komen ophalen, maar wel telefonisch nog voordat zij de stukken gelezen hebben. De raad meent dat dit direct aan klagers had moeten gemeld, maar nu dit nog wel is gebeurd voordat de kopers tekende, is dit geen reden voor een maatregel.

Een makelaar is niet gehouden om een door zijn opdrachtgever ingevulde vragenlijst te controleren tenzij daartoe voor hem duidelijke aanwijzingen bestaan. Een klacht tegen een kandidaat-NVM makelaar kan niet in behandeling worden genomen.

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

De heer **B. W.**
en mevrouw **S. W.- van M.**
wonende te D
klagers

Tegen:

1. mevrouw **M. van de L.**, NVM kandidaat makelaar
2. Mevrouw **J. van de S.** NVM makelaar
3. makelaarskantoor **Van de S Makelaardij B.V.**,
respectievelijk kantoorhoudende en gevestigd te V:
beklaagden

gemachtigde: mr. A.B. Noordhof, advocaat

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden “klachtformulier” d.d. 15 juni 2020 hebben de heer en mevrouw W.-van M., hierna te noemen: “klagers”, een klacht ingediend tegen respectievelijk Van de S Makelaardij B.V. en de aan dat kantoor verbonden NVM Kandidaat makelaar M. Van de L en NVM makelaar mevrouw J. van de S, hierna verder gezamenlijk te noemen: “beklaagden”.
- 1.2. Conform door klagers bij “klachtformulier” gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 7 juli 2020 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Namens beklaagden heeft hun gemachtigde op 6 augustus 2020 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op donderdag 3 september 2020 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij e-mail van 16 juli 2020 (15.23 uur) opgeroepen. Klagers zijn in persoon ter zitting verschenen. Mevrouw Van de L verscheen eveneens in persoon, vergezeld door de gemachtigde van beklaagden. Mevrouw Van de S is met bericht van verhindering niet ter zitting verschenen.
- 1.5. Tijdens de zitting op 3 september 2020 heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de door partijen ter zitting gegeven toelichting(en) en de navolgende stukken:
 1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, bestaande uit het meergenoemd klachtformulier met 5 door genummerde bijlagen en voorafgaande e-mail correspondentie tussen klagers en de Klachtencoördinator NVM;
 2. Verweerschrift d.d. 5 augustus 2020 met 3 door genummerde bijlagen;
 3. Proces-verbaal van de zitting d.d. 3 september 2020.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Van de S Makelaardij B.V. was als makelaarskantoor betrokken bij de verkoop van het object S-laan 4 te V. De bemiddeling bij die verkoop c.a. werd afgehandeld door de aan het makelaarskantoor Van de S verbonden kandidaat-makelaar M. van de L.
- 2.3. Na via Funda en van het makelaarskantoor verkregen informatie over, en feitelijke bezichtiging van het hiervoor genoemde object, hebben klagers op 29 april 2020 een bod op dat object gedaan. Het bod werd door klagers op 30 april 2020 verhoogd en op diezelfde datum door de ver-

kopers geaccepteerd.

- 2.4. In aansluiting daarop werd door kandidaat-makelaar M. van de L. op 30 april 2020 per e-mail aan de verkopende opdrachtgever en tegelijkertijd aan klagers een concept-koopovereenkomst met bijbehorende NVM-Vragenlijst en Lijst van Zaken gezonden.
- 2.5. Nadat klagers en hun verkopers accoord bleken met die concept-koopovereenkomst, is een reeds door de verkopers van het object S-laan 4 te V getekende versie van de koopovereenkomst op 6 mei 2020 omstreeks het middaguur door klager B. W. opgehaald op het kantoor van Van de S Makelaardij.
- 2.6. Omdat klagers bleek dat de bij die definitieve, door verkopers getekende versie van de koopovereenkomst behorende NVM Vragenlijst was gewijzigd ten opzichte van de lijst die bij de hen voorgelegde concept-koopovereenkomst was gevoegd, hebben klagers de koopovereenkomst niet getekend en is de verkoop van het object S-laan 4 te V aan hen uiteindelijk ook niet doorgegaan.

3. De klacht

- 3.1. Klagers formuleren in het klachtformulier concreet de navolgende klacht:

“Koopovereenkomst éézijdig aangepast door verkopers en makelaar zonder overleg met ons. Het huis was toch niet geïsoleerd. Wij hadden een verkeerde beeldvorming gekregen doordat de vragenlijst foutief was ingevuld en dat de makelaar ons tijdens de bezichtiging vertelde dat de gehele woning geïsoleerd was.

Blijkens het klachtformulier en hun e-mail van 14 mei 2020 aan het meldpunt@nvm.nl levert dat volgens klagers dan:

“Schending van art.1 van de erecode, omdat volgens klagers “...de makelaar direct toen het feit bekend was ons had moeten informeren over de wijziging”

en voorts

“Schending van art.5 van de erecode, omdat volgens klagers “...de makelaar onvoldoende kennis had over de spouwmuren van woningen vanaf 1940 tot en met 1960 en zij onvoldoende kennis hadden over de kenmerken van dit specifieke object. Zo bleek niet uit de gevoerde communicatie met ons, dat de makelaar de vragenlijst heeft gecontroleerd noch dat de makelaar aanvullende vragen heeft gesteld over de antwoorden die de verkoper op de vragenlijst heeft opgeschreven.”
- 3.2. Tijdens de zitting op 3 september 2020 hebben klagers als toelichting op hun klacht nog benadrukt dat de bij de (ver)koop betrokken kandidaat makelaar hen naar hun oordeel aanstonds had moeten informeren over de eenzijdige wijziging van de bij de koopovereenkomst behorende NVM Vragenlijst.

4. Het verweer

- 4.1. In het verweerschrift wordt na uitgebreide weergave van volgens beklaagden relevante feiten, onder meer concreet als verweer namens beklaagden aangevoerd:
 - a. “ ...dat zij in dit traject niet klachtwaardig hebben gehandeld. Enkele uren nadat het koopcontract door klagers was opgehaald ter ondertekening, heeft verweerster de wijziging opgemerkt en alsnog zelf contact opgenomen met klagers, nog voordat het

koopcontract door hen was ondertekend. Verweerster is van mening dat dit niet als een te late reactie kan worden aangemerkt.”

b. ...dat de muur van de woning niet volledig geïsoleerd was, was bij verweerster tot op dat moment ook niet bekend. Zoals aangegeven, is de isolatie niet specifiek besproken met verkopers en is dit na in verkoop nemen van de woning door verkopers ingevuld op de NVM Vragenlijst. Verweerster had geen reden om aan te nemen dat dit niet klopte. Ook door klagers is hier bij de bezichtiging niet expliciet naar gevraagd. Dat verweerster dit aspect zelf ter plaatse had moeten onderzoeken, kan in redelijkheid niet gevergd worden. Indien en voor zover er een onderzoeksplicht lag, had deze bij de aspirant-verkopers gelegen zeker als de isolatie voor hen een belangrijk punt was. Klagers hebben er echter bewust voor gekozen geen bouwkundige keuring te laten uitvoeren.”

c. “...dat klagers niet benadeeld zijn door de bemiddeling van verweersters. Toen duidelijk werd dat de wijziging in het formulier voor klagers de reden was om het koopcontract niet te tekenen, zijn aan hen twee redelijke alternatieven geboden.....”

d. “... dat in zijn algemeenheid verweersters beiden (voldoen) aan de opleidingsvereisten die de NVM stelt en niet gezegd (kan) worden dat zij op enig punt onvoldoende kennis hebben.”

4.2. Tijdens de zitting op 3 september 2020 hebben beklaagden dat verweer in wezen gehandhaafd.

5. De beoordeling

5.1. De klacht is op 15 juni 2020 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019 van toepassing is.

5.2. De Raad constateert allereerst dat de klacht blijkens het klachtformulier ook is gericht tegen de NVM-Makelaar J. van de S., maar stelt tevens vast dat klagers ter zitting desgevraagd hebben bevestigd dat zij helemaal niet betrokken was bij de verkoop. Volgens mededeling van klagers ter zitting is hun klacht dan ook niet tegen makelaar Van de S., maar tegen mevrouw M. van de L. gericht.

5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat mevrouw M. van de L. niet staat ingeschreven als NVM-makelaar of als NVM-lid, zodat er tegen haar persoonlijk op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM géén klacht kan worden ingediend.

5.4. Omdat mevrouw M. van de L. als NVM Kandidaat Makelaar verbonden is aan makelaarskantoor Van de S Makelaardij B.V. -welk kantoor sinds 1 januari 2009 staat ingeschreven als NVM-lid en valt onder de afdeling [...] kan er echter over haar wél een klacht tegen het eerdergenoemd kantoor worden ingediend.

5.5. De Raad beschouwt de klacht daarom als een klacht tegen makelaarskantoor van de Schans Makelaardij B.V. over de kandidaat makelaar M. van de L.. Dus is de klacht ontvankelijk en is de Raad ook bevoegd om daarvan kennis te nemen.

5.6. De Raad begrijpt uit de stukken en de daarop door partijen ter zitting gegeven toelichting dat de klacht enerzijds betrekking heeft op de wijziging van de bij de definitieve koopovereenkomst behorende NVM Vragenlijst en anderzijds op het feit dat klagers vinden dat zij door de bij de verkoop betrokken kandidaat makelaar niet, althans onjuist c.q onvoldoende, zouden zijn ge-

informeerd over de isolatie van het te (ver)kopen object.

- 5.7. Voor wat betreft de wijziging van de NVM-vragenlijst stelt de Raad allereerst vast dat de bij de definitieve, aan klagers ter ondertekening voorgelegde koopovereenkomst behorende NVM Vragenlijst inderdaad werd gewijzigd ten opzichte van de bij de concept-koopovereenkomst gevoegde lijst.
De Raad stelt voorts vast dat de wijziging van de Vragenlijst niet door de kandidaat makelaar, maar door haar opdrachtgevers zélf werd doorgevoerd. Dat haar opdrachtgevers dat deden, stond hen naar het oordeel van de Raad op zichzelf geheel vrij. Wat dat betreft valt de in casu betrokken kandidaat makelaar c.q het beklagde makelaarskantoor niets te verwijten. De klacht is in zoverre ongegrond.
- 5.8. De Raad stelt echter ook vast dat de verkopers - opdrachtgevers van het beklagde makelaarskantoor - zoals mevrouw Van de L ter zitting heeft verklaard, haar, toen zij de door hen getekende koopovereenkomst op haar kantoor afgaven, hebben gezegd dat zij “...*hun antwoorden op de vragen over de isolatie iets hebben genuanceerd c.q gewijzigd.*” Bovendien stelt de Raad vast dat de aangebrachte wijziging van de uiteindelijk bij de te ondertekenen koopovereenkomst behorende Vragenlijst voor de betrokken contractspartijen, waaronder klagers als kopers, zowel feitelijk als juridisch niet onbelangrijk was.
- 5.9. Daarom en niet in de laatste plaats ook om enig misverstand en mogelijk geschil over de wijziging van de Vragenlijst tussen bij de (ver)koop betrokken contractspartijen te voorkómen, had het naar het oordeel van de Raad op de weg van de betrokken kandidaat makelaar gelegen om klagers zo spoedig als mogelijk, dat wil in dit geval dus zeggen vóórdat c.q óp het moment dat te ondertekenen stukken - waarvan de gewijzigde Vragenlijst immers deel uitmaakte! - door klagers op haar kantoor werden opgehaald over de wijziging van de Vragenlijst te informeren. Dergelijke (tijdige) informatie behoort een makelaar, gelet op de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM, immers te verstrekken en mag een betrokken (ver)koper ook van een makelaar verwachten. Onweersproken staat echter vast dat klagers niet op vorenbedoelde wijze zijn geïnformeerd door de kandidaat makelaar, zodat die wat dat betreft dus ook onjuist, althans onvoldoende zorgvuldig en niet zoals van een deskundig handelend makelaar mag worden verwacht heeft gehandeld. Haar handelen/nalaten valt tuchtrechtelijk óók het beklagde makelaarskantoor aan te rekenen; het NVM-lid(kantoor) heeft er immers ingevolge regel 10 van de Erecode NVM voor te zorgen dat “...*aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.*”. De Raad acht dit klachtonderdeel in zoverre dus gegrond.
- 5.10. Onverminderd het vorenstaande stelt de Raad ten aanzien van dit klachtonderdeel echter tenslotte óók nog vast dat klager W ter zitting heeft erkend c.q bevestigd dat hij weliswaar niet meteen toen hij werd gebeld dat de door verkopers getekende overeenkomst kon worden opgehaald en ook niet toen hij die even later op het kantoor van beklagde ophaalde, over de door verkopers aangebrachte wijziging in de Vragenlijst werd geïnformeerd, maar dat mevrouw Van de L hem later op die dag nog wel heeft gebeld en hem - naar zijn zeggen toen hij in de auto zat en de overeenkomst en gewijzigde lijst nog niet had gezien - alsnog over de wijziging heeft geïnformeerd. De Raad concludeert dus óók dat het verzuim van de kandidaat makelaar om klager(s) aanstonds over de correctie van de lijst te informeren, geheel eigener beweging en nog diezelfde dag door haar is hersteld.

- 5.11. Voor wat betreft de klacht dat klagers niet, althans onvoldoende, zouden zijn geïnformeerd over de isolatie van het te (ver)kopen object, stelt de Raad voorop dat een makelaar naar het oordeel van de Raad - en derhalve anders dan klagers kennelijk van mening zijn - níet de taak heeft om zélf uitgebreid onderzoek te doen naar de bouwkundige staat van een object. In het verlengde daarvan heeft naar het oordeel van de Raad een makelaar evenmin de taak om te onderzoeken c.q te controleren of door zijn opdrachtgever gegeven antwoorden op de Vragenlijst (geheel) correct zijn. Daaruit volgt dat een makelaar daarover aan (potentiële) kopers, in casu klagers, dus ook niet meer en/of andere informatie hoeft te verstrekken dan de informatie die de makelaar van zijn opdrachtgever heeft verkregen. Dit zou anders kúnnen liggen als de makelaar bekend is en/of redelijkerwijs bekend had moeten zijn met bepaalde voor een (potentiële) gegadigde relevante feiten van een object en/of de makelaar wist of redelijkerwijs moest weten, dat door zijn opdrachtgever verstrekte informatie over het object onjuist was. Dat het een en/of het ander in dit geval zo was, is echter door klagers niet gesteld of aannemelijk gemaakt, laat staan dat zij dat op basis van objectieve feiten hebben bewezen, terwijl dat ook anderszins niet is gebleken. Dit klachtonderdeel is daarom niet gegrond.
- 5.12. Uit het vorenstaande volgt dat de klacht over de wijziging van de Vragenlijst gedeeltelijk gegrond, doch overigens ongegrond zal worden verklaard. De klacht dat klagers door de kandidaat makelaar niet, althans onvoldoende c.q onjuist zouden zijn geïnformeerd over de isolatie van het te (ver)kopen object wordt ongegrond verklaard.
- 5.13. In de regel volgt bij gegrondbevinding van een klacht een straf en proceskostenveroordeling. De Raad heeft echter op grond van de artikelen 31 lid 1 en 32 lid 1 van het Reglement Tucht-rechtspraak NVM de bevoegdheid een straf- en/of proceskostenveroordeling achterwege laten. In het onderhavige geval ziet de Raad daar ook reden toe; enerzijds vanwege het feit dat één klachtonderdeel slechts gedeelte-lijk gegrond zal worden bevonden en anderzijds en zeker niet in de laatste plaats óók vanwege het gestelde in overweging 5.10 van deze uitspraak.
- 5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tucht-rechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Beschouwt de klacht te zijn gericht tegen Van de S Makelaardij B.V.
- 6.2. Verklaart de klacht ontvankelijk
- 6.3. Verklaart de klacht voor wat betreft het eerste, in de overwegingen 5.6. tot en met 5.9. besproken klachtonderdeel gedeeltelijk **gegrond**.
- 6.4. Verklaart de klacht voor wat betreft het tweede, in overweging 5.11. besproken klachtonderdeel **ongegrond**.
- 6.5. Ziet af van het opleggen van een straf, maar verstaat dat beklaagde deze uitspraak in het bijzonder het gestelde in en met name aan het slot van overweging 5.9. dient op te vatten als een waarschuwing.
- 6.6. Ziet af van kostenveroordeling en bepaalt dat de op de behandeling van deze klachtzaak vallende kosten geheel voor de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. komen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, drs. M.J. Faasse, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 3 december 2020.

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Een door de secretaris gewaarmerkt eensluidend afschrift van deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **vrijdag 4 december 2020**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklaagde tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving van Hoger Beroep kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend.