

22004 RvT Amsterdam

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

Beweerdelijk onjuiste mededelingen over nieuwbouwappartement.

Klagers kopen een nog te realiseren appartement in een voormalig fabrieksgebouw. Zij vragen de verkopende makelaar of in hun appartement een entresol door de aannemer valt te verwezenlijken. Deze voorziening komt niet voor op de meerwerklijst. De makelaar brengt tot tweemaal toe het verzoek van klagers over maar zonder succes. Klagers verwijten de makelaar onjuiste voorlichting. De raad van toezicht kan dit niet vaststellen. Evenmin zijn de klachtonderdelen gegrond dat de makelaar gezegd zou hebben dat de scheidsmuren dragend zijn en dat de plafondhoogte ruim 4 m is. De technische omschrijving geeft dit niet aan en het is onwaarschijnlijk dat de makelaar anders heeft gezegd.

1/22 **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **G. R.**, en mevrouw **N. J.** (hierna gezamenlijk te noemen: klagers dan wel respectievelijk klager sub 1 en klaagster sub 2), gericht tegen de heer **R. T.**, aangeslotene bij de Vereniging (hierna te noemen: beklaagde).

De klacht is door klagers ingediend bij brief van 23 januari 2022 met 29 bijlagen. Beklaagde heeft op de klacht gereageerd bij e-mail van 21 maart 2022 met 1 bijlage.

Klagers hebben hun standpunt nader uiteen gezet bij brief van 10 maart 2022 met 2 bijlagen, waarna beklaagde nog heeft gereageerd bij e-mail van 14 april 2022 met 1 bijlage.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 22 juni 2022 is klaagster sub 2 in persoon verschenen, vergezeld door de heren P. de B. en L. A., respectievelijk stiefzoon van klager sub 1 en huisvriend van beide klagers. Beklaagde is in persoon verschenen.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- In 2021 is beklaagde opgetreden als verkopend makelaar met betrekking tot 50 te realiseren appartementen in het voormalig fabrieksgebouw 'M' te W. Klagers hadden aanvankelijk belangstelling voor een studio-appartement in dit gebouw, omdat dit appartement beschikte over een entresol.

- Op 2 februari 2021 hebben klagers een gesprek gevoerd ten kantore van beklaagde. Bij die gelegenheid is door beklaagde aan klagers alle documentatie verstrekt omtrent de te realiseren appartementen, waaronder de technische omschrijving.

Klagers hebben naar aanleiding van dit gesprek en de ontvangen verkoopinformatie gekozen voor een tweekamerappartement, dat niet beschikte over een entresol. Beklaagde liet weten dat de door klagers gewenste entresol na de oplevering door henzelf zou moeten worden aangebracht. In de door de aannemer van het project gehanteerde meerwerklijst stond het aanbrengen van een entresol ook niet als mogelijkheid opgenomen.

- In de technische omschrijving met betrekking tot de te realiseren appartementen stond onder artikel 17 aangegeven dat de binnenmuren - de zogenaamde woningscheidende wanden - zouden worden opgebouwd uit Gyprox Classic Wanden (Metal Stud profielen) inclusief isolatie (of gelijkwaardig).

- Eind februari 2021 hebben klagers het koopcontract en de meerwerklijst getekend.

- Op 11 mei 2021 zonden klagers aan beklaagde een e-mail met de volgende tekst:

“Wij hebben de D nr 2 in de [gebouw] M te W gekocht, en wij vroegen ons af of er een optie is om er een entresol in te laten bouwen. Deze zit wel standaard in het appartement naast ons, de D, maar stond niet op de meerwerklijst. Zou u bij de aannemer kunnen nagaan of dit mogelijk is, en wat de kosten hiervoor zouden zijn?

Wij horen graag van u.”

- Beklaagde heeft de kwestie rond de door klagers gewenste entresol vervolgens voorgelegd aan de aannemer van het project. Bij e-mail van 11 juni 2021 berichtte (een collega van) beklaagde aan klagers:

“U heeft ons de vraag gesteld of het plaatsen van een entresol in uw gekochte appartement mogelijk is en door de aannemer gedaan kan worden. De aannemer heeft aangegeven dat de opties op de meerwerklijst mogelijk zijn, alles daarbuiten niet. Dit aangezien het regelen en faciliteren van alle wensen

*van de kopers veel extra werk zal opleveren waardoor de bouwtijd aanzienlijk langer zou gaan worden. Hier heeft niemand baat bij.
In vertrouwen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd,”*

- Kort nadien hebben klagers de uitvoerder van het project gesproken. Klagers lieten beklaagde weten dat de uitvoerder hen had verteld dat de entresol wel te realiseren was en dat de uitvoerder hen daartoe weer naar beklaagde had verwezen. De aannemer bleef echter bij zijn standpunt dat er geen uitzonderingen gemaakt zouden worden, hetgeen beklaagde aan klagers heeft laten weten.

- Bij e-mail van 24 juni 2021 hebben klagers hun ongenoegen over de gang van zaken gemeld aan beklaagde. In die e-mail schreven klagers dat beklaagde hen had verteld dat de muren in het door hen gekochte appartement draagmuren waren en dat het aanbrengen van de entresol om die reden geen probleem zou opleveren. Ook schreven klagers dat beklaagde hen had gezegd dat er vast nog wel iets te regelen viel met de aannemer en dat dit alles voor hen de doorslag had gegeven om het appartement te kopen. Klagers eindigden hun e-mail met de volgende woorden:

“De vraag is hoe jullie als gerenommeerd makelaarskantoor in de [...]streek dit gaan oplossen?

Is er toch een mogelijkheid om een stalen constructie te laten plaatsen, de entresol bouwen we er, na de oplevering, eventueel zelf in.

Zijn jullie bereid, mochten wij hiertoe besluiten, het appartement inclusief onze gemaakte en nog te maken kosten te verkopen. Of zullen wij het appartement zo moeten accepteren.

Wij horen graag van u.”

- Op 28 juni 2021 heeft ten kantore van beklaagde een gesprek met klagers plaatsgevonden. Bij die gelegenheid heeft beklaagde aan klagers laten weten dat hij zich niet kon vinden in hetgeen klagers in hun e-mail van 24 juni 2021 hadden geschreven. Beklaagde zegde toe dat hij nogmaals in gesprek zou gaan met de projectontwikkelaar en de aannemer, maar dat de uitkomst van dat gesprek nog wel enkele weken kon duren in verband met de naderende bouwvakantie.

- Op 28 juli 2021 liet beklaagde in een e-mail aan klagers weten dat hij overleg had gevoerd met de aannemer en de projectontwikkelaar, maar dat hij nog geen uitsluitsel had verkregen over de vraag of er in het geval van klagers een uitzondering gemaakt kon worden om meerwerk uit te voeren buiten de meerwerklijst om.

- Bij e-mail van 23 augustus 2021 deelde beklaagde aan klagers mee dat de aannemer geen uitzonderingen wenste te maken en dat het klagers vanaf het begin bekend was dat de door hen gewenste entresol achteraf, na de oplevering, gerealiseerd diende te worden.

Beklaagde ontkende in die e-mail ook dat hij tegen klagers zou hebben gezegd dat de muren van het appartement draagmuren waren en dat er wel wat te regelen zou zijn met de aannemer. Beklaagde eindigde zijn e-mail met de mededeling dat hij bereid was het appartement weer voor klagers in verkoop te zetten.

- Op 27 augustus 2021 deden klagers via een e-mail nog een voorstel aan beklaagde, inhoudende dat deze ervoor zou zorgdragen dat de bouwmaterialen voor de entresol vóór de oplevering van het appartement aldaar aanwezig zouden zijn. Als alternatief verzochten klagers beklaagde om met een reëel aanbod te komen om het appartement voor hen te verkopen.

- Bij e-mail van 6 september 2021 herhaalde beklaagde dat het naar zijn mening mogelijk was om na de oplevering een entresol te realiseren, maar dat het geen optie was om de daartoe benodigde bouwmaterialen vóór die oplevering in het appartement te plaatsen. Beklaagde bood aan het door klagers gekochte appartement weer in verkoop te nemen. Bij e-mail van dezelfde dag hebben klagers dit voorstel afgewezen.

- Bij e-mail van 24 september 2021 hebben klagers aan de klachtencoördinator van de Vereniging laten weten dat zij een klacht tegen beklaagde wilden indienen.

DE KLACHT

De klacht van klagers houdt in - kort samengevat en voor zover van belang - dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij hen onjuiste informatie heeft verstrekt met betrekking tot het door hen gekochte appartement in het gebouw M te W. Volgens klagers heeft beklaagde hen vóór de aankoop van het appartement verteld dat de muren daarvan draagmuren zijn en dat een entresol om die reden na de oplevering van het appartement eenvoudig te plaatsen is, maar dat klagers konden proberen de entresol door de bouwer van het complex te laten realiseren op het moment dat het project nog open lag. Deze mededelingen van beklaagde hebben voor klagers de doorslag gegeven om het appartement te kopen. Uit een nadien met de uitvoerder van het project gevoerd gesprek is klagers echter gebleken dat de muren in het appartement geen draagmuren zijn.

De aannemer van het project heeft laten weten dat hij voor klagers geen uitzondering wilde maken, in die zin dat de aannemer in afwijking van de meerwerklijst alsnog een entresol in het appartement zou aanbrengen. Ook is het niet mogelijk gebleken om de voor de entresol benodigde materialen vóór de oplevering in het pand te deponeren, aldus klagers. Zij zijn van mening dat beklagde hen onjuiste informatie heeft verstrekt over de mogelijkheid tot het aanbrengen van een entresol en zij verwijten beklagde dat hij onzorgvuldig heeft gehandeld door hen niet serieus te nemen en door hen te laten weten dat de enige optie was het appartement voor klagers te verkopen.

In de loop van deze klachtprocedure hebben klagers hun klacht nog uitgebreid. Zij stellen dat ten tijde van de aankoop van het appartement zou zijn vermeld dat de plafondhoogte daarvan 4.45 meter was. Pas in een veel later stadium heeft de aannemer laten weten dat het appartement slecht 4 meter hoog wordt.

HET VERWEER

Beklaagde heeft gesteld dat in het verkoopgesprek dat hij op 2 februari 2021 met klagers heeft gevoerd door hem is verteld dat het aanbrengen van een entresol in het door klagers gekochte appartement naar zijn oordeel technisch mogelijk was en dat dit na oplevering van het appartement zou kunnen plaatsvinden. Beklaagde ontkent dat hij tegen klagers heeft gezegd dat de binnenmuren in het appartement draagmuren zijn. Hij verwijst daartoe naar hetgeen staat opgenomen onder artikel 17 van de technische omschrijving die eveneens op 2 februari 2021 aan klagers is overhandigd. Ook ontkent beklagde dat hij tegen klagers heeft gezegd dat er - in afwijking van de bij de koopovereenkomst behorende meerwerklijst - wel wat met de aannemer te regelen zou zijn.

Omdat beklagde het probleem voor klagers wilde oplossen, is hij achteraf met de aannemer en de projectontwikkelaar in gesprek gegaan over de vraag of het door de aannemer aanbrengen van de entresol alsnog tijdens de bouw gerealiseerd zou kunnen worden.

Het kan beklagde niet worden verweten dat dit door de aannemer is geweigerd.

Beklaagde stelt voorts dat bij de aankoop van het appartement door klagers reeds bekend was dat de plafondhoogte geen 4.45 meter was. Hij verwijst naar de door hem overgelegde tekeningen van de begane grondappartementen waaruit blijkt dat de hoogte van die appartementen 3.95 meter is. Deze zelfde tekeningen behoren bij de door klagers ondertekende koopovereenkomst. De hoogte van het appartement was klagers vanaf het begin bekend, aldus beklagde.

Omdat klagers zelf hadden aangegeven het appartement eventueel weer te willen verkopen, heeft beklagde een offerte daartoe uitgebracht.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klagers stellen dat beklaagde hen zou hebben verteld dat de binnenmuren van het door hen gekochte appartement draagmuren zijn. Beklaagde ontkent dat hij dit tegen klagers heeft gezegd.

Op grond van hetgeen in artikel 17 van de technische omschrijving staat vermeld omtrent de constructie van de binnenwanden is duidelijk dat deze geen draagmuren betreffen. Het is dan ook zeer onwaarschijnlijk dat beklaagde een dergelijke mededeling aan klagers zou hebben gedaan. Nu klagers ook geen enkel bewijs van hun stelling hebben overgelegd kan dit deel van de klacht niet tot gegrondverklaring daarvan leiden.

Vast staat dat in de door klagers ondertekende meerwerklijst het aanbrengen van een entresol tijdens de bouw niet als mogelijkheid is opgenomen. Dat klagers zich dit laatste ook realiseren blijkt uit hetgeen zij zelf hebben geschreven in hun e-mail van 11 mei 2021 aan beklaagde, waarin zij deze niettemin verzoeken bij de aannemer na te gaan of het inbouwen van een entresol door de aannemer toch mogelijk is en wat daarvoor de kosten zouden zijn.

Nu klagers op geen enkele wijze hebben aangetoond dat beklaagde tegen hen heeft gezegd 'dat er met de aannemer wel iets te regelen valt' en nu beklaagde ook heeft ontkend dat hij een dergelijke uitlating heeft gedaan, kan ook dit deel van de klacht niet tot gegrondverklaring daarvan leiden. De Raad merkt daarbij op dat naar zijn oordeel beklaagde juist inspanningen heeft verricht om alsnog aan de wensen van klagers tegemoet te komen door nogmaals met de aannemer en de projectontwikkelaar in gesprek te gaan over de vraag of de entresol alsnog tijdens de bouw zou kunnen worden gerealiseerd. Het kan beklaagde niet worden verweten dat de aannemer zich heeft gehouden aan de meerwerklijst en dat deze heeft geweigerd aan de wens van klagers tegemoet te komen.

Klagers hebben evenmin enig bewijs overgelegd van hun stelling dat het appartement bij aankoop daarvan een plafondhoogte van 4.45 meter zou hebben. Uit de door beklaagde overgelegde verkooptekeningen blijkt dat die plafondhoogte slechts 3.95 meter is. Uit die tekeningen blijkt dat die plafondhoogte ook geldt voor appartementen waarin wel standaard is voorzien in een entresol.

Nu klagers zelf hebben aangegeven het appartement weer te willen verkopen als niet aan hun wens om daarin een entresol te realiseren tegemoet kon worden gekomen en nu zij beklaagde zelf hebben verzocht een voorstel te doen met betrekking tot het in verkoop nemen van het appartement, valt niet in te zien wat klagers beklaagde op dit punt nu precies verwijten.

De klacht is **ongegrond**.

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, G.W.J.M. van den Putten en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 25 juli 2022.

J.P. van Harseler, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. 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. Hoger beroep wordt ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290 te 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.