



20-78 RvT Oost

Raad van Toezicht Oost

Beslissing van 27 juli 2020

Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht. Onjuiste mededeling omtrent parketvloer. Klagers hebben een appartement gekocht welke beklaagde als makelaar in verkoop had. Klagers verwijten beklaagde dat zowel in de verkoopbrochure als mondeling is aangegeven dat het appartement beschikt over een eiken parketvloer. Kort na ondertekening van de koopovereenkomst wordt door een door klagers ingeschakeld bedrijf vastgesteld dat de vloer geen eiken parketvloer betreft, maar een fineervloer met een toplaag van 1 mm en dat het onmogelijk was om die vloer te schuren. Klagers nemen hierover voor ondertekening van de leveringsakte contact op met beklaagde, maar deze wijst op een disclaimer in de verkoopbrochure. Klagers achten de onjuiste mededeling omtrent de vloer klachtwaardig. De Raad verklaart de klacht gegrond. Volgens De Raad is het uitgangspunt dat derden mogen afgaan op de juistheid van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object. Ook mag volgens De Raad van een makelaar enige kennis van zaken met betrekking tot parketvloeren verwacht worden. Voorts merkt de Raad op dat de makelaar niet zonder meer mag uitgaan van de mededelingen van de verkoper, zeker wanneer de makelaar - zoals in dit geval - een appartement verkoopt namens een verkoper die niet zelf het appartement bewoond heeft. In dat geval geldt een bijzondere zorgplicht voor het verstrekken van de juiste informatie, aldus De Raad. Gelet op de ernst van de overtreding acht De Raad de straf van berisping op zijn plaats, alsmede een veroordeling in de kosten van de procedure.

Inzake de klacht van

De heer [naam klager],
wonende te [plaats],
klager,

tegen

1. **[naam kantoor beklaagde],**
kantoorhoudende te [plaats],
beklaagde sub 1,

2. **de heer [naam beklaagde],**

kantoorhoudend te [plaats],
beklaagde sub 2,

In deze beslissing zal klager '[klager]' worden genoemd. Beklaagde sub 1 zal worden aangeduid als '[kantoor beklagde]' en beklagde sub 2 als '[beklaagde]'. Beklagden gezamenlijk zullen worden aangeduid als '[beklagden]' 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 d.d. 8 oktober 2019;
- de brief van 12 juli 2019 van [klager];
- de e-mail van 14 juli 2019 met als bijlage de offerte 190347 en offerte 190344;
- de e-mail van [beklaagde] van 15 juli 2019;
- de e-mails van [klager] van 15, 16, 19, 24 en 29 juli 2019;
- de e-mail van [beklaagde] van 29 augustus 2019;
- de e-mail van 8 september 2019 van [beklaagde];
- de e-mail van 10 september 2019 van [beklaagde];
- de e-mail van 30 september 2019 van [klager];
- het verweer van [beklagden] van 18 december 2019.
-

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 15 juni 2020. Verschenen zijn [klager], vergezeld door zijn echtgenote mevrouw [naam echtgenote klager] (gezamenlijk aan te duiden als: '[klagers]', de heer [naam collega beklagde I] namens beklagde sub 1 en [beklaagde].

Op 15 juni 2020 heeft de Raad de koopakte met betrekking tot het appartement aan de [adres] te [plaats] bij [kantoor beklagde] opgevraagd. Diezelfde dag heeft [beklaagde] per e-mail de koopakte met als bijlagen een roerende zakenlijst, de toelichting op de koopovereenkomst, kadastrale kaart met legger en de voorgaande akte van levering d.d. 2 januari 2012 toegezonden. Op 16 juni 2020 is de e-mail van [beklaagde] met bijlagen door de Raad aan [klager] toegezonden.

2. De feiten

2.1 [kantoor beklagde] is opgetreden als verkopend makelaar van het appartementsrecht gelegen aan [adres] te [plaats] (hierna: 'het appartement'). [klagers] hebben op 11 en 13 juni 2019 het appartement bezichtigd. Op 20 juni 2019 is mondeling overeenstemming bereikt over de aankoop van het appartement tegen een koopprijs van € 210.000,00 k.k.

2.2 In de verkoopbrochure is onder meer het volgende vermeld:

"Woonkamer en eetgedeelte [...].

Het gehele appartement is strak afgewerkt met lichte wanden en een eiken parketvloer."

2.3 Op 26 juni 2019 hebben [klagers] het appartement opnieuw bezichtigd in aanwezigheid van een zekere [naam collega beklaagde II], wiens achternaam niet bekend is (werkzaam bij [kantoor beklaagde]).

2.4 [klagers] hebben op 5 juli 2019 de koopovereenkomst ondertekend.

2.5 Op 12 juli 2019 hebben [klagers] samen met de heer N. Reinders van het bedrijf Houtkubus Parketvloeren te Apeldoorn het appartement bezocht. De heer Reinders heeft [klager] meegedeeld dat er geen massief eiken parketvloer aanwezig was, maar een fineervloer met een toplaag van 1 mm en dat het onmogelijk was om die vloer te schuren.

2.6 [klager] heeft dit op 12 juli 2019 per brief aan [beklaagde] meegedeeld. [beklaagde] heeft bij e-mail van 15 juli 2019, 15:51 uur onder meer als volgt gereageerd:

"We hebben in de verkooptekst van de woning vermeld dat de vloer in het appartement aan de [adres] een eiken parketvloer is. Het spijt me om te vernemen, dat dat niet juist blijkt te zijn [...].

We streven ernaar om juiste informatie te geven maar ondanks dat sluipt er soms een fout in de presentatie van woningen. Voor dit soort gevallen hebben we een disclaimer opgenomen in onze brochures, waarnaar ik nu ook verwijs. De verkoper of [kantoor beklaagde] heeft ook geen garantie verstrekt aangaande vloer.

We begrijpen, dat e.e.a. voor u onverwachte kosten met zich brengt, maar in deze kosten zullen we niet bijdragen."

2.7 Per e-mail op 15 juli 2019, 20:13 uur heeft [klager] onder meer als volgt gereageerd:

"U spreekt van een eiken parket vloer in het gehele appartement zowel in de brochure als mondeling. Door u bevestigt, maar ook nog door een andere medewerker van [kantoor beklaagde].(te noemen [naam collega beklaagde II] die e.e.a. heeft geïnspecteerd en volmondig beaamde dat het eiken parket is, conform brochure)

Nu blijkt dat Fa Houtkubus constateert, dat er een laminaatvloer ligt met Kambala fineer (1mm) dat niet te schuren is wat inhoudt dat de gehele vloer vervangen moet worden.

U erkent e.e.a. maar u verschuilt zich achter een z.g. "disclaimer" m.a.w. u mag van alles schrijven als NVM-makelaar, dat roept mij bij ons vragen op.

Vrijdag jl. meld U telefonisch "ik had er beter op moeten letten wat we in de brochure vermelden" en "ik heb het de vorige keer ook als eiken parket verkocht".

Dit is overigens niet de eerste keer dat we geconfronteerd worden met onaangename verrassingen.

*Al met al kopen we het appartement dat ons door U anders is voorgespiegeld waarbij er negatieve financiële consequenties aan de orde zijn. Verschil tussen schuren en nieuwe vloer is 3.000 Euro (zie **bijlagen**).*

Wij willen dat e.e.a. VOOR ondertekening van de koop akte dd 22/7 as voor beide partijen naar behoren is opgelost. Mocht er geen oplossing komen dan willen van de NVM klachten procedure gebruik maken. [...]"

2.8 De eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden op 22 juli 2019.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in. [beklaagden] hebben in de brochure ten onrechte vermeld dat in het appartement een eiken parketvloer lag en hebben meegedeeld dat die vloer geschuurd kon worden. Dit is zowel door [beklaagde] meegedeeld bij een van de eerste bezichtigingen als door de medewerker [naam collega beklagde II] bij de bezichtiging op 26 juni 2019. Het bleek echter te gaan om een laminaatvloer met een toplaag van 1 mm van Kambala. De vloer kon niet geschuurd worden.
- 3.2 [beklaagden] voeren – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. [klagers] hebben, voordat zij de koopovereenkomst ondertekenden, het appartement drie keer bezichtigd. Als de verkoper opgeeft wat voor soort vloer in het appartement ligt, dan wordt dat voor waar aangenomen. [klagers] hebben zelf geconstateerd dat de vloer niet meer mooi was. Zij hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om het appartement bouwkundig te laten keuren. [beklaagden] hebben geen garantie gegeven. De situatie was bijzonder. De bewoner van het appartement was overleden. Het appartement werd verkocht door diens broer. De broer heeft zich niet over de vloer uitgelaten. Er is geen NVM-vragenlijst ingevuld. De tekst van de verkoopinformatie is overgenomen uit eerdere brochures, omdat het appartement al tweemaal eerder door [kantoor beklagde] was verkocht. [klagers] wilden voorafgaand aan de levering genoegdoening. [beklaagden] hebben de verkoper

geadviseerd geen genoegdoening te betalen en tegen [klagers] gezegd dat zij van de koop af konden zien.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Volgens artikel 1 van de Erecode NVM dient de NVM-makelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit van zijn dienstverlening. In zijn communicatie waakt hij tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 4.2 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [beklaagden] tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld, doordat zij artikel 1 van de Erecode hebben overtreden.
- 4.3 De Raad is van oordeel dat de klacht gegrond is. Uitgangspunt is dat derden mogen afgaan op de juistheid van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object. Daarbij behoort het tot de taak van de verkopend makelaar om te vermijden dat op grond van de tekst van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt, waarvoor geen of onvoldoende grond bestaat.
- 4.4 In dit verband is van belang dat van een makelaar enige kennis van zaken met betrekking tot parketvloeren verwacht mag worden. Van [beklaagden] had dan ook mogen worden verwacht dat zij in de verkoopbrochure het voor misverstand vatbare begrip "eiken parketvloer" niet hadden gebruikt. Door het gebruik van dit begrip verwachten niet deskundige derden, zoals klager en zijn echtgenote, dat sprake is van een massief eiken parketvloer, die geschuurd kan worden, hetgeen in dit geval dus niet het geval was. De Raad merkt in dit verband op dat, anders dan [beklaagden] kennelijk menen, de makelaar niet zonder meer mag afgaan op mededelingen van de bewoner, in dit geval kenbaar uit eerdere verkoopbrochures betreffende het appartement.
- 4.5 [klagers] hebben, zowel in hun klacht als ter zitting verklaard, dat [beklaagde] en een medewerker van [kantoor beklagde] bovendien hen tijdens de bezichtigingen hebben meegedeeld, dat de parketvloer geschuurd kon worden. [beklaagde] heeft ter zitting verklaard zich niet te kunnen herinneren dat hij een dergelijke mededeling heeft gedaan. Daarmee heeft hij niet ontkend dat hij deze mededeling heeft gedaan; zijn verweer komt er op neer dat hij niet meer weet dat hij deze mededeling heeft gedaan. Daartegenover staan echter de duidelijke verklaringen van [klager]. [beklaagden] hebben voorts niet, althans onvoldoende weersproken dat een medewerker (genaamd "[naam collega beklagde II]") die mededeling in ieder geval heeft gedaan.

Indien de makelaar onbekend is welk type vloer in een appartement ligt en of deze al dan niet geschuurd kan worden, zoals in dit geval, dient hij zich van deze mededelingen te onthouden.

- 4.6 Op de makelaar die een woning verkoopt, waarvan de oorspronkelijke eigenaar is overleden, zoals in dit geval, rust bovendien een bijzondere zorgplicht. De makelaar heeft in een dergelijk geval immers de informatie over de eigenschappen van het aangeboden object niet van de bewoner zelf gekregen. Niet is gebleken dat [beklaagden zich van deze bijzondere zorgplicht bewust zijn geweest en daarnaar hebben gehandeld.
- 4.7 Gelet op de ernst van de overtreding acht de Raad de straf van berisping op zijn plaats, alsmede een veroordeling in de kosten van de procedure.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht gegrond;

legt aan beklaagden de straf op van berisping;

bepaalt dat beklaagden € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zullen 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, met dien verstande dat als de een betaalt, de ander zal zijn bevrijd.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 27 juli 2020.