



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

21069 RvT Noord

**Informatie aan niet-opdrachtgever. Bouwkundige staat. Vragenlijst**

*Klagers hebben een woning van ruim 100 jaar oud gekocht. Na overdracht blijkt dat er een aantal gebreken zijn. Een aantal van deze gebreken werden genoemd op de vragenlijst. Deze hebben klagers echter pas bij de concept koopovereenkomst ontvangen. Hierover dienen zij een klacht in. Klagers dienen ook een klacht in over het feit dat zij vanwege coronamaatregelen geen derde (deskundige) mee mochten nemen naar de bezichtiging. Er zou ook geen mogelijkheid zijn geboden de woning op een later moment door een deskundige te laten bekijken. De Raad oordeelt beide klachten gegrond.*

**NVM Noord 101**

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN  
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

---

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**de heer [D.] en mevrouw [H.],**

beiden wonende te [woonplaats],

klagers,

tegen

**de heer [S.],** lid van de vereniging,

destijds verbonden aan [V.], heden verbonden aan [X.],

kantoorhoudende te [woonplaats]

de makelaar.



1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben per mail van 24 november 2021 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Raad van Toezicht Noord van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen op 7 februari 2022.
- 1.2. Per mail van 28 februari 2022 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 17 mei 2022 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
  - Klaagster [H.], de heer [H.] (vader van klager D.) en de heer D. (vader van klager D.);
  - de makelaar in persoon.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. De Raad gaat uit van de volgende feiten.
- 2.2. Klagers hebben in oktober 2020 de woning gekocht aan de [adres]. Het betreft een woning van ruim 100 jaar oud. De woning is op 4 januari 2021 overgedragen.
- 2.3. De makelaar trad op als verkoopmakelaar in opdracht van de verkopers.
- 2.4. Klagers hebben de woning op 6 oktober 2020 bezichtigd onder begeleiding van de makelaar. De bezichtiging duurde circa 30 minuten. Klagers hebben voorafgaand aan de bezichtiging gevraagd of er een derde persoon mee zou mogen komen kijken, omdat zij starter waren op de woningmarkt. De makelaar heeft hierop geantwoord dat dit niet mogelijk was vanwege de coronamaatregelen. De bezichtiging heeft dus alleen met klagers plaatsgevonden.
- 2.5. De makelaar heeft bij de afspraakbevestiging de brochure toegezonden. De vragenlijst maakte hier geen deel van uit. De vragenlijst is bij het toezenden van de conceptovereenkomst aan klagers toegezonden. Niet is komen vast te staan dat de vragenlijst al op een eerder moment is toegezonden.
- 2.6. In de vragenlijst is onder andere opgenomen dat verkopers niet weten hoe oud de platte daken zijn en ook is daarin opgenomen dat zich in het verleden problemen hebben voorgedaan met de voegen in de vloer van de douchebak. De randen in de bak moeten jaarlijks opnieuw gekit worden. Ook is opgenomen dat verkopers geen last hebben gehad van daklekkages en dat er evenmin gebreken zijn geconstateerd aan de dakconstructie zoals scheve, doorbuigende, krakende, beschadigde en/of aangetaste dakdelen. Daarnaast is opgenomen dat de regenwaterafvoeren niet lek of verstopt zijn en dat er geen sprake is (geweest) van vochtdoorslag of optrekkend vocht op vloeren, plafonds en/of wanden.



2.7. Klagers hebben na de overdracht de volgende gebreken geconstateerd:

- Lekkage in de woonkamer door kapot lood aan de achterkant van de woning;
- Vocht in de muren en plafond van de woonkamer;
- Vochtdoorslag in het plafond van de keuken;
- Badkamerlekkage na de eerste keer douchen;
- Bitumen op het platte dak boven de bijkeuken vertoont scheuren;
- Rotten kozijn in de slaapkamer aan de voorkant van de woning;
- Afwatering in de achtertuin is kapot (verstopte afvoerput en geen afvoerbuisaansluiting aan de achtergevel).

2.8. Klagers hebben deze gebreken met de verkopers en de makelaar besproken. Verkopers en de makelaar hebben de klachten over de gebreken afgewezen.

3. De klacht:

3.1. De klachten van klagers luiden als volgt:

Klacht 1: De makelaar heeft klagers niet geïnformeerd over de gebreken aan de woning.

Klacht 2: De makelaar heeft klagers belemmerd een deskundige mee te nemen naar de bezichtiging en ook geen andere gelegenheid geboden.

Klacht 3: De makelaar heeft de klachten van klagers over de gebreken niet serieus genomen.

Klacht 4: Er is sprake van vriendjespolitiek, omdat de verkopers momenteel in de woning van de makelaar verblijven.

4. Het verweer:

4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.

4.2. Met betrekking tot klacht 1 geldt dat klagers de informatie over de woning hebben ontvangen, waaronder de door verkopers ingevulde vragenlijst. Het was klagers ook bekend dat de woning ruim 100 jaar oud is. Bovendien hebben zij gedurende 30 minuten de woning bezichtigd en hadden zij toen ook zelf bepaalde gebreken kunnen constateren.

4.3. Met betrekking tot klacht 2 stelt de makelaar de NVM-richtlijnen voor bezichtigingen tijdens coronatijd te hebben opgevolgd. De makelaar heeft klagers niet belemmerd een deskundige te raadplegen. Klagers konden zelf kiezen welke twee personen aanwezig zouden zijn bij de bezichtiging, een van deze twee personen had ook een deskundige kunnen zijn. Tot slot hebben klagers er zelf voor gekozen om een bod te doen zonder voorbehoud van bouwkundige keuring. De makelaar heeft klagers niet belemmerd om een voorbehoud van bouwkundige keuring te maken.

4.4. De makelaar betreurt het dat klagers zich blijkens klacht 3 niet serieus genomen voelen. Hij heeft de klachten juist wel serieus genomen, om die reden is hij ook meerdere malen in de woning geweest naar aanleiding van de klachten van klagers.



- 4.5. De makelaar maakt ernstig bezwaar tegen klacht 4. De verkopers van de woning huren momenteel een woning die de makelaar in het verleden heeft gehuurd van een derde. De makelaar heeft verder geen enkel belang bij deze huurwoning, hij was enkel huurder.
5. Beoordeling van het geschil:
  - 5.1. De makelaar is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 05 Friesland. De Raad is dus bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
  - 5.2. De Raad stelt bij de behandeling van klacht 1 voorop dat op een verkopend makelaar de verplichting rust om aan potentiële kopers de informatie te verstrekken die essentieel is voor het nemen van een overwogen aankoopbeslissing. Dit volgt uit de verplichting voor de makelaar om zijn functie naar eer en geweten uit te voeren en in zijn communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten (regel 1 van de NVM Erecode). Bij het verstrekken van deze informatie mag de verkopende makelaar in beginsel uitgaan van de juistheid van de door de verkopende partij gegeven informatie over de staat van het huis, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de vragenlijst. Dit kan anders zijn indien er voor de makelaar redelijkerwijze twijfel kan bestaan over de juistheid of volledigheid van de verstrekte informatie (vgl. CRvT 18-125).
  - 5.3. De Raad stelt vast dat de gebreken waarover klagers geïnformeerd hadden willen worden, ten tijde van de verkoop van het huis voor een deel verborgen gebreken waren en voor een deel ook samenhangen met de opgenomen informatie in de vragenlijst.
  - 5.4. Niet gebleken is dat de makelaar kennis had (moeten hebben) van de verborgen gebreken, nu deze zich pas openbaarden bij de verbouwing van het huis. Het kan de makelaar dan ook niet verweten worden dat hij hierover niet gesproken heeft bij de verkoop van het huis. Het feit dat verkopers wellicht van enkele van deze gebreken kennis hadden en daarover onjuiste informatie hebben verstrekt, kan niet aan de makelaar worden toegerekend. Er zijn geen feiten en omstandigheden naar voren gekomen op grond waarvan de makelaar redelijkerwijs had moeten twifelen aan de juistheid van de door de verkopers gegeven informatie.
  - 5.5. Voor de gebreken die mogelijk samenhangen met de informatie uit de vragenlijst oordeelt de Raad anders. De badkamerlekkage hangt mogelijk samen met de opmerking in de vragenlijst omtrent de problemen met de kitrand van de douchebak. Het gescheurde bitumen op het platte dak hangt mogelijk samen met de ouderdom van het platte dak waarover de verkopers in de vragenlijst hebben opgenomen dat zij niet weten hoe oud de platte daken zijn.
  - 5.6. Deze punten zijn opgenomen in de vragenlijst die weliswaar door de klagers is ontvangen, maar tijdens de mondelinge behandeling is niet komen vast te staan dat de vragenlijst op een eerder moment dan bij de concept koopovereenkomst is ontvangen. Naar moet worden aangenomen is de vragenlijst dus pas *na* het bereiken van de mondelinge overeenstemming ontvangen. Nu de vragenlijst niet onverdeeld



positieve informatie bevatte, de woning ruim 100 jaar oud is en klagers een deskundige hadden willen meenemen naar de bezichtiging, ofwel later een deskundige hadden willen laten kijken - waaraan de makelaar niet heeft meegewerkt - had het op de weg van de makelaar gelegen om de vragenlijst in ieder geval tijdig toe te zenden. Tijdig wil naar het oordeel van de Raad in dit geval zeggen: ruim voor het uitbrengen van de bieding, zodat klagers die informatie hadden kunnen betrekken in hun bod, of daar nadere vragen over hadden kunnen stellen aan de makelaar. Het toezenden na het tot stand komen van de mondelinge overeenstemming acht de Raad onder de genoemde omstandigheden te laat.

- 5.7. De Raad overweegt ten aanzien van klacht 2 dat in de door de NVM ten tijde van de verkoop opgestelde richtlijnen in verband met het coronavirus gekozen is voor een maximum van twee kijkers per bezichtiging. Het feit dat de makelaar deze richtlijnen heeft gevolgd kan hem niet verweten worden. Het stond klagers daarnaast vrij te bepalen wie deze twee kijkers waren. De keuze van klagers om geen deskundige mee te nemen, kan niet voor rekening van de makelaar komen. Wel is de Raad van oordeel dat het op de weg van de makelaar had gelegen om klagers in de gelegenheid te stellen op een ander moment een deskundige de woning te laten bekijken. De makelaar heeft klagers dat niet toegestaan, omdat dat niet mogelijk zou zijn geweest vanwege tijdsdruk. Tijdens de mondelinge behandeling is gebleken dat daar wel tijd voor was geweest, nu er volgens de makelaar 5 tot 6 dagen tussen het moment van bezichtigen en het uiterste tijdstip van bieden zat.
- 5.8. De overwegingen over klacht 1 en klacht 2 tezamen genomen, oordeelt de Raad dat de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en acht de Raad deze klachtonderdelen gegrond. De Raad acht de maatregel van berisping passend gelet op de zwaarte van het handelen, c.q. nalaten van de makelaar.
- 5.9. Ten aanzien van klacht 3 oordeelt de Raad dat niet is gebleken dat de makelaar de klachten niet serieus heeft genomen. De makelaar heeft de verkopers bijgestaan bij het formuleren van een antwoord op de klachten en is vervolgens ook meerdere malen in de woning geweest om de klachten te bespreken. Daaruit blijkt dat de makelaar de klachten wel degelijk serieus heeft genomen. Dat de verkopers klagers niet tegemoet wilden komen, kan niet aan de makelaar worden verweten. De Raad oordeelt klachtonderdeel 3 ongegrond.
- 5.10. Ten aanzien van klachtonderdeel 4 oordeelt de Raad dat niet is komen vast te staan dat sprake is van "vriendjespolitiek". De opmerkingen van de makelaar in het verweerschrift dat hij de woning aan [adres] enkel heeft gehuurd van een particulier en daar geen verdere betrokkenheid bij heeft, is niet door klagers weersproken. De Raad oordeelt klachtonderdeel 4 dan ook ongegrond.
6. Uitspraak:
  - 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht voor wat betreft de klachtonderdelen 1 en 2 gegrond en voor het overige ongegrond.
  - 6.2. De raad legt de makelaar de maatregel van berisping op.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

- 6.3. De raad veroordeelt de makelaar tot betaling van de kosten van de klachtprocedure à € 2.650,-- te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen na ontvangst van de factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.
- 6.4. De raad bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagers betaalde klachtgeld van € 100,-- aan hen terugbetaalt, zodra deze uitspraak onherroepelijk is.

Aldus gewezen te Zwolle door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, J. Weide, makelaar lid NVM en mr. M. Poelsema/lid, secretaris.

Getekend door de voorzitter en secretaris op 2 juni 2022