



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-68 RvT Noord

NVM Noord 075

Klagers hebben op 24 september 2018 een woning gekocht, die op 14 december 2018 aan hen geleverd. Kort daarop ontvingen zij van de gemeente stukken, gericht aan de vorige eigenaren/bewoners, waaruit bleek dat er een bezwaarprocedure liep tegen een verstrekte omgevingsvergunning om het schuin tegenover hun woning gelegen woongebouw van drie verdiepingen nog eens met drie verdiepingen te verhogen. Klagers verwijten beklaagde dat hij hen daarover had moeten informeren. De bouw is inmiddels gestart. Klagers vrezen dat de drie extra verdiepingen grote gevolgen zullen hebben voor de zon- en lichtinval in de woning die zij hebben gekocht. De Raad concludeert uit de stukken dat beklaagde wist van de verstrekte omgevingsvergunning, en dat hij klagers hierover (beter) had moeten informeren. De klacht wordt gegrond verklaard, en beklaagde ontvangt een berisping.

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[klager]** en mevrouw **[klaagster]**

wonende te Groningen,

klagers,

tegen

1. de heer [beklaagde], NVM-makelaar te Groningen

en

2. [kantoor beklaagde], gevestigd te Groningen

beklaagden,

bijgestaan door mr. W.D. ter Weele, verbonden aan De Vereende

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben op 14 januari 2020 een klachtformulier ingevuld met het verzoek aan de klachtencoördinator NVM om de klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. De Raad heeft bij brief van 7 februari 2020 beklaagden uitgenodigd om een verweerschrift in te dienen. Dat is op 7 maart 2020 door de Raad ontvangen.
- 1.3. Vanwege de van overheidswege gegeven voorschriften in verband met de coronacrisis heeft de Raad, na bestudering van het dossier, partijen voorgesteld om de klacht schriftelijk af te doen. Daarbij zou klager in de gelegenheid worden gesteld om schriftelijk te reageren op het verweerschrift van de makelaar en daarna zou de makelaar kunnen reageren op die nadere reactie van klager. De Raad heeft partijen gewezen op het hen ingevolge artikel 25 lid 2 van het Reglement Tuchtzaken toekomende recht op een mondelinge behandeling. Partijen hebben laten weten akkoord te gaan met de voorgestelde schriftelijke afdoening.
- 1.4. Daarna hebben klagers bij mail van 2 april 2020 op het verweerschrift gereageerd en bij mail van 26 april 2020 nog een aantal stukken overgelegd. Bij brief van 18 mei 2020 heeft mr. Ter Weele namens beklaagden op deze stukken gereageerd.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klagers hebben op 24 september 2018 de woning aan [adres woning] te [plaats] gekocht. De woning is op 14 december 2018 aan hen geleverd. Kort daarop, eind december, ontvingen zij van de gemeente [gemeente] stukken, gericht aan de vorige eigenaren/bewoners, waaruit bleek dat er een bezwaarprocedure liep tegen een verstrekte omgevingsvergunning om het schuin tegenover hun woning gelegen woongebouw van drie verdiepingen, het oude [naam gebouw] gebouw, nog eens met drie verdiepingen te verhogen. Klagers verwijten beklagde sub 1, hierna de makelaar, dat hij hen daarover had moeten informeren. De bouw is inmiddels gestart. Klagers vrezen dat de drie extra verdiepingen grote gevolgen zullen hebben voor de zon- en lichtinval in de woning die zij hebben gekocht.
- 2.3. De makelaar was aanvankelijk hun aankoopmakelaar. Omdat hij tevens als verkoopmakelaar voor de woning aan [adres woning] optrad heeft hij klagers verwezen naar een collega-makelaar, de heer [naam collega-makelaar].
- 2.4. Op 13 september 2018 hebben klagers de woning bekeken, vergezeld door de beide makelaars. Tijdens die bezichtiging hebben klagers op het dakterras van de woning gevraagd naar eventuele plannen voor de omgeving. Volgens klagers heeft de makelaar daarop geantwoord dat er een spoortunnel kwam en dat er mogelijk wijzigingen zouden komen aan het oude [naam gebouw] gebouw. De makelaar zou hebben aangegeven dat het hem niet precies bekend was, maar dat het misschien om een uitbreiding van het dakterras zou gaan. Klagers stellen dat zij daarna zelf hebben gegoogled naar plannen voor de omgeving maar dat zij niets hebben kunnen vinden. Ook hun aankoopmakelaar stelt dat hij volgens de gebruikelijke kanalen niets heeft kunnen vinden.

2.5. De makelaar heeft op 6 maart 2019 aan [naam collega makelaar] Makelaars gemaild: *“Nog even ter verduidelijking, wij hebben tijdens de bezichtiging op 12 september 2018 bij het [adres woning] 8 in bijzijn met de koper gesproken over het oude [naam gebouw] gebouw, er is besproken dat er uitbreiding van het gebouw plaats zou gaan vinden, maar dat het onduidelijk was hoe dit precies vorm zou krijgen en wanneer hiermee begonnen zou worden. Er bestaat wat mij betreft geen twijfel over het feit dat koper dit heeft vernomen en hij op de hoogte was van deze ontwikkelingen”*. De heer [naam collega-makelaar] antwoordt daarop: *“Tijdens de bezichtiging is inderdaad gesproken over het oude kantoor van [naam gebouw] en dat daar mogelijk een ontwikkeling zou plaatsvinden. Onduidelijk was inderdaad nog in welke vorm en op welke termijn er sprake zou zijn van een wijziging aan het pand”*. En in een mail van 3 april 2019 schrijft de heer [naam collega-makelaar]: *“Zoals aangegeven is er tijdens de bezichtiging door de verkopende makelaar aangegeven dat er mogelijk een wijziging/uitbreiding zou kunnen komen aan het oude [naam gebouw] pand. Hierop zijn door ons vragen gesteld welke wijzigingen dat zouden kunnen zijn. Dat was onduidelijk dus hebben wij nog enkele mogelijke scenario's geschetst zoals uitbreiding op het parkeerterrein, balkons aan de achterzijde, opbouw etc. Hierop heeft de makelaar nogmaals aangegeven dat het niet duidelijk was wat precies de uitbreiding zou betreffen. Ook uit de gebruikelijk te raadplegen bronnen is niet gebleken dat er een aanvraag voor een omgevingsvergunning was ingediend. De familie [naam Klagers] en ik hadden geen informatie die kon duiden op een opbouw van drie verdiepingen en de bezwarenprocedure die door bewoners was gestart”*.

De makelaar bevestigt in het verweerschrift dat klagers in bovenstaande zin zijn geïnformeerd.

2.6. De verkopers van de woning verklaren in hun brief van 13 maart 2019: *“Als reactie op het bovenstaande kunnen wij aangeven dat wij onze verkoopmakelaar de heer [beklaagde] over de uitbreiding van het oud [naam gebouw] gebouw hebben geïnformeerd voorafgaand aan de verkoop. Wij hebben in de lijst met zaken bij punt 8 “Planologische ontwikkelingen” bij de vraag “Zijn er in de nabije omgeving ontwikkelingen/plannen bekend die van invloed kunnen zijn op het woongenot van uw woning?” onder andere ingevuld: “uitbreiding oud [naam gebouw] gebouw”. Dit punt is uiteraard ook voordat het huis te koop kwam met onze makelaar besproken”*.

De makelaar verklaart in het verweerschrift: *“Verkopers hebben [beklaagde] ten tijde van het invullen van de vragenlijst meegedeeld dat het [naam gebouw] gebouw mogelijk zou worden uitgebreid en dat er plannen waren om daar extra verdiepingen op te realiseren. Verkopers gaven aan dat zij daartegen oorspronkelijk bezwaar hadden gemaakt, maar dat zij zich hadden teruggetrokken en geen belanghebbenden in de bezwaarprocedure meer waren. Zij gaven aan ook niet op de hoogte te zijn van de status van de plannen”*.

3. De klacht:

3.1. Klagers verwijten de makelaar dat hij hen onvoldoende heeft geïnformeerd over de mogelijke ontwikkelingen van het oude [naam gebouw] pand.

3.2. Klagers ontkennen dat de door verkopers ingevulde vragenlijst, waarin wordt gevraagd naar mogelijke ontwikkelingen in de nabije omgeving, hen vóór de verkoop ter hand is gesteld. Die vragenlijst was volgens klagers evenmin als bijlage bij het koopcontract gevoegd. De verkoopbrochure was volgens klagers niet op funda beschikbaar.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar voert als verweer dat hij alle bij hem bekende informatie aan klagers heeft doorgegeven. Verder is hij van oordeel dat klagers uit de vragenlijst hadden kunnen opmaken dat er plannen waren voor uitbreiding van het oude [naam gebouw] gebouw. Volgens de makelaar maakt de vragenlijst deel uit van de verkoopbrochure en stond die op funda. Klagers hadden derhalve al vóór de bezichtiging van de vragenlijst kennis kunnen nemen. Verder verwijst de koopovereenkomst uitdrukkelijk naar de als bijlage bij die overeenkomst opgenomen vragenlijst.
- 4.2. De makelaar is van oordeel dat het op de weg van klagers had gelegen zelf onderzoek te doen naar de mogelijke ontwikkelingen van het oude [naam gebouw] gebouw, temeer nu zij werden bijgestaan door een aankoopmakelaar. De makelaar legt een publicatie in het gemeenteblad van 28 maart 2018 over. Daaruit blijkt dat van rechtswege een omgevingsvergunning is verleend voor het vergroten van het woongebouw aan de [adres] te [plaats].

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1. Beklaagde sub 1 staat ingeschreven als NVM-makelaar en beklagde sub 2 is NVM-lid. Beide vallen onder de afdeling 09 Groningen, zodat de Raad van Toezicht Noord NVM bevoegd is van de onderhavige klacht kennis te nemen.
- 5.2. Volgens artikel 1 van de Erecode dient een makelaar zich onder meer bewust te zijn van zijn functie in het maatschappelijk verkeer, te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening en in zijn communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over zijn zaken en rechten.
- 5.3. Uit de mail van verkopers van 13 maart 2019 blijkt dat zij de uitbreiding van het [naam gebouw] gebouw met de makelaar hebben besproken. In zijn verweerschrift refereert de makelaar aan deze informatie. Hij stelt dat de verkopers hem ten tijde van het invullen van de vragenlijst hebben meegedeeld dat er plannen waren om extra verdiepingen op het [naam gebouw] gebouw te realiseren en dat zij daartegen oorspronkelijk bezwaar hadden gemaakt.
- 5.4. De Raad is van oordeel dat indien een verkoopmakelaar kennis draagt van mogelijke relevante wijzigingen in de nabije omgeving van een aangeboden object hij gehouden is om aspirant-kopers daarover naar beste weten te informeren, eens te meer indien deze kopers hem daarnaar vragen.
Dit betekent dat gezien de door de verkopers aan de makelaar verstrekte informatie, hij niet had mogen volstaan met het schetsen van enkele mogelijke scenario's toen klagers hem bij de bezichtiging vroegen naar mogelijke wijzigingen in de omgeving. Van hem had mogen worden verwacht dat hij klagers zou hebben gezegd dat volgens van verkopers verkregen informatie er plannen zijn om extra verdiepingen te realiseren op het oude [naam gebouw] gebouw. Die concreetheid, die gelet op de door hem ontvangen informatie van hem had mogen worden verlangd, heeft ontbroken. Klagers zijn daardoor onvoldoende geattendeerd op bouwplannen waarvan, naar de makelaar wist, de ontwikkeling reeds zodanig was gevorderd dat daartegen bezwaar mogelijk was geweest. De op klagers en hun aankoopmakelaar rustende onderzoeksplicht doet daar niet aan af, noch de omstandigheid of klagers kennis hadden (kunnen hebben) van het vragenformulier.
- 5.5. De Raad is op grond van het voorgaande van oordeel dat beklagden in tuchtrechtelijk opzicht tekort zijn geschoten in hun voorlichting aan klagers. Beide beklagden zullen daarvoor worden bestraft met een berisping. (Alleen) beklagde sub 2 zal worden veroordeeld in de kosten van de procedure.

6. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1. verklaart de klacht gegrond en legt zowel aan beklaagde sub 1 als aan beklaagde sub 2 de straf op van berisping;
- 6.2. veroordeelt beklaagde sub 2 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;
- 6.3. bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagers betaalde klachtgeld van € 100,-- aan hen terugbetaalt, zodra deze uitspraak onherroepelijk is.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer,

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en plaatsvervangend secretaris op 20 juli 2020.