

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING
VAN MAKELAARS NVM**

Kadastraal onderzoek. Gebrekkige communicatie. Klacht voor klein deel gegrond, geen straf en kostenveroordeling.

Klagers geven een makelaar opdracht hun woning te verkopen. Op het inlichtingenformulier vermelden zij geen bijzonderheden met betrekking tot de perceelsgrenzen. Op een Open Huisdag verkopen klagers zelf hun woning. De makelaar maakt een koopovereenkomst op. Koopers roepen nadien de ontbinding daarvan in omdat blijkt dat klagers niet alle grond blijken te kunnen leveren omdat zij daarvan geen eigenaar zijn.

Het verwijt van klagers dat hun makelaar onvoldoende recherche deed naar de eigendoms-grenzen is onterecht. Gezien de feitelijke situatie ter plaatse was er geen reden voor de makelaar om aan te nemen dat de hagen niet overal de juiste begrenzing aangaven. Klagers wisten dat dit niet zo was en maakten daarvan geen melding in het inlichtingenformulier.

Dat de makelaar na de gerezen problemen enige afstand nam van klagers, acht de raad op zich begrijpelijk maar deze had niettemin vaker dienen te reageren. Omdat de klacht maar voor een gering deel gegrond is, legt de raad geen straf of kostenveroordeling op.

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

De heer J.A. IJ. en mevrouw A.C. IJ. - van H.,
beiden wonende te A
klagers

Tegen:

mevrouw Y. van H.,
die als aangesloten NVM-makelaar is verbonden aan Van H Makelaardij o.g.
gevestigd en kantoorhoudende te T
beklaagde

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden klachtmail van 3 maart 2019 hebben de heer en mevrouw IJ - van H, hierna te noemen: “klagers”, een klacht ingediend tegen mevrouw Y. van H, die als aangesloten NVM makelaar is verbonden aan Van H Makelaardij, hierna verder te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. Conform bij op hun klachtmail van 3 maart volgend “klachtformulier” d.d. 8 mei 2019 door klagers gedaan verzoek, heeft de NVM- Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 7 juni 2019 ter verdere be- c.q. afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagde heeft op 23 juli 2019 een verweerschrift ingediend.

- 1.4. Klagers hebben op 9 augustus 2019 een nadere memorie d.d. 11 juli 2019 ingediend.
- 1.5. De Raad heeft de klacht op donderdag 22 augustus 2019 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brieven van 13 juni 2019 opgeroepen. Beide partijen zijn in persoon ter zitting verschenen.
- 1.6. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.7. Naar aanleiding van de zitting op 22 augustus heeft mr. Cambier, advocaat te A, namens klagers bij e-mails van 23 september 2019 nog nadere stukken overgelegd. Die e-mails en stukken zijn doorgeleid aan beklaagde die daarop bij e-mails van 14 oktober 2019 kort heeft gereageerd.
- 1.8. 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, waaronder de klachtmail van 3 maart 2019 en het klachtformulier d.d. 8 mei 2019 met 7 genummerde bijlagen
 2. Verweerschrift d.d. 23 juli 2019 met 12 genummerde bijlagen
 3. Op 9 augustus 2019 van klagers ontvangen nadere memorie d.d. 11 juli 2019
 4. Proces-verbaal van de zitting van 22 augustus 2019
 5. E-mail d.d. 23 september 2019 van mr. A.I. Cambier en daarbij namens klagers overgelegde nadere stukken, door de secretaris gewaarmerkt “A” en “B”.
 6. E-mails d.d. 14 oktober 2019 van beklaagde

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. Beklaagde was sinds augustus 2016 als makelaar betrokken bij de verkoop van de aan klagers in eigendom toebehorende percelen grond met opstallen staande en gelegen aan de P-dijk 8 te A, respectievelijk kadastraal bekend gem. A, sectie S nr. 28 groot 540 m² en S nr. 29 groot 610m².
- 2.3. Aldus heeft beklaagde de in 2.2 genoemde percelen grond met opstallen te koop aangeboden op “Funda” en tijdens de NVM Open Huizen Dag op 30 september 2017. Op die Open Huizen Dag is het perceel/pand van klagers aan de P-dijk 8 te A bezocht en bekeken door de heer en mevrouw D-H, die het perceel/pand vervolgens ook hebben gekocht.
- 2.4. Beklaagde was bij de bezichtiging/rondleiding tijdens de Open Huizen Dag niet aanwezig - klagers hebben die dag hun toen nog potentiële kopers zelf rondgeleid en gesproken -, maar heeft nadien wel een schriftelijke Koopovereenkomst Woning volgens NVM-model 2017 opgesteld, die op 24 oktober 2017 door klagers en hun kopers, de heer en mevrouw D-H, ten huize van klagers aan de P-dijk 8 te A werd getekend.

- 2.5. Volgens de koopovereenkomst zou de levering c.q. eigendomsoverdracht van de percelen op 16 januari 2018 plaatsvinden bij de notaris, maar dat is niet gebeurd omdat de op 24 oktober 2017 gesloten koopovereenkomst door kopers werd ontbonden.
- 2.6. Die ontbinding leidde tot een door de kopers van klagers bij de rechtbank Zeeland West-Brabant geëntameerde civiele procedure in conventie en reconventie, die blijkens de door klagers ad informandum aan de Raad overgelegde processtukken na comparitie van partijen uiteindelijk in der minne werd geschikt en geroyeerd.

3. De klacht

- 3.1. In hun klachtmail van 3 maart 2019 formuleren klagers concreet de volgende vijf klachten:
- “1. Bleek dat vooraf aan de verkoop op geen enkele wijze naar o.a. kadastrale gegevens onderzoeken of anderszijds werd verricht. Wel achteraf;*
2. Geen ingebrekestelling vorderen of reageren hierop;
3. Er is van onze zijde meerdere malen gemaild, geappt en gebeld om tekst en uitleg maar kregen of als reactie ‘‘ik bel je straks’’ en dit gebeurde niet of er werd helemaal niet gereageerd op onze vragen. (Deze gegevens kunnen wij u voorleggen)
4. Wat we wel als reactie van de zijde van de makelaar kregen was: ‘‘Ik zou graag afrekenen voor mijn diensten kun je dit even brengen’’. Dit was op 1 februari 2018. En zo zijn er meerdere mailtjes met beloftes ed. die niet nagekomen werden.
5. Op 27 februari 2018 om 07:53 uur hebben we de makelaar medegedeeld dat we ten einde raad zijn en dat zij iets van zich moet laten horen of doen. Hier is ook nooit contact op geweest en we hebben tot op heden niks meer van de makelaar vernomen.’’
- 3.2. Ter toelichting op die klachten hebben klagers tijdens de zitting op 22 augustus en bij e-mail d.d. 23 september 2019 van hun advocaat nog benadrukt dat beklaagde ten onrechte geen onderzoek heeft gedaan naar de feitelijke situatie en dat beklaagde tijdens het overleg met hun kopers begin februari 2018 klagers de indruk gaf meer voor die kopers dan voor hen op te komen.

4. Het verweer

- 4.1. In haar verweerschrift is beklaagde vooral ingegaan op het in 3.1 geciteerde eerste klacht-onderdeel. Dat verweer komt er, kort en zakelijk samengevat op neer dat beklaagde bij verkoop uitgegaan is van de door haar met het oog op de verkoop opgevraagde kadastrale gegevens, de haar door klagers middels het “standaard-inlichtingenformulier” verstrekte gegevens en de ter plekke feitelijk bestaande situatie.
- 4.2. Tijdens de zitting op 22 augustus 2019 heeft beklaagde onder verwijzing naar haar verweerschrift desgevraagd onder meer nog toegelicht:
- “zoals ik u al zei, had ik moeite met de zaak, ook omdat klagers keihard vasthiel- den aan hun standpunt dat ze eigenaar waren en correct verkocht hadden. Hoe- wel dit naar mijn idee niet juist was, kon ik totaal niets meer sturen en dus wilde ik eigenlijk ook niets meer met klagers van doen hebben. Ik wil bovendien nog graag opmerken dat klagers hun perceel/pand op de Open Huizen Dagen zélf heb- ben verkocht.’’*

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad is ambtshalve bekend dat beklaagde staat ingeschreven als NVM-makelaar en als zodanig is verbonden aan Van Huisstede Makelaardij o.g. te T. Dit makelaarskantoor is NVM-lid en valt onder de afdeling [....]. Dus kon de onderhavige klacht ingevolge artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM tegen beklaagde worden ingediend en is de Raad bevoegd daarvan kennis te nemen.
- 5.2. Ter beoordeling van de klacht stelt de Raad allereerst vast dat de klacht blijkens de overgelegde stukken en daarop door partijen gegeven toelichting voortvloeit uit het feit dat klagers hun woonhuis met opstallen, verdere aanhorigheden en omliggende grond staande/gelegen aan de P-dijk 8 te A, kadastraal bekend gem. A, sectie S nrs. 28 en 29 verkochten en dat hun kopers ná die verkoop is gebleken dat klagers de percelen grond die zij verkochten, niet volledig zouden kunnen leveren omdat zij van enkele stroken van die percelen grond géén eigenaar waren.
- 5.3. De Raad stelt wat dat betreft voor alle duidelijkheid en in algemene zin voorop, dat het feit dat de verkoper van een onroerende zaak, die een zaak niet (geheel) aan zijn koper kan leveren, uiteraard slechts aan de verkoper valt toe te rekenen; een bij de verkoop betrokken makelaar valt daarvan dan ook géén verwijt te maken, tenzij er sprake is van bijzondere feiten en/of omstandigheden.
- 5.4. De Raad constateert dat op basis van de overgelegde stukken en daarop van partijen verkregen toelichting in dit geval onweersproken vaststaat:
- i.) dat beklaagde op of omstreeks 22 augustus 2016 bij mondelinge opdracht van klagers als makelaar bij de verkoop van het woonhuis c.a van klagers aan de P-dijk 8 te A werd betrokken;
 - ii.) dat beklaagde met het oog op die verkoop op 7 juni 2016 actuele kadastrale informatie/gegevens van het voornoemde object heeft opgevraagd/verkregen;
 - iii.) dat beklaagde het object overeenkomstig die kadastrale gegevens, waaronder de kadastraal opgegeven oppervlakte (in totaal 1.150 m²), op Funda heeft geplaatst;
 - iv.) dat klagers in het door beklaagde aan hen verstrekt en door klagers op of omstreeks 2 oktober 2017 ingevuld/ondertekend “Inlichtingenformulier” de vragen onder het kopje “1. Bijzonderheden” die betrekking hebben op de eigendom c.q de eigendomsgrenzen van het verkochte met “Nee” hebben beantwoord;
 - v.) dat het perceel van klagers ter plekke zichtbaar is omheind door hagen, die feitelijk de perceelsscheiding met omliggende percelen vormden.
- 5.5. Naar het oordeel van de Raad heeft beklaagde zich aldus voorafgaand aan haar verkoop-activiteiten voldoende vergewist van de kadastrale situatie/gegevens. De Raad is voorts van oordeel dat de opgevraagde kadastrale gegevens, het Inlichtingenformulier en de feitelijke situatie ter plekke - een en ander op zich als in onderling verband bezien - op zichzelf geen reden gaven om aanstonds te (moeten) betwijfelen en/of te (moeten) checken of de ter plekke bestaande hagen wel de exacte eigendomsgrenzen aangaven. Aldus was er, anders dan klagers stellen, naar het oordeel van de Raad dan ook geen reden, laat staan enige verplichting voor beklaagde tot verder onderzoek naar de exacte ligging en/of nameting van de percelen c.q de perceelsgrenzen. De Raad neemt daarbij

nog in aanmerking dat door klagers niet is gesteld en uit de stukken, alsook anderzins niet is gebleken, dat beklaagde bekend was, althans redelijkerwijs bekend was, moest of kon zijn met het feit dat de ter plekke bestaande hagen níet de exacte eigendomsgrenzen aangaven. Klagers wisten dat daarentegen wél, zoals blijkt uit hun antwoorden op de door de Raad aan hen ter zitting gestelde vragen:

i.) vraag: *“Wist u dat er grond van een ander bij u in gebruik c.q door u bebouwd was?”* antwoord klagers: *“ja, dat wisten wij, maar dat betrof een klein strookje en zeker niet alles wat D na zijn contact met de buurman zei.”*

ii.) vraag: *“...dus u wist dat de grond niet van u was en toch hebt u op het inlichtingen-formulier “nee“ ingevuld?”* antwoord klagers: *“...ja, het is dom van ons dat wij dat zo hebben ingevuld”*

- 5.6. Aldus treft het eerste, in overweging 3.1 onder 1. geciteerde klachtonderdeel naar het oordeel van de Raad geen doel.
- 5.7. De in overweging 3.1 onder “2. tot en met 5.” geciteerde klachtonderdelen houden naar de Raad begrijpt nauw verband met elkaar en hebben samengevat, kort en zakelijk gezegd betrekking op:
- a. het feitelijk handelen/optreden van beklaagde en
 - b. de communicatie van beklaagde met klagers.
- 5.8. Wat het in overweging 5.7 onder a. gestelde klachtonderdeel betreft stelt de Raad voorop dat uiteraard steeds uitgangspunt is, dat een makelaar handelt in het belang van zijn opdrachtgever(s). Dit uitgangspunt volgt onmiskenbaar uit de regels 1, 2 jo 3 van de Erecode NVM.
- Naar het oordeel van de Raad impliceert dat uitgangspunt echter niet dat een makelaar (helemaal) geen rekening zou hoeven te houden met enig ander belang. Integendeel, uit regel 1 van de Erecode NVM volgt immers óók dat een NVM-lid en de NVM-makelaar zich “...bewust zijn van hun functie in het maatschappelijk verkeer..” en die functie “...naar eer en geweten en betrouwbaar..” behoren uit te oefenen.
- 5.9. Daarom en gelet op de in de overwegingen 5.4 en 5.5 vastgestelde feiten en omstandigheden acht de Raad het niet geheel onbegrijpelijk en om die reden in dit geval ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat beklaagde, naar de Raad uit de stellingen van klagers begrijpt, bij haar handelen enige “afstand” van het standpunt van haar opdrachtgevers heeft genomen. In zoverre treft het in overweging 5.7 onder a. gestelde klachtonderdeel dus ook geen doel.
- 5.10. Beklaagde had evenwel - ook dát volgt immers uit de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM - haar opdrachtgevers daarover uiteraard wel tijdig, voldoende en duidelijk behoren te informeren.
- 5.11. Klagers stellen dat beklaagde dat niet deed, maar onderbouwen die stelling verder niet. Beklaagde stelt daarentegen dat zij dat wél deed en onderbouwt die stelling met enkele e-mails (bijlagen 9 t/m 12 verweer). De Raad kan op basis daarvan echter niet, althans niet met zekerheid bepalen wie van partijen gelijk heeft. Niettemin constateert de Raad op basis daarvan wel dat het (rechtstreeks) contact van beklaagde met klagers kennelijk niet bepaald veelvuldig, noch pro-actief en ook niet inhoudelijk is geweest. Dat is gelet op de eerdere overwegingen 5.4, 5.5 en 5.9. weliswaar te begrijpen, maar valt beklaagde niettemin op zichzelf tuchtrechtelijk te verwijten; het in overweging 5.7 onder b. om-

schreven klachtonderdeel treft aldus doel en in zoverre zal de Raad de klacht dus ook gegrond bevinden.

- 5.12. In de regel volgt bij gegrondbevinding van een klacht een straf en proceskostenveroordeling.
- 5.13. Ingevolge de artikelen 31 lid 1 en 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM mag/kan de Raad een straf en proceskostenveroordeling achterwege laten. In het onderhavige geval ziet de Raad daar ook reden toe; enerzijds vanwege het feit dat de klacht slechts gedeeltelijk gegrond zal worden bevonden en anderzijds en zeker niet in de laatste plaats óók vanwege het gestelde in de overwegingen 5.4 , 5.5. en 5.8 jo 5.9 en 5.11.
- 5.14. Op grond van al het vorenstaande, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, als-mede 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. Verklaart de klacht ontvankelijk
- 6.2. Verklaart het in het in overweging 5.7 onder b. omschreven klachtonderdeel klacht **gegrond**.
- 6.3. Verklaart de klacht voor het overige in al haar onderdelen **ongegrond**.
- 6.4. Ziet af van het opleggen van een straf, maar verstaat dat beklaagde deze uitspraak en met name het gestelde in overweging 5.11. dient op te vatten als een waarschuwing.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 7 november 2019.

mr. F.F. Stiekema
voorzitter

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

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **vrijdag 8 november 2019**