

22-19 RvT Amsterdam

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

Bod onmogelijk bij nieuwbouw. Tussentijdse prijsverhogingen. Geluidsoverlast. Privégegevens openbaar gemaakt.

Klagers kopen een nieuwbouwappartement dat via een makelaar wordt aangeboden. Als zij een bod willen doen is dit volgens de makelaar niet mogelijk. Zij kopen het appartement en ontdekken later dat de prijs eerder € 10.000 lager lag. Klagers ervaren geluidsoverlast van de bovenburen en klagen erover dat de serre niet waterdicht is. Tenslotte achten zij het onjuist dat hun privé gegevens over de financiering openbaar zijn gemaakt.

De raad van toezicht acht alle klachten ongegrond. Het is aan de bouwer om de prijs vast te stellen en om deze te wijzigen. Klachten over geluidsoverlast en niet waterdicht zijn horen bij de bouwer terecht. Overigens heeft een geluidsmeting aangetoond dat de normen niet worden overschreden. Nu informatie over de financiering zijn te vinden in de openbare registers, kan niet gezegd worden dat de makelaar de privacyregels heeft geschonden.

16/21 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 **A. S.** en mevrouw **J.D. S.** (hierna te noemen: klagers), gericht tegen de heer **M.J.M. de J.**, aangeslotene bij de Vereniging (hierna te Ten: beklaagde).

De klacht is door klagers ingediend bij klachtformulier van 9 juni 2021 met 9 bijlagen. Beklaagde heeft op de klacht gereageerd bij brief van 7 september 2021 met 12 bijlagen.

Klagers hebben hun standpunt nader uiteen gezet bij e-mail van 8 september 2021 met 1 bijlage, waarna beklaagde nog heeft gereageerd bij brief van 18 oktober 2021 met 2 bijlagen. Tenslotte hebben klagers bij e-mail van respectievelijk 18 oktober, 20 oktober en 1 november 2021 nog de bijlagen 10 tot en met 12 gezonden.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 2 februari 2022 zijn klagers in persoon verschenen. Ook beklaagde is in persoon verschenen, bijgestaan door mr. W. de Vis, advocaat te Alkmaar.

DE FEITEN

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

- Op 29 oktober 2020 hebben klagers zich bij beklaagde gemeld voor het maken van een bezichtigingsafspraken met betrekking tot het appartement in de “Toren van H”, bouwnummer 46, plaatselijk bekend L-straat 97. De Toren van H betrof een nieuwbouwproject, te weten een appartementencomplex met 72 woningen met daaronder een parkeerkelder.

De verkoper/ontwikkelaar van dit project was S Projecten B.V. te W – verder te noemen: S. Beklaagde trad namens S op als verkopend makelaar van de appartementen.

- Klagers hebben genoemd appartement dat nagenoeg gereed was voor oplevering, op 2 november 2020 bezichtigd.

- Klagers waren enthousiast over het appartement, dat onder meer beschikte over een overdekte serre en een balkon. Zij hebben beklaagde gevraagd of zij een bod op het appartement mochten doen, maar beklaagde heeft meegedeeld dat dit niet mogelijk was, aangezien S de prijs had vastgesteld en dat deze niet onderhandelbaar was. Op 19 november 2020 hebben zij de koop/aan-nemingsovereenkomst met S gesloten voor de som van € 375.500,--.

- De levering van het appartement aan klagers heeft plaatsgevonden in januari 2021.

- Nadat klagers het appartement hadden betrokken meldden zij dat zij geluidsoverlast ondervonden vanuit het bovengelegen appartement. Ook uitten zij klachten over de serre, die niet wind- en waterdicht bleek te zijn.

- Op verzoek van S heeft N Bouw- en Milieuvakbureau in maart 2021 onderzoek gedaan naar de klacht van klagers betreffende de geluidsoverlast. Op 9 april 2021 heeft N dien-aangaande rapport uitgebracht. De conclusie van dat rapport luidde – kort samengevat – dat de geluidsisolatie in de appartementen voldeed aan de eisen van het Bouwbesluit 2012.

- Bij e-mail van 21 mei 2021 hebben klagers aan beklaagde de vraag gesteld waarom zij € 375.500,-- voor het appartement hadden moeten betalen. Zij hadden van een door hen ingeschakelde bouwrechtadvocaat vernomen dat het appartement voorheen was aangeboden voor € 365.000,--. Klagers herhaalden hun verzoek bij e-mail van 24 mei 2021. Zij verzochten beklaagde binnen zeven dagen op die laatste e-mail te reageren bij gebreke waarvan zij een officiële klacht tegen beklaagde zouden indienen bij de Vereni-

ging. Beklaagde heeft op 25 mei 2021 op de e-mail van klagers gereageerd. Daarin uitte hij zijn ergernis over de wijze waarin hij door klagers werd bejegend alsmede over de omstandigheid dat klagers het Noordhollands Dagblad hadden ingeschakeld met betrekking tot de gebreken aan het appartement.

- Op 9 juni 2021 hebben klagers de onderhavige klacht tegen beklagde ingediend. In september 2021 hebben klagers het appartement verkocht voor de som van € 390.500,--, inclusief roerende zaken.

DE KLACHT

De klacht van klagers valt in vijf onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij:

- a.** tijdens de bezichtiging van het appartement door klagers, bij welke gelegenheid klagers hebben gevraagd of zij een bod op het appartement mochten doen, tegen hen gezegd heeft dat dit niet mogelijk was, omdat het een nieuwbouwappartement was dat ‘vrij op naam’ werd aangeboden;
- b.** het appartement aanbood met een vraagprijs van € 375.500,--v.o.n., terwijl klagers een aantal maanden na de koop van het appartement ontdekten dat dit in een eerder stadium nog werd aangeboden voor een prijs van € 365.000,--;
- c.** niet onmiddellijk heeft gereageerd op de e-mail van klagers van 21 mei 2021 waarin zij beklagde om opheldering vroegen over de verhoogde koopprijs van het appartement;
- d.** heeft verzwegen dat er gebreken kleefden aan het appartement, te weten de omstandigheid dat de serre niet wind- en waterdicht was, terwijl de serre zou zijn aangeboden als ‘verblijfsruimte’, en dat er sprake was van geluidsoverlast vanaf de bovengelige verdieping. Beklaagde heeft hen dienaangaande misleid, aldus klagers.

Nadat beklagde in deze klachtprocedure zijn verweer had ingediend, hebben klagers nog een vijfde klachtonderdeel toegevoegd, luidende:

- e.** privé-gegevens openbaar heeft gemaakt met betrekking tot de wijze waarop klagers de aankoop van het appartement hebben gefinancierd.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a (aanbod van klagers)

Beklaagde stelt dat de verkoper – in casu S – de verkoopprijs van het appartement heeft bepaald. Het staat Ss vrij om een aanbod van de zijde van klagers niet te accepteren. Beklaagde staat daar buiten.

Klachtonderdeel b (verhoogde vraagprijs)

Beklaagde wijst er op dat het de verkoper/projectontwikkelaar vrij staat de koopprijs tijdens de loop van de bouw te verhogen. De door klagers genoemde eerdere koopprijs van € 365.000,-- is door S op 20 april 2017 vastgesteld. Op 5 september 2019 is de koopprijs door S verhoogd naar € 368.500,--, waarna de koopsom op 25 mei 2020 is verhoogd naar € 375.000,--. De laatste prijsverhoging vond derhalve vijf maanden voordat klagers het appartement bezichtigden plaats. Volgens beklagde had die prijsverhoging te maken met een upgrade van de badkamer en het aanbrengen van vloerverwarming. Beklaagde stelt dat op hem niet de plicht rustte aan klagers mee te delen dat het appartement vijf maanden voordat zij dit bezichtigden een lagere vraagprijs kende.

Klachtonderdeel c (niet reageren op e-mail van 21 mei 2021).

Beklaagde wijst er op dat hij op 25 mei 2021 per e-mail heeft gereageerd op de e-mails van klagers van 21 en 24 mei 2021. Hij heeft zijn schriftelijke reactie op die e-mails ook overgelegd als bijlage bij zijn verweer tegen de klacht.

Klachtonderdeel d (verzwijgen gebreken)

Beklaagde stelt dat hij niet op de hoogte was van het door klagers gestelde gebrek betreffende de geluidsoverlast. Beklaagde kon hiervan ook niet op de hoogte zijn, omdat een dergelijk door klagers gesteld probleem zich pas voordoet nadat de appartementen door de bewoners zijn betrokken. Op het moment dat het appartement door klagers is gekocht, was dat laatste nog niet het geval en was beklagde dan ook niets bekend over gehorigheid van de appartementen. Beklaagde wijst bovendien op het rapport van N waaruit blijkt dat de geluidsisolatie in de appartementen voldoet aan de eisen van het Bouwbesluit 2012. Volgens beklagde is er dan ook geen sprake van een gebrek.

Wat betreft de serre wijst beklagde er op dat deze niet gelijk is te stellen aan woonruimte en/of verblijfsruimte en/of binnenruimte. Het appartement is ook niet als zodanig door hem aangeboden en ook uit de contractstukken blijkt niet dat de serre als verblijfs- of binnenruimte is aangeboden. Er bevinden zich hemelwaterafvoeren in de serre en deze is ook voorzien van waterafvoergoten. Ook zijn er ontluchtingsgaten in het raam aanwezig. Eventuele bouwkundige gebreken aan de serre komen pas naar boven bij een eerste bewoning. De projectontwikkelaar – in dit geval dus S – is degene die dergelijke problemen dient te verhelpen. Beklaagde staat daar buiten.

Klachtonderdeel e (informatie over hypotheek van klagers)

Beklaagde acht de informatie over de wijze waarop klagers de aankoop van het pand hebben gefinancierd van belang voor de onderhavige klachtprocedure. Hij betwist dat hij daarmee de privacy van klagers heeft geschonden. De door hem verstrekte informatie bevindt zich ook in de stukken in de openbare registers die door een ieder zijn in te zien.

DE BEOORDELING

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

Klachtonderdeel a (aanbod klagers)

Vast staat dat het in deze zaak ging om een nieuwbouwappartement dat ‘vrij op naam’ werd verkocht. Het is de verkoper/ontwikkelaar die de koopprijs voor dergelijke appartementen vaststelt en niet de verkopend makelaar. Het is in dit soort gevallen niet gebruikelijk dat over de vraagprijs wordt onderhandeld met potentiële kopers, zulks ten einde precedentwerking te voorkomen.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel b (verhoogde vraagprijs)

Ook hier geldt hetgeen al is overwogen bij de behandeling van klachtonderdeel a. Het is de verkoper/ontwikkelaar die de koopprijs van een nieuwbouwappartement bepaalt. In een overspannen woningmarkt als de huidige is het ook niet ongebruikelijk dat de koopprijs in de loop van de ontwikkeling van het project wordt verhoogd. Door beklaagde is gesteld dat de laatste prijsverhoging, die plaatsvond vijf maanden voordat klagers het appartement bezichtigden (te weten op 25 mei 2020), te maken had met enkele verbeteringen in het appartement, die voor iets meer luxe zorgden. Klagers hebben als bijlage bij hun klacht een kopie van de brochure van (onder meer) het door hen gekochte appartement overgelegd, waarin is opgenomen dat de woning over een luxe badkamer en vloerverwarming zou beschikken. Volgens klagers was die luxe al aanwezig voordat de koopsom werd verhoogd.

Voor de Raad is niet duidelijk geworden of de brochure dateert uit de tijd vóór de verhogingen van de koopsom. Ook is niet komen vast te staan dat de door klagers overgelegde brochure door beklaagde is gehanteerd. Wat hiervan ook zij: het is de verkoper/ontwikkelaar die de koopprijs bepaalt en niet de makelaar.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel c (niet reageren op e-mails van klagers)

Vast is komen te staan dat beklaagde binnen enkele dagen heeft gereageerd op de e-mails van klagers.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel d (verzwijgen gebreken)

Klagers hebben gesteld dat beklaagde tijdens hun bezichtiging van het appartement op de hoogte moet zijn geweest van de nadien door hen gemelde gebreken aan de serre als ook van de omstandigheid dat er in het appartementencomplex sprake was van geluids-overlast, maar klagers hebben dit niet met bewijzen aangetoond. Zoals beklaagde heeft gesteld komen eventuele bouwkundige gebreken aan een nieuwbouwproject pas naar voren nadat de koper het appartement heeft betrokken. De verkoper/ontwikkelaar dient die gebreken dan te verhelpen. Uit de door beklaagde in deze procedure overgelegde correspondentie blijkt dat S ook doende is geweest de door klagers gestelde gebreken aan de serre te verhelpen. Ook heeft S naar aanleiding van de door klagers gemelde geluidsoverlast een onderzoek hiernaar laten doen. De uitkomst van dit onderzoek was dat de geluidsisolatie van het appartement voldeed aan de eisen van het Bouwbesluit. Nu eventuele gebreken niet aan beklaagde vallen toe te rekenen en omdat niet is komen vast te staan dat beklaagde tijdens het verkoopproces met klagers op de hoogte was van de door klagers gestelde gebreken is ook dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel e (informatie over hypotheek)

Nu de informatie over de financiering van de aankoop van het appartement door klagers ook blijkt uit de openbare registers, kan niet gesteld worden dat beklaagde de privacy van klagers heeft geschonden.

Ook dit klachtonderdeel 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, T. Heijmeijer en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 11 maart 2022.

J.P. van Harseler, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

