



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22-22 RvT Zuid

Beweerdelijk onjuiste informatie over woonfunctie van woning. Beweerdelijk onvoldoende klachtafhandeling.

Klagers hadden een overeenkomst met het kantoor van beklaagde voor de verkoop hun woning en de aankoop van een nieuwe woning. Nadat de nieuwe woning is aangekocht blijkt dat er geen woonbestemming op deze woning rust. Klagers spreken beklaagde hierop aan. Zij verwijten beklaagde dat hij geen onderzoek heeft gedaan naar de op het pand rustende bestemming. Klagers eisen een schadevergoeding. Beklaagde wijst dit af. Klagers dienen uiteindelijk een klacht in. De Raad oordeelt dat beklaagde geen verwijt kan worden gemaakt omtrent het ontbreken van een woonbestemming. Beklaagde zou in redelijkheid het nodige hebben gedaan qua onderzoek. Voorts is de Raad van oordeel dat beklaagde niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld bij de afhandeling van de klacht van klagers. Beide klachten worden derhalve ongegrond verklaard.

Zaaknummer: RvTZ 20210088

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

Geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

De heer [G.] en mevrouw [S.]

[adres]

klagers,

Tegen:

1. de heer [K.], NVM-makelaar,

2. [naam makelaarskantoor] , NVM-lid

[adres]

beklaagden,

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden klachtformulier d.d. 1 december 2021 hebben de heer [G.] en mevrouw [S.] (hierna: klagers) een klacht ingediend tegen de NVM-makelaar [K.] (hierna: “de makelaar) en tegen het NVM-lid [naam makelaarskantoor] (hierna: het makelaarskantoor). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklaagden genoemd.
- 1.2. De Klachtencoördinator NVM heeft het klachtdossier op 14 december 2021 doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 15 december 2021 ter verder afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben bij brief van 30 december 2021 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad besloot met instemming van beide partijen tot schriftelijke afhandeling van de klacht, waarop klagers op 10 januari 2022 een schriftelijke Replik indienden en op verzoek van de Raad bij e-mail van 15 januari 2022 nog nadere stukken hebben overgelegd.
- 1.5. Namens beklaagden heeft mr. Loonen - advocaat te Heerlen - op 25 januari 2022 een schriftelijke Dupliek ingediend.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht op 8 maart 2022 in Raadkamer beoordeeld en op de klacht beslist op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 1 december 2021 met 16 bijlagen
 2. Verweerschrift d.d. 31 december 2021 met 7 doorgenummerde bijlagen
 3. Replik d.d. 10-01-2022 van klagers
 4. E-mail d.d. 15-01-2022 met 4 bijlagen van klagers.
 5. Dupliek d.d. 25 januari 2022 met bijlagen 1 en 2 van beklaagden

2. De feiten

- 2.1. Klagers hebben op of omstreeks 22 maart 2019 aan [naam makelaarskantoor] een schriftelijke, door beide partijen getekende opdracht tot dienstverlening (hierna: OTD) bij verkoop van een perceel/pand van klagers te Maastricht verstrekt. De OTD is door het makelaarskantoor aanvaard.
- 2.2. Blijkens de in de OTD omschreven courtage hield de OTD behalve dienstverlening bij de verkoop van het perceel/pand te Maastricht, óók in *“...aankoopbegeleiding voor maximaal 3 woningen, bezichtiging, advisering, onderhandelingen, checken koopovereenkomst en oplevering”*.
- 2.3. Ter feitelijke uitvoering van de OTD is de makelaar als verkopend-, respectievelijk aankopend makelaar voor klagers opgetreden.
- 2.4. Klagers hebben op of omstreeks 23 april 2019 het perceel/pand [adres] gekocht. Bij die aankoop heeft de makelaar hen bijgestaan.
- 2.5. Bij een op hun verzoek uitgevoerde (her)taxatie in februari 2021 is klagers gebleken, dat het door hen gekocht perceel/pand te [adres] volgens het vigerende bestemmingsplan op dat moment en ook al ten tijde van aankoop géén woonbestemming had.

3. De klacht

- 3.1. Na weergave van volgens hen relevante feiten en verwijzing naar diverse stukken, formuleren klagers in het klachtformulier concreet als klacht:

“.....dat dhr.[K.] als aankoopmakelaar het bestemmingsplan van de woning had moeten controleren om er zeker van te zijn dat deze overeenkwam met wat door de verkoper was opgegeven, en dat we inderdaad een woning kochten. Dit had eenvoudig kunnen gebeuren door contact op te nemen met de Gemeente, of te kijken op www.ruimtelijkeplannen.nl. Dit is een van de fundamentele taken die de aankoopmakelaar moet uitvoeren.....”

- 3.2. In hun conclusie van repliek hebben klagers daar nog concreet als klacht aan toegevoegd:

“...Het is de onprofessionele manier van afhandeling door [naam makelaarskantoor] waardoor wij naar de klachtencommissie zijn gestapt. Toen wij namelijk in een mail te kennen gaven dat wij door een zeer stressvolle periode zijn gegaan, was hun reactie dat zolang wij niet kunnen aantonen dat we

een psychische stoornis geclassificeerd in het DSM kunnen aantonen, hen niks te verwijten valt en zij niet aansprakelijk zijn voor immateriële schade. Deze benadering vonden wij zo onbeschoft, onmenselijk en onverantwoordelijk dat we besloten hebben de procedure bij de klachtencommissie alsnog op te starten. Immers vroegen wij geen schadevergoeding voor immateriële schade, maar simpelweg ons geld terug voor een product dat niet geleverd is.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar heeft in zijn verweerschrift, mede namens het makelaarskantoor, na weergave van volgens hem relevante feiten en verwijzing naar diverse overgelegde stukken concreet en concluderend gesteld:

– *“Ik vind mij op grond van het voorgaande overwegingen niet tekortgeschoten in mijn werkzaamheden t.a.v. de aankoopbrochure van de woning aan de [adres]....”*

- 4.2. In aansluiting daarop heeft mr. Loonen namens de makelaar bij conclusie van dupliek nog concluderend gesteld:

“Het nalaten om de extra raadpleging te doen, die naar voren had gebracht dat er geen bestemming wonen op de gekochte woning zat, is betreurenswaardig. Maar dit nalaten is niet van een dusdanige orde dat het moet leiden tot gegrondverklaring van de tuchtklacht. Deze hele situatie heeft er in ieder geval voor gezorgd dat de heer [K.] bij een volgende keer zeker niet meer zal vergeten deze raadpleging te doen.

Er is door de werkgever van de makelaar een aanbod gedaan om gezien het ongemak dat de heer [G.] heeft ervaren een bedrag van 625 Euro te betalen. Dit aanbod is afgewezen, de heer [G.] wil een bedrag van 2.750 Euro. Hierop is door de werkgever van de makelaar aangegeven dat de gebeurtenissen een dergelijke vergoeding niet rechtvaardigen en dat immateriële schade niet wordt vergoed. Hieraan heeft [G.] blijkbaar aanstoot genomen en dat heeft er toe geleid dat hij de onderhavige tuchtklacht heeft ingediend.

Hiervoor geldt ten eerste dat deze mededeling niet door de makelaar is gedaan maar door zijn werkgever, zodat dit onderdeel van de klacht niet ontvankelijk is. Ten tweede is dit een reactie geweest op de eis van de heer [G.] om maar liefst de helft van het courtage te restitueren. De klant mag als hij een dergelijk stevig standpunt inneemt, ook een duidelijke reactie terug verwachten. Er is in die zin dan ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.

5. De beoordeling

- 5.1. Blijkens de overgelegde stukken is de klacht in eerste instantie bij brief van 28 september 2021 rechtstreeks aan de makelaar voorgelegd en vervolgens bij klachtformulier van 1 december 2021 formeel door klagers ingediend; dus is het op 16 december 2020 vastgesteld en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM op de klacht van toepassing.
- 5.2. De Raad constateert dat de klacht betrekking heeft op het handelen van de aan het makelaarskantoor verbonden makelaar bij de uitvoering van een door klagers aan het makelaarskantoor verstrekte opdracht tot dienstverlening bij ver- en aankoop van een woning c.a. Beklaagden zijn voor dat handelen allebei tuchtrechtelijk verantwoordelijk en daarom ook allebei als beklagden aangemerkt.
- 5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar sinds maart 2017 staat ingeschreven als NVM-makelaar, dat het makelaarskantoor sinds januari 2009 staat ingeschreven als NVM-lid en allebei onder de afdeling 21 Limburg vallen.
- 5.4. De Raad constateert voorts dat de klacht kennelijk ook is ingediend omdat klagers (gedeeltelijke) terugbetaling van courtage wens(t)en. De Raad stelt daarom voor alle duidelijkheid voorop, dat de klachtprocedure daarvoor niet bedoeld is en de Raad ook niet bevoegd is om daarover een oordeel te geven, laat staan een veroordeling uit te spreken; tot dergelijk oordeel c.q. veroordeling is uitsluitend de civiele rechter bevoegd. Dit impliceert dat de klacht voor zover gericht op enige (terug)betaling /schadevergoeding niet ontvankelijk is en al hetgeen daarover door partijen is aangevoerd verder dus onbesproken kan blijven.
- 5.5. Voor het overige is de klacht echter, gelet op artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM, ontvankelijk en is de Raad ook bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.6. De Raad stelt ten aanzien van het eerste, in 3.1. omschreven klachtonderdeel voorop dat blijkens de door de makelaar bij dupliek overgelegde, door partijen getekende OTD weliswaar uitgangspunt van de OTD is, dat beklagden klagers als verkopend makelaar voor hun perceel/pand te Maastricht zouden bijstaan, maar dat hun dienstverlening aan klagers óók *“...aankoopbegeleiding voor maximaal 3 woningen, bezichtiging, advisering, onderhandelingen, checken koopovereenkomst en oplevering”* inhield. Er was dus sprake van dienstverlening als verkopend én tevens als aankopend makelaar. Dus mochten klagers verwachten dat beklagden in beide hoedanigheden

naar eer en geweten, betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk zouden handelen (Regels 1 jo 2 Erecode NVM).

- 5.7. Als bij de aankoop van het perceel/pand van klagers te [adres] betrokken makelaar, behoorden beklagden dan ook te doen wat een aankopend makelaar in het belang van zijn opdrachtgever behoort te doen. Daaronder valt echter níet de verplichting om het voor het aan te kopen object geldende bestemmingsplan te checken, *tenzij* daartoe vóór c.q. op het moment waarop de aankoop tot stand komt gereede aanleiding bestaat (Vgl.: RvT Oost 16-47, RvTZ A'dam 17-39 en 18-63, alsook CRvT 15-2583, alsook HR17 februari 2012, ECLI:NL: HR:BV6162 Savills/Pasman)
- 5.8. Die aanleiding bestond er in het onderhavig geval naar het oordeel van de Raad niet; integendeel, de door verkopers gehanteerde verkoopbrochure toonde onmiskenbaar een in een woonomgeving gelegen woonhuis, in de vragenlijst van verkopers (waar de makelaar behoudens gerede twijfel aan de juistheid van antwoorden op mag afgaan) werd expliciet aangegeven dat gebruik als woning was toegestaan, in leveringsakten van september 2004 en oktober 2016 werd het pand als woonhuis omschreven en in het kadaster (BAG) stond het perceel/pand met een “woonfunctie” geregistreerd. Tenslotte is gesteld, noch gebleken dat tijdens de aankooponderhandeling duidelijk was/moest zijn dat eerder tegen gebruik als woning van overheidswege is opgetreden.
- 5.9. Naar het oordeel van de Raad kon/mocht de makelaar dan ook afgaan op de bij de aankooponderhandelingen beschikbare informatie. De makelaar en het makelaarskantoor valt daarom niet te verwijten dat het bestemmingsplan niet is gecheckt.
- 5.10. Daaruit volgt dat het eerste, in 3.1. omschreven klachtonderdeel ongegrond is.
- 5.11. Blijkens de overgelegde stukken heeft het tweede, in 3.2. omschreven klachtonderdeel betrekking op de door klagers aan het makelaarskantoor gezonden brief van 28 september 2021 (bijlage 5 bij klacht) en de bij e-mail van 26 oktober 2021 (bijlage 13 bij klacht) gegeven reactie daarop. Met name gaat het dan, zo leidt de Raad uit de Replik van klagers af, om de laatste alinea van die door makelaar [B.] namens het makelaarskantoor aan klagers gezonden e-mail.
- 5.12. Dat klagers die laatste alinea c.q. het daarin door makelaar [B.] gestelde over de (on)-mogelijkheid van immateriële schade(vergoeding) als onprettig hebben ervaren, vindt de Raad op zichzelf niet

onbegrijpelijk. Echter, gelet op de in hun e-mail d.d. 14 oktober 2021 (bijlage 11 bij klacht) expliciet genoemde, volgens klagers door het handelen van de makelaar veroorzaakte “stress, woede en verdriet”, is de door het makelaarskantoor voor hun reactie aan klagers gekozen insteek “immateriële schade”, ook niet onbegrijpelijk c.q. onverklaarbaar.

5.13. Derhalve en omdat de bewoordingen van de betreffende mail op zichzelf niet incorrect zijn, terwijl gesteld, noch gebleken is dat beklaagden, klagers met de tekst en/of inhoud van de e-mail van 26 oktober 2021 doelbewust hebben willen kwetsen of onheus bejegenen, kan niet worden geoordeeld dat er met/door (de laatste alinea van) de e-mail van 26 oktober 2021 tuchtrechtelijk verwijtbaar is gehandeld.

5.14. Daaruit volgt dat ook het tweede, in 3.2. omschreven klachtonderdeel ongegrond is.

5.15. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de hierna geformuleerde beslissing op de klacht.

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

6.1. Verklaart de klacht, voor zover gericht op (terug)betaling of schadevergoeding **niet-ontvankelijk**.

6.2. Verklaart de klacht overigens **ontvankelijk** en in al zijn onderdelen **ongegrond**.

Aldus vastgesteld op 8 maart 2022 te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en schriftelijk uitgewerkt en ondertekend op 16 maart 2022.