

Asbest in dakbedekking. Communicatie na klacht.

Klagers kopen een woning die bij beklagde in verkoop is. Deze deelt mede dat zich asbest bevond in de garage en de berging. Klagers zeggen dat van de kant van het makelaarskantoor is meegedeeld dat het dak van natuurlesteen is. Zij laten een bouwkundig onderzoek doen en dat brengt geen verdere asbest dan was meegedeeld aan het licht. Later blijkt de dakbedekking asbest te bevatten. Zij verwijten de makelaar dat deze hen daarvan niet op de hoogte bracht.

De Raad kan niet vaststellen of door de kantoormedewerkster is gesteld dat het dak van natuurlesteen is. Feit is dat het in opdracht van klagers gehouden bouwkundig onderzoek niets nieuws aan het licht bracht.

Dat de makelaar de communicatie staakte toen het door klagers aansprakelijk werd gesteld, acht de Raad niet verwijtbaar. ~Het kantoor had bovendien het belang van de verkoper te behartigen.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake de klacht van:

De heer **J.N. H.** en mevrouw **M.W. VAN O.** wonende in Zwitserland,

hierna te noemen: "klagers",

tegen:

MAKELAARSKANTOOR B B.V., te B, lid van de NVM,

hierna te noemen: "beklaagde".

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Klagers hebben bij brief d.d. 25 oktober 2015, met bijlagen, een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht tegen beklagde en middels mail van 1 december 2015 nog nadere informatie toegezonden.
- 1.2 Beklaagde heeft middels een brief d.d. 14 december 2015, met bijlagen, gereageerd op de klacht.
- 1.3 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de gewisselde stukken.
- 1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 18 maart 2016 zijn verschenen:
 - mevrouw M.W. van O. vergezeld van haar gemachtigde mevrouw mr I.M. Oosterling;

- de heer M. van O. namens beklaagde.

1.5 Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voorzover niet betwist, staat het navolgende vast.

2.2 Klagers hebben op 24 juni 2014 de woning aan de M-laan 2 in B gekocht. Beklaagde heeft namens de verkopers bemiddeld bij de verkoop aan klagers. Het notarieel transport heeft plaatsgevonden op 17 september 2014. Klagers hebben zich niet laten bijstaan door een makelaar. Namens beklaagde is mevrouw M aanwezig geweest bij een aantal bezichtigingen met klagers, waaronder één bezichting waar alleen namens klagers mevrouw Van O en haar schoonmoeder aanwezig was.

2.3 Beklaagde heeft, in de verstrekte informatie, klagers gewezen op het asbest in het plafond van de garage en op de berging, welke informatie later ook is opgenomen in de koopovereenkomst. Klagers hebben zelf een bouwkundig onderzoek laten verrichten voor de levering van de woning. In de rapportage van het bouwkundig onderzoek is niets opgenomen over asbesthoudend materiaal op het dak.

2.4 In februari 2015 heeft er in opdracht van klagers een asbestinventarisatie plaatsgevonden, waaruit is gebleken dat er sprake was van asbesthoudend materiaal in het dakleij op het dak van de woning.

3. **De klacht**

3.1 De klacht van klagers houdt, samengevat, het navolgende in.

3.2 Klagers stellen dat mevrouw M van beklaagde tijdens een bezichting, waarbij namens klagers mevrouw Van O en haar schoonmoeder aanwezig was, op een vraag van mevrouw Van O heeft medegedeeld dat de dakbedekking van natuurleisteek was. Die mededeling was niet alleen onjuist, zo is later gebleken, maar heeft bij mevrouw Van O de indruk gewekt dat de dakbedekking bestond uit natuurlijk materiaal en daarmee is verhuld dat er sprake was van asbesthoudend materiaal. Beklaagde wist, maar in ieder geval behoorde te weten, dat de dakbedekking asbesthoudend materiaal bevatte en had dat moeten mededelen aan klagers. Klagers menen dat beklaagde mogelijk wist dat er sprake was van asbesthoudend materiaal en die informatie bewust heeft achtergehouden voor klagers. Het in opdracht van klagers verrichte bouwkundig onderzoek heeft de asbest niet aan het licht gebracht omdat het een oppervlakkige keuring betrof waarbij onderzoek naar en aansprakelijkheid bij asbest was uitgesloten. Naar de mening van klagers waren de asbestvezels in de dakbedekking duidelijk zichtbaar en had beklaagde dat moeten signaleren en melden bij klagers.

3.3 Daarnaast verwijten klagers beklaagde dat, toen gebleken was dat er zich asbest op het dak bevond, door beklaagde geen actie is ondernomen richting de verkopers en niet is gereageerd op (onder meer) brieven van klagers.

4. **Het verweer**

4.1 Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Beklaagde stelt dat zij niet op de hoogte was van asbesthoudend materiaal in de dakbedekking. Beklaagde wist wel van de asbest in het plafond in de garage en op de berging en dat is ook in de informatie gemeld en opgenomen in de koopovereenkomst. Beklaagde ontkent dat mevrouw M van beklaagde tijdens een bezichting heeft gemeld dat de dakbedekking van natuurlesteen was. Over het materiaal van het dak is tussen haar en klagers niet gesproken. Beklaagde beschikte niet over informatie waaruit zou kunnen blijken dat sprake zou (kunnen) zijn van asbest in de dakbedekking. Dat is ook met het blote oog niet te zien. Klagers hebben een bouwkundig onderzoek laten doen en ook uit dat onderzoek is geen asbest op het dak gebleken.

4.3 Nadat in februari 2015 bleek dat er asbesthoudend materiaal in de dakbedekking was aangetroffen, is er wel degelijk veelvuldig contact geweest tussen klagers en beklaagde. Op het moment dat beklaagde door klagers aansprakelijk werd gesteld heeft beklaagde de communicatie met klagers gestopt. Daar komt bij dat beklaagde niet in opdracht van klagers had gewerkt maar voor de verkopers, die inmiddels ook door klagers aansprakelijk waren gesteld. Beklaagde moest de belangen van verkopers dienen. Beklaagde heeft naar zijn mening niet laakbaar gehandeld.

5. **Beoordeling van het geschil**

5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.

5.2 Indien mevrouw M zou hebben gemeld dat er sprake was van natuurlesteen zou dat de indruk gewekt kunnen hebben dat er sprake was van natuurlijk materiaal, hetgeen het onaannemelijk zou maken dat er asbest in de dakbedekking zat. Zonder kennis van het materiaal van het dak had mevrouw M een dergelijke uitspraak niet mogen doen. De Raad van Toezicht kan echter niet vaststellen of er door mevrouw M en mevrouw Van O tijdens een bezichting is gesproken over het materiaal van het dak en dus ook niet of er gezegd is dat de dakbedekking bestond uit natuurlesteen. Bij het desbetreffende gesprek was verder niemand aanwezig, behalve de schoonmoeder van mevrouw Van O, maar die heeft volgens Van O niets meegekregen van het gesprek. Het horen van getuigen heeft naar het oordeel van de Raad van Toezicht geen toegevoegde waarde, omdat dan mevrouw M en mevrouw Van O zullen worden gehoord, die, naar moet worden aangenomen, niet anders zullen verklaren dan zij tot nu toe hebben gedaan. Dit klachtonderdeel kan daarom, bij gebrek aan een feitelijke grondslag, niet slagen en zal dus ongegrond worden verklaard.

-
- 5.3 Voorzover de klacht ook behelst dat beklagde wist of behoorde te weten dat het dak asbest bevatte, wordt als volgt overwogen. Uiteraard heeft een makelaar, lid van de NVM, een mededelingsplicht over hem bekende gebreken aan een woning die bij hem in de verkoop is. Dat betekent niet dat kopers geen onderzoeksplicht hebben. Die heeft een koper van een woning wel degelijk. Het onderzoek dat klagers hebben laten doen heeft niet tot vaststelling van asbest in de dakbedekking geleid. De Raad van Toezicht beschikt niet over het gehele betreffende bouwkundig rapport en kan dus niet beoordelen wat de opdracht is geweest en of daar asbestonderzoek was uitgesloten. In ieder geval is uit niets gebleken dat met het blote oog en op eenvoudige wijze vastgesteld had kunnen worden dat er sprake was van asbest in de dakbedekking. Nu ook niet is aangetoond dat beklagde wist of behoorde te weten van de asbest, kan beklagde ook op dit punt niets worden verweten.
- 5.4 Met betrekking tot de afwikkeling van de klacht door beklagde is de Raad van Toezicht van oordeel dat beklagde niet kan worden verweten dat zij de belangen van de verkopers heeft gediend en gestaakt is met communiceren op het moment dat zij door klagers aansprakelijk werd gesteld. Het zou beter zijn geweest indien beklagde schriftelijk aan klagers zou hebben aangegeven dat dat de reden was voor haar te stoppen met communiceren, maar dat maakt haar handelen nog niet klachtwaardig. De Raad van Toezicht zal ook dit klachtonderdeel ongegrond verklaren.
- 5.5 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak van de NVM komt de Raad van Toezicht West tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

- 6.1 Verklaart de klacht:

- O N G E G R O N D -

Aldus gewezen te Utrecht op 14 april tweeduizendzestien, door de Raad van Toezicht West van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer J. Verdoold, makelaar-lid, en mr. R. Imhof als plv.-secretaris.