

Gebreken aan het gekochte. Controle door makelaar-verkoper van door verkoper verstrekte informatie. Reactie op klacht.

Klagers kopen met behulp van een eigen makelaar een woning die door makelaar-verkoper (beklaagde) is aangemerkt als onlangs gerenoveerd naar de eisen van deze tijd. De makelaar van klagers ziet bij de bezichtiging geen aanleiding nader onderzoek naar de bouwkundige staat c.a. in te stellen. Klagers ontdekken na de eigendomsoverdracht diverse gebreken. Zij verwijten makelaar-verkoper dat deze de mededelingen van verkoper niet heeft geverifieerd.

De raad van toezicht acht de klacht ongegrond. Een makelaar is niet gehouden de mededelingen van zijn opdrachtgever te controleren tenzij er bij hem gerede twijfel mocht bestaan of die mededelingen wel juist zijn.

De reactie van de makelaar op de klacht is juist geweest. Beklaagde heeft overleg gevoerd met alle partijen en getracht om een oplossing te bereiken.

Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM.

1. De klachtprocedure

- 1.1 Door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM hebben de heer G. van A. en mevrouw G. van A.-P., hierna: klagers, bij e-mailbericht van 29 januari 2016 met bijlagen bij de Raad een klacht ingediend tegen de heer J. van den B., makelaar in onroerende zaken te E en aangesloten bij de NVM, hierna: beklagde.
- 1.2 Bij brief van 9 april 2016 met bijlagen heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 Bij e-mailberichten van 20 april 2016, en van 13 juni 2016 hebben klagers aanvullende stukken in het geding gebracht.
- 1.4 De Raad heeft acht geslagen op alle hiervoor genoemde stukken, waarvan de inhoud, evenals van na te melden proces-verbaal, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.5 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 29 juni 2016, hebben partijen, klagers vergezeld door mr. P.J. Graafstal, advocaat te E, en beklagde door zijn medewerkster J. S., hun standpunt nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

2. De feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Beklaagde heeft opdracht verkregen tot dienstverlening bij de verkoop van de woning aan de K-weg 9 te E; vraagprijs € 269.000,- k.k. De dienstverlening is feitelijk uitgevoerd door beklaagdes voormalige medewerker K.
- 2.2 In de verkoopbrochure heeft beklaagde de woning omschreven als een geheel gerenoveerde eigentijdse hoekwoning met garage, die voor een koper die geen grote klussen wil zo is te betrekken. In de algemene beschrijving is voorts vermeld:

“Algemeen

Ruime gezinswoning uit de jaren '70 maar onlangs geheel gerenoveerd naar de wensen van deze tijd.”

- 2.3 In verkoopbrochure is voorts onder meer een informatielijst opgenomen. In de aanhef ervan is vermeld:
- “Verkoper verklaart ten opzichte van zijn makelaar en (aspirant-) koper(s) deze informatielijst, voor zover bekend, volledig en naar waarheid in te vullen. Verkoper is echter geen deskundige op dit gebied. Koper dient hierin zijn eigen verantwoordelijkheid te beseffen: verkoper heeft een informatieplicht, koper een onderzoeksplicht.”*
- Voor zoveel voor de onderhavige klacht van belang hebben de verkopers in de informatielijst verklaard:
- 1a) dat er geen zichtbare of onzichtbare gebreken (kleine noch grote) aan de woning bekend zijn;
 - 1b) dat er geen gebreken of bijzonderheden te vermelden zijn over de technische installaties;
 - 2a) dat er de laatste jaren reparaties zijn uitgevoerd en gebreken hersteld aan de kozijnen, die zijn voorzien van dubbel glas, en dat de nokpannen zijn vervangen;
 - 2b) dat er verbeteringen/vernieuwingen zijn uitgevoerd te weten de keuken, een dakkapel en dakisolatie, alle in 2011;
 - 3) dat er geen reparaties/kosten zijn waarmee de kopers binnen enkele jaren geconfronteerd zouden kunnen worden.
- 2.4 Klagers hebben voor de woning belangstelling opgevat. Na een eerste bezichtiging op 26 september 2013 door klagers hebben zij op 27 september 2013 met hun aankoopmakelaar de woning nogmaals bezichtigd. Omtrent deze bezichtiging heeft de aankoopmakelaar bij brief van 18 september 2014 verklaard:

[-----]

“Tijdens de eerste rondleiding op 27 september 2013 door de heer K van Van den B makelaardij gaf de visuele waarneming en de overhandigde brochure met hierin de door verkopers ingevulde informatielijst geen aanleiding om een bouwkundig onderzoek te laten verrichten. Temeer daar er door de heer K van Van den B Makelaardij in de brochure maar ook mondeling werd aangegeven dat woning na aankoop van de verkopers in 2010 geheel was gerenoveerd. De oplevering op 30 december 2013 gaf ook geen aanleiding om bovenstaande in twijfel te trekken.”

- 2.5 Na prijsonderhandeling hebben klagers op 4 oktober 2013 met de verkopers overeenstemming bereikt. Op 11 oktober 2013 hebben de partijen de koopakte ondertekend. Op 30 december 2013 heeft de eigendomsoverdracht plaatsgevonden.
- 2.6 In antwoord op een e-mailbericht van 7 juli 2014 van de aankoopmakelaar van klagers heeft beklagde bij e-mailbericht van 15 juli 2014 de reactie overgebracht van zijn opdrachtgevers met betrekking tot door klagers geconstateerde gebreken. Vervolgens hebben op 6 augustus 2014 in het kantoor van beklagde, in aanwezigheid van beide makelaars, klagers en de verkopers gesproken over een door klagers verlangde schadevergoeding, zonder overeenstemming te bereiken.
- 2.7 Bij briefrapport van 21 mei 2015 heeft het Bureau voor Bouwpathologie te Montfoort verslag gedaan van een onderzoek naar door klagers opgesomde gebreken. Volgens dit rapport is sprake van 18 gebreken aan de woning. Over deze gebreken heeft het Bureau verklaard:
[-----]
“Ondergetekende wil bij de opsomming van de gebreken nadrukkelijk opmerken dat slechts enkele gebreken bij een bouwkundige keuring van de woning niet zichtbaar zouden zijn geweest, meer precies de onder 7/12/16/18 genoemde gebreken zouden bij een bouwkundige keuring mogelijk niet zichtbaar geweest zijn. Hiervoor heeft ondergetekende meer onderzoek moeten doen dan gebruikelijk is bij een bouwkundige keuring van een woning. Directe indicatoren ontbraken voor visuele constatering.”
[-----]
- 2.8 Bij brief van 12 oktober 2015 van mr. Graafstal hebben klagers beklagde aansprakelijk gesteld voor door hen geleden schade, op grond dat beklagde de woning ten onrechte als goed en zonder gebreken in de verkoop heeft gedaan en hij klagers door zijn mededelingen over de goede staat ervan heeft misleid.
- 2.9 Bij brief van 22 oktober 2015 van mr. P.G.F.M. van Oss heeft beklagde de aansprakelijkheid afgewezen.

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt in:

- 1) dat geklaagde onzorgvuldig is geweest in het presenteren van de woning, doordat hij onvoldoende kritisch is geweest in zijn beoordeling of de woning wel geheel gerenoveerd, zonder gebreken en zonder achterstallig onderhoud was;
- 2) dat beklagde onzorgvuldig is geweest in de nazorg; beklagde heeft de klachten van klagers heeft afgewimpeld, omdat het een oudere woning betrof, waar gebreken nu eenmaal bij horen, en beklagde heeft niet inhoudelijk antwoord willen geven op de vraag van klagers wat zijn, beklagdes, positie is ten aanzien van die gebreken.

3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht navolgend verweer gevoerd.

Beklaagde was niet gehouden om zelfstandig te controleren of van zijn opdrachtgevers ontvangen gegevens die onder zijn verantwoordelijkheid aan klagers zijn meegedeeld, juist zijn. Beklaagde heeft daarbij verwezen naar de onder 2.3 weergegeven aanhef van de informatielijst.

Klagers hadden een eigen onderzoeksplicht en hebben een eigen aankoopmakelaar ingeschakeld.

Algemene aanprijzingen mogen volgens vaste rechtspraak niet als garantie worden opgevat. De mededeling in de verkoopbrochure “*geheel gerenoveerde eigentijdse hoekwoning met garage, dus instapklaar*” omvat niet de garantie dat de woning geheel vrij is van gebreken.

4. De beoordeling van de klacht

4.1 *Met betrekking tot onderdeel 1 van de klacht.*

In de verkoopbrochure die onder verantwoordelijkheid van beklagde is uitgebracht, is vermeld dat de woning onlangs geheel is gerenoveerd naar de wensen van deze tijd. Volgens de tot de brochure horende informatielijst waarin beklagdes opdrachtgevers, de verkopers, tegenover beklagde en potentiële kopers een verklaring afleggen omtrent de staat van hun woning, heeft bedoelde renovatie in 2011 plaats gehad en bestond deze uit het aanbrengen van dubbelglas en dakisolatie en het plaatsen van een nieuwe keuken. Voorts hebben de verkopers in de informatielijst verklaard, dat aan hen geen zichtbare of onzichtbare gebreken bekend zijn.

Volgens vaste tuchtrechtspraak is hierbij het uitgangspunt dat beklagde niet gehouden is om de van zijn opdrachtgevers ontvangen informatie over de staat van de woning op juistheid te controleren, tenzij bij beklagde als deskundig makelaar gereede twijfel mocht bestaan aan de juistheid van een of meer onderdelen van die informatie. In dat geval rust op beklagde de plicht bedoelde onderdelen nader te onderzoeken.

In de onder 2.4 weergegeven brief van de makelaar van klagers heeft deze verklaard, dat tijdens de bezichtiging op 27 september 2013 de visuele waarneming en de overhandigde brochure met informatielijst geen aanleiding gaf om een bouwkundig onderzoek te laten verrichten.

In het onder 2.6 genoemde rapport heeft het Bureau voor Bouwpathologie opgemerkt dat voor visuele constatering directe indicatoren ontbraken.

Uit een en ander is af te leiden, dat zeker voor beklagde als verkopend makelaar de staat van de woning zodanig was dat hij tot enig nader onderzoek niet verplicht was.

Het verwijt van klagers dat beklagde in zijn beoordeling van de woning onvoldoende

kritisch is geweest, is dan ook onterecht. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

4.2 *Met betrekking tot onderdeel 2 van de klacht.*

Naar aanleiding van het bericht van de aankopend makelaar met klachten van klagers over door hen geconstateerde gebreken aan de woning heeft beklagde het standpunt dienaangaande van zijn opdrachtgevers overgebracht en heeft hij deze en klagers ontvangen in zijn kantoor om een vergelijk mogelijk te maken. In het licht van beklagdes plicht om escalatie van het geschil tussen klagers en de verkopers te voorkomen, kan niet gezegd worden dat beklagde jegens klagers daarin is tekortgeschoten en/of onzorgvuldig is opgetreden. De door beklagde geschetste staat van de woning, geheel gerenoveerd, sluit niet uit dat een woning van 40 jaar oud enige gebreken vertoont. Tot een nadere verklaring omtrent zijn positie te dien aanzien is beklagde niet verplicht. De ter zake gemaakte verwijten van klagers treffen geen doel. Ook onderdeel 2 van de klacht is ongegrond.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM: verklaart de klacht tegen de beklagde ongegrond.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, E. Getreuer, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 25 juli 2016.