

Informatieplicht verkopend makelaar. Bevingsschade. Uitbreiding exoneratieclausule.

De zoon van klager koopt zonder eigen makelaar een woning. Pas in de concept-koopakte leest hij dat er niet alleen bevingsschade aan het voorhuis is maar ook aan het achterhuis. Hij ziet daarom alsnog van aankoop af. Hij verwijt de makelaar onvoldoende informatie. Tevens verwijt hij deze dat er nog bezichtigingen plaatsvonden toen hij al in onderhandeling was en dat de makelaar aankondigde de exoneratieclausule m.b.t. asbest te zullen uitbreiden als het alsnog tot een koopovereenkomst tussen partijen zou komen.

De Raad van Toezicht is van oordeel dat de makelaar correct heeft gehandeld. De mededelingsplicht van de makelaar-verkoper jegens een gegadigde is niet onbeperkt. Dat de makelaar op zeker moment weer bezichtigingen hield, was omdat de indruk bestond dat de verkoop aan klager stakte. Het stond de makelaar vrij om de verkoper te adviseren om de exoneratieclausule uit te breiden.

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

de heer **J.G. V.**, wonende te O, klager,

tegen

mevrouw **A. S.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te B, de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 11 maart 2016, met bijlagen, een klacht ingediend bij de NVM. Die klacht is op 19 april 2016 naar de Raad van Toezicht Noord toegestuurd.
- 1.2. Mevrouw mr. M.J. de Vries, verbonden aan BENK Advocaten, heeft bij brief van 30 mei 2016 namens de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. De zaak is behandeld ter terechtzitting van de Raad van 30 juni 2016.
Ter zitting zijn verschenen:
 - klager;
 - de makelaar bijgestaan door mevrouw mr. M.J. de Vries voornoemd.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader kunnen toelichten.

2. De feiten:

- 2.1. De makelaar heeft voor de verkoper de woning aan de T-sstraat 23 te W in bemiddeling. Bij brief van 5 januari 2016 heeft de zoon van klager laten weten geïnteresseerd te zijn in koop van deze woning. Een eerste bezichting heeft plaatsgevonden op 18 januari 2016.
- 2.2. Door biedingen over en weer bestond op 22 januari 2016 overeenstemming over de koopprijs.
- 2.3. Op 1 februari 2016 heeft de makelaar op verzoek van (de zoon van) klager hem een concept koopakte gezonden. Naar zeggen van klager werd hij door de bijlagen bij de concept koopakte voor het eerst geïnformeerd over bevingschade in het achterhuis. Bij de bezichting zou alleen zijn gesproken over schade in het voorhuis.
- 2.4. Klager heeft daarop om een tweede bezichting en aanvullende informatie gevraagd.
- 2.5. De gang van zaken tijdens en rondom deze tweede bezichting heeft geleid tot een situatie die klager heeft doen besluiten van de koop af te zien.

3. De klacht:

- 3.1. Klager is van oordeel dat de makelaar onvoldoende heeft gecommuniceerd, zowel inhoudelijk als qua tempo. Voorts zou de makelaar jegens hem tekort zijn geschoten door hem niet van alle gevraagde informatie te voorzien. Naar het oordeel van klager heeft hij als koper recht op alle informatie over de woning waar hij om vraagt.
- 3.2. Klager is van oordeel dat nadat de verhoudingen tussen hem en de makelaar verstoord waren geraakt de makelaar onvoldoende heeft gedaan om die te herstellen. In dat verband neemt hij het de makelaar onder meer kwalijk dat zij heeft gezegd ook andere gegadigden in de gelegenheid te stellen de woning te bezichtigen alsmede dat ook de verkopende partij gerechtigd is zich op de eis van een schriftelijke koopovereenkomst te beroepen. Tot slot ageert klager tegen de omstandigheid dat de makelaar hem heeft geschreven de exoneratieclausule ter zake van asbest te zullen uitbreiden tot het gehele object indien partijen alsnog met elkaar een koopovereenkomst zouden aangaan.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar merkt op dat zij van oordeel is dat zij klager en zijn zoon steeds correct en adequaat te woord heeft gestaan. Tevens heeft zij hen de beschikbare informatie verstrekt.
- 4.2. Op enig moment ontstond bij de makelaar en haar opdrachtgever een idee dat de voortgang in de verkoop stakte. Mede om die reden heeft zij klager gezegd andere gegadigden in de gelegenheid te zullen stellen het pand te bezichtigen. De makelaar merkt op dat haar dit vrijstaat.
- 4.3. Aangaande de uitbreiding van de exoneratieclausule merkt de makelaar op dat zij de verkoper

nawerk in de vorm van reclames heeft willen besparen. Zij is van oordeel dat haar dit vrijstaat. De makelaar voegt daaraan toe dat de verkoper haar opdrachtgever is en dat zij primair diens belangen dient te behartigen.

5. De beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar A. S. te B. Zij is aangesloten bij de NVM en bij de afdeling [----], zodat de Raad van Toezicht Noord NVM bevoegd is om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad van Toezicht merkt als eerste op dat klager niet de opdrachtgever van belanghebbende is. Dat is van belang voor de aan te leggen maatstaf bij de beoordeling van de klacht voor zover die betrekking heeft op het door klager verlangde tempo en op de door de makelaar te ontplooiën initiatieven.
De Raad is van oordeel dat het optreden en de handelwijze van de makelaar aldus bezien ruimschoots valt binnen de daaraan te stellen eisen. Van een onheuse of onbehoorlijke bejegening is niet gebleken.
- 5.3. Voorts geldt dat klager er ten onrechte van uitgaat dat de makelaar jegens hem verplicht zou zijn hem van alle door hem gevraagde informatie te voorzien. Dat is niet het geval. De inlichtingenverplichting van de verkopend makelaar jegens een potentiële koper is niet onbeperkt en de makelaar is in beginsel vrij in de wijze waarop en de vorm waarin hij gegadigden informeert. De Raad is van oordeel dat de makelaar evenmin op dit onderdeel klachtwaardig jegens klager heeft gehandeld.
- 5.4. Uit de gedragsregels volgt dat het de verkopend makelaar vrijstaat om gelijktijdig met meer gegadigden te onderhandelen mits hij hen daarover informeert. Die vrijheid zal in nog sterkere mate gelden voor het houden van bezichtigingen. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.
- 5.5. Van een makelaar mag worden verwacht dat hij alert is op de belangen van zijn opdrachtgever. Het staat de makelaar daarom vrij zijn opdrachtgever te adviseren een exoneratieclausule uit te breiden indien nieuw verworven inzichten hem daartoe aanleiding geven. Gezien de discussie rondom de bevingschade is naar het oordeel van de Raad van Toezicht voorstelbaar dat de makelaar haar opdrachtgever in deze zin heeft geadviseerd. Zij handelt daarmee op geen enkele wijze klachtwaardig jegens klager.
- 5.6. Hetgeen klager overig aanvoert kan evenmin worden gekwalificeerd als schending van de Erecode of als schending van het vertrouwen in de stand van de makelaars dan wel als een handelen in strijd met de eer van die stand.

De Raad zal daarom uitspraak doen als na te melden.

6. Uitspraak:

6.1. De Raad verklaart de klachten ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer, op 30 juni 2016.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en de plaatsvervangend secretaris op 27 juli 2016.