

## **Tot misverstand leidende informatie aan koper. Afwezigheid van berging.**

*Klager bezichtigt een paar appartementen in een complex dat o.a. via beklagde te koop wordt aangeboden. In dat kader wordt ook de ruimte bezocht waar zich de bergingen bevinden. Boven de deur van een van die bergingen hangt een bordje met het huisnummer van het appartement dat klager via de andere bij de verkoop betrokken makelaar koopt. Ook de sleutel van het gekochte appartement past op de deur van de berging. Als klager daadwerkelijk gekocht heeft blijkt zijn woning niet over een berging te beschikken. Klager voelt zich gedupeerd.*

*De Centrale Raad is van oordeel dat de over de appartementen verstrekte informatie tot misverstanden aanleiding kan geven of bij de appartementen wel een berging behoort. Waar de makelaar ter zitting verklaart dat geen van de appartementen bij zijn weten een berging heeft, kan het niet zo geweest zijn dat ook hij op het verkeerde been is gezet door het bordje met het huisnummer en de passende sleutel. De klacht is alsnog gegrond.*

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

de heer **E. VAN O.**, wonende te H See (Zwitserland),

appellant (klager),

tegen

**R MAKELAARS B.V.**, NVM-lid, kantoorhoudende te U,

beklaagde.

### **1. Verloop van de procedure**

1.1 In ieder geval bij brief van 3 maart 2015 heeft klager een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. In de beslissing van 15 oktober 2015, verzonden op 16 oktober 2015, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklagde ingediende klacht ongegrond verklaard. Klager is bij brief van 15 november 2015, ontvangen op 27 november 2015, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

1.2 In zijn brief van 28 december 2015 heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.

1.3 Beklaagde heeft in haar brief van 26 januari 2016 verweer gevoerd in hoger beroep.

1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde

stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.

1.5 Ter zitting van 14 april 2016 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

1. - klager in persoon, vergezeld van mevrouw I. M. (aankopend makelaar);
2. - namens beklaagde: de heer L.

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

## **2. De feiten**

De Raad van Toezicht West heeft de volgende feiten vastgesteld, welke in hoger beroep niet zijn bestreden.

2.1 Klager heeft, samen met zijn aankopend makelaar, op 20 juni 2014 een aantal appartementen bezichtigd in het appartementencomplex aan de W-dijk 18 in U. Van de zijde van verkopers was daarbij aanwezig de heer L (hierna: de Makelaar) namens beklaagde.

2.2 Door partijen zijn in ieder geval bezichtigd de appartementen met de nummers 18N en 18E. Daarnaast hebben partijen in het appartementencomplex de ruimte bezichtigd, waarin de bergingen van diverse appartementen zich bevinden. Op (tenminste) één van de bergingen stond een bordje met het nummer 18N.

2.3 Kort na 20 juni 2014 heeft klager contact gezocht met D Makelaars, die het appartement W-dijk 18N met beklaagde in collegiale verkoop had. Op enig moment is namens klager aan D Makelaars een bod uitgebracht op appartement W-dijk 18N. Tussen de verkoper en klager is overeenstemming bereikt. Het appartement W-dijk 18N is op 29 augustus 2014 aan klager geleverd.

2.4 Tot het verkochte appartement W-dijk 18N behoort geen berging.

## **3. De klacht en het hoger beroep**

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.

3.2 Klager verwijt beklaagde dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat zij, althans de Makelaar, bij de bezichtiging op 20 juni 2014 informatie aan klager heeft verstrekt, waaruit klager mocht opmaken dat appartement W-dijk 18N beschikte over een berging. Daarnaast volgde uit de omschrijving op Funda dat het appartement W-dijk 18N beschikte over een berging. Pas na de levering is klager gebleken dat geen berging bij dit appartement behoorde. Klager is derhalve door beklaagde onjuist geïnformeerd over een voor hem essentiële voorwaarde voor het aankopen van het appartement W-dijk 18N.

3.3 De Raad van Toezicht West heeft de klacht ongegrond verklaard.

3.4 Klager heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd. Beklaagde en de Makelaar hebben in de door hen verstrekte informatie, zowel mondeling als schriftelijk, het appartement W-dijk 18N duidelijk aangeboden als appartement met een externe berging van 8m<sup>2</sup>. In verband met zijn woonplaats in het buitenland was klager juist op zoek naar een appartement met berging.

Hij is dan ook afgegaan op de informatie die over het betreffende appartement op Funda was weergegeven. Klager had met beklagde een afspraak om appartement 18N te bezichtigen. Tijdens die bezichting is de berging getoond en geopend. Anders dan beklagde heeft aangevoerd, is nimmer te kennen gegeven dat bij het appartement geen berging behoorde. Klager is afgegaan op de door beklagde en de Makelaar verstrekte informatie. Verder onderzoek naar de juistheid van die informatie was dan ook niet aan de orde, aldus steeds klager.

#### **4. Het verweer**

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

4.2 Beklaagde betwist dat zij of haar Makelaar laakbaar zou hebben gehandeld. De Makelaar is door klager benaderd voor een bezichting van appartement W-dijk 18E. Tijdens deze bezichting heeft de makelaar ook appartement W-dijk 18N aan klager getoond. Klager heeft na de bezichting van de appartementen aangenomen dat deze over een eigen berging zouden beschikken. Dat blijkt echter niet uit de door de beklagde of de Makelaar verstrekte informatie. De Makelaar heeft tijdens de bezichting alleen melding gemaakt van een gemeenschappelijke fietsenberging. Ten aanzien van de door hem getoonde externe berging heeft de Makelaar aangegeven dat hij niet wist of deze berging wel bij het appartement W-dijk 18N behoorde. Na de bezichting van de appartementen is de aankopend makelaar van klager een onderhandeling begonnen met een ander makelaarskantoor dat appartementen in hetzelfde complex in de verkoop had. In de tijd tussen de bezichting en de mondelinge overeenkomst tussen klager en de verkoper van het appartement is door klager of zijn aankopend makelaar niet geïnformeerd of het appartement daadwerkelijk over een eigen berging beschikte. Klager heeft vervolgens de koopovereenkomst getekend. In artikel 6 van de koopovereenkomst verklaart koper bekend te zijn met de splitsingsakte, eigendomsbewijs etc. Uit zowel de juridische omschrijving van het gekochte alsmede de bijlagen blijkt dat het appartement geen eigen berging heeft. Ondanks deze informatie heeft klager geen vragen gesteld over de berging en heeft hij de koopovereenkomst voor akkoord getekend. Beklaagde is dan ook van mening dat zij en de Makelaar geen blaam treft, nu de Makelaar tijdens de bezichting of op enig ander moment geen onjuiste informatie aan klager heeft verstrekt.

#### **5. Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

5.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

5.2 De kern van de klacht betreft de vraag of de Makelaar onjuiste informatie heeft verschaft met betrekking tot de aanwezigheid van een berging bij het appartement W-dijk 18N.

5.3 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Makelaar een toelichting gegeven op de door klager overgelegde stamkaart waarin als adres wordt vermeld “W-dijk 18<sup>E</sup>”. De Makelaar heeft verklaard dat deze stamkaart door hem is opgesteld. De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat onder het kopje “algemeen” staat vermeld dat het appartement beschikt over een externe bergruimte van 8m<sup>2</sup>. Onder het kopje “details” wordt vermeld dat het appartement is gelegen op de derde verdieping. Bij de omschrijving van het appartement is vermeld: “De indeling van appartement 18N is als volgt”. In de daarop volgende omschrijving wordt niet een berging genoemd, maar wordt gemeld “er is nog voldoende bergruimte aanwezig in het appartement”. Bij de

opsomming van de afmetingen van de verschillende ruimtes wordt geen bergruimte genoemd.

De door de Makelaar opgestelde stamkaart heeft ten grondslag gelegen aan de informatie die op Funda is weergegeven.

Voorts heeft de Makelaar ter zitting verklaard dat bij geen van de appartementen, die door beklagde in dit complex werden aangeboden, een berging hoorde.

5.4 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de vermelding op Funda, gebaseerd op de onjuistheden in de stamkaart, bij potentiële kopers van appartementen in het complex W-dijk tot misverstanden kunnen leiden. Zo wordt ten onrechte gemeld dat appartement W-dijk 18E een berging heeft en kan door de vermelding in de tekst van W-dijk 18N de indruk ontstaan dat (ook) W-dijk 18N over een berging beschikt.

5.5 Nog daargelaten of klager uit de weergave op Funda al heeft mogen afleiden dat appartement W-dijk 18N over een berging beschikte, acht de Centrale Raad van Toezicht van belang dat de Makelaar, zoals hij ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft verklaard, wist dat beklagde in het betreffende appartementencomplex geen appartementen met bergingen in de verkoop had. Hoewel hij op dat moment wist, dan wel had moeten weten, dat een berging niet bij een van de appartementen hoorde die door beklagde in verkoop was genomen, heeft de Makelaar bij de bezichtiging door klager en zijn aankopend makelaar een bergruimte in de kelder getoond. Partijen verschillen van mening wat de Makelaar tijdens de bezichtiging in de ruimte met de bergingen heeft verklaard. Door de berging te tonen heeft in ieder geval bij klager de indruk kunnen ontstaan dat bij het appartement een berging hoorde. Dat de Makelaar, zoals hij heeft aangevoerd, in vertwijfeling raakte omdat boven de berging een bordje met “18 N” was aangebracht en één van zijn sleutels op die berging paste, mag reden zijn geweest dat bij de Makelaar een misverstand is ontstaan maar rechtvaardigt de hem verweten gedragingen niet. Uit het feit dat het kantoor geen bergingen in de verkoop had, vloeit immers voort dat de betreffende berging niet bij het appartement W-dijk 18N kon horen.

Voorts staat in deze procedure het handelen van beklagde/de Makelaar centraal, zodat de door de beklagde/de Makelaar aangevoerde omstandigheden met betrekking tot de nadien met een andere makelaar gevoerde onderhandelingsfase en de documentatie bij de nadien opgemaakte akte van levering de tuchtrechtelijk verwijtbare handeling van beklagde niet wegnemen. De wijze waarop klager na de bezichtiging heeft onderhandeld weegt, zoals hierna in 5.7 wordt overwogen, wel ten gunste van beklagde mee in de strafmaat.

5.6 Het voorgaande leidt ertoe dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht de klacht van klager gegrond is.

5.7 Voor de op te leggen straf of maatregel betreft de Centrale Raad van Toezicht dat een makelaar er voor heeft zorg te dragen dat de informatieverstrekking op Funda en tijdens bezichtigingen juist en correct is en bij die informatieverstrekking zorgvuldig te werk wordt gegaan. In dit geval heeft mee te wegen dat de informatieverstrekking plaatsvond in het kader van een oriënterende bezichtiging. Na de bezichtiging heeft klager er voor gekozen zich voor de onderhandelingen te wenden tot een andere makelaar met wie de makelaar de appartementen in de collegiale verkoop had. Volgens de verklaring van de aankopend makelaar van klager is daarbij eerst een bod uitgebracht op het appartement W-dijk 18S en toen dat appartement niet op aanvaardbare voorwaarden kon worden verkregen, is een bod uitgebracht op W-dijk 18N. Nu beklagde of de Makelaar in die onderhandelingen niet is betrokken, is de Makelaar toen ook niet in de gelegenheid geweest de bij klager ontstane indruk op de bezichtiging over de berging weg te nemen.

5.8 In deze tuchtrechtelijke procedure is uitsluitend een oordeel gegeven over het tuchtrechtelijk laakbaar handelen van beklagde. Daarmee is echter geen oordeel gegeven over de vraag of beklagde civielrechtelijke

aansprakelijk is en of klager in een civiele procedure recht op schadevergoeding heeft.

## **6. Slotsom**

6.1 De Raad van Toezicht heeft ten onrechte de klacht van klager ongegrond verklaard. De beslissing van de Raad van Toezicht dient dan ook te worden vernietigd. De Centrale Raad van Toezicht acht de na te melden maatregel juist.

6.2 Gezien deze uitkomst wordt beklaagde belast met de navolgende kosten ter zake van de behandeling van de klacht in hoger beroep.

6.3 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

## **7. Beslissing in hoger beroep**

7.1 Vernietigt de beslissing van 15 oktober 2015 van de Raad van Toezicht West

### **en opnieuw beslissend:**

7.2 Verklaart de klacht als onder 3.2. weergegeven gegrond;

7.3 Legt aan beklaagde de straf op van berisping;

7.4 Bepaalt dat beklaagde ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bijdrage van € 2.987,-, exclusief eventueel verschuldigde BTW, zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan;

7.5 Verstaat dat het door klager in beide instanties betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr.dr.s. D.H. de Witte, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 17 juni 2016.