



Voorlichting/belangen niet-opdrachtgever. Onjuiste informatie over gebruik van plat dak als balkon. Frans balkon.

Beklaagde is verkopend makelaar van de buurwoning van klager. Vanaf het platte dak dat op de eerste etage voor de woonkeuken van de burens ligt, is direct zicht in en op de serre van klager. Klager verwijt beklagde dat hij de aspirant-kopers onjuiste verkoopinformatie heeft verstrekt door te suggereren dat het platte dak als balkon zou mogen worden gebruikt.

Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij op ongepaste wijze op een brief van klager heeft gereageerd.

De Raad stelt vast dat beklagde de gegadigden voldoende duidelijk heeft gemaakt dat het platte dak niet als balkon gebruikt mocht worden. Beklaagde heeft voortvarend op de brieven van klager gereageerd. Wellicht had beklagde zich enigszins diplomatieker kunnen uitdrukken maar van tuchtrechtelijk laakbaar handelen was geen sprake.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft via de Afdeling consumentenvoorlichting de klacht d.d. 28 juli 2016 ontvangen van de heer H., wonende te A., hierna te noemen “klager”, als gericht tegen de heer K., makelaar tevens aangeslotene bij de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”, werkzaam bij de makelaardij-onderneming [naam makelaarskantoor] te A.

Op deze klacht heeft beklagde geantwoord bij brief van 12 september 2016. Hierop heeft klager gerepliceerd bij brief van 20 september 2016 waarop beklagde bij brief van 22 september 2016 heeft gedupliceerd.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht door de Raad heeft plaatsgevonden op 29 november 2016. Hierop is verschenen klager, vergezeld door zijn echtgenote, alsmede beklagde, vergezeld door zijn opdrachtgever. Tevens aanwezig was de heer V., inspecteur van het bouw- en woningtoezicht van de gemeente A.

DE FEITEN

Beklaagde heeft opgetreden als verkopend makelaar van het woonhuis aan de [adres], hierna ook wel genoemd “het pand”. Klager bewoont het naastgelegen woonhuis [adres].

Op de eerste verdieping van het te koop aangeboden pand bevindt zich een woonkeuken van waaruit via de naar buiten openslaande deuren in beginsel het platte dak van de eerste bouwlaag te betreden is, ook wel een zogeheten “platje” genoemd. Hierop zijn bloembakken



gemonteerd. Vanaf het platje is direct zicht in en op de serre die zich op de begane grond van het perceel van klager bevindt.

In de aanbiedingstekst van het Uitwisselingsoverzicht van de Vereniging heeft met betrekking tot de woonkeuken van het pand aanvankelijk opgenomen gestaan:

“openslaande deuren naar het fransbalkon”

Op Funda heeft vermeld gestaan:

“openslaande deuren zijn naar het fransbalkon”

In de aangepaste, tweede aanbiedingstekst van het Uitwisselingsoverzicht heeft geen vermelding gestaan met betrekking tot de openslaande deuren in de woonkeuken. In de aangepaste tekst op Funda heeft gestaan:

“frans balkon aanwezig”

Klager heeft per brief van 3 juni 2016 beklagde verzocht de verkoopinformatie aan te passen. Hierop heeft beklagde geantwoord op 7 juni 2016. Vervolgens heeft klager een tweede brief d.d. 10 juni 2016 aan beklagde gestuurd. Hierop heeft beklagde geantwoord op 10 en 13 juni 2016.

DE KLACHT

Klager heeft als klacht naar voren gebracht:

1. Beklaagde heeft het pand te koop aangeboden met onjuiste informatie door vermelding van openslaande deuren en bloembakken waardoor de mogelijkheid van het gebruik van een balkon wordt gesuggereerd, in strijd met het burenrrecht.
2. Beklaagde heeft ongepast gereageerd op de brief van klager waarin hij bezwaar heeft gemaakt tegen de door beklagde verstrekte informatie.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Hierop wordt bij de beoordeling van de klacht ingegaan.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:



Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht aangevoerd dat zijn burens een aantal jaren geleden de gemeente om toestemming hebben gevraagd om een balkon op het platje te maken. Hiervoor heeft de gemeente geen toestemming verleend omdat volgens het burensrecht binnen twee meter van de grenslijn met het erf van klager geen balkon of soortgelijk werk mag worden gebouwd. Klager heeft naar voren gebracht de opdrachtgever van beklagde, nadat de vaste bloembakken waren geplaatst, een zogeheten “gedoogovereenkomst” te hebben aangeboden teneinde een incidenteel en in tijd beperkt gebruik van het platje mogelijk te maken zonder dat hierdoor rechten konden worden opgebouwd. Hierop heeft de opdrachtgever van beklagde nooit gereageerd, en mede tegen deze achtergrond, zo stelt klager, zal hij de ontwikkelingen scherp in de gaten moeten houden. Klager heeft beklagde bij brief erop gewezen dat zijn verkoopinformatie onjuist is omdat het platje geen Frans balkon is en dat de foto’s op de site met de openslaande deuren en de vermelding hiervan in de tekst suggereren dat hier sprake is van een balkon dat toegankelijk is. Een Frans balkon heeft namelijk naar binnen draaiende deuren en een balustrade bevestigd aan de gevel, waardoor het balkon niet kan worden betreden. Klager heeft beklagde verzocht de informatie aan te passen. In zijn tweede brief heeft klager beklagde verzocht daadwerkelijk maatregelen te treffen die de toegang tot het platje via beide openslaande deuren onmogelijk maakt en om de bloembakken te verwijderen. Hieraan heeft klager ten grondslag gelegd dat beklagde niet op de zakelijke kant van de situatie ingaat. Klager meent dat beklagde het pand heeft willen verkopen met onjuiste informatie waarbij hij het burensrecht negeert. Bovendien wordt met deze gang van zaken de kans op overlast bij klager vergroot, de op het burensrecht gebaseerde privacy aangetast en de waarde van het woonhuis van beklagde verminderd. Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo heeft klager zijn onderbouwing van dit klachtonderdeel afgesloten.

Beklagde heeft als verweer aangevoerd op de eerste brief van klager onmiddellijk te hebben gereageerd om hem te laten weten zich geen zorgen te hoeven maken. Daarbij heeft beklagde naar voren gebracht ook bij de aankoop van het pand door zijn opdrachtgever betrokken te zijn geweest. De toenmalige verkoper heeft gecommuniceerd dat het platje als balkon kon worden gebruikt. Toen na verbouwing en ingebruikname van het pand duidelijk werd dat klager daartegen bezwaar maakte, heeft de opdrachtgever van beklagde uit respect voor klager zich daarbij neergelegd. Beklagde heeft uiteengezet dat bij de voorbereiding van de verkoop van het pand er bewust voor is gekozen niet te vermelden dat het platje als balkon kan worden gebruikt. Bij iedere bezichtiging is uitdrukkelijk dit gezegd. Daarnaast is in de overeenkomst voor de inmiddels verkochte woning opgenomen dat koper verklaart ermee bekend te zijn: “*dat het dakplat op de eerste verdieping niet mag worden gebruikt als terras.*” Op grond hiervan meent beklagde dat de klacht ongegrond moet worden verklaard. Klager meent verder dat het onverstandig is om een discussie te voeren over de exacte definitie van een Frans balkon. Verder zijn de bloembakken “vast” op het platje aangebracht in verband met de veiligheid, ook voor klager. Bouw- en woningtoezicht meent dat de opdrachtgever van beklagde niet in overtreding is. Immers, de naar buiten openslaande deuren zijn conform de vergunning als



toentertijd verleend. Op grond hiervan kan niet worden geoordeeld dat klachtwaardig is gehandeld, zo meent beklagde.

De Raad overweegt als volgt.

Op de eerste plaats overweegt de Raad niet bevoegd te zijn te oordelen over de vraag in hoeverre de huidige situatie van het platje en het gebruik ervan in strijd zijn met de burenrrechtelijke bepalingen van Titel 4 van Boek 5 van het Burgerlijk Wetboek. De bevoegdheid daartoe is voorbehouden aan de civiele rechter.

Op de tweede plaats stelt de Raad vast, mede gelet op de uitlatingen van de heer V. ter zitting, dat de huidige situatie van het platje en het gebruik ervan voor de gemeente geen aanleiding vormen tot handhaving over te gaan. Hieraan legt de gemeente onder meer ten grondslag dat de vaste bloembakken vergunningsvrije bouwwerken zijn. De Raad overweegt evenmin bevoegd te zijn te oordelen over de vraag of de gemeente al dan niet terecht van handhaving afziet.

Ter zitting is de vergunning aan de orde gekomen als door de gemeente verleend voor de verbouwing van het pand van de opdrachtgever van beklagde. De heer V. heeft bevestigd dat uit de bouwtekening van deze vergunning blijkt dat de naar buiten openslaande deuren van de woonkeuken zijn vergund. Tevens heeft de heer V. naar voren gebracht dat onderdeel van de vergunning uitmaakt dat zich aan de binnenzijde van de woonkeuken, derhalve tegen de hierbedoelde deuren, een hekwerk dient te bevinden.

De Raad overweegt dat met een Frans balkon doorgaans naar binnen openslaande deuren worden aangeduid waarvoor een hekje is aangebracht dat doorloopt tot de vloer van de desbetreffende verdieping. Het komt erop neer dat de buitenruimte waarmee de deuren in verbinding staan, niet kan worden betreden. Klager kan worden toegegeven dat in de verkoopinformatie over een Frans balkon is gesproken in combinatie met naar buiten openslaande deuren. De Raad begrijpt evenwel uit het verweer van beklagde dat hij met de beschrijving van het pand tot uitdrukking heeft willen brengen dat het platte dak niet mag worden betreden. Hiermee spoort dat beklagde bij bezichtigingen gegadigden dienovereenkomstig heeft geïnformeerd, hetgeen beklagde onbestreden naar voren heeft gebracht. Datzelfde geldt voor de bepaling in de koopovereenkomst dat het dakplat niet mag worden gebruikt als terras. Zo gezien, is de beschrijving in overeenstemming met de situatie zoals die is vergund. Desgevraagd heeft de opdrachtgever van beklagde ter zitting bevestigd dat het pand inclusief een geplaatst hekwerk zal worden geleverd.

De Raad merkt verder op dat uit de vermelde oppervlakte van de gebouwgebonden buitenruimte in de beschrijving van het pand niet blijkt dat het onderwerpelijke platte dak als buitenruimte is opgevoerd.



Afsluitend overweegt de Raad dat wellicht uit de foto's bij de beschrijving de conclusie kan worden getrokken dat het platje als buitenruimte kan worden gebruikt, maar deze foto's geven uitsluitend de feitelijke situatie weer. Het recht om dat als zodanig te gebruiken, kan uit deze foto's niet worden afgeleid.

De eindconclusie is dat dit klachtonderdeel van de klacht van klager **ongegrond** is.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Klager vindt dat de reactie op zijn tweede schrijven van de kant van beklaagde ongepast is geweest. Beklaagde verzocht daarbij om hem met rust te laten en om contact met de burens op te nemen. Ook heeft beklaagde daarbij geschreven dat hij zich niet verder mengt in een burenruzie. Vervolgens hebben die burens, derhalve de opdrachtgever van beklaagde, het verzoek van klager om actie te ondernemen geweigerd en met de handelwijze van beklaagde ingestemd.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht de zorg van klager getracht te hebben weg te nemen en dat hij klager te woord had willen staan indien gewenst. Het spijt beklaagde klager niet te hebben kunnen geruststellen. Het is verder juist dat beklaagde klager op enig moment te kennen heeft gegeven zich niet te willen mengen in een "burenruzie". Hierbij heeft beklaagde bedoeld op het feit dat de kwestie van het platje en de mogelijkheden van het gebruik daarvan al weer geruime tijd de gemoederen bezighoudt.

De Raad overweegt dat beklaagde voortvarend en inhoudelijk heeft gereageerd op de brieven van klager. Wellicht dat beklaagde in zijn reactie op de tweede brief zich enigszins diplomatieker had kunnen uitdrukken maar hierop kan niet worden gebaseerd, zo meent de Raad, dat beklaagde een tuchtrechtelijk verwijt moet worden gemaakt.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

DE BESLISSING

De Raad verklaart de klacht van klager inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr J.P. van Harseler, Mr W. van Otterloo, B. Zuiderwijk, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 29 november 2016, ondertekend op 21 december 2016

