

**Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht. Bouwkundige- en onderhoudstoestand. Optie en bod. Uitspelen van gegadigden.**

*De kopers van een woning (klagers) verwijten de makelaar van de verkoper (beklaagde) dat hij onvoldoende onderzoek naar gebreken aan de CV heeft gedaan en onjuiste informatie heeft verstrekt over de isolatie van de woning. Daarnaast zou beklagde tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld toen zich tijdens de onderhandelingen met klagers een tweede gegadigde voor de woning meldde. Beklaagde stelde klagers een termijn waarbinnen zij een eindbod konden doen terwijl de vraagprijs werd verhoogd.*

*De Raad acht het verwijt m.b.t. de gebreken aan de CV ongegrond. De lekkage aan de CV-leiding werd pas duidelijk na het nodige hak- en breekwerk en een zo vergaande onderzoeksplicht rust op beklagde niet. Wel is komen vast te staan dat beklagde onjuiste informatie over de isolatie van de woning heeft verstrekt. Het had op de weg van beklagde gelegen om klagers bij de eerste gelegenheid op die onjuistheid te wijzen en juiste informatie te verschaffen. Daarvan is niet gebleken en de klacht is in zoverre gegrond. Voorts staat vast dat beklagde, alvorens met andere gegadigden in onderhandeling te treden, klagers in de gelegenheid heeft gesteld om de woning te kopen. De toepasselijke regelgeving verbiedt aan de makelaar niet om daarbij de vraagprijs te verhogen. Integendeel, een juiste behartiging van de belangen van de verkoper kan juist meebrengen dat de vraagprijs wordt verhoogd, namelijk indien daardoor naar verwachting een hogere verkoopprijs wordt gerealiseerd.*

Raad van Toezicht te Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM BESLISSING inzake KLACHT van :

de heer **H.** en mevrouw **V.** te D., klagers,

tegen:

Makelaarskantoor **X** te V., beklagde.

## **1. De klachtprocedure**

- 1.1 Bij brief van 11 november 2014 met twee bijlagen hebben de heer H. en mevrouw V. te D., hierna: “klagers”, door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM bij de Raad een klacht ingediend tegen [makelaarskantoor X], gevestigd te [adres], en lid van de NVM, hierna: “beklaagde”.
- 1.2 Bij brief van 11 december 2014 met zes bijlagen heeft beklagde tegen de klacht verweer gevoerd.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, waarvan de inhoud, evenals die van de hiervoor genoemde stukken en het na te melden proces-verbaal van de zitting, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Z. op 12 januari 2015, hebben partijen, beklagde vertegenwoordigd door makelaar Y, hun standpunt mondeling nader toegelicht. Klager is mede namens zijn echtgenote verschenen. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.
- 1.5 Op 12 januari 2015 heeft de Raad telefonisch mevrouw K. te A. gehoord, van welk gesprek een verslag bij de stukken is gevoegd. Klagers hebben zich bij e-mailbericht van 14 januari 2015 over dit verslag uitgelaten.

## 2. De feiten

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

- 2.1 Op of omstreeks 18 september 2010 is aan beklaagde opdracht verstrekt tot dienstverlening bij de verkoop van de vrijstaande woning met garage, ondergrond en tuin aan de [adres], hierna: de woning. De vraagprijs is gesteld op een bedrag vanaf € 415.000,00 k.k.
- 2.2 Op Funda en in de verkoopbrochure van beklaagde onder de algemene beschrijving heeft beklaagde onder meer vermeld dat sprake is van volledige dak- en glisolatie en dat de woning goed onderhouden en geïsoleerd is, alsmede dat een bouwkundig keuringsrapport beschikbaar is. In de brochure onder specifieke gegevens is vermeld dat de woning geheel is geïsoleerd (vloeren gedeeltelijk).
- 2.3 Klagers hebben voor de woning belangstelling getoond en deze in november 2012 en december 2012 bezichtigd. Voorafgaand aan de tweede bezichtiging heeft beklaagde de opbrengst van de woning van klagers in D. geschat.
- 2.4 Op 6 februari 2013, tijdens de prijsonderhandelingen, heeft beklaagde aan klagers het bouwkundig keuringsrapport d.d. 10 september 2010 ter hand gesteld. In het rapport is onder meer vermeld:

### *“Gesloten gevel*

*Spouwmuur, niet geïsoleerd, geen of nauwelijks scheurvorming [-----]*

### *Hellend dak*

*Gordingenkap, beschoten asbestplaat, geen zichtbare doorbuiging.*

*Geheel aan binnenzijde afgetimmerd, waardoor geen inspectie mogelijk. [-----]*

### *Constructie*

*Houten balklaag, deels beton op zandvloeren, geïsoleerd (info eigenaar)*

*Installaties [-----]*

*Centrale verwarming & warm water*

*Nefit Ecom Line c.v.-ketel, bouwjaar 1996 (economisch op leeftijd)*

*Waterdruk cv installatie tijdens de kering 0,9 Bar (bijvullen – controleren)*

*(2x mantelclip defect). Vultapkraan in de kruipruimte lekt licht. Advies: kraan controleren / vernieuwen en op termijn de ketel vervangen.”*

2.5 In of omstreeks februari 2013 hebben derden de woning bezichtigd en zich bereid verklaard een bod uit te brengen. In overleg met haar opdrachtgever heeft beklagde vervolgens klagers verzocht op korte termijn een eindbod uit te brengen, waarbij tevens de vraagprijs met € 20.000,00 is verhoogd.

2.6 In of omstreeks maart 2013 hebben klagers de woning gekocht voor een koopprijs van € 425.000,00 k.k. De koopakte is door partijen ondertekend op 11 maart 2013. Bij de koopakte is als bijlage gevoegd de door de verkoper bij opdrachtverlening ingevulde vragenlijst.

De eigendomsoverdracht heeft op 8 juli 2013 plaatsgevonden.

2.7 Na de eigendomsoverdracht hebben klagers geconstateerd dat het dak en de muren van de woning niet waren geïsoleerd. Klagers hebben deze isolatie alsnog doen aanbrengen. De kosten daarvan hebben € 1.875,00, respectievelijk € 2.181,45 bedragen. Klagers hebben zelf voor € 483,25 isolatie aangebracht.

Tevens is na de eigendomsoverdracht en na onderzoek met hak- en breekwerk ernstige lekkage in de c.v.-leiding geconstateerd.

De kosten van herstel van de c.v.-ketel, exclusief vervanging, hebben € 3.255,20 bedragen.

Na ingebrekestelling van de verkopers hebben klagers tegen hen een rechtsvordering ingesteld. Bij vonnis van 13 augustus 2014 is deze vordering tot een bedrag van € 3.250,00 aan klagers toegewezen.

### **3. De klacht**

#### 3.1 De klacht luidt:

1. dat beklagde onvolledig onderzoek naar de werkelijke staat van de woning heeft gedaan;
2. dat beklagde bij voortduring onjuiste informatie heeft verstrekt;
3. dat beklagde aan het eind van de prijsonderhandelingen klagers heeft geconfronteerd met de mededeling, dat klagers op een gelijktijdig met € 20.000,00 verhoogde prijs binnen enkele dagen dienden te beslissen, omdat de onderhandelingen anders zouden worden afgebroken.

#### 3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

### **4. De beoordeling van de klacht**

#### 4.1 Beklaagde heeft tegen de klacht samengevat het volgende aangevoerd.

Beklaagdes opdrachtgever heeft haar medegedeeld, dat het dak van de woning geïsoleerd was; er was geen vloer- en gevelisolatie; de als werkruimte aangebouwde garage was volgens hem volledig geïsoleerd. Er was dus sprake van een gedeeltelijke isolering van de woning. Omdat vermelding op Funda van gedeeltelijke isolatie niet mogelijk is heeft beklagde vermeld dat de woning geïsoleerd was.

Beklaagde erkent dat in de verkoopbrochure ten onrechte is vermeld dat de woning geheel geïsoleerd is; de vloeren gedeeltelijk. Klagers hebben inzage gehad in het bouwtechnisch rapport en de door beklagdes opdrachtgever ingevulde vragenlijst waaruit de feitelijke aangebrachte isolatie blijkt. Tevens is in beide stukken vermeld dat de CV om de vier maanden moest worden bijgevuld en dat een kraan lekte.

Toen tijdens de onderhandelingen met klagers derden een bod wilden uitbrengen heeft beklagde in het belang van en in overleg met haar opdrachtgever aan klagers een termijn gesteld om een eindbod uit te brengen, en de “vanaf prijs” verhoogd.

#### 4.2 *Met betrekking tot onderdeel 1 van de klacht:*

Door het bouwtechnisch rapport en de vragenlijst was aan beklagde bekend dat de gevels en

de vloer van de woning niet geïsoleerd waren. Wat betreft de dakisolatie die door aftimmering van het dak niet zichtbaar was en feitelijk niet aanwezig was, mocht beklagde afgaan op de informatie terzake van zijn opdrachtgever. In beide gevallen rustte op beklagde geen nadere onderzoeksplicht.

Hetzelfde geldt voor de lekkage aan de CV-leiding die eerst na het nodige hak- en breekwerk door klagers gebrekkig bleek. Een zo vergaande onderzoeksplicht rust op beklagde niet. Onderdeel 1 van de klacht is dan ook ongegrond.

#### 4.3 *Met betrekking tot onderdeel 2 van de klacht:*

Bij de beoordeling van dit onderdeel is uitgangspunt dat derden in beginsel op de in de verkoopbrochure en de op Funda vermelde eigenschappen van een aangeboden object moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het behoort tot de taak van de verkopend makelaar om te vermijden dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt, waarvan later blijkt dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat.

Het staat vast – beklagde heeft dat ook erkend – dat beklagde in haar verkoopbrochure in strijd met de waarheid heeft vermeld dat de woning geheel geïsoleerd is. Zelfs al zou juist zijn dat deze onjuiste vermelding verband houdt met de wijze waarop informatie op Funda kan worden vermeld, had het in ieder geval op beklagdes weg gelegen om bij eerste gelegenheid klagers te wijzen op deze onjuistheid en over de isolatie van de woning de juiste informatie te verschaffen. Daarvan is echter niet gebleken. In zoverre is de klacht gegrond.

Voor zoveel klagers aan beklagde ook verwijten dat hij hen onjuist heeft geïnformeerd over de CV-installatie is dit verwijt ten onrechte gemaakt. Beklagde mocht volstaan met hetgeen daaromtrent in het bouwtechnisch rapport was opgemerkt en hierboven onder 2.4 is weergegeven.

#### 4.4 *Met betrekking tot onderdeel 3 van de klacht:*

Volgens vaste tuchtrechtspraak is het een NVM-makelaar niet toegestaan om in een geval als het onderhavige tijdens lopende onderhandelingen biedingen van derden aan te nemen teneinde daardoor te voorkomen dat aspirant kopers tegen elkaar worden uitgespeeld. De makelaar behoort dan eerst de lopende onderhandelingen te beëindigen door aan de aspirant koper met wie hij onderhandelt een termijn te stellen voor een eindbod. Daarbij is het aan de verkoper en zijn makelaar om een inschatting te maken van de te realiseren prijs van het object en eventueel de vraagprijs te verhogen.

Gebleken is dat tijdens de onderhandelingen met klagers sprake is geweest van andere

geïnteresseerden die de woning hebben bezichtigd. Beklaagde heeft dit aan klagers meegedeeld en klagers in de gelegenheid gesteld een eindbod uit te brengen met verhoging van de vraagprijs. Door klagers in de gelegenheid te stellen een eindbod uit te brengen, heeft beklagde klagers in de gelegenheid gesteld de woning te kopen alvorens eventueel met andere geïnteresseerden in onderhandeling te treden. Deze door beklagde gevolgde handelwijze is correct. De toepasselijke regelgeving verbiedt aan de makelaar niet om daarbij de vraagprijs te verhogen. Integendeel, een juiste behartiging van de belangen van de verkoper (zijn opdrachtgever) kan juist meebrengen dat de vraagprijs wordt verhoogd, namelijk indien daardoor naar verwachting een hogere verkoopprijs wordt gerealiseerd. Het verwijt van klagers dat beklagde hen een termijn heeft gesteld om een eindbod uit te brengen met verhoging van de vraagprijs is dan ook ongegrond.

## **5. De beslissing**

De Raad van Toezicht Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM:

Verklaart onderdeel 2 van de klacht gegrond en de klacht voor het overige ongegrond.

Legt aan beklagde de straf op van berisping.

Bepaalt dat beklagde een bedrag van € 2.300,00 vermeerderd met btw zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, J. Voorhoeve, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 16 februari 2015

mr. K. van der Meulen  
secretaris

mr. O. Nijhuis  
voorzitter

Door voorzitter en secretaris ondertekend en verzonden op 16 februari 2015.