

Klacht van derde niet betrokken bij transactie. Beweerdelijke onvoldoende informatieverstrekking aan koper. Standpunt van de makelaar. Voldoende gedaan om escalatie te voorkomen.

Een derde, eigenaar van een naburig erf, verwijt de makelaar dat zij bij het bemiddelen bij de verkoop van een woning, optredend voor de verkoper, aan de koper onvoldoende informatie heeft verschaft over de door klager gestelde eigendomssituatie, onterecht het standpunt heeft ingenomen dat er sprake zou zijn van verjaring en dat zij (daardoor) onvoldoende heeft getracht een oplossing voor de geschillen te vinden.

De raad is van oordeel dat klager, ondanks dat deze geen partij bij de verkoop was, het recht heeft een klacht in te dienen. De Raad oordeelt dat (a) van onvoldoende informatieverstrekking niets is gebleken, (b) het de makelaar vrij stond een standpunt in te nemen, zeker nu zij vooraf informatie bij de juridische dienst van de NVM had ingewonnen en (c) dat zij zich voldoende heeft ingespannen om te bezien of een oplossing in der minne mogelijk was.

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

de heer **W. B.** en mevrouw **I. VAN B.** , beiden wonende te M klagers,

tegen

mevrouw **A. J.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te M, de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 16 februari 2016 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 8 maart 2016 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 18 april 2016 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 17 mei 2016 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager W. B.
 - de makelaar A. J.
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. De makelaar heeft op 22 augustus 2014 van de eigenaren van de woning met ondergrond aan de V-laan 64 te M, verder aangeduid als “de woning”, opdracht gekregen te bemiddelen bij de verkoop daarvan.
- 2.3. Op 4 november 2014 is de woning verkocht, waarna op 10 november 2014 beide partijen de koopakte hebben getekend. De juridische overdracht heeft plaatsgevonden op 13 februari 2015.
- 2.4. Nog vóór de overdracht, op 29 januari 2015, heeft klager de makelaar een brief overhandigd, waarin hij stelt dat een gedeelte van de schuur, die zich bevindt aan de oostzijde van het verkochte perceel, is gelegen op grond, die toebehoort aan klager. Voorts stelde klager zich op het standpunt dat de schuttingen niet juist op de erfgrans staan en maakte hij aanspraak op een erfdienstbaarheid, (mede) ten laste van een bij de verkochte woning behorend perceel.
- 2.5. Omdat het standpunt van klager door de koper van de woning niet werd gedeeld, heeft na de overdracht, op 9 maart 2015, een bespreking op het kantoor van de makelaar plaatsgevonden, waarbij naast klager en de koper van de woning ook de makelaar aanwezig was. Mede naar aanleiding van het toen besprokene is daarna gecorrespondeerd over een mogelijke oplossing, maar die is er niet gekomen.
- 2.6. Op 30 maart 2015 heeft de makelaar namens verkoper -haar opdrachtgever- en de koper van de woning een brief aan klager gestuurd, met een zienswijze. Daarin is het standpunt ingenomen dat er sprake is van verkrijgende verjaring, en dat de aanspraken van klager dus niet meer geldend kunnen worden gemaakt.

3. De klacht:

- 3.1. Klager verwijt de makelaar dat zij zich te weinig heeft ingespannen om het onderhavige conflict tot een oplossing te brengen. Klager neemt de makelaar met name kwalijk dat zij zich expliciet op het standpunt heeft gesteld dat sprake is van verjaring, met als gevolg dat de standpunten over en weer zijn verhard en geëscaleerd. Klager heeft zich om die reden gedwongen gezien een advocaat in de arm te nemen.
- 3.2. Voorts geeft klager aan te betwijfelen of de makelaar in het kader van de verkoop van de woning de kopers wel afdoende heeft ingelicht omtrent de rechten, die klager claimt.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar stelt zich op het standpunt dat klager op geen enkele wijze als partij bij de transactie inzake de woning is betrokken en dat om die reden de ingediende klacht niet ontvankelijk moet worden verklaard.
- 4.3. Subsidiair stelt de makelaar zich op het standpunt dat zij conform de daarvoor geldende procedure informatie heeft ingewonnen omtrent de ligging van het perceel alsmede de onzekerheden omtrent de daarop aanwezige bebouwing in relatie tot de aangrenzende percelen, en daaromtrent de koper juist en volledig heeft ingelicht. De makelaar wijst erop dat ook op het vragenformulier door de verkoper de situatie volledig en naar waarheid was geschetst, zodat de koper reeds voor het sluiten van de koopovereenkomst op de hoogte was van de toestand.
- 4.4. Na ontvangst van de brief van klager d.d. 29 januari 2015 heeft de makelaar bij koper en verkoper aangekaart of de levering, die gepland was voor februari 2015, gelet op de inhoud van die brief ongewijzigd zou kunnen doorgaan. Partijen hebben toen besloten de transactie gewoon door te laten gaan. Daarom wijst de makelaar het verwijt, dat partijen onvoldoende op de hoogte zouden zijn gebracht van het standpunt van klager, van de hand.
- 4.5. De makelaar bestrijdt ook het verwijt dat haar opstelling zou hebben geleid tot verharding van het geschil en een oplossing in der minne heeft verhinderd. Zo heeft zij een bijeenkomst met de betrokkenen op haar kantoor georganiseerd om de mogelijkheden van een oplossing in onderling overleg af te tasten, waarna voorstellen zijn uitgewisseld. De makelaar wijst erop dat zij omtrent de juridische status van de rechten die klager geldend wenst te maken advies heeft ingewonnen bij de juridische dienst van de NVM, en daarop haar standpunt heeft gebaseerd dat sprake is van verjaring. Dit is hetgeen de makelaar heeft medegedeeld aan alle betrokkenen, aan klager bij brief van 30 maart 2015, en zij meent dat haar dat vrijstond. De makelaar wijst erop dat het na de brief van 30 maart 2015 geruime tijd stil is geworden. De makelaar verkeerde dan ook in de veronderstelling dat klager zich kon vinden in haar zienswijze. De makelaar heeft aan de koper in haar visie een alleszins redelijk voorstel gedaan om tot een regeling met klager te komen, maar klager wenste daaraan niet mede te werken en stelde zich op het standpunt dat de hem toebehorende grond door de koper van de woning moest worden ontruimd of aangekocht.

5. **Beoordeling van het geschil:**

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar A. J., verbonden aan het makelaarskantoor D Makelaars B.V. te M; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 04 Drenthe. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

- 5.2. De Raad verwerpt de stelling van de makelaar dat de klacht niet ontvankelijk zou zijn om de enkele reden dat klager niet als partij betrokken was bij de onderhavige verkoop. Artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM bepaalt dat *ieder* die van mening is dat een lid van de NVM, een NVM-makelaar of een senior NVM-makelaar zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de NVM-regelingen, het vertrouwen in de stand van de makelaars heeft ondermijnd of heeft gehandeld in strijd met de eer van die stand, zich met een klacht kan wenden tot de tuchtrechter. Het staat derhalve ook klager vrij zich met een klacht tot de Raad van Toezicht te wenden. De Raad acht de klacht dus ontvankelijk en zal die inhoudelijk beoordelen.
- 5.3. De Raad stelt voorop dat de makelaar primair het belang van de verkopers van de woning, zijnde haar opdrachtgevers, moest behartigen en dus niet de belangen van klager. Mede bezien in dit licht is de Raad van mening dat het verwijt van klager, inhoudende dat de makelaar verzuimd zou hebben om de bij de verkoop betrokken partijen afdoende op de hoogte te stellen van de feitelijke situatie en de rechten, die klager meent te hebben, niet wordt gesteund door feiten en omstandigheden. Er is geen enkele indicatie dat verkopers of kopers zich onvoldoende geïnformeerd hebben geacht omtrent de positie die klager heeft ingenomen. Met name het feit dat voorafgaand aan de levering koper en verkoper op de hoogte zijn gesteld van de brief van klager, terwijl er na de juridische levering een bespreking heeft plaatsgevonden en correspondentie is uitgewisseld, kan niet tot een andere conclusie leiden dan dat zowel de verkoper als de koper van het object zich afdoende bewust waren van het standpunt van klager. Dit klachtonderdeel acht de Raad dan ook ongegrond.
- 5.4. De Raad stelt vast dat de makelaar na het afronden van de onderhavige transactie substantiële moeite heeft gedaan om het geschil met klager tot een oplossing te brengen. De door de makelaar in dit opzicht beschreven maatregelen (de bespreking op haar kantoor, het inwinnen van advies bij de juridische dienst van de NVM en het voeren van correspondentie om te bezien of een minnelijke regeling mogelijk was) vormen naar het oordeel van de Raad een adequate invulling van de in de Erecode NVM verwoorde verplichting, inhoudende dat een makelaar moet trachten te voorkomen dat een conflict escaleert. Daarbij is uiteraard het uitgangspunt dat niet de makelaar, maar partijen zelf tot een oplossing moeten komen. De makelaar kan slechts trachten het bereiken van een oplossing te faciliteren en dat heeft de zij naar het oordeel van de Raad op juiste wijze getracht. Voorts mag en kan van de makelaar niet worden verwacht dat zij beslist welk van de standpunten juist is. Dat oordeel is - in laatste instantie - voorbehouden aan de burgerlijke rechter. Onder de omstandigheden stond het de makelaar naar het oordeel van de Raad dan ook vrij om zichzelf, na ingewonnen advies bij de juridische dienst van de NVM, een standpunt te vormen en dit aan partijen mede te delen. Dat klager met dit standpunt geen genoegen neemt, doet daaraan niet af. Ook het tweede klachtonderdeel acht de Raad dan ook ongegrond.

- 5.5. Op grond van het bovenstaande is de Raad van Toezicht van oordeel dat de makelaar zich op juiste en adequate wijze van haar taak heeft gekweten en dat haar ter zake geen verwijt treft, zodat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is.

6. **Uitspraak:**

6.1. Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, P.J. de Jong, makelaar-lid en mr. H.R. Quint, lid, secretaris, op 17 mei 2016.

