

**Verkoop van nieuwbouwappartement. Beweerdelijke onjuiste informatie en optreden. Duidelijkheid verkoopbrochure. Discussie over parkeerplaats.**

*Klager is geïnteresseerd in een nieuwbouwappartement voor de verkoop waarvan beklagde is ingeschakeld. Klager maakt de makelaar den aantal verwijten, o.a. dat het opleveringsniveau afwijkt van wat hem verteld heeft en dat de gegeven informatie op een aantal punten onjuist was. Dat klager ervan mocht uitgaan dat bij de koopprijs een parkeerplaats was inbegrepen is onjuist.*

*De raad constateert dat de makelaar zeker niet tekort is geschoten jegens klager zijnde niet-opdrachtgever.*

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake de klacht van:

De heer **R. B.**, wonende te V,  
klager,

contra:

**MS MAKELAARS**, kantoorhoudende te V,  
beklaagde,

1. De klacht is door klager ingediend per mail 3 juli 2016 en doorgezonden aan de Raad op 12 juli 2016. Het verweer is vervat in een op 4 augustus 2016 namens beklagde ingediend verweerschrift, en is aangevuld bij verweerschrift van 4 september 2016
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 21 oktober 2016. Ter zitting waren aanwezig klager in persoon alsmede beklagde in de persoon van mevrouw Van L.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klager er, kort samengevat, op neer dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door:
  - a) het opleveringsniveau van de woningen van het bij beklagde in verkoop zijnde woningbouwproject op een aantal punten afwijkt van de verkoopdocumentatie;
  - b) eigenmachtig wijzigingen aan te brengen in de al door klager getekende reserveringsovereenkomst;
  - c) onzorgvuldig te handelen op de open dag op 19 september 2015 door het appartement dat klager wilde kopen aan een derde in optie te geven;

- d) het feit dat de aannemer aan klager veel hogere prijzen voor meerwerk heeft gerekend dan aanvankelijk via beklaagde aan klager was gecommuniceerd;
  - e) klager vindt de handelwijze van beklaagde in de aanloop naar de klacht niet zorgvuldig.
4. Het verweer van beklaagde houdt in dat beklaagde als verkopend makelaar mogelijk zelfs meer dan van haar mocht worden verwacht geprobeerd heeft klager als niet-opdrachtgever ter wille te zijn. Met betrekking tot de hiervóór opgesomde klachtonderdelen stelt beklaagde:
- a) het appartement wijkt niet in negatieve zin af van de verkoopdocumentatie, die bovendien de mogelijkheid opent tot het doorvoeren van wijzigingen;
  - b) beklaagde heeft de wijzigingen in de reserveringsovereenkomst wel degelijk met de partner van klager op 29 september 2015 besproken;
  - c) klager is op de open dag met de reserveringsovereenkomst naar huis gegaan, naar eigen zeggen om de informatie tot zich te nemen; hem is door beklaagde niets toegezegd;
  - d) beklaagde heeft steeds de prijzen die de aannemer rekende aan klager doorgegeven;
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
- a) beklaagde was door de ontwikkelaar (Van der V) als verkopend makelaar ingeschakeld voor bemiddeling bij de verkoop van een vijftal te realiseren appartementen aan de Hstraat te V;
  - b) klager en zijn partner waren geïnteresseerd in de aankoop van een appartement en hebben de door beklaagde op 19 september 2015 georganiseerde open dag bezocht;
  - c) op 29 september 2015 is op het kantoor van beklaagde door de partner van klager de al door klager getekende reserveringsovereenkomst voor het betreffende appartement getekend;
  - d) kort nadien is discussie ontstaan over de vraag of de parkeerplaats in de parkeergarage nu wel of niet in de koopprijs voor het appartement begrepen was;
  - e) aan klager is vervolgens de gelegenheid geboden om van het appartement af te zien, met terugbetaling van de betaalde reserveringsvergoeding, maar daarvan heeft klager geen gebruik gemaakt;
  - f) nadat klager had verklaard af te zullen zien van juridische actie tegen de ontwikkelaar van de woningen is tussen klager en de ontwikkelaar omstreeks juli 2016 een koop-/aannemingsovereenkomst tot stand gekomen;

g) het appartement is inmiddels aan klager opgeleverd.

6. Met betrekking tot de klachten overweegt de Raad het navolgende.
7. Beklaagde heeft na de open dag, die plaatsvond op 19 september 2015, de reserveringsovereenkomst voor het door hem beoogde appartement getekend. De reserveringsovereenkomst vermeldt als onverbreekelijke bijlage de verkoopbrochure. Deze verkoopbrochure was op de open dag beschikbaar. Voor zover de stelling van klager dat hij de verkoopbrochure op de open dag “geweigerd” zou hebben al juist zou zijn komt dit voor zijn rekening. Van klager als potentieel koper mag worden verwacht dat hij de verkoopbrochure tot zich neemt. Uit de verkoopbrochure kan naar het oordeel van de Raad niet anders worden afgeleid dan dat de voor het door klager beoogde appartement bedoelde parkeerplek in de parkeergarage EUR 20.000 k.k. kostte. De Raad kan dan ook niet plaatsen dat klager ervan uit mocht gaan dat de parkeerplaats in de koopprijs voor het appartement was begrepen. Bovendien heeft klager kort ná ondertekening van de reserveringsovereenkomst zijn “claim” op de parkeerplaats in een mail aan beklagde laten vallen. Beklaagde mocht er daarom vanuit gaan dat deze kwestie was opgelost.
8. Uit de betreffende verkoopbrochure blijkt ook dat het terras aan de achterzijde niet over de volle breedte van het door klager beoogde appartement loopt. Dit was voor beklagde kenbaar. Klager heeft ook niet weersproken dat op de open dag zichtbaar was hoe de afmetingen van het terras waren.
9. De omstandigheid dat in de verkoopbrochure een bad is getekend betekent naar het oordeel van de Raad niet zonder meer dat een dergelijk bad ook in de koopprijs begrepen zou zijn, temeer niet nu de verkoopbrochure aangeeft dat deze een globale beschrijving is en de reserveringsovereenkomst de mogelijkheid opent tot wijzigingen. Dit geldt ook voor hetgeen klager stelt over het achterblijven van het algehele uitrustingsniveau. Bovendien geldt dat beklagde als verkopend makelaar niet zonder meer verantwoordelijk is voor handelingen van haar opdrachtgever, of voor het opleveringsniveau van de woningen.
10. Het is de Raad niet gebleken dat beklagde enige bijdrage heeft geleverd aan het feit dat de appartementen niet onder Woningborg-garantie zijn gerealiseerd. De uiteindelijke door de ontwikkelaar gekozen wijze van realisatie - te weten betaling bij oplevering - bood klager overigens nog meer zekerheid dan een afbouwgarantie van Woningborg.
11. Het is de Raad evenmin gebleken dat beklagde eigenmachtig wijzigingen in de reserveringsovereenkomst heeft aangebracht nádat deze door klager en zijn partner was getekend. In zijn klacht geeft klager aan dat het op de parkeerplaats betrekking hebbende, op 29 september 2015 doorgestreepte zinnetje in de visie van zijn partner betrekking zou hebben op een extra parkeerplaats voor het appartement. Dat dit ook voor beklagde duidelijk was is voor de Raad evenwel geenszins komen vast te staan. De lezingen over hetgeen op 29 september 2015 bij ondertekening van de reserveringsovereenkomst met de

partner van klager besproken is, lopen uiteen en de Raad heeft geen aanknopingspunten om te concluderen dat de lezing van klager de juiste is.

12. Voor de Raad is geenszins gebleken dat beklaagde op de open dag klager een voorrangpositie heeft toegezegd of beklaagde er de hand in heeft gehad dat het appartement op de open dag aan een derde in optie is gegeven.
13. De Raad acht het niet in tuchtrechtelijke zin aan beklaagde aan te rekenen dat de aannemer en/of ontwikkelaar voor meerwerk mogelijk hogere prijzen zijn gaan rekenen dan aanvankelijk via beklaagde aan klager is gecommuniceerd. Het door de aannemer voor kopersmeerwerk gehanteerde prijsniveau is ook geen aangelegenheid waarop beklaagde tuchtrechtelijk aanspreekbaar is.
14. Meer in het algemeen is de Raad van oordeel dat bepaald niet is gebleken dat de dienstverlening van beklaagde aan klager als niet-opdrachtgever ondermaats is geweest.
15. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klachten ongegrond zijn.

**Uitspraak doende:** verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 28 november 2016 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter, W.F. Klap, lid en Mr. J.A. Huijgen, secretaris.