

13-60

Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht.

De koper van een woning (klaagster) verwijt de makelaar van de verkoopster dat hij haar niet alle informatie over de woning heeft gegeven en zaken heeft achtergehouden.

De Raad kan niet vaststellen dat de makelaar informatie heeft achtergehouden of onjuiste informatie heeft verstrekt. De Raad acht het wel ongelukkig dat de makelaar de door de verkoopster ingevulde vragenlijst pas na de aankoop aan de koper heeft gegeven. De makelaar heeft aangegeven dat hij zijn beleid op dit punt inmiddels heeft aangepast.

NVM 2013.008

**DE RAAD VAN TOEZICHT EINDHOVEN/MAASTRICHT VAN DE
NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN
VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

Mevrouw K.,

[adres],

klaagster,

tegen

[Naam makelaarskantoor],

[adres],

lid van de vereniging,

en de aan dit kantoor verbonden

NVM Makelaar M.,

Beklaagde, hierna te noemen “de makelaar”.

De procedure

- 1.1. Bij brief van 9 maart 2013 met 13 producties heeft klagster de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM verzocht haar klacht voor te leggen aan de Raad van Toezicht. Bij brief van 27 april 2013 heeft klagster aan de NVM nog enkele stukken gestuurd ter aanvulling van haar onderbouwing van de klacht. Op 8 april 2013 heeft NVM Consumentenvoorlichting de klacht doorgezonden aan de Raad.
- 1.2. Bij brief van 25 april 2013 heeft de makelaar zijn verweer met twee bijlagen ingediend bij de Raad.
- 1.3. Per e-mail van 15 juni 2013 met bijlagen (producties 14 tot en met 19) heeft klagster aanvullende informatie gestuurd en haar oorspronkelijke klacht uitgebreid.
- 1.4. Ter zitting van 3 juli 2013 heeft de Raad gehoord klagster in persoon. Tevens is gehoord de heer V., kandidaat register makelaartaxateur, medewerker van [naam makelaarskantoor], gevolmachtigd door de NVM Makelaar M. De heer V. is de persoon wiens feitelijk doen en laten in de klacht ter discussie zijn gesteld. De heer V. heeft ter zitting nog een schriftelijke reactie op de brief van 15 juni 2013 van klagster overgelegd.
Klagster heeft ter zitting desgevraagd het volledige kort geding vonnis d.d. 8 maart 2013 overgelegd, waarvan zij eerder enkele pagina's in het geding had gebracht.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. V., medewerker van [naam makelaarskantoor], heeft in 2012 in opdracht van verkoopster mevrouw R. bemiddeld bij de verkoop van de woning [adres]. Klaagster heeft de woning in het bijzijn van V. op 24 november 2012 bezichtigd en op die woning een optie genomen, welke is verlengd tot en met 6 december 2012. Klaagster heeft - al dan niet op advies van de heer V. - bedongen dat een bouwtechnische keuring zou plaatsvinden door J., bouwkundig adviseur te R.
- 2.3. Klaagster heeft per e-mail van 26 november 2012 een bod van € 220.000,00 uitgebracht (onder meer) onder het voorbehoud dat er geen kostenposten uit het bouwkundig rapport van het op 6 december 2012 door J. te verrichten onderzoek zou komen (“zoals tussen nu en 5 jaar te verwachten problemen met het dak, dakgoten, constructie, riolering, voegwerk, gevels, elektriciteitsaansluitingen, fundering of als er ongedierte in het hout aangetoond wordt”).
- 2.4. De concept koopakte is door de heer V. op 3 december 2012 met een lijst van roerende zaken per e-mail aan klaagster gezonden.
- 2.5. Bouwadviesbureau J. B.V. heeft de woning op 6 december 2012 opgenomen. Het schriftelijk rapport vermeldt onder meer dat het pand naar schatting in 1957 is gebouwd met een uitbreiding uit 1995, dat het degelijk is gebouwd maar in matige staat van onderhoud verkeert. Renovatie van interieur en exterieur wordt op termijn min of meer noodzakelijk geacht. In het rapport is de bouwkundige nagenoeg alle bouwkundige aspecten van de woning nagelopen, heeft hij deze van zijn bevindingen voorzien en heeft hij een begroting gemaakt van de kosten van direct noodzakelijke verbeteringen/herstellingen, alsook

van de kosten die op termijn te verwachten zijn en heeft hij stelposten opgenomen voor mogelijke extra verbeteringen. De kosten van direct te verrichten herstel aan de woning zijn begroot op € 16.855, de kosten van de werkzaamheden die op termijn nodig zijn heeft de bouwkundige begroot op € 13.175, terwijl de stelposten voor mogelijke extra verbeteringen uitkomen op € 47.400,--.

- 2.6. Op 8 december 2012 heeft klaagster de koopakte ondertekend. Op 21 januari 2013 heeft de heer V. aan klaagster op haar verzoek een afschrift verstrekt van de “vragenlijst voor de verkoop van een woning”. Deze was in het kader van de opdrachtverlening aan de beklaagde door de verkoopster ingevuld.

- 2.7. Bij brief van 7 februari 2013 geeft klaagster aan de verkoopster te kennen dat zij de koopovereenkomst vernietigt op grond van dwaling en subsidiair dat zij de koopovereenkomst buitengerechtelijk ontbindt vanwege non-conformiteit.

- 2.8 Nadat klaagster vervolgens blijkt na te laten haar medewerking te verlenen aan de nakoming van de koopovereenkomst, de voor 15 februari 2013 voorziene notariële overdracht, heeft de verkoopster in kort geding gevorderd dat klaagster zou worden veroordeeld om uiterlijk 12 maart 2013 medewerking te verlenen aan de levering van de woning.
Onder afwijzing van de beroepen van klaagster op dwaling en non-conformiteit heeft de voorzieningenrechter in de rechtbank Limburg klaagster bij vonnis van 8 maart 2013 veroordeeld om uiterlijk 14 maart 2013 haar medewerking te verlenen aan de levering van de woning.
Klaagster heeft aan die veroordeling voldaan. Het notarieel transport heeft plaatsgevonden.

2.9. Ter zitting van 3 juli 2013 heeft klaagster desgevraagd meegedeeld dat zij het weekend tevoren in de woning is getrokken nadat deze was gerenoveerd. Na het kort geding is geen bodemprocedure meer gevolgd. Koop en levering mogen thans als definitief worden aangemerkt.

3. De klacht

3.1. De klacht, zoals ter zitting nader toegelicht, houdt in essentie in dat de makelaar, meer bepaald de heer V., zijn werk niet goed heeft gedaan en klaagster niet alle informatie over het huis heeft gegeven en bovendien zaken heeft achtergehouden. Klaagster doelt daarmee onder meer op het verschil in de lijst van roerende zaken zoals die op 3 december 2012 aan haar is verstrekt met de lijst van zaken die bij het transport op 14 maart 2013 aan haar is verstrekt. Verder heeft klaagster pas op 21 januari 2013 op haar verzoek de vragenlijst, ingevuld door de verkoopster, van de heer V. ontvangen.

3.2. Doordat de makelaar zich niet aan zijn informatieplicht heeft gehouden, is er een rechtszaak gevolgd welke tot veel kosten en ergernis heeft geleid.

4. Het verweer

4.1. De makelaar stelt dat hij bij de bezichtiging op 26 november 2012 de informatie uit de NVM vragenlijst, ingevuld door de verkoopster, aan klaagster heeft medegedeeld en dat hij daaruit diverse malen heeft geciteerd. Pas op het moment dat klaagster een afschrift van deze lijst vroeg heeft hij die direct aan haar verstrekt.

4.2. Wat het verschil in de lijsten van roerende zaken betreft, daarin was aanvankelijk niet vermeld dat de vloer ter overname was, maar dat

stond wel vermeld in de lijst bij de op 3 december 2012 verstrekte concept koopovereenkomst. De verkoopster heeft die vloer uiteindelijk voor klagster achtergelaten.

- 4.3. Als reactie op de brief d.d. 15 juni 2013 van klagster heeft de heer V. ter zitting nog verklaard dat er geen ontbindende voorwaarde in de koopakte welke op 8 december 2012 werd ondertekend, is opgenomen omdat klagster toen immers al de beschikking had over het op 6 december 2012 door J. gemaakte bouwkundig rapport en zij uit dien hoofde een behoorlijk inzicht had in de toestand van de woning.

5. **De beoordeling**

- 5.1. De Raad overweegt dat partijen het oneens zijn en blijven over de gang van zaken voor, bij en na de totstandkoming van de koopovereenkomst en in het bijzonder over de mate waarin de makelaar vóór de koop informatie heeft verstrekt aan klagster.

De makelaar heeft nadrukkelijk verklaard de vereiste informatie te hebben gegeven, klagster bestrijdt dat echter en heeft een aantal punten genoemd, waarin de makelaar ten onrechte informatie zou hebben achtergehouden of onjuiste gegevens zou hebben verstrekt. Daarbij beweegt het debat zich grotendeels op een detailniveau dat zich niet laat ontrafelen in een klachtprocedure.

De Raad is van oordeel dat dat ontrafelen in dit geval ook niet hoeft omdat de grote lijn voldoende duidelijk is.

Dat er verschillen staan in de lijst van roerende zaken die in de onderhandelingsfase wordt verstrekt en de lijst die aan de koopovereenkomst wordt gehecht of bij de levering wordt gehanteerd is niets bijzonders. Juist ten aanzien van de over te nemen roerende zaken willen de wensen en mogelijkheden over en weer nogal eens veranderen vanwege de voortschrijdende inzichten die partijen tijdens een gecompliceerd proces als verkoop en aankoop van een bestaande woning plegen op te doen. Niet gebleken is dat klaagster in dit geval ten aanzien van de mee te leveren roerende zaken wezenlijk is te kort gedaan.

- 5.2. Klaagster was zich er blijkens het bij haar bod van 26 november 2012 gemaakte (verstandige) voorbehoud toen al van bewust dat de bouwkundige toestand van deze woning kritische aandacht behoefde. Klaagster heeft er dus verstandig aan gedaan om de uitkomsten van het bouwkundig onderzoek van J. in haar overwegingen te willen betrekken, alvorens haar bod gestand te doen en definitief te contracteren.

Klaagster had vervolgens, in ieder geval na het gedetailleerde en op veel punten bepaald kritische rapport van J., bij het aangaan van de koop kunnen en moeten weten dat het een gedateerde woning betrof waar reeds op korte termijn veel aan moest gebeuren tegen aanmerkelijke kosten, zeker in verhouding tot de door klaagster onder voorbehoud geboden aankoopsom. Het rapport van J. is, zelfs als daar nog punten in onderbelicht zouden zijn gebleven, helder in het bestaan van de bouwtechnische minpunten aan de woning.

- 5.3. De kort geding rechter is vervolgens in een uitvoerig vonnis al op veel van de feitelijke grieven van klaagster ingegaan zonder Klaagster in het gelijk te stellen. Haar beroep op dwaling en non-conformiteit is in dat vonnis van de hand gewezen. De Raad heeft geen gronden om

terzake tot wezenlijk andere gezichtspunten te komen dan de voorzieningenrechter.

- 5.4. Tenslotte moet onder ogen worden gezien dat beklaagde in de persoon van de heer V. niet optrad als makelaar voor klaagster, maar voor verkoopster R.. Dat ontsloeg de heer V. weliswaar niet van zijn verplichting tegenover (potentiële) kopers als klaagster eerlijke informatie te verstrekken, maar bij de beoordeling van zijn optreden in de makelaarsrol mag niet uit het oog worden verloren dat de heer V. primair het belang van verkoopster R. had te behartigen. De vragenlijst waarover veel te doen is geweest in deze procedure, was in oorsprong een intern stuk, ingevuld door de opdrachtgever van beklaagde, teneinde deze eigen makelaar van de noodzakelijke informatie te voorzien. Daarnaast heeft de makelaar in deze klachtprocedure het standpunt ingenomen dat hij klaagster mondeling overeenkomstig de gegevens op die vragenlijst heeft geïnformeerd.

De Raad kan niet vaststellen dat de makelaar informatie heeft achtergehouden of onjuiste informatie aan klaagster heeft verstrekt.

Wel acht de Raad het in casu in communicatief opzicht achteraf bezien ongelukkig, maar niet klachtwaardig, dat de makelaar de vragenlijst pas na de verkoop aan klaagster heeft gegeven, nu zij kennelijk een grote behoefte aan feitelijke informatie had. De makelaar heeft ter zitting eigener beweging gezegd dat hij daaruit lering getrokken heeft en dat hij zijn beleid inmiddels heeft aangepast op dat punt.

- 5.5. De Raad komt tot de conclusie dat beklaagde, feitelijk gehandeld hebbend in de persoon van de heer V., zich niet heeft schuldig

gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 15 dan wel artikel 34 van de statuten van de vereniging en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand. De Raad acht de klacht dus ongegrond.

6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht van de NVM:

- verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu, voorzitter, de heer H.J. van den Berg, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op:

13 augustus 2013

mr. A.H.L. Roosmale Nepveu
voorzitter

13 augustus 2013

mr. J.J.J.M. Leemans
secretaris