

Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht. Bouwkundige- en onderhoudstoestand.

De koper van een nieuw gebouwd appartement verwijt de verkopend makelaar dat hij hem onvoldoende heeft geïnformeerd over de wijze waarop de afvoer van rookgassen geregeld was. De koper stelt dat hij niet tot aankoop van het appartement zou zijn overgegaan als hij geïnformeerd was over de wijze waarop de rookgassen werden afgevoerd en dat de makelaar onjuist en onzorgvuldig heeft gehandeld door belangrijke informatie achter te houden.

De Raad stelt vast dat de makelaar de koper heeft geadviseerd om de koopovereenkomst niet te ondertekenen zolang er nog geen duidelijkheid over de afvoer van rookgassen was verkregen. De koper heeft dit advies niet opgevolgd. Dat de makelaar de koper onvoldoende informatie heeft gegeven dan wel informatie heeft achtergehouden is niet komen vast te staan.

De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer G.,

[adres],

klager,

tegen

mevrouw K., verbonden aan [naam makelaarskantoor], lid van de vereniging,

gevestigd en kantoorhoudende te [adres],

beklaagde, hierna te noemen "de makelaar".

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief van 11 september 2013 met een aantal bijlagen aan de NVM Consumentenvoorlichting heeft klager een klacht ingediend tegen de makelaar.
De klacht is bij brief van 30 september 2013 doorgezonden aan de Raad.
- 1.2. De gemachtigde van de makelaar, mr. K., heeft bij brief van 25 november 2013, vergezeld van een aantal bijlagen, verweer gevoerd.
- 1.3. Klager heeft gereageerd op dat verweer bij brief van 6 december 2013 met een aantal bijlagen.
- 1.4. Ter zitting van 8 januari 2014 van de Raad zijn verschenen:
 - klager in persoon;
 - de makelaar in persoon vergezeld van haar gemachtigde mr. K.
- 1.5. 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 inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. De makelaar heeft in opdracht van woningcorporatie X te S. bemiddeld bij de verkoop van een nieuw gebouwd appartement.
De koopovereenkomst is ondertekend op 6 oktober 2011.

Daaraan voorafgaand heeft de makelaar, zoals onder meer blijkt uit haar e-mailcorrespondentie met de verkoper en de aannemer, informatie ingewonnen naar aanleiding van een vraag van klager over het symbool op de verkooptekening waarbij vermeld stond: "luchtbehandelingkanaal".

- 2.3. Op 10 oktober 2011, daags vóór zijn vertrek van enkele maanden naar het buitenland, schreef klager aan de makelaar dat hij de notaris gemachtigd had om de stukken betreffende de aankoop van het appartement te ondertekenen en verder: "echter, mij is nog niet duidelijk geworden de juistheid van de lucht aan- en afvoer van onderliggende appartementen op mijn

terras” en “... lijkt het inderdaad dat de luchtafvoer vervuilde lucht en misschien ook stinkende lucht uit gaat blazen over mijn terras Ik kan hier dan ook niet mee akkoord gaan en vraag dan ook voor een andere oplossing waarbij ik zelf denk aan het simpel doortrekken van de luchtafvoer door het dak”.

- 2.4. Klager heeft in 2012 een schikkingaanbod van X aanvaard inhoudende dat aanpassing aan de rookgasafvoeren zouden worden aangebracht en dat klager zou bijdragen in de kosten van de oplossing.

3. De klacht

- 3.1. Klager verwijt de makelaar dat zij hem voorafgaande aan de koop in oktober 2011 niet op de hoogte heeft gebracht van de informatie over het afvoeren van vervuilde lucht en rookgassen, hoewel zij beschikte over die informatie zoals blijkt uit de door haar met de aannemer en de verkoper gevoerde e-mailcorrespondentie, die klager in maart 2012 in handen heeft gekregen.
- 3.2. Klager stelt dat hij niet tot aankoop van het appartement zou zijn overgegaan als hij geïnformeerd was over de afvoer van rookgassen en dat de makelaar onjuist en onzorgvuldig heeft gehandeld door het achterhouden van belangrijke informatie.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar voert aan dat vanaf het moment dat klager vragen stelde over het symbool met vermelding luchtbehandelingkanaal zij ongeveer dagelijks bezig is geweest met het verkrijgen van informatie daarover van aannemer en verkoper.

In een gesprek met klager op 3 oktober 2011 heeft zij hem onder meer verteld dat er ook sprake was van afvoer van rookgassen, nog wel van twee onderliggende woningen.

Zij heeft toen tegen klager gezegd: “[...], koop niet als je twijfelt”.

- 4.2. Op de dag van het tekenen van de koopovereenkomst, 6 oktober 2011, had de makelaar een foto van de luchtafvoerkast beschikbaar, maar verder wist zij niet hoe het precies zat. Daarom adviseerde zij klager om zijn vragen op de mail te zetten welke zij dan door zou sturen naar de aannemer en de verkoper.

Klager heeft dat advies opgevolgd en op 10 oktober 2011 per mail zijn vragen en opmerkingen gestuurd naar de makelaar die hem ongeveer een uur later per mail heeft geantwoord dat zij

zijn bericht zou doorsturen naar de verkoper. Daarbij adviseerde zij klager om ook zelf die mail rechtstreeks aan de verkoper te zenden, nu de makelaar na het tekenen van de koopovereenkomst in beginsel geen rol meer had. Klager heeft het advies om de mail ook rechtstreeks naar de verkoper te sturen niet opgevolgd.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad overweegt dat partijen het oneens zijn over de vraag of de makelaar de volledige bij haar bekende informatie over de luchtafvoer, inclusief die van rookgassen, aan klager heeft medegedeeld.

Uit het geheel van de overgelegde stukken en de toelichting ter zitting blijkt dat de makelaar in 2011, voorafgaande aan de totstandkoming van de koop veel werk heeft gemaakt van de bedoelde informatievergaring en van haar contacten met klager en ook dat het de makelaar begin oktober 2001 ook niet echt duidelijk was hoe het zat met de op het terras voorziene luchtafvoer.

Tussen partijen staat vast dat de makelaar klager heeft geadviseerd de koopovereenkomst niet te ondertekenen zolang er nog onduidelijkheid over dat onderwerp zou bestaan. Ter zitting heeft klager bevestigd dat de makelaar dat inderdaad gezegd heeft.

Vast staat dat klager dit advies niet heeft opgevolgd maar op 6 oktober 2011 tot ondertekening van de koopovereenkomst is overgegaan.

Vervolgens heeft de makelaar, nadat de koop was gesloten, klager geadviseerd zijn vragen rechtstreeks met de verkoper op te nemen. Die vragen heeft klager opgenomen in zijn mail van 10 oktober 2011. De makelaar heeft die mail aan de verkoper doorgezonden. Het advies van de makelaar om die mail ook zelf rechtstreeks aan de verkoper te zenden, zodat klager niet alleen afhankelijk was van de beantwoording van de vragen aan de makelaar, heeft klager niet opgevolgd.

Onder deze omstandigheden valt de makelaar niet te verwijten dat zij bij klager niet is teruggekomen op diens mailbericht van 10 oktober 2011. Klager had in weerwil van het advies van de verkopend makelaar als koper de koopovereenkomst getekend. Er kan niet geconcludeerd worden dat de makelaar onvoldoende informatie aan klager heeft verschaft dan wel informatie zou hebben achtergehouden.

De klacht is niet gegrond.

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:

28 januari 2014

mr. A.H.L. Roosmale Nepveu
voorzitter

28 januari 2014

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