

11-520 RvT Zwolle

DE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

Risicodragende projectontwikkeling. Belangenverstrengeling. Geen besef van inzicht in ongewenstheid van belangenvermenging. Onjuiste informatie aan koper over oppervlakte balkon.

Op het kantoor van de makelaar was een freelancer werkzaam, die zich bezig hield met projectontwikkeling. Klager meldde zich als geïnteresseerde voor een appartement in een project dat bij het makelaarskantoor in verkoop was, waarbij de freelancer als behandelaar optrad. De klager ontdekte bij het aangaan van de koop-/aannemingsovereenkomst dat de freelancer niet alleen werkzaam was op het makelaarskantoor, maar ook als eigenaar van het project bij de transactie betrokken was. Hij verwijt de makelaar daarom belangenvermenging en (betrokkenheid bij) verboden projectontwikkeling. Klager klaagt voorts over onjuistheden in de hem ter beschikking gestelde documentatie en de afwikkeling van de koop-/aannemingsovereenkomst, vooral voor wat betreft forse vertraging in de oplevering.

De Raad van Toezicht is van oordeel dat er sprake is van verboden projectontwikkeling en ernstige belangenvermenging, veroorzaakt doordat de makelaar enerzijds opdrachtgever is van de freelancer als diens medewerker, maar anderzijds opdrachtnemer van diezelfde freelancer is bij de opdracht tot bemiddeling bij de verkoop van het te ontwikkelen project. De Raad acht het begrijpelijk dat de klager daardoor in verwarring raakte wie verantwoordelijk is en verwijten over de uitvoering van de koop-/aannemingsovereenkomst aan het adres van de makelaar richtte, hoewel die daar formeel buiten stond. Ook ter zitting gaf de makelaar op geen enkele wijze blijk van enig besef van de ongewenstheid van de belangenverstrengeling.

Tenslotte oordeelt de Raad dat de documentatie inderdaad een ernstige onjuistheid bevatte over de oppervlaktemaat van het balkon en dat de makelaar daarvoor verwijt treft. De Raad neemt met name de belangenverstrengeling hoog op en legt de makelaar een boete op van € 10.000,--.

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

S., wonende te Z
klager,

tegen

B, NVM makelaar, kantoorhoudende te Z
beklaagde

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij e-mail van 14 januari 2011 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 28 februari 2011 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd. Deze klacht is later aangevuld met enkele documenten.
- 1.2. Bij brief van 22 maart 2011 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 22 juni 2011 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon
 - de makelaar in persoon
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Bij die gelegenheid heeft de makelaar de pagina's 1 en 7 van de beslissing op de aanvraag bouwvergunning d.d. 27 mei 2010 overgelegd.
2. De feiten:
 - 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
 - 2.2. Klager zocht een woning te Z en raakte geïnteresseerd in een appartement op de eerste verdieping van een nieuw te bouwen appartementsgebouw aan de T-straat 7-9 te Z. Daarom wendde klager zich begin 2010 tot het kantoor van de makelaar, dat bemiddelde bij de verkoop van dit appartement. Klager is daarbij te woord gestaan door de heer S.F..
 - 2.3. Na bezichtiging van de locatie (met de bouw was nog geen aanvang gemaakt) en het verzamelen van informatie heeft klager op 21 mei 2010 een koopovereenkomst gesloten met betrekking tot het appartement.
 - 2.4. Op 27 mei 2010 is de bouwvergunning verleend, maar doordat er vertraging optrad bij het beschikbaar komen van de sterkteberekeningen, zijn de bouwwerkzaamheden eerst in oktober 2010 begonnen. Op 12 november 2010 is de begane grondvloer gestort.
 - 2.5. Oplevering vond recentelijk plaats: klager bewoont het appartement sinds 1 juni 2011.
 - 2.6. De heer F voornoemd is per 1 januari 2010 begonnen als freelance medewerker op het kantoor van de makelaar, omdat hij zich verder wilde bekwamen in het makelaarsvak. Mede door gebrek aan werk is de overeenkomst tot opdracht tussen de makelaar en F medio 2010 ontbonden.

3. De klacht:

- 3.1. In het kader van zijn contacten met het kantoor van de makelaar heeft klager het volgende moeten constateren:
- 3.1.1. Er bleek pas eind mei 2010 door de gemeente een bouwvergunning te zijn verleend
- 3.1.2. F, die klager beschouwde als de medewerker van het kantoor van de makelaar die hem begeleidde bij de aankoop van dit appartement, bleek de eigenaar van de grond en de ontwikkelaar van het project te zijn. Voorts bleek de begane grond van het appartementsgebouw aan de broer van F te zijn verkocht, en was de aannemer een relatie van hem.
- 3.1.3. Ondanks dat F klager had voorgespiegeld dat de bouw in mei 2010 zou beginnen zodat, rekening houdend met een bouwtijd van 5 maanden, de oplevering in oktober 2010 zou kunnen geschieden, bleek de bouw eerst in oktober 2010 te beginnen en is pas in mei/juni 2011 opgeleverd.
- 3.1.4. Op basis van de hem ter beschikking gestelde documentatie ging klager ervan uit dat het appartement zou zijn voorzien van een balkon van 27 m². Uiteindelijk blijkt dit balkon nog geen 10 m² te omvatten.
- 3.2. Klager motiveert zijn klacht door te stellen dat de communicatie tussen hem en het kantoor van de makelaar, met name F, gebrekkig is geweest. Veelvuldig kreeg klager geen antwoord op zijn vragen waardoor hij, omdat hij niet steeds de Nederlandse taal tot in de finesses begrijpt en het kopen van onroerende zaken voor hem geen dagelijkse bezigheid is, regelmatig in het duister tastte. Zo heeft hij meermalen toelichting gevraagd op het feit dat in de koop-/aannemingsovereenkomst was opgenomen dat de bouw 110 werkbare dagen in beslag zou nemen, maar dat het klager niet duidelijk was wanneer die 110 dagen zouden beginnen. Klager vroeg zich af in hoeverre de aannemer naar eigen goeddunken de start van de bouw op die wijze zou kunnen beïnvloeden en met name zou kunnen vertragen. Klager constateert dat het appartement uiteindelijk ook met grote vertraging is opgeleverd, hetgeen tot gevolg had dat hij zich voor dubbele kosten gesteld zag. Voorts is klager onvoldoende duidelijkheid gegeven over de stappen, die nog moesten worden genomen voordat de bouw zou kunnen beginnen, zoals het verlenen van de bouwvergunning, het afgeven daarvan, de nog uit te voeren sterkteberekeningen en de voorbereidende grondwerkzaamheden. Ook ten aanzien van de grootte van het balkon is klager onjuist althans onvolledig geïnformeerd. In de documentatie staat duidelijk vermeld dat het gaat om een balkon van 27 m² en daarvan is geen sprake.
- 3.3. Ten aanzien van de grootte van het balkon ontkent klager dat hem voor het

tekenen van de koop- en aannemingsovereenkomst duidelijk is gemaakt dat geen sprake zou zijn van een balkon van 27 m², maar van een veel kleiner balkon. Klager is ter zake afgegaan op de documentatie en heeft één en ander niet op de hem ter beschikking gestelde tekening nagemeten, voor zover dat al mogelijk zou zijn.

- 3.4. Klager is van oordeel dat hij ten enen male onvolledig en gedeeltelijk zelfs onjuist door de makelaar, althans F als diens medewerker, is voorgelicht. Voorts is klager van oordeel dat de begeleiding van het proces door de makelaar, althans F, onvoldoende is geweest en heeft het klager in hoge mate verbaasd dat F niet alleen de verkopend makelaar bleek, maar tevens de eigenaar van de grond en de ontwikkelaar van het appartementsgebouw.
4. Het verweer:
- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar legt uit dat F weliswaar onder zijn verantwoordelijkheid werkte als verbonden aan zijn kantoor, maar als freelancer in hoge mate zelfstandig opereerde, met name in het kader van de ontwikkeling van het onderhavige project. Er is dus in de visie van de makelaar geen sprake van enige projectontwikkeling door hem of zijn kantoor. De makelaar stelt zich op het standpunt dat onderscheid moet worden gemaakt in het tot stand komen van de koopovereenkomst ten aanzien van het onderhavige appartement en de aannemingsovereenkomst. Het gaat hier ook om twee verschillende overeenkomsten, ook al zijn beide op hetzelfde moment getekend en toegelicht op het kantoor van de makelaar. De makelaar neemt geen verantwoording voor de uitvoering van de aannemingsovereenkomst, die een kwestie is tussen klager als koper en de aannemer. Dit heeft tot gevolg dat de problematiek rond het afgeven van de bouwvergunning, de start van de bouw, de bouwtijd en de oplevering alle problemen zijn die zich buiten hem en zijn kantoor om afspelen.
- 4.3. Ten aanzien van de grootte van het balkon geeft de makelaar aan dat de betreffende documentatie inderdaad onjuist is waar het gaat om een aanduiding van de grootte van het balkon. Aanvankelijk was het namelijk de bedoeling om daadwerkelijk een groot balkon te realiseren van 27 m², maar de gemeente heeft, op basis van door de burens gemaakte bezwaren, besloten dat het plan herzien moest worden en dat slechts een kleiner balkon zou mogen worden gerealiseerd. Vervolgens is wel de tekening aangepast, maar niet de vermelding van de omvang van het balkon in de begeleidende tekst. De makelaar betreurt deze fout, maar stelt zich op het standpunt dat klager op de tekening heeft kunnen zien hoe groot het balkon was. Er kon bij hem dus geen misverstand bestaan over deze grootte, temeer niet nu hem deze kwestie minimaal bij twee gelegenheden mondeling is toegelicht.
- 4.4. De makelaar geeft aan dat hij begin februari 2010 van F als eigenaar van het betreffende stuk grond en de ontwikkelaar van het appartementsgebouw opdracht had gekregen te bemiddelen bij de verkoop van de appartementen. In zoverre bestond dus een dubbele situatie, met dien verstande dat F opdrachtgever was van de makelaar voor de bemiddeling bij de verkoop van de appartementen, maar anderzijds de makelaar opdrachtgever was van F als freelance medewerker van zijn kantoor, die zich in die hoedanigheid bezighield met de verkoop van zijn eigen project. Hoewel de makelaar erkent dat dit een zeker spanningsveld oplevert, is hij

van mening dat dit niet ten nadele van klager heeft gewerkt.

- 4.5. Samenvattend is de makelaar van oordeel dat hij dat deel van de transactie, dat onder zijn verantwoordelijkheid viel (het tot stand brengen van de koopovereenkomst) op juiste wijze heeft afgerond en dat de klachten van klager neerkomen op verwijten, die hun oorsprong vinden in de contractuele relatie tussen klager als koper enerzijds en F als verkoper, althans de door F aangewezen aannemer, anderzijds. De makelaar meent dan ook dat niet hij maar F respectievelijk de aannemer voor die verwijten verantwoordelijk is en zij dus niet kunnen leiden tot gegrondverklaring van de klacht.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar Van B te Z; deze is aangesloten bij de NVM en ressortert onder de Raad van Toezicht te Zwolle. Deze is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Krachtens artikel 6 van de Erecode van de NVM heeft een NVM makelaar geen direct of indirect belang bij onroerend goed, tenzij dit dient tot huisvesting of belegging. Een makelaar dient zich dan ook -onder meer- te onthouden van risicodragende projectontwikkeling en te voorkomen dat hij betrokken raakt in een verstrengeling van belangen. Artikel 10 van de Erecode van de NVM bepaalt dat het NVM-lid ervoor zorgt dat de aan hen verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.
- 5.3. De Raad is van oordeel dat F, in de periode dat hij aan het kantoor van de makelaar verbonden was, zich heeft beziggehouden met risicodragende projectontwikkeling, met name de ontwikkeling en bouw van het onderhavige appartementsgebouw. Aldus had hij direct belang bij onroerend goed, zonder dat dit diende tot huisvesting of belegging. Nu de makelaar heeft erkend dat F in die periode aan zijn kantoor was verbonden, is hij krachtens artikel 10 van de Erecode verantwoordelijk voor de schending die het bovengenoemde oplevert van artikel 6 van de Erecode.
- 5.4. De Raad constateert dat er een zeer ongewenst spanningsveld is opgetreden, doordat F enerzijds optrad als opdrachtgever voor de makelaar, namelijk waar het de bemiddeling bij de verkoop van de te realiseren appartementen betrof, doch anderzijds F opdrachtnemer was van de makelaar, waar het zijn werkzaamheden als freelance medewerker voor het makelaarskantoor betrof. Naar het oordeel van de Raad zijn alle klachten van klager, met uitzondering van die betreffende de grootte van het balkon, op dit ongewenste spanningsveld terug te voeren. Omdat de belangen van F door elkaar liepen, ontstond voor klager een ronduit verwarrende situatie, waarbij voor hem niet duidelijk was wat hij van de makelaar en van F mocht verwachten en wiens belangen zij nu eigenlijk precies behartigen. In dit kader is de Raad dan ook van mening dat de makelaar ten onrechte meent dat zijn

verantwoordelijkheid is geëindigd bij het tot stand komen van de koopovereenkomst, en dat de begeleiding bij het sluiten van de aannemingsovereenkomst en de uitvoering daarvan geheel de verantwoordelijkheid van F was. Door het innemen van dit, voor klager volstrekt onduidelijke standpunt, toont de makelaar aan hoe ongewenst en onduidelijk de ontstane situatie is geweest.

- 5.5. Ten aanzien van de gehele gang van zaken, die heeft geleid tot de totstandkoming en de uitvoering van de koop- en de aannemingsovereenkomst is de Raad van Toezicht van mening dat een onacceptabele belangenvermenging heeft plaatsgevonden, die onaanvaardbaar is in het kader van verantwoorde dienstverlening door een NVM-lid. De makelaar had deze situatie niet mogen laten ontstaan en voortduren. Daarbij heeft de Raad moeten constateren dat de makelaar ter zitting en in zijn verweerschrift op geen enkele wijze blijkt heeft gegeven van enig besef van de ongewenstheid van de belangenverstrengeling, die in deze zaak is opgetreden. Dit element weegt de Raad mee bij de bepaling van de op te leggen maatregel.
- 5.6. Ten aanzien van de grootte van het balkon staat vast dat de betreffende documentatie onjuist was. Klager heeft ontkend dat hem door de makelaar of F voor het moment van het ondertekenen van de koop- en de aannemingsovereenkomst uitdrukkelijk is medegedeeld dat het balkon veel kleiner zou zijn dan de 27 m², die in de documentatie uitdrukkelijk is genoemd. De Raad van Toezicht is van oordeel dat van klager niet verwacht mocht worden dat hij de hem ter beschikking gestelde tekening was gaan nameten, om zo tot de conclusie te komen dat het balkon (veel) kleiner was dan de in de tekst genoemde 27 m². Weliswaar heeft de makelaar zich op het standpunt gesteld dat tot tweemaal toe dit punt uitdrukkelijk met klager is besproken, maar daarvan ligt niets vast en is niets gebleken. De Raad van Toezicht is van oordeel dat het op de weg van een professionele dienstverlener als een NVM-makelaar ligt om belangrijke zaken als de onderhavige afdoende te documenteren en vast te leggen. Nu een dergelijke vastlegging ontbreekt, concludeert de Raad dan ook dat klager vóór ondertekening van de overeenkomsten niet (voldoende) is medegedeeld dat het balkon van het door hem te kopen appartement aanzienlijk kleiner zou zijn dan de in de stukken genoemde 27 m². Aldus heeft de makelaar in zijn communicatie onvoldoende gewaakt voor een onjuiste beeldvorming over zaken en rechten, hetgeen schending van artikel 1 van de Erecode van de NVM oplevert.
- 5.7. De Raad van Toezicht verklaart de klacht in alle onderdelen gegrond en is van mening dat de geconstateerde verboden projectontwikkeling, de belangenvermenging en de gebrekkige communicatie met en informatievoorziening van klager tuchtrechtelijk zeer verwijtbaar zijn. Kernwaarden van de dienstverlening door een NVM makelaar zijn in ernstige mate geschonden. Dit, en het feit dat in zijn verweerschrift en ter zitting de makelaar geen blijkt heeft gegeven van enig verantwoordelijkheidsbesef in dit opzicht, doch in tegenstelling daarmee alle verantwoordelijkheid voor de klachten van de hand wijst, brengen de Raad tot het opleggen van een boete.

6. Uitspraak:

- 6.1. Verklaart de klacht gegrond.
- 6.2. Legt de makelaar de maatregel van boete op van € 10.000,--, te betalen aan de Vereniging.
- 6.3. En veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 2.155,-- aan de NVM als bijdrage in de kosten van de behandeling.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. J. van der Hulst, voorzitter, drs. J. Berger MRE, leden en mr. H.R. Quint, lid, secretaris, op 22 juni 2011.

mr. J. van der Hulst
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris

