

**Geen uitbreiding klacht na indienen verweerschrift. Verkeerde parkeerplaats bij appartement aangewezen.**

*Klager koopt een appartement via makelaar-verkoper. Bij de bezichtiging is hem een parkeerplaats aangewezen die volgens de makelaar bij het appartementsrecht hoort. Nog vóór het transport ontdekt klager dat hem de verkeerde parkeerplek is aangewezen. De plek die hij gekocht heeft, heeft het bezwaar dat deze deels in beslag wordt genomen door een betonnen paal waardoor die laats minder aantrekkelijk is. De makelaar heeft zich laten informeren door de huurder van het appartement en heeft diens mededeling niet geverifieerd. De makelaar erkent de fout en biedt zijn excuses aan. De makelaar heeft zich niet echt vriendelijk opgesteld toen het probleem aan het licht trad, maar daar staat tegenover dat klager zich ook niet onbetuigd liet.*

*Klacht gegrond, maar geen straf opgelegd.*

**UITSpraak DOENDE:**

inzake:

**Drs. O. VAN DER K.**, wonende te G., klager,

contra:

**T MAKELAAR EN TAXATEUR OG B.V.** , kantoor houdende te G, beklaagde,

1. De klacht is ingediend bij brief van 31 augustus 2013 van klager aan NVM Consumentenvoorlichting. Het verweer van beklaagde is vervat in een brief van 25 oktober 2013.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 17 januari 2014. Klager was in persoon aanwezig. Beklaagde werd ter zitting vertegenwoordigd door de heren J.T. (hierna: T) en P.W. (hierna: W). Beklaagde werd ter zitting bijgestaan door mw. mr. N. K..
3. De klacht van klager komt er, mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad, kort samengevat op neer dat hij beklaagde verwijt dat de aan haar verbonden makelaars T en W.
  - 1) hem niet de juiste parkeerplek hebben aangewezen bij de bezichtiging van een door beklaagde te koop aangeboden appartement, en

- 2) zij zich niet hebben gedragen als van een NVM makelaar mag worden verwacht toen klager hen hierop aansprak en om een schadevergoeding verzocht.
4. Het verweer van beklaagde houdt ten opzichte van het als 1) aangeduide klachtonderdeel kort samengevat in dat zij erkent dat klager de verkeerde parkeerplaats als de bij het appartement behorende parkeerplaats is aangewezen, maar zij tekent daarbij aan dat de juiste parkeerplaats volgens haar niet slechter is dan de aangewezen parkeerplaats. Ten opzichte van het als 2) aangeduide klachtonderdeel heeft beklaagde aangevoerd dat T en W juist door klager onheus zijn bejegend, ondanks dat zij hun excuses hadden aangeboden voor de gemaakte fout met de parkeerplaats en zij zich ervoor hebben ingespannen de transactie op een zo goed mogelijke manier met klager af te handelen, onder andere door klager ter wille te zijn bij de verlenging van de duur van zijn financieringsvoorbehoud.
5. Klager heeft in een e-mail van 30 oktober 2013 aangegeven zijn klacht te willen uitbreiden met een tweetal onderdelen (inzake een koelkast en het aandeel in het reservefonds van de VvE). De Raad heeft ter zitting aangegeven deze uitbreiding niet te zullen toestaan, omdat deze punten zijn ingebracht nadat beklaagde haar verweerschrift had ingediend.
6. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat het navolgende vast:
  - a) Beklaagde is in het in het voorjaar van 2013 opgetreden als verkopende makelaar terzake het appartement Laan van M. 84-52 te G. Bij het appartement hoorde een parkeerplaats met nummer 113, welke tezamen met het appartement te koop is aangeboden.
  - b) Klager heeft op dat aanbod gereageerd. Bij de bezichtiging door klager heeft W aan klager de naast nummer 113 gelegen parkeerplaats, nummer 112, als de tezamen met het appartement te koop aangeboden parkeerplaats aangewezen. W heeft ter zitting van de Raad toegelicht dat hij op het verkeerde been was gezet door de huurder van het appartement, die hem had aangegeven dat er fietsen op de betreffende parkeerplaats stonden. Op dat moment stonden er volgens W wel fietsen op nummer 112 en niet op nummer 113.
  - c) Klager is vervolgens tot aankoop van het appartement overgegaan. De koopprijs bedroeg € 275.000,--. Klager heeft enkele weken na de koop - maar nog vóór de eigendomsoverdracht - ontdekt dat hem niet de juiste parkeerplaats was aangewezen. Klager meent dat de bij het appartement behorende parkeerplaats zo veel minder aantrekkelijk is dan de hem getoonde parkeerplaats, dat hij door de fout van beklaagde is benadeeld. De onaantrekkelijkheid wordt veroorzaakt door een betonnen paal behorende tot de constructie van het gebouw, die grotendeels op vak 113 staat en slechts voor een klein gedeelte op vak 112.

- d) Beklaagde heeft klager, toen deze te kennen had gegeven het appartement mogelijk niet te zullen afnemen vanwege de fout met de parkeerplaats, per e-mail geïnformeerd over de juridische gevolgen die die weigering zou kunnen hebben. Klager heeft zich aan die brief gestoord.
  - e) Klager en beklagde hebben elkaar naar aanleiding van de verkeerd aangewezen parkeerplaats gesproken, maar hebben het probleem niet kunnen oplossen. Bij een bespreking op de praktijk van klager op 1 mei 2013 zijn partijen niet tot een constructief gesprek gekomen. T en W zijn opgestapt nadat klager hen “bedriegers” had genoemd. Vervolgens hebben partijen elkaar op 2 mei 2013 ontmoet ter gelegenheid van de juridische overdracht van het appartement ten kantore van de door klager voor de overdracht ingeschakelde notaris. Klager heeft bij die gelegenheid geweigerd om W de hand te schudden. W heeft toen een of meer opmerkingen gemaakt over de wijze waarop klager zich opstelde, aan welke opmerkingen klager zich weer heeft gestoord.
  - f) Klager heeft besloten om het appartement inclusief de parkeerplaats voor de eerder afgesproken prijs af te nemen. Hij heeft ter zitting toegelicht dat hij dat heeft gedaan omdat hij niet wilde dat de verkoper de dupe zou worden van de door beklagde gemaakte fout met de parkeerplaats.
- 7 De Raad overweegt naar aanleiding van de klacht als volgt.
- 8 W heeft naar het oordeel van de Raad niet gehandeld als van een NVM makelaar mag worden verwacht, door af te gaan op de mondelinge mededelingen van een derde waar het ging om de parkeerplaats die tezamen met het appartement werd aangeboden. W had ter zake tegenover klager een slag om de arm kunnen (en moeten) houden totdat hij zich er op deugdelijke wijze van had vergewist welke parkeerplaats bij het appartement hoorde.
- 9 Aldus staat vast dat beklagde niet heeft gedaan wat klager van beklagde als NVM makelaar mocht verwachten, en dat beklagde in strijd heeft gehandeld met artikel 1 van de Erecode NVM. Klachtonderdeel 1) is dan ook gegrond.
- 10 Klachtonderdeel 2) is naar het oordeel van de Raad ongegrond. T en W hebben een fout gemaakt bij het aanwijzen van de parkeerplaats. Die fout hebben zij tegenover klager erkend en zij hebben daarvoor hun excuses aangeboden. Niet is gebleken dat zij daarbij of daarna gedrag hebben vertoond dat een NVM makelaar onwaardig is.
- 11 De door klager aan W toegeschreven houding bij de notariële levering is weliswaar niet chique geweest, maar ook niet van zodanige aard dat deze onder de gegeven omstandigheden tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Daarbij neemt de Raad in aanmerking dat klager T en hem de dag ervoor nog als bedriegers had betiteld, en klager W bij de notaris bovendien weigerde de hand te schudden. Ook de door beklagde ten

behoefte van haar opdrachtgever geschreven brief over de juridische gevolgen van het mogelijk niet afnemen van het appartement door klager maakt het optreden van beklagde niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

- 12 De Raad doet geen uitspraak over geschillen van civielrechtelijke aard. Uit deze uitspraak kunnen dan ook geen conclusies worden getrokken omtrent civielrechtelijke aansprakelijkheid, schade en oorzakelijk verband.
- 13 De Raad meent dat beklagde geen maatregel behoeft te worden opgelegd. Weliswaar is klachtonderdeel 1 gegrond, maar T en W hebben namens beklagde hun excuses voor de gemaakte fout aan klager aangeboden en klager heeft - ondanks zijn standpunt over de mindere kwaliteit van parkeerplaats 113 - geen aanleiding gezien om van de verkoper te verlangen dat het appartement met de parkeerplaats hem op andere dan de oorspronkelijk overeengekomen condities zou worden geleverd.
- 14 Wel dient beklagde te worden veroordeeld in de kosten van deze klachtprocedure.
- 15 Het klachtgeld van € 100,-- dat klager heeft betaald dient aan hem te worden gerestitueerd.

### **Uitspraak doende:**

Verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond.

Veroordeelt beklagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.594,-- te vermeerderen met BTW over € 2.120,--, te voldoen aan de NVM.

Verstaat dat aan klager het door haar betaalde klachtgeld van € 100,-- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 31 januari 2014,

door mr. K.R. van der Graaf, voorzitter,  
W.F. Klap, lid en  
mr. D.J.A. van den Berg, plaatsvervangend secretaris.