

Gebreken aan het gekochte. Onvoldoende informatieverstrekking door verkopend makelaar.

Klaagster koopt een woning zonder gebruik te maken van een eigen makelaar. De door verkoper ingevulde vragenlijst met betrekking tot de woning bevat voor een koper van belang zijnde informatie over bouwkundige en onderhoudszaken die niet of niet direct tijdens een bezichtiging aan het licht zouden treden. De makelaar had deze lijst of tijdens de bezichtiging aan klaagster moeten overhandigen of deze aan de concept-koopakte dienen te hechten. Daardoor waren misverstanden e.d. vermeden en was ook een kort geding tussen koopster en verkoper voorkomen.

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

Mevrouw S. K.-L. wonende te R, appellante/klaagster,

tegen

H MAKELAARDIJ, gevestigd en kantoorhoudende te R,

en

R.M., aangesloten NVM-Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te R, beklaagden/verweerders in hoger beroep.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 9 maart 2013 heeft appellante een klacht ingediend tegen beklaagden bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht. In de beslissing van 14 augustus 2013, verzonden op 16 augustus 2013, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklaagden ingediende klacht ongegrond verklaard. Bij brief van 5 september 2013, ontvangen op 9 september 2013, is appellante tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In haar brief van 5 september 2013 heeft appellante de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Bij brief van 25 september 2013 hebben beklaagden in hoger beroep verweer gevoerd.
- 1.4 Bij brief van 22 december 2013 heeft appellante nog een productie in het geding gebracht.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.

- 1.6 Ter zitting van 23 januari 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
- appellante in persoon, vergezeld van haar echtgenoot;
 - namens beklaagden M. Vn. en M. V.
- 1.7 Partijen zijn door de Centrale 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 eigenaresse van het woonhuis gelegen aan de M K-sstraat 8 in R geeft aan beklagde H Makelaardij opdracht tot bemiddeling bij de verkoop daarvan. De aan dit makelaarskantoor verbonden kandidaat-makelaar M. V. (hierna: Vr) voert de opdracht uit.
- 2.3 Op 24 november 2012 bezichtigen appellante en haar echtgenoot het woonhuis in aanwezigheid van V. Appellante neemt daarop een optie en brengt in haar e-mail van 26 november 2012 een bod uit van € 220.000,--. Daaraan verbindt appellante enkele voorbehouden waaronder het voorbehoud dat zij zal slagen in de hypothecaire financiering van de koopsom door middel van een NHG-hypothek en het voorbehoud dat uit een in haar opdracht uit te voeren bouwkundig onderzoek niet zal blijken dat binnen een periode van vijf jaar kosten gemaakt moeten worden naar aanleiding van problemen met betrekking tot het dak, dakgoten, constructie, riolering, voegwerk, gevels, elektriciteitsaansluitingen, fundering of ongedierte in de houten delen.
- 2.4 De verkoopster aanvaardt op 3 december 2012 het door appellante uitgebrachte bod. Appellante ontvangt op 3 december 2012 per e-mail het concept van de koopakte. Daarbij is een lijst van zaken gevoegd waarop de verkoopster heeft aangekruist welke zaken achterblijven of worden meegenomen evenals door appellante eventueel over te nemen zaken.
- 2.5 In opdracht van appellante voert ing. J. J. een bouwtechnische keuring uit. In zijn rapport van 6 december 2012 vermeldt hij onder meer dat het woonhuis degelijk is gebouwd, maar zich in matige staat van onderhoud bevindt. Hij acht een renovatie van interieur en exterieur in ieder geval op termijn min of meer noodzakelijk. J begroot de kosten verbonden aan de uitvoering van directe herstelwerkzaamheden op € 16.855,-- en de kosten van op termijn uit te voeren werkzaamheden op € 13.175,--. Voor mogelijk uit te voeren bouwkundige verbeteringen neemt J een stelpost op van € 47.400,--.
- 2.6 Op 7/8 december 2012 ondertekenen appellante en haar echtgenoot en de verkoopster de koopakte. Daaraan hecht V een lijst van zaken waarvan de inhoud op onderdelen afwijkt van de lijst van zaken die was gehecht aan het eerder aan appellante toegezonden concept van de koopakte. Partijen zijn overeengekomen dat op 15 februari 2013 de eigendom zou worden overgedragen.

- 2.7 Op 16 en 30 januari 2013 voert het installatiebedrijf S op verzoek van appellante een opname in het woonhuis uit. In een brief van 22 februari 2013 deelt dit bedrijf mee dat de verkoopster tijdens de opname van 30 januari 2013 heeft meegedeeld dat in de keukens elektraleidingen niet geheel volgens de voorschriften zijn aangebracht en zich in de aangebouwde berging gresrioleringsleidingen bevinden en ook de buitenriolering is samengesteld uit gresbuizen. De verkoopster heeft eveneens meegedeeld dat de waterleidingvoeding van het toilet en de berging in lood is uitgevoerd.
- 2.8 Op 30 januari 2013 doet het bedrijf B Milieutechniek B.V. op verzoek van appellante onderzoek naar de mogelijke aanwezigheid van asbesthoudende materialen in het woonhuis. In zijn e-mail van 6 februari 2013 bericht de aan dit bedrijf verbonden medewerker R. B. dat op de slaapkamer asbesthoudend zeil is gelegd. Op basis van zijn uitgevoerde visuele controle is B van oordeel dat zich ook op zolder asbesthoudend zeil bevindt.
- 2.9 Bij brief van 7 februari 2013 deelt appellante aan de verkoopster mee dat zij de koopovereenkomst primair vernietigt op grond van dwaling en zij subsidiair de koopovereenkomst buitengerechtelijk ontbindt en de verkoopster aansprakelijk stelt voor de door haar geleden schade. De verkoopster vordert vervolgens in kort geding onder meer de nakoming van de koopovereenkomst door appellante en haar echtgenoot. De voorzieningenrechter van de Rechtbank Limburg veroordeelt appellante en haar echtgenoot bij vonnis van 8 maart 2013 om hun medewerking te verlenen aan de eigendomsoverdracht van het woonhuis. Appellante en haar echtgenoot geven op 14 maart 2013 uitvoering aan dit vonnis.

3. De klacht

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Appellante verwijt V dat hij haar niet alle informatie over het woonhuis heeft verstrekt en informatie heeft achtergehouden. Appellante wijst er in dat verband op dat aan haar op 3 december 2012 een andere lijst van zaken ter beschikking is gesteld dan de lijst die zij op 14 maart 2013, de datum waarop de eigendom van het woonhuis is overgedragen, heeft ontvangen. Appellante verwijt V voorts dat hij eerst op 21 januari 2013 naar aanleiding van haar verzoek daartoe de door de verkoopster ingevulde vragenlijst heeft ontvangen. Als gevolg van het feit dat V niet aan zijn informatieverplichting heeft voldaan is appellante betrokken geraakt bij een civiele procedure die niet alleen tot ergerenis, maar ook tot hoge kosten heeft geleid.

4. Het hoger beroep

- 4.1 Appellante heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 De Raad van Toezicht heeft ten onrechte overwogen dat de verwijten van appellante in een klachtprocedure niet kunnen worden vastgesteld. V heeft voor appellante relevante informatie over het woonhuis achtergehouden en appellante daarover voorts onjuist ge-

informeerd. V heeft in strijd met de waarheid aan de Raad van Toezicht meegedeeld dat hij tijdens de bezichtiging van het woonhuis aan appellante de informatie heeft verstrekt die door zijn opdrachtgeefster was opgenomen op de door haar ingevulde “Vragenlijst voor de verkoop van een woning”. Indien de daarop vermelde informatie aan appellante was overgebracht, dan zou zij niet hebben besloten tot de aankoop van het woonhuis in verband met de aan de uitvoering van bouwkundige werkzaamheden verbonden kosten.

- 4.3 Onder verwijzing naar de door haar in hoger beroep overgelegde tussen appellante en V op 6 en 7 februari 2013 gewisselde e-mails voert appellante aan dat V het eerder door hem ingenomen standpunt heeft aangepast en betoogd dat door hem nooit zou zijn betwist dat appellante de vragenlijst weliswaar eerst na het sluiten van de koopovereenkomst heeft ontvangen, maar de inhoud daarvan door V al tijdens de bezichtiging met appellante zou zijn gedeeld. Dit standpunt is niet geloofwaardig. Indien appellante op de hoogte zou zijn geweest van de door de verkoopster op deze lijst aangeduide gebreken dan zou zij haar bouwkundige daarop immers hebben geattendeerd met het oog op de door hem op te stellen kostenbegroting. Indien appellante zou zijn geïnformeerd over de gebreken dan zou zij niet tot de aankoop van het woonhuis hebben besloten. Met een beroep op de eveneens in hoger beroep in het geding gebrachte e-mail van 8 februari 2013 van appellante aan de Regiopolitie Limburg-Zuid betoogt appellante dat daaruit blijkt dat zij op 8 februari 2013 op het kantoor van V is geweest.

4.4 De uitvoering van herstelwerkzaamheden met betrekking tot de op de vragenlijst vermelde gebreken heeft € 25.000,-- gekost en ter zake van de kosten van rechtsbijstand is € 16.000,-- gedeclareerd. Om deze kosten te kunnen betalen werd appellante genoodzaakt om een tweede geldlening te sluiten tot een bedrag van € 40.000,--

- 4.5 Appellante is emotioneel getroffen door de gang van zaken. Zij stelt op het punt van integriteit hoge eisen. Met de indiening van haar klacht beoogt appellante te voorkomen dat V zijn praktijk ongestraft blijft uitvoeren en mogelijk nog meer mensen dupeert.

5. Het verweer

- 5.1 Beklaagden hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Aan appellante en haar echtgenoot is alle relevante informatie over het woonhuis verstrekt. De door de verkoopster ingevulde vragenlijst is na de ondertekening van de koopovereenkomst aan appellante ter beschikking gesteld nadat appellante daarom eerst in dat stadium had verzocht.
- 5.3 Op grond van het bouwkundige rapport was voor appellante duidelijk dat het woonhuis niet alleen oud was maar ook moest worden gerenoveerd. In het rapport is vermeld dat de kosten die zouden zijn verbonden aan de uitvoering van direct noodzakelijke onderhoudswerkzaamheden bijna € 17.000,-- bedroegen en op termijn nog eens ruim € 13.000,-- in het woonhuis zou moeten worden geïnvesteerd. Uit het rapport volgt daarnaast dat met de uitvoering van de door appellante beoogde verbouwing € 37.000,-- zou zijn gemoeid. De gebreken waarvan appellante stelt dat zij daarover door V niet zou zijn geïnformeerd, zijn blijkens het rapport wel door de bouwkundige gesignaleerd.

- 5.4 V heeft met de van hem te verlangen zorgvuldigheid zijn werkzaamheden uitgevoerd. Zowel de Rechtbank Limburg als de Raad van Toezicht hebben geoordeeld dat hij op de juiste wijze heeft gehandeld.

6. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 6.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 6.2 De opdrachtgeefster van beklaagden heeft op 28 september 2011 de aan haar overhandigde “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” ingevuld en ondertekend ter beschikking gesteld aan beklaagden met het oog op de uitvoering van de verkoopopdracht. In deel B van deze vragenlijst heeft de verkoopster voor de door aspirant-kopers te nemen aankoopbeslissing relevante informatie over het woonhuis opgenomen. In de vragenlijst is onder meer melding gemaakt van het door de eigenaar van een naastgelegen woonhuis gedoogde feitelijk gebruik van diens oprit. Voorts heeft de verkoopster er op gewezen dat de erfafscheiding (schutting) met een ander naastgelegen perceel op het perceel van de verkoopster is geplaatst. Op de vragenlijst is daarnaast vermeld dat sprake is van daklekkages, dat regenwaterafvoeren en dakgoten moeten worden hersteld, het expansievat niet functioneert, sprake is geweest van verstopping van de riolering, in een slaapkamer onder de vloerbedekking zeil ligt dat is gekocht tussen 1955 en 1982 en naar het toilet en de bijkeuken een loden waterleiding ligt. Met betrekking tot deze vragenlijst staat vast dat deze aan appellante ter beschikking is gesteld na de ondertekening van de koopovereenkomst op 7/8 december 2012.
- 6.3 Uit het bouwkundige rapport van 6 december 2012 volgt dat de door appellante geraadpleegde bouwkundige heeft geadviseerd om direct herstelwerkzaamheden uit te voeren aan de centrale verwarming en de warmwaterinstallatie, het dak en de dakgoten. De bouwkundige heeft daarnaast gewezen op de mogelijke aanwezigheid van asbest in het op de zolder gelegen zeil. Nu het rapport van de bouwkundige is verschenen op een aan de ondertekening van de koopovereenkomst voorafgaand moment gaat de Centrale Raad van Toezicht er vanuit dat appellante met de in het rapport opgenomen (kritische) opmerkingen rekening heeft gehouden voor dat zij de koopakte heeft ondertekend.
- 6.4 Uit het rapport blijkt niet dat de bouwkundige bij de uitvoering van zijn onderzoek is gestuit op het in een op de eerste verdieping gelegen kamer aangebracht zeil waarover vloerbedekking was gelegd. In het rapport is evenmin melding gemaakt van het feitelijk door de burens gedoogde gebruik van de oprit en de op het te verkopen perceel geplaatste erfafscheiding waardoor een eigenaar van een naastgelegen perceel gebruik maakt van een daartoe behorend strookje grond. De bouwkundige heeft met betrekking tot de riolering aangegeven dat geen gebreken zijn gemeld of door hem zijn geconstateerd, maar hij heeft wel gewezen op de mogelijkheid dat de buizen van de riolering waren uitgevoerd in gres.
- 6.5 Uit het voorgaande volgt dat het bouwkundig onderzoek enkele essentiële aan het te verkopen object verbonden negatieve aspecten niet aan het licht heeft gebracht waarover door de verkoopster in de vragenlijst (handgeschreven) informatie is verstrekt.
- 6.6 De kern van de klacht betreft het verwijt dat appellante door V niet volledig is geïnfor-

meer over de kwaliteiten en eigenschappen van het woonhuis en door de verkoopster aan V verstrekte en voor het nemen van haar aankoopbeslissing relevante informatie heeft achtergehouden. V heeft dit verwijt bestreden en aangevoerd dat hij tijdens de bezichtiging de in de vragenlijst opgenomen informatie heeft overgebracht aan appellante en haar echtgenoot. Appellante heeft dat standpunt betwist. De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt.

- 6.7 Op de verkopend makelaar rust de verplichting om aan aspirant-kopers, zeker indien deze zoals in dit geval niet door een makelaar worden begeleid, de voor het nemen van een aankoopbeslissing essentiële informatie te verstrekken. In deel B van de “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” wordt, de aard en omvang daarvan in aanmerking genomen, dergelijke informatie opgenomen en in het voor de leden van de NVM ontworpen model is ook vermeld dat deze lijst desgewenst aan de koopakte kan worden gehecht.
- 6.8 Ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht heeft V desgevraagd verklaard dat in de koopovereenkomst geen bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot de afwijkende perceelsgrenzen. Mede doordat aan een dergelijk voor appellante belangrijk aspect in de koopovereenkomst kennelijk geen aandacht is geschonken bestaat twijfel over de vraag of V wel alle door de verkoopster aan hem verstrekte informatie heeft overgebracht aan appellante tijdens de bezichtiging van het woonhuis. Aangezien in de vragenlijst door de verkoopster essentiële informatie is opgenomen met betrekking tot verschillende aan het woonhuis verbonden aspecten die bij een bezichtiging daarvan niet aanstonds kunnen worden waargenomen, had het op de weg van V gelegen om deze vragenlijst tijdens de bezichtiging aan appellante te overhandigen dan wel deze lijst aan het aan appellante toegezonden concept van de koopakte te hechten. Daardoor had V het ontstaan van onzekerheid, misverstand of geschil over de door hem aan appellante verstrekte informatie over het woonhuis kunnen vermijden. Ook het belang van zijn opdrachtgeefster zou hiermee zijn gediend omdat daardoor mogelijk een procedure en de daaraan ook voor de opdrachtgeefster verbonden kosten en mogelijk onzekere uitkomst vermeden had kunnen worden. De klacht is in zoverre gegrond.
- 6.9 De slotsom is dat V niet met de van hem ook tegenover appellante te verlangen zorgvuldigheid uitvoering heeft gegeven aan de opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van het woonhuis. De beslissing van de Raad van Toezicht kan niet in stand blijven. Beklaagden zijn tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor V en de Centrale Raad van Toezicht acht na te melden aan hen op te leggen straf juist. De Centrale Raad van Toezicht ziet voorts aanleiding om beklagden te belasten met de kosten die zijn verbonden aan de behandeling van de klacht in beide instanties.
- 6.10 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

7. **Beslissing in hoger beroep**

- 7.1 Vernietigt de beslissing van 14 augustus 2013 van de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht.
- 7.2 Verklaart de tegen beklagden ingediende klacht als overwogen onder 6.8 gegrond.

- 7.3 Legt aan beklaagden de straf op van berisping.
- 7.4 Bepaalt dat beklaagden ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties een bijdrage van € 5.687,-- zullen voldoen, aldus dat indien één van de beklaagden voor betaling zorg draagt de ander zal zijn bevrijd, en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 15 april 2014.