

Kwaaitaalvloer. Foutieve geboortedatum in akte. Verlenging ontbindingstermijn. Advies om mee te werken aan ontbinding koopakte.

Klagers geven een makelaar opdracht tot verkoop van hun woning. Bij de intake komt eventuele betonrot als gevolg van zogeheten kwaaitaalvloeren ter sprake. Klagers stellen dat een onderzoek van een aantal jaren terug geen betonrot aan het licht bracht. Zij negeren het advies van de makelaar om opnieuw onderzoek te laten instellen. Nog voor het transport treedt aan het licht dat wel degelijk sprake is van een kwaaitaalvloer. Klagers verklaren zich bereid de herstelkosten voor hun rekening te nemen. Zij zijn het niet eens met het standpunt van hun makelaar dat zij onjuiste informatie hebben verstrekt. Zij zijn van mening dat hun makelaar zich meer achter de koper opstelde dan achter hen. Dat blijkt volgens hen ook uit het advies van de makelaar om mee te werken aan ontbinding van de koopovereenkomst. Zij achten het verder laakbaar dat in de koopakte een onjuiste geboortedatum was opgenomen.

De Centrale Raad acht dit laatste weliswaar slordig maar niet tuchtrechtelijk laakbaar. Ook overigens had de makelaar wat nauwgezetter te werk hebben kunnen gaan, maar zijn optreden en adviezen waren begrijpelijk.

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

I. H. en T. H.-V. wonende te O,
appellanten/klagers/verweerders in incidenteel hoger beroep,

tegen

D. DE J. aangesloten NVM-Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te O,

verweerder in hoger beroep/beklaagde/appellant in incidenteel hoger beroep.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij brief van 17 januari 2014 hebben appellanten een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is door de afdeling Consumentenvoorlichting eerst voor behandeling doorgeleid aan beklaagde (hierna: “de makelaar”). Appellanten hebben in de klacht volhard waarna de afdeling Consumentenvoorlichting de klacht heeft doorgeleid naar de Raad van Toezicht Rotterdam.

1.2 Bij beslissing van 25 juni 2014 van de Raad van Toezicht Rotterdam, verzonden op 21 juli 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen de makelaar ingediende klacht gegrond verklaard en is aan de makelaar de straf van berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat de makelaar de kosten van de behandeling van de klacht heeft te dragen.

1.3 Appellanten zijn bij brief van 8 september 2014, ontvangen op 9 september 2014, van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In hun beroepschrift zijn de

gronden opgenomen.

- 1.4 De makelaar heeft in zijn brief van 29 oktober 2014 verweer gevoerd en incidenteel hoger beroep tegen de beslissing ingesteld.
- 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 18 december 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - namens appellanten de gemachtigde P. de B;
 - de makelaar in persoon vergezeld van mr. L.A. Jansen.
 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Zowel de heer P. de B. als mr. Jansen hebben zich daarbij bediend van pleitnotities en zij hebben nog enkele producties in het geding gebracht.

2. De feiten

In hun beroepschrift hebben appellanten geen bezwaar gemaakt tegen de weergave van de vaststaande feiten in rechtsoverweging 2 van de vermelde beslissing. Nu ook anderszins niet van bezwaren daartegen is gebleken zal ook in hoger beroep van die feiten worden uitgegaan. Deze feiten, aangevuld met de feiten die in hoger beroep zijn komen vast te staan luiden:

- 2.1 Appellanten geven op 28 september 2011 opdracht aan (het kantoor van) de makelaar om te bemiddelen bij de verkoop van hun woonhuis aan de S-laan 9 in O De aan het kantoor van de makelaar verbonden makelaar D stelt tijdens zijn opname van het woonhuis aan appellanten een vraag over mogelijk opgetreden betonrot aan de zogenoemde “kwaaitaal” vloer. Appellanten delen mee dat daarvan geen sprake is en in dat verband verwijzen zij naar een in hun opdracht in 2006 uitgevoerde inspectie naar de staat van de vloer in verband met een in hun woonhuis uit te voeren verbouwing. In de “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” vermelden appellanten dat voor zover bekend geen sprake is van betonrot.
- 2.2 Appellanten verkopen hun woonhuis voor € 195.000,--. De op 29 september 2012 ondertekende koopakte bepaalt onder meer dat de akte van levering zal worden gepasseerd op 17 december 2012 en de koper tot uiterlijk 5 november 2012 een beroep kan doen op de in de akte opgenomen ontbindende voorwaarden.
- 2.3 In zijn op 24 oktober 2012 aan de koper verzonden e-mail deelt de makelaar mee dat de koper niet is geïnformeerd over het in de garage verwerkte asbest en de in het woonhuis aangebrachte “kwaaitaal” vloer. De makelaar deelt daarnaast mee dat voor rekening van appellanten door een gespecialiseerd bedrijf een onderzoek zal worden ingesteld naar de staat van de vloer.
- 2.4 In zijn e-mail van 26 oktober 2012 deelt de financieel adviseur van de koper aan de makelaar mee - samengevat - dat appellanten niet aan hun informatieplicht hebben voldaan en zij door de in 2004 door de gemeente uitgevoerde inspectie op de hoogte waren gekomen van de aanwezigheid van “kwaaitaal” vloeren en ook de makelaar daarmee rekening had moeten houden op grond van zijn plaatselijke bekendheid. De adviseur bericht voorts dat de koper aanspraak maakt op verlenging van de aan het inroepen van de ontbindende voorwaarden verbonden termijn voor onbepaalde tijd. Hij voegt daaraan toe dat de koper geen vertrouwen meer heeft in

de kwaliteit van het woonhuis en aan de koper ook is geadviseerd om zelf opdracht te geven tot uitvoering van een technische keuring, mede omdat ook de bank niet zal willen afgaan op een in opdracht van appellanten verricht onderzoek. De adviseur voegt daaraan toe dat de koper geen vertrouwen meer heeft in de kwaliteit van het woonhuis en één bank al afwijzend heeft gereageerd op het verzoek om de koopsom te financieren.

- 2.5 In haar rapport van 30 oktober 2012 concludeert het bedrijf ER Vloerherstel naar aanleiding van op 25 oktober 2012 uitgevoerd onderzoek, dat aan 28 vloerelementen herstelwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd en dit bedrijf tot uitvoering daarvan bereid is voor een vaste aanneemsom van € 9.550,- inclusief btw.
- 2.6 In zijn e-mail van 1 november 2012 deelt de makelaar aan de adviseur van de koper mee dat het in opdracht van appellanten uitgebrachte rapport is toegezonden aan de koper en appellanten bereid zijn om op hun kosten de daarin geadviseerde herstelwerkzaamheden te laten uitvoeren. De makelaar stelt daarnaast voor om de levering uit te stellen en ook de termijn voor het inroepen van de ontbindende voorwaarden tot nader order te verlengen.
- 2.7 In zijn e-mail van 6 november 2012 deelt de koper aan de makelaar mee dat hij niet langer bereid is om het woonhuis te kopen. Op 27 november 2012 ondertekenen appellanten en de koper de door de makelaar opgestelde akte waarbij de koopovereenkomst wordt ontbonden naar aanleiding van de vaststelling dat de vloer van het woonhuis bestaat uit aangetaste “kwaaitaal” vloerdelen.
- 2.8 Na 27 november 2012 streeft de makelaar in opdracht van appellanten nog geruime tijd naar de verkoop van het woonhuis. Appellanten besluiten vervolgens om het woonhuis te blijven bewonen en trekken de aan de makelaar gegeven opdracht in.

3.

De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 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 Appellanten verwijten de makelaar dat hij tekort is geschoten in zijn dienstverlening door:
 - a. grote administratieve slordigheden in de “back office” te maken door in het concept van de koopakte een onjuiste geboortedatum op te nemen;
 - b. ten onrechte het standpunt te betrekken dat appellanten de onder 9 in de vragenlijst gestelde vraag niet juist hebben beantwoord;
 - c. de (potentiële) koper in zijn e-mail van 24 oktober 2012 onjuist te informeren over de wetenschap van appellanten met betrekking tot de aanwezigheid van de “kwaaitaal” vloer en omtrent de persoon die opdracht heeft gegeven tot de uitvoering van een onderzoek daarnaar;
 - d. zonder overleg aan de koper te berichten dat de termijn verbonden aan het inroepen van de ontbindende voorwaarde met betrekking tot de financiering van de koopsom tot nader order is uitgesteld en de makelaar heeft nagelaten om aan de hand van bescheiden aan te tonen dat de ABN Amro dan wel een ander landelijk opererende hypotheekgever de hypotheekaanvraag heeft afgewezen.
- 3.3 De Raad van Toezicht Rotterdam is van oordeel dat het op de weg van de makelaar had gelegen

om zorg te dragen voor een schriftelijke bevestiging van het door hem gestelde en bij herhaling aan appellanten gegeven advies om een onderzoek naar de staat van de vloer te laten instellen. De Raad van Toezicht oordeelt voorts dat de makelaar zich niet had moeten laten verleiden om zonder enige vorm van behoorlijk overleg akkoord te gaan met de ontbinding van de koopovereenkomst en die ontbinding aan appellanten als voldongen feit te presenteren. De Raad van Toezicht is daarnaast van oordeel dat van de makelaar mocht worden verwacht dat hij appellanten zou hebben geadviseerd om juridisch advies in te winnen.

- 3.4 De Raad van Toezicht heeft de klachten (deels) gegrond verklaard en legt aan de makelaar een berisping op en veroordeelt hem tot betaling van de aan de klacht verbonden kosten die zijn vastgesteld op € 2.684,--.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Appellanten hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 De beslissing van de Raad van Toezicht bevat verschillende onjuistheden en onnauwkeurigheden en is niet volgens voorschrift aangetekend verzonden. De door de makelaar gevolgde handelwijze is ook niet getoetst aan de Erecode en de Raad van Toezicht heeft zich niet uitgesproken over het verwijt dat de makelaar contact is blijven zoeken met appellanten hoewel hij er van op de hoogte was dat zij werden bijgestaan door een gemachtigde.
- 4.3 De koper heeft tijdens de bedenktijd door een deskundige een onderzoek laten uitvoeren naar de vloer. Geruime tijd na het verstrijken van deze periode heeft de koper zich op oneigenlijke gronden op het standpunt gesteld dat hij geen uitvoering zou geven aan de koopovereenkomst. De schade aan de vloer is in opdracht van klagers hersteld en daarom is de nadien in de door de makelaar zonder overleg met appellanten opgestelde ontbindingsakte opgenomen grond onjuist. De makelaar heeft zich achter de koper opgesteld en appellanten onder druk gezet om medewerking te verlenen aan de ontbinding van de koopovereenkomst. Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht in zijn beslissing niet vermeld dat de makelaar desgevraagd ter zitting heeft meegedeeld dat hij appellanten te goeder trouw acht.

5. **Het verweer**

- 5.1 De makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Appellanten hebben de vragenlijst weliswaar naar eer en geweten maar fout ingevuld. Uit de door makelaar D gemaakte aantekeningen bij de opname van het woonhuis blijkt dat is gesproken over de “kwaaitaal” vloer. Het herhaalde verzoek om de vloer te laten inspecteren hebben appellanten afgewezen en zij hebben daartoe aangevoerd dat een eerder al uitgevoerde inspectie geen gebrek aan de vloer had opgeleverd en appellanten niet bereid waren om de kosten van een dergelijk onderzoek te dragen.
- 5.3 De koper is afgegaan op de door appellanten ingevulde vragenlijst en heeft het standpunt ingenomen dat hij nooit een woonhuis met een (gerepareerde) “kwaaitaal” vloer heeft willen

kopen in verband met de daaraan verbonden beperkingen bij een toekomstige verkoop. Anders dan appellanten stellen heeft de makelaar in overleg met hen getracht de koper tot uitvoering van de koopovereenkomst te bewegen. Met appellanten is bij herhaling en uitvoerig van gedachten gewisseld over het al dan niet meewerken aan de door de koper gewenste ontbinding van de koopovereenkomst.

6. **Het incidenteel hoger beroep**

- 6.1 De makelaar heeft in incidenteel hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 6.2 Geen grond bestaat voor de stelling van appellanten dat de makelaar ondeskundig, ongeschikt, onbetrouwbaar en niet integer is. Ten onrechte is de klacht (op onderdelen) gegrond verklaard en is een berisping opgelegd. De beslissing van de Raad van Toezicht dient te worden vernietigd.

7. **Het verweer in incidenteel hoger beroep**

- 7.1 De gemachtigde van appellanten heeft ter zitting verweer gevoerd tegen het incidenteel hoger beroep en aangevoerd dat de makelaar voor de duur van 12 maanden moet worden geschorst en een boete van € 19.500,-- dient te betalen aan appellanten.

8. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep en incidenteel hoger beroep**

- 8.1 Het eerste onderdeel van de klacht stelt aan de orde een door de makelaar onjuiste in het concept van de koopakte opgenomen geboortedatum. Van de makelaar mag weliswaar worden verwacht dat hij met grote nauwgezetheid aandacht besteedt aan het redigeren van de koopakte maar de opname van een onjuist jaartal in een geboortedatum van één van de partijen in het concept daarvan is weliswaar een te betreuren administratieve omissie, maar dat is van onvoldoende gewicht om tuchtrechtelijk laakbaar te oordelen.
- 8.2 Blijkens het onder 3.2.b opgenomen klachtonderdeel verwijten appellanten de makelaar dat deze zich op het standpunt heeft gesteld dat zij de onder 9 in de vragenlijst gestelde vraag niet juist hebben beantwoord. In deze vragenlijst hebben appellanten vermeld dat zij er niet bekend mee zijn dat in hun woonhuis sprake is van chlorideschade (betonrot). Uit de door appellanten gegeven toelichting volgt dat zij tot deze beantwoording zijn gekomen nu uit een geruime tijd voorafgaande aan de invulling van de vragenlijst uitgevoerd technisch onderzoek niet is gebleken dat betonrot was opgetreden. De makelaar heeft het standpunt ingenomen dat appellanten de vragenlijst naar eer en geweten hebben ingevuld en te goeder trouw zijn geweest maar niettemin de gestelde vraag niet juist hebben beantwoord, nu achteraf is gebleken dat wel sprake was van een dergelijke situatie. Gegeven deze toelichting acht de Centrale Raad van Toezicht dit klachtonderdeel niet gegrond.
- 8.3 De onder 3.2.c en d opgenomen klachtonderdelen hebben betrekking op de uitvoering van de opdracht tot bemiddeling bij verkoop door de makelaar en lenen zich voor gezamenlijke behandeling. De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt.

- 8.4 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat, zoals ook door de makelaar is aangevoerd, er vanuit kan worden gegaan dat appellanten bij het beantwoorden van de gestelde vragen over de kwaliteit en de eigenschappen van hun te koop aangeboden woonhuis te goeder trouw zijn geweest.
- 8.5 Uit de door de makelaar overgelegde dossieraantekening en de bij pleidooi in het geding gebrachte verklaring van de aan zijn kantoor verbonden makelaar D volgt, dat tijdens de opname van het woonhuis vragen zijn gesteld over de vloer daarvan en aan appellanten ook het advies is gegeven om naar de staat daarvan een onderzoek te laten instellen, maar appellanten niet bereid zijn geweest om dat advies op te volgen. De makelaar heeft gesteld dat ook hij tot tweemaal toe tevergeefs aan appellanten een zelfde advies heeft gegeven. Appellanten hebben deze stelling niet weersproken zodat in deze procedure is komen vast te staan dat zij niet bereid zijn geweest om dit advies te volgen. Gebleken is dat de aan de uitvoering van dit advies verbonden kosten daarvoor redengevend zijn geweest. Nu over dit aspect tussen partijen geen verschil van mening bestaat, kan in dit geval niet worden geoordeeld, zoals door de Raad van Toezicht is overwogen, dat de makelaar tuchtrechtelijk is tekort geschoten door dit gegeven advies niet schriftelijk aan appellanten te bevestigen.
- 8.6 De koper van het woonhuis heeft zich eind oktober 2012 op het standpunt gesteld dat hij onjuist was geïnformeerd over de vloer van het woonhuis. In hun brief van 17 januari 2014 waarin de klacht is geformuleerd, hebben appellanten gesteld dat zij naar aanleiding daarvan het initiatief hebben genomen om een onderzoek te laten instellen naar de staat van de vloer en zij zich na het verschijnen van de daarvan opgemaakte rapportage bereid hebben verklaard om op hun kosten de noodzakelijke herstelwerkzaamheden te laten uitvoeren. Uit het dossier volgt dat de makelaar de koper hierover in enkele e-mailberichten heeft geïnformeerd. Gegeven deze gang van zaken, waaronder de uitvoering van het technische onderzoek naar de kwaliteit van de vloer van het door appellanten bewoonde woonhuis op 25 oktober 2012, is niet waarschijnlijk, zoals bij pleidooi namens appellanten is betoogd maar door de makelaar is betwist, dat tussen 23 oktober en 8 november 2012 tussen appellanten en de makelaar nauwelijks overleg zou zijn gevoerd. Met betrekking tot de door appellanten geformuleerde kritiek op de tekst van de e-mail van 24 oktober 2012 overweegt de Centrale Raad van Toezicht het volgende. De makelaar had dit bericht aan de koper op het punt van de wetenschap van appellanten met betrekking tot de aanwezigheid van een “kwaaitaal” vloer en de persoon van de opdrachtgever tot de uitvoering van een onderzoek weliswaar nauwkeuriger kunnen formuleren, maar niet kan worden geoordeeld dat door de verzending van dit bericht de belangen van appellanten zijn geschaad.
- 8.7 In zijn e-mail van 26 oktober 2012 heeft de koper meegedeeld dat bij hem het voornemen bestond om zelf ook opdracht te geven tot de uitvoering van een technisch onderzoek, mede omdat naar zijn verwachting ook de bank de uitvoering daarvan zou verlangen. De koper heeft in dit verband om verlenging verzocht van de aan het inroepen van de overeengekomen ontbindende voorwaarden verbonden termijn. In zijn e-mail van 1 november 2012 heeft de makelaar daarop gereageerd met de afsluitende mededeling dat eerst zou kunnen worden ingestemd met een verlenging van deze termijn nadat de koper had aangetoond dat de ABN Amro Bank het verzoek tot financiering van de koopsom had afgewezen, zoals door de koper was gesteld. Daar staat tegenover dat in hetzelfde bericht de mededeling was opgenomen dat de desbetreffende termijn “tot nader order (is) uitgesteld”. De formulering van het bericht van 1 november 2012 roept op dit punt weliswaar vragen op maar daaruit blijkt niet zondermeer dat de makelaar zou hebben ingestemd met een aanpassing van de desbetreffende termijn.

8.8 De koper heeft in zijn e-mail van 6 november 2012 meegedeeld dat hij had besloten om geen uitvoering te geven aan de koopovereenkomst. De makelaar heeft aangevoerd dat hij vervolgens met appellanten overleg heeft gevoerd over de naar aanleiding van dat standpunt mogelijk in te zetten acties en door hem in dat verband ook is gewezen op het aan een procedure tot nakoming verbonden procesrisico, nu uit een onderzoek door deskundigen was gebleken dat 88% van de geïnspecteerde vloerdelen was beschadigd. Dat de makelaar onder de geschetste omstandigheden aan appellanten heeft voorgehouden dat de keuze om mee te werken aan de ontbinding van de koopovereenkomst verstandig zou zijn, acht de Centrale Raad van Toezicht niet onbegrijpelijk of onjuist gegeven het - naar valt aan te nemen - aanzienlijke risico dat zou zijn verbonden aan een procedure tot nakoming van de koopovereenkomst. Appellanten hebben dit advies overgenomen en niet is gebleken dat de makelaar hen onder druk zou hebben gezet om daartoe te besluiten. De omstandigheid dat de makelaar na de ontbinding van de koopovereenkomst in opdracht van appellanten zijn inspanningen om hun woonhuis te verkopen heeft voortgezet, duidt er ook niet op dat de verhouding tussen appellanten en de makelaar door toedoen van dit advies zou zijn verstoord.

9. **Slotsom**

9.1 De makelaar zou met meer nauwgezetheid aandacht hebben kunnen besteden aan de van zijn kantoor uitgaande bescheiden en berichten, maar voor zover al sprake zou zijn van aan de makelaar toe te schrijven omissies zijn deze van onvoldoende gewicht om te oordelen dat de makelaar tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Voorts kan niet worden geoordeeld dat de makelaar de belangen van appellanten onvoldoende heeft behartigd dan wel tekort is geschoten in zijn dienstverlening. De klacht is in al zijn onderdelen ongegrond.

9.2 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

10. **Beslissing in hoger beroep en incidenteel hoger beroep**

10.1 Vernietigt de beslissing van 25 juni 2014 van de Raad van Toezicht Rotterdam.

En opnieuw beslissende:

10.2 Verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. J.T. Anema, F.J. van der Sluijs, W. van Haselen, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 19 februari 2015.