

12-36

**Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende overleg met opdrachtgever.
Onjuiste informatie in verkoopbrochure.**

De verkopers van een woning verwijten hun makelaar (beklaagde) dat hij onvoldoende heeft gecommuniceerd en onjuiste maten in de verkoopbrochure heeft vermeld. Daarnaast voelden de verkopers zich overvallen toen de makelaar bij het transport voorstelde om EUR 30.000 in depot te laten staan in afwachting van de resultaten van een bouwkundig onderzoek naar eventuele gebreken aan het dak. In de buurt van de woning was men bekend met dakproblemen en de kopers aarzelden bij de notaris om het transport door te laten gaan.

De Raad overweegt dat niet is gebleken dat de makelaar in zijn communicatie laakbaar is tekortgeschoten. De makelaar mocht ten tijde van het verstrekken van de opdracht (2009) afgaan op de maten zoals die in de bouwbrochure waren vermeld. Dit zou slechts anders zijn indien hij reden had om aan te nemen dat de maten in de brochure niet juist konden zijn in die zin dat deze in relevante mate afweken van de realiteit. Hiervan is echter niets gebleken. Wat betreft de gang van zaken bij de notaris was het voorstel van de makelaar om i.v.m. mogelijke dakproblemen een bedrag in depot te houden, onder de onderhavige omstandigheden alleszins begrijpelijk en reëel. Wel zou de makelaar er goed aan hebben gedaan om de verkopers even apart te informeren over zijn voornemen om dit voorstel te doen, maar van klachtwaardig handelen was geen sprake.

12-36 RvT Amsterdam

15/11 **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van **mevrouw T. en de heer G.** (hierna: klagers), gericht tegen **[naam makelaarskantoor]** (hierna: beklagde), lid van de Vereniging.

De klacht is door klagers ingediend bij e-mail van 9 juni 2011 met bijlagen. Namens beklagde is op de klacht gereageerd door de heer M., verbonden aan het kantoor van beklagde, bij brief van 16 juni 2011. Vervolgens is namens klagers hun standpunt nader gemotiveerd door hun gemachtigde R. bij brief van 12 oktober 2011, waarna namens beklagde nog is gereageerd door de heer M. voornoemd bij brief d.d. 24 oktober 2011.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 21 maart 2012, zijn klagster T. en de heer M. voornoemd verschenen.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Vanaf augustus 2009 heeft beklagde opgetreden als makelaar-verkoper met betrekking tot de woning van klagers, gelegen aan [adres].
- In het kader van de aan beklagde verstrekte verkoopopdracht hebben klagers hem de bouwbrochure van hun woning verstrekt. De woning was op dat moment circa 10 jaar oud. In de bouwbrochure stonden onder meer de maten van de woning vermeld welke door beklagde zijn overgenomen in de verkoopbrochure.
- Tijdens een bezichtiging van de woning door een potentiële koper heeft diens makelaar erop gewezen dat de afmetingen van de woning niet correct in de verkoopbrochure stonden vermeld. Beklaagde heeft vervolgens de woning nagemeten en heeft daarbij geconstateerd dat het werkelijke aantal vierkante meters lager lag dan in de bouwbrochure stond vermeld.
- De woning van klagers is in februari 2011 verkocht. Het transport van de woning stond gepland voor 2 mei 2011.
- Enige tijd na de verkoop, doch voorafgaande aan het transport, werd beklagde door een collega-makelaar op de hoogte gesteld van de omstandigheid dat zich in de buurt waarin de woning van klagers was gelegen lekkageproblemen aan een aantal daken van woningen voordeden. Hiertoe was in de buurt een initiatiefgroep genaamd [naam] opgericht. Klagers hadden omtrent die dak-lekkages wel een flyer ontvangen, doch zij hadden hieraan geen aandacht besteed aangezien zich in de woning van klagers, soortgelijk aan de hierboven bedoelde woningen, tot aan dat moment geen dak-lekkage had voorgedaan.
- Bij e-mail van 6 april 2011 liet beklagde aan klagers weten dat zij omtrent de zich in de wijk voordoende dak-lekkages een meldingsplicht hadden naar de kopers van hun woning, ook al had het lekkageprobleem niet direct betrekking op de woning van klagers. Beklaagde besluit deze e-mail met de woorden:
"Indien u besluit om dit niet te melden aan de koper, is dat uw keuze. Echter dit betekend dat wij als NVM makelaar niet aansprakelijk gesteld kunnen worden.

Zoals al eerder telefonisch aangegeven adviseren wij u dan ook deze melding wel naar de kopers toe te maken.”

- Enkele dagen vóór het transport hebben de kopers nog een bezoek gebracht aan de door hen gekochte woning van klagers. Bij die gelegenheid hebben klagers de kopers ingelicht omtrent de daklekkages die zich in de wijk voordeden.

- Ter gelegenheid van het transport, op 2 mei 2011, heeft de notaris bij de kopers geïnformeerd of deze bekend waren met de daklekkages in de buurt. In verband met dit laatste ontstond bij de kopers enige aarzeling om op dat moment aan het transport mee te werken. De kopers wensten dat er een dak-inspectie in de door hen gekochte woning van klagers zou plaatsvinden. Beklaagde heeft alstoen voorgesteld – zulks teneinde het transport die dag toch doorgang te laten vinden – om een bedrag van € 30.000,- van de koopsom in depot te laten bij de notaris, zulks in afwachting van de uitkomst van het dak-onderzoek.

- Het transport heeft op genoemde datum geen doorgang gevonden. Op kosten van klagers heeft vervolgens een bouwkundig onderzoek naar mogelijke gebreken aan het dak van hun woning plaats gevonden. Uit dit bouwkundig onderzoek zijn geen gebreken aan het dak naar voren gekomen.

- Het transport van de woning heeft kort nadien alsnog doorgang gevonden.

DE KLACHT

De klacht van klagers valt in drie onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang – dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, doordat hij:

a. ten opzichte van klagers niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen, hetgeen tot uiting kwam in het gebrek aan communicatie met klagers;

b. een onjuiste oppervlakte van de woning heeft aangegeven in de verkoopbrochure, hetgeen tot op- en aanmerkingen van andere makelaars heeft geleid;

c. de notaris die met het transport van de woning was belast heeft ingelicht over de dak-problemen die zich in de wijk voordeden als gevolg waarvan klagers zich op de dag die stond gepland voor het transport voelden ‘aangevallen’ door de notaris en het transport die dag geen doorgang heeft gevonden.

Klagers verwijten beklagde met name dat hij hen op de geplande transportdatum heeft 'overvallen' met zijn voorstel om – in afwachting van het bouwkundig onderzoek naar de staat van het dak – een bedrag van € 30.000,- bij de notaris in depot te laten.

Klagers zijn is van mening dat zij door beklagde in de steek zijn gelaten en op grond daarvan de courtagenota van beklagde niet verschuldigd zijn.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich verweerd met de stelling dat hij wellicht op sommige momenten op andere wijze had moeten communiceren met klagers, doch dat hij naar zijn mening over de belangrijke zaken op correcte wijze heeft gecommuniceerd.

Met betrekking tot de onjuiste oppervlakte van de woning van klagers heeft beklagde gesteld dat hij zich heeft gebaseerd op de door klagers aan hem verstrekte bouwbrochure en dat hij de woning heeft nagemeten, nadat hij er door een andere makelaar op attent was gemaakt dat de verkoopbrochure melding maakte van een te hoog aantal vierkante meters oppervlak.

Ten aanzien van de dak-kwestie stelt beklagde niet op de hoogte te zijn geweest van de dak-problemen die zich voordeden aan soortgelijke woningen als die van klagers. Ook hierop is hij door een collega-makelaar attent gemaakt. Klagers hadden beklagde niet op de hoogte gesteld van die dak-problemen in de wijk.

DE BEOORDELING

Met betrekking tot de vraag of beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel a

Klagers hebben gesteld dat bij het verstrekken van de verkoopopdracht aan beklagde is afgesproken dat beklagde hen op de hoogte zou houden van het verloop van de bezichtigingen door potentiële gegadigden en dat die gegadigden achteraf door beklagde zouden worden opgebeld om hen naar hun mening over de woning van klagers te vragen. Klagers stellen dat hen is gebleken dat beklagde niet alle gegadigden heeft opgebeld en ook overigens verder weinig contact heeft opgenomen met klagers over het verloop van de verkoopdracht. Klagers geven aan teleurgesteld te zijn in hun verwachtingen waar het de dienstverlening van beklagde betreft.

De Raad komt tot het oordeel dat klagers niet duidelijk hebben aangegeven op welke punten beklagde naar hun oordeel laakbaar tekort zou zijn geschoten in zijn communicatie naar klagers. De Raad heeft dan ook niet kunnen constateren dat zich ernstige gebreken in de communicatie tussen klagers en beklagde hebben voorgedaan.

De Raad verklaart dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel b

Met betrekking tot de klacht van klagers aangaande het onjuiste aantal vierkante meters dat in de verkoopbrochure stond opgenomen overweegt de Raad als volgt.

Beklaagde heeft aangegeven met betrekking tot de oppervlakte van de woning van klagers te zijn afgegaan op de maten als opgenomen in de bouwbrochure die hem door klagers bij het verlenen van de opdracht ter hand was gesteld. De verkoopopdracht is in 2009 door klagers aan beklagde gegeven. In dat jaar golden voor de leden van de Vereniging nog niet de exacte meetinstructies volgens NEN. Deze zijn eerst in 2010 ingevoerd. Beklaagde mocht derhalve ten tijde van het verstrekken van de opdracht door klagers afgaan op de maten die in genoemde brochure stonden aangegeven. Dit zou slechts anders geweest zijn, indien beklagde reden had om aan te nemen dat de maten in de bouwbrochure niet juist konden zijn in die zin dat deze in relevante mate afweken van de realiteit. Van dit laatste is echter niets gebleken.

De Raad verklaart ook dit klachtonderdeel **ongegrond**.

Klachtonderdeel c

Uit hetgeen partijen over en weer hebben aangevoerd is de Raad gebleken dat klagers de kopers van hun woning kort vóór de geplande transportdatum op de hoogte hebben gesteld van de dakproblemen in de wijk. Hiermee hebben zij kennelijk het advies van beklagde als neergelegd in diens e-mail van 6 april 2011 opgevolgd. Niet is gebleken dat beklagde al vóór het transport op de hoogte was van de omstandigheid dat klagers de kopers over die dakproblemen hadden ingelicht. De Raad houdt het er derhalve voor dat beklagde dit pas is gebleken ten kantore van de notaris die met het transport was belast. Het voorstel van beklagde om in verband met die (mogelijke) dakproblemen aan de woning van klagers een bedrag van € 30.000,-- van de koopsom bij de notaris in depot te laten, zulks in afwachting van een bouwkundig onderzoek naar de staat van het dak, is in dat licht dan ook alleszins begrijpelijk en reëel.

Klagers waren er immers bij gebaat dat het transport op die dag doorgang zou vinden.

Wel is de Raad van oordeel dat beklagde er goed aan gedaan zou hebben klagers ten kantore van de notaris even apart te nemen om hen op de hoogte te brengen van zijn voornemen om een dergelijk voorstel te doen. Dusdoende zou voorkomen zijn dat klagers zich door het voorstel van beklagde 'overvallen' voelden. Naar het oordeel van de Raad is echter geen sprake van klachtwaardig handelen.

Ook dit derde klachtonderdeel is derhalve **ongegron**d.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M.,
mr. R.A.J. van der Linde, J.B. Boerman, G.W. Bakker, mr. J.P. van Harseler en mevrouw mr. L.C. Klein,
in aanwezigheid van mevrouw mr. J.M. Bakx-van den Anker,
op 21 maart 2012, ondertekend op 16 mei 2012.

R.A.J. van der Linde, Voorzitter

J.M. Bakx-van den Anker, secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen binnen 8 weken na dagtekening van de brief waarbij hem / haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden, in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, N.V.M. Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein