

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Bouwkundige- en onderhoudstoestand. Kwaaitaalvloer.

Klagers hebben hun makelaar (beklaagde) een opdracht tot dienstverlening bij verkoop van hun woning verstrekt. Nadat de woning was verkocht werd door een gespecialiseerd bedrijf vastgesteld dat er sprake was van een beschadigde kwaaitaalvloer. De koopovereenkomst is vervolgens op verzoek van de koper ontbonden. Klagers verwijten beklagde de gang van zaken en stellen dat hij op diverse punten hun belangen onvoldoende behartigd heeft. De Raad acht de dienstverlening van beklagde beneden de maat. Dat beklagde klagers heeft geadviseerd de vloeren te laten onderzoeken is niet komen vast te staan. Nadat was vastgesteld dat er sprake was van een beschadigde kwaaitaalvloer, had beklagde zich in overleg met klagers tot de koper moeten wenden. Beklaagde had zich niet moeten laten verleiden om zonder enige vorm van behoorlijk overleg de ontbinding van de koopovereenkomst te accorderen en klagers die ontbinding als voldongen feit te presenteren. Het had van beklagde verlangd mogen worden dat hij klagers had geadviseerd om juridisch advies in te winnen.

UITSPRAAK

In de klacht van:

De heer en mevrouw H.

tegen:

de heer [X] ([makelaarskantoor X])

(14.12)

1. Inleiding

Bij brief van 12 mei 2014 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de "Raad", gezonden. Blijkens dit dossier is door [de heer B.] als gemachtigde van [de heer en mevrouw H.], wonende te O., hierna te noemen "klagers", een klacht ingediend tegen de heer [X] van het makelaarskantoor [X], gevestigd te O., hierna te noemen "beklaagde".

Bij brief van 4 juni 2014 heeft beklagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 25 juni 2014 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren de gemachtigde van klagers, de heer B., de zoon van klagers en beklaagde in persoon aanwezig. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Makelaarskantoor X] is lid van de NVM en de heer [X] is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

2. Feiten

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 volgende vast:

- de klacht heeft betrekking op de dienstverlening van beklaagde in verband met de verkoopbegeleiding van de woning te O. aan de [straatnaam en huisnummer], hierna te noemen “de woning”;
- ten aanzien van de gang van zaken met betrekking tot de dienstverlening van beklaagde staat het volgende vast:
 - Op 2 oktober 2011 hebben klagers de “vragenlijst voor de verkoop van een woning, deel b” ingevuld en ondertekend. Voor zover in casu relevant is vraag 9 i als volgt door klagers beantwoord:

“Is er voor zover bekend sprake van chlorideschade (betonrot)? (betonrot komt vooral voor in kruipruimtes van woningen gebouwd tussen 1965 en 1981 die voorzien zijn van betonnen vloerelementen van het merk Kwaaitaal of Manta. Ook andere betonelementen vb. balkons kunnen aangetast zijn) ja/nee
 - Op 24 september 2012 heeft beklaagde de concept koopakte naar klagers gestuurd.
 - Op 29 september 2012 is de koopakte betreffende de woning door klagers en de koper, de heer K. ondertekend.

- Op 24 oktober 2012 heeft beklagde de volgende e-mail gestuurd naar de koper, de heer K.:

“(…) U stelt terecht dat u niet geïnformeerd bent over het asbest plafond en de eventuele “kwaaitaal” vloer in de woning.

De verkoper heeft dit niet vermeld in de lijst met vragen omdat voor wat betreft de vraag over asbest deze vraag alleen over de woning gaat en niet over de garage.

Voor wat betreft de kwaaitaal vloer zijn de verkopers er van overtuigd dat er geen kwaaitaal vloer aanwezig is.

Om zekerheid te krijgen hebben we direct een gespecialiseerd bedrijf opdracht gegeven tot onderzoek.

Dit onderzoek zal morgen (donderdag) plaatsvinden.

De kosten zijn natuurlijk voor de verkoper.(…)”

- Op 30 oktober 2012 heeft [bedrijf Y] per brief klagers het inspectierapport en een offerte voor het herstel van Kwaaitaal-vloerelementen gestuurd. In de brief c.q. het rapport is, voor zover in deze relevant, het volgende opgenomen:

“De herstelwerkzaamheden aan de vloer conform de aanpak in het inspectierapport, kunnen wij voor u uitvoeren voor de vaste aanneemsom van € 9.550,00 inclusief 21% BTW.

De schade kan worden geclassificeerd als ‘zeer ernstige’ of zeer “vergevoerde schade.

(…)

Gezien het aangetroffen schadebeeld is hierbij sprake van urgentie.”

- Op 1 november 2012 heeft beklagde de volgende e-mail gestuurd naar de belangenbehartiger van de koper, de heer K.:

“(…) Wij hebben het rapport van het vloeronderzoek naar [koper, de heer K.] gestuurd. [Klager] is bereid de herstelwerkzaamheden genoemd in het rapport voor zijn rekening te nemen. Wellicht kunnen we overwegen het transport uit te stellen naar volgend jaar indien de overgangsregel voor hypotheek van kracht is.

De datum van de ontbinding inzake de financiering is tot nader order uitgesteld.

Het verontrust ons dat er een afwijzing van de ABN ligt.

We willen daar graag opheldering over alvorens tot een verlening van de ontbindende clausules over te gaan.”

- Op 6 november 2012 heeft koper, de heer K., de volgende e-mail gestuurd naar beklaagde:

“Vanmiddag hebben wij het volgende besproken over [woning]

- Het keuringsrapport is door mij ontvangen. Ik heb dit laten beoordelen door een bouwtechnisch bureau.
- In ons telefoongesprek op woensdag 31 oktober heeft u aangegeven dat door het keuringsrapport een heel nieuwe situatie is ontstaan en dat alles weer openlag. Feitelijk waren we hierdoor terug bij af en moest de onderhandeling opnieuw.
- Doordat een nieuwe situatie is ontstaan en alles weer openlag, heb ik de keuze de woning niet te kopen.
- Gelet op het achterliggende traject, de ernst van de schade en de kwaliteit van de vloer heb ik besloten de woning niet te kopen.
- U gaat dit met de verkopers communiceren. U gaat er vanuit dat de ontbinding van de overeenkomst hiermee een feit is en dat deze alleen nog hoeft te worden geformaliseerd door middel van een ontbindingsovereenkomst.
- Ik heb aangegeven dat gezien het achterliggende traject en gelet op de inhoud van ons telefoongesprek van 31 oktober jl. de ontbinding zonder meer een feit is en dat ik van de zijde van de verkopers geen actie verwacht.
- U heeft tevens herhaald dat u uw verontschuldigingen aanbiedt voor de begeleiding door uw kantoor. In het verkooptraject heeft u meerdere keren gevraagd aan de verkopers of er iets was met de vloer. Vanwege hun stellige houding en het feit dat de vloer bij het kruipluik in redelijke staat is, heeft u aangenomen dat de vloer inderdaad in goede staat is. Daarnaast is uw collega niets opgevallen toen hij onder de vloer heeft gekeken.(...)”

- Op 14 onderscheidenlijk 27 november 2012 is door klagers en potentiële koper, de heer K., de ontbinding koopakte ondertekend en daarin opgenomen:

“delen hierbij over en weer mede dat deze koopakte is ontbonden vanwege het feit dat er een nieuwe situatie is ontstaan, daar na een bouwkundige inspectie is gebleken dat de begane grondvloer bestaat uit aangetaste z.g. “kwaaitaal” vloerdelen.”

3. Klacht

Klagers stellen dat beklaagde tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst tot dienstverlening. Meer in het bijzonder verwijten klagers beklaagde:

- a) grote administratieve slordigheden van het “back office” door het opnemen van een onjuiste geboortedatum in de concept koopakte;
- b) dat hij ten onrechte heeft gesteld dat klagers vraag 9 bij de opdrachtverstrekking niet juist hebben ingevuld;
- c) de (potentiële) kopers onjuist heeft geïnformeerd in zijn e-mail van 24 oktober 2012 ten aanzien van de (i) de bekendheid van klagers met de kwaaitaal vloer en (ii) wie opdracht heeft gegeven tot het verrichten van een onderzoek naar kwaaitaal-vloerelementen;
- d) zonder enige vorm van overleg de koper, de heer K., heeft bericht dat de datum van de ontbinding ter zake de financiering van woning tot nader order is uitgesteld. In dat verband wordt door klagers gesteld dat beklaagde geen bewijs heeft laten zien, waaruit volgt dat de ABN dan wel een andere landelijk werkende hypotheekgever de hypotheekaanvraag heeft afgewezen.

4. Verweer

Beklaagde heeft gesteld dat hij expliciet aan klagers heeft gevraagd of de vraag (vragenlijst deel B, 9i) betreffende de begane grond vloer juist was ingevuld. Volgens beklaagde hebben klagers hem desgevraagd tot twee keer toe verzekerd dat de vloer in het verleden door een bekende was geïnspecteerd en in orde is bevonden.

Beklaagde heeft voorts aangevoerd dat hij aan klagers heeft voorgesteld een bouwkundig rapport op te laten stellen, maar dat klagers van mening waren dat de koper van de woning deze kosten zelf maar moest dragen.

Beklaagde is van mening dat hij alles in het werk heeft gesteld om de “zaak te redden.”

5. Mondelinge behandeling

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht. De gemachtigde van beklaagde heeft gesteld dat het verweerschrift van beklaagde uitsluitend leugens bevat. Klagers hebben gesteld dat na de bezichtiging van de woning door de kantoorgenoot van beklaagde, maar ook nadien tot de verkoop, met geen woord is gerept over de vloer alsmede dat bijlage 2 bij de vragenlijst niet het originele is, maar een afschrift van een later aangepast exemplaar. Op 29 september 2012 is de koopakte door partijen getekend. Op 25 oktober 2012 heeft de inspectie door [bedrijf Y] plaatsgevonden. Tussen 23 oktober 2012 en 8 november 2012 heeft er veel e-mail verkeer plaatsgevonden tussen beklaagde, de koper en diens hypotheekadviseur. Eerst op 8 november 2012 heeft beklaagde de betreffende e-mails aan klagers doen toekomen. Op 14 november 2012 heeft de koper de door beklaagde opgestelde ontbindingsakte getekend. Beklaagde heeft deze akte eerst op 26 november 2012 ter ondertekening naar klagers gestuurd. Klagers zijn door beklaagde voortdurend onder enorme druk gezet en aan hen is medegedeeld dat zij door hun verkeerde handelwijze aansprakelijk zijn en het kantoor van beklaagde een slechte naam bezorgen. Beklaagde heeft nagelaten de belangen van klagers te behartigen. De bedenktijd was voor koper al verstreken en beklaagde heeft hiervan geen gebruik gemaakt. Beklaagde heeft daarbij de belangen van klagers ondergeschikt gemaakt aan de belangen van de koper. Klagers hebben ten minste recht op de boete ad € 19.500,00. De zoon van klagers heeft gesteld dat zijn vader zich vanwege zijn oorlogsverleden (Jappenkamp) een onderdanige houding aanmeet. De dreigende houding van beklaagde, meer in het bijzonder de mededeling dat de vader van de koper een jurist was, heeft ertoe geleid dat klager de ontbindingsakte heeft getekend.

Beklaagde heeft gesteld dat hij klagers heeft behoed voor een lange gerechtelijke procedure. Beklaagde heeft zijn standpunt herhaald dat klagers voor de verkoop tot drie maal toe hebben geweigerd een bouwkundige inspectie te laten uitvoeren.

6. **Beoordeling van de klacht**

De Raad acht de dienstverlening van beklaagde beneden de maat. Indien beklaagde – zoals hij stelt – voordat de woning in verkoop werd genomen klagers tot drie maal toe heeft geadviseerd een onderzoek te laten verrichten naar de vloer, had het op de weg van beklaagde als professional gelegen de gestelde onwil van klagers daartoe vast te leggen. Op basis van de huidige stukken en de tegenstrijdige standpunten kan niet worden vastgesteld dat beklaagde inderdaad klager heeft geadviseerd een onderzoek te verrichten naar de vloeren. Beklaagde is afgegaan op de niet betwiste mededeling van koper (*verkoper?* NVM) (die geen professional is) dat de vloeren in het verleden zijn nagekeken en in orde zijn bevonden. Na de vaststelling door [bedrijf Y] dat sprake was van een (beschadigde) kweekvloer had beklaagde in overleg met klagers zich dienen te wenden tot de koper. Beklaagde heeft dit niet gedaan, integendeel. Hoewel de Raad vooralsnog uit gaat van de goede intenties van beklaagde kan op basis van de e-mailberichten tussen beklaagde en de koper niet worden gezien dat beklaagde een serieuze poging heeft ondernomen om de koopovereenkomst in stand te laten dan wel aanspraak te maken op de overeengekomen boete. Beklaagde had zich niet moeten laten verleiden om zonder enige vorm van behoorlijk overleg de ontbinding van de koopovereenkomst te accorderen en klagers die ontbinding als voldongen feit te presenteren. Een advies om juridisch advies in te winnen had van beklaagde verlangd mogen worden.

Op grond van het bovenstaande is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is en legt de Raad aan beklaagde de hierna te noemen maatregel op.

7. **Beslissing**

De Raad verklaart de klacht gegrond en legt aan beklagde de maatregel van berisping op. De Raad veroordeelt beklagde voorts tot betaling van de aan deze procedure verbonden kosten. De Raad stelt de door beklagde te betalen kosten vast op € 2.684,00. Deze kosten dienen binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze uitspraak betaald te worden aan het hoofdbureau van de NVM.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 25 juni 2014 door de raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).