



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-10 RvT Noord

NVM Noord 090

Mededeling- en onderzoeksplicht. Gebreken aan het verkochte. Informatie aan opdrachtgever.

Klaagster en haar toenmalige partner verkopen in 2018 hun woning. Beklaagde treedt op als verkopend makelaar. In 2020 stellen de kopers klaagster en haar toenmalige partner aansprakelijk voor schade als gevolg van een gesteld verborgen gebrek. Klaagster zoekt contact met beklagde om informatie te verkrijgen over de uitlatingen gedaan tijdens de verkoop. Beklaagde reageert niet of laat op informatie verzoeken. Uiteindelijk zien klaagster en haar toenmalige partner zich genoodzaakt een schikking te treffen met de kopers. Klaagster verwijt beklagde dat hij sneller had moeten reageren op haar verzoeken om informatie over de verkoop te verstrekken. Ook is zij van mening dat beklagde de informatie tijdens de verkoop beter had moeten vastleggen. De Raad oordeelt dat beklagde inderdaad adequater op verzoeken van klaagster om informatie had moeten reageren. De klacht wordt gegrond verklaard.

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **[naam klaagster]**,

wonende te [woonplaats],

klaagster,

tegen

1. **de heer [naam beklagde]**, NVM Makelaar te [woonplaats]

en

2. **[naam kantoor beklagde]**

gevestigd te [woonplaats],

beklaagden,

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft op 29 september 2020 een klachtenformulier ingediend met het verzoek aan de klachtencoördinator NVM, om haar klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. De Raad van Toezicht Noord heeft de klacht op 27 oktober 2020 ontvangen. Verweerder is uitgenodigd een verweerschrift in te dienen. Dat is op 17 november 2020 door de Raad ontvangen.
- 1.3. Vanwege de van overheidswege gegeven voorschriften in verband met corona heeft de Raad partijen voorgesteld om de klacht schriftelijk af te doen, waarbij partijen in een tweede schriftelijke ronde op elkaars stukken zouden kunnen reageren. De Raad heeft partijen daarbij gewezen op de hen ingevolge artikel 25 lid 2 van het Reglement Tuchtzaken toekomende recht op een mondelinge behandeling. Partijen hebben laten weten akkoord te gaan met de voorgestelde schriftelijke afdoening.
- 1.4. Klaagster heeft op 5 december 2020 gerepliceerd en op 15 december 2020 nog nadere stukken ingediend. Deze nadere stukken zijn op 16 december 2020 per mail naar de beklagden doorgestuurd. Beklaagden hebben op 18 december 2020 gedupliceerd.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klaagster en haar toenmalige partner hebben op 12 september 2018 hun woning aan [adres] te [woonplaats] verkocht. Beklaagde sub 1, hierna: de makelaar, is daarbij als verkopend makelaar opgetreden.
- 2.3. Op 14 januari 2020 is klaagster gebeld door de kopers. Die stelden beklagde en haar toenmalige partner aansprakelijk wegens een verborgen gebrek. Er was gedurende langere tijd rioolwater onder de woning gelopen doordat een vuil waterafvoer van de ten tijde van de verkoop in aanbouw zijnde badkamer, niet op het riool was aangesloten.
- 2.4. Zowel de makelaar als de voormalig partner van klaagster stellen dat de kopers bij de bezichtiging van de woning voorafgaand aan de koopovereenkomst, ervan in kennis zijn gesteld dat de afvoer nog moest worden aangesloten. Volgens de makelaar heeft zowel hijzelf als de partner de kopers daarover geïnformeerd.

3. De klacht:

- 3.1. Samengevat komt de klacht van klaagster neer op het volgende.
- 3.2. Nadat de kopers zich op het standpunt hadden gesteld dat zij niet waren geïnformeerd over de ontbrekende aansluiting heeft klaagster de makelaar bij mail van 16 januari 2020 gevraagd om zijn bemiddeling. Zij heeft hem verzocht om daarvoor een bijeenkomst te beleggen. De makelaar zou dan tijdens die bijeenkomst kunnen bevestigen dat de kopers over het ontbreken van een aansluiting op het riool waren geïnformeerd.
- 3.3. De makelaar heeft niet op die mail gereageerd althans niet naar klaagster toe. Van haar voormalig partner heeft klaagster begrepen dat de makelaar hem op 15 of 16 januari 2020

telefonisch had laten weten dat hij niet in het geschil wenste te worden gezogen, alsmede dat hij het verzoek van haar voormalig partner om de kopers te bellen en hen te zeggen dat zij bij de bezichtiging adequaat waren geïnformeerd, had afgewezen.

Van de kopers vernam klaagster dat zij op 17 januari 2020 telefonisch contact met de makelaar hadden gehad en dat de makelaar in dat gesprek slechts had gezegd dat hij bemiddelde.

- 3.4. Daarop heeft klaagster de makelaar op 20 januari 2020 opnieuw gemaild met het verzoek om een afspraak te maken met alle betrokkenen. Ook die mail heeft de makelaar onbeantwoord gelaten.
- 3.5. Klaagster heeft zich daarop tot haar rechtsbijstandverzekeraar gewend. Die heeft de makelaar bij mail van 13 februari 2020 onder meer gevraagd om met de kopers contact op te nemen om hen eraan te herinneren dat zij bij de bezichtiging zijn geïnformeerd over de ontbrekende aansluiting.
- 3.6. Omdat een reactie wederom uitbleef heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster de makelaar bij mail van 19 maart 2020 gerappelleerd en aangekondigd dat klaagster bij het uitblijven van een reactie zich genoodzaakt ziet om met de kopers een regeling te treffen om haar schade te beperken.
- 3.7. Die regeling is op 24 maart 2020 tot stand gekomen. Om een juridische procedure te voorkomen hebben klaagster en haar voormalige partner zich verplicht om ieder een bedrag van € 1.875,-- aan de kopers te voldoen, om daarmee verdere aansprakelijkheid af te kopen.
- 3.8. Pas bij brief van 31 maart 2020 ontving de rechtsbijstandverzekeraar van klaagster een eerste reactie namens de makelaar. In die brief bevestigt de makelaar onder meer dat de kopers bij de bezichtiging over het ontbreken van de aansluiting zijn geïnformeerd. Voor klaagster kwam deze bevestiging evenwel te laat.
- 3.9. Klaagster is van oordeel dat de makelaar tekort is geschoten. Zij is van mening dat de makelaar niet, althans niet tijdig heeft gereageerd op haar verzoeken, noch op de mails van haar rechtsbijstandverzekeraar. Door simpelweg de kopers te zeggen of te schrijven dat hij kan bevestigen dat zij bij de bezichtiging over de ontbrekende aansluiting zijn geïnformeerd had de aansprakelijkstelling kunnen worden gepareerd. Doordat de makelaar dit heeft nagelaten zagen zij en haar voormalig partner zich gedwongen een financiële regeling te treffen om de kosten van een gerechtelijke procedure te vermijden.
- 3.10. Daarnaast verwijt klaagster de makelaar dat hij heeft verzuimd om lopende het verkooptraject schriftelijk vast te leggen dat de kopers waren geïnformeerd over de ontbrekende aansluiting, althans dat het ontbreken van de aansluiting niet in de verkoopdocumentatie was vermeld.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar voert, voor zover ten deze relevant, als verweer dat hij gedurende het verkoopproces voornamelijk contact heeft gehad met de voormalig partner van klaagster en slechts sporadisch met haar. Zij had daarvoor nooit tijd. De contactmomenten die er wel met haar zijn geweest, zijn naar zeggen van de makelaar zonder uitzondering bijzonder moeizaam verlopen.
- 4.2. De makelaar stelt dat hij naar aanleiding van de klacht van de kopers tweemaal telefonisch contact heeft gehad met de voormalig partner van klaagster en eenmaal met de kopers. Na de aansprakelijkstelling door de rechtsbijstandsverzekeraar van 13 februari 2020, beschouwde hij zijn dienstverlening evenwel als beëindigd. Naar zijn zeggen was het voor

hem toen niet meer mogelijk om te bemiddelen.

- 4.3. Verder voert de makelaar aan dat uit door hem overgelegde mails blijkt dat de kopers met het ontbreken van een afvoer in de badkamer bekend waren.
- 4.4. Ten aanzien van de schriftelijke vastlegging voert de makelaar aan dat op hem als makelaar niet de verplichting rust om het ontbreken van een afvoer op het riool schriftelijk te documenteren. Hij wijst erop dat hij klaagster diverse malen heeft gevraagd om toezending van de door haar te invullen vragenlijst. Die vragenlijst heeft hij pas kort vóór het sluiten van de koopovereenkomst ontvangen. Klaagster heeft daarin de ontbrekende aansluiting niet vermeld. De makelaar is van oordeel dat het niet op zijn weg ligt om de vragenlijst zelfstandig aan te vullen of te wijzigen. De lijst betreft een verklaring van de verkoper omtrent de staat van de woning. Die moet zorgen dat de relevante informatie over de staat van de woning daarin staat vermeld.

5. Bevoegdheid

- 5.1. Beklaagde sub 1, de makelaar, is als NVM-makelaar verbonden aan NVM-lid Alders Makelaardij B.V. te Groningen. Beiden vallen onder afdeling 09 Groningen, zodat de Raad van Toezicht Noord bevoegd is van de tegen de makelaar gerichte klacht kennis te nemen.
- 5.2. Beklaagde sub 2, [naam kantoor beklagde] is (tevens) NVM-lid en valt eveneens onder afdeling 09 Groningen, zodat de Raad van Toezicht Noord ook bevoegd is van de tegen haar ingediende klacht kennis te nemen.

6. De beoordeling van de klacht

- 6.1. Ingevolge de NVM-Erecode dienen NVM-Makelaars tegemoet te komen aan reële verwachtingen die opdrachtgevers mogen hebben en bevorderen zij hun belangen.
- 6.2. Vast staat dat de makelaar ondanks herhaalde verzoeken van klaagster langere tijd niet heeft gereageerd. Als deskundig makelaar moet hem echter duidelijk zijn geweest dat klaagster verlegen zat om een bevestiging zijnerzijds dat de kopers voorafgaand aan de totstandkoming van de koopovereenkomst zowel door hem als door haar voormalig partner over de ontbrekende aansluiting waren geïnformeerd. En na de mail van 13 februari 2020 van de rechtsbijstandsverzekeraar moet hem helemaal duidelijk zijn geweest dat klaagster voor haar bewijspositie steun van hem vroeg. De makelaar had daarop moeten reageren naar klaagster en naar haar rechtsbijstandsverzekeraar. Door dat na te laten heeft hij verzuimd haar belang naar behoren te bevorderen. Dat spreekt te meer nu hij kon bevestigen dat de kopers naar behoren waren geïnformeerd.
- 6.3. Voor zover de makelaar al adequate actie heeft ondernomen, mocht hij er na de mail van 13 februari 2020 niet meer van uitgaan dat de voormalig partner klaagster wel tot haar genoegen had geïnformeerd. Klaagster was evenzeer zijn opdrachtgeefster en de makelaar wist dat zij en haar voormalig partner niet meer samenwoonden. Hij had daarom ook haar moeten informeren.
- 6.4. Ter zake van de mails waarop de makelaar zich beroept merkt de Raad op dat, nog daargelaten of klaagster de beschikking had over deze mails, daaruit niet blijkt dat de kopers bekend waren met het ontbreken van een aansluiting. Maar zelfs als klaagster met die mails geholpen zou zijn geweest, had hij haar op die mails behoren te attenderen. Ook dat heeft hij niet gedaan.
- 6.5. De Raad oordeelt de door klaagster ingediende klacht in zoverre gegrond.

6.6. De klacht dat de makelaar het ontbreken van de aansluiting schriftelijk had moeten vastleggen in de verkoopdocumentatie, oordeelt de Raad ongegrond. De afvoer betrof een in aanbouw zijnde badkamer. Uit de stukken blijkt dat dit voor de kopers zichtbaar was. Verder blijkt uit de verklaringen van de makelaar en de voormalig partner dat de kopers op afdoende wijze mondeling zijn geïnformeerd over het ontbreken van een aansluiting op het riool.

7. Uitspraak

7.1. De Raad van Toezicht Noord verklaart de klacht voor zover die betrekking heeft op het niet reageren op de herhaalde verzoeken van klagster gegrond en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

7.2. Het gegrond verklaarde klachtonderdeel kan de makelaar worden verweten, zodat een tuchtrechtelijke maatregel eerst en vooral aan hem moet worden opgelegd. De Raad legt de makelaar daarom de straf op van berisping.

7.3. Hoewel het makelaarskantoor verantwoordelijk is voor het optreden van de makelaar ziet de Raad geen termen om tevens het makelaarskantoor tuchtrechtelijk te bestraffen.

7.4. De Raad veroordeelt beklagde hoofdelijk, zijnde dat de één betaalt de ander zal zijn gekweten, tot betaling van de kosten van de klachtprocedure à € 2.650,-- te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen na ontvangst van de factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

7.5. De Raad bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagster betaalde klachtgeld van € 100,-- aan haar terugbetaalt, zodra deze uitspraak onherroepelijk is.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer C.A. Voogd, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer, op 10 februari 2021.