



## 21-84 RvT West

**Ten onrechte geen bouwtechnische keuring verzorgd. Geen controle op herstelwerkzaamheden. Geen acht geslagen op opmerking over naastgelegen pand in funderingsrapport. Beweerdelijke onredelijke opstelling van makelaar.**

*Klagers kopen via beklagde een woning. In de koopovereenkomst wordt een voorbehoud gemaakt met betrekking tot een bouwkundige keuring en een funderingscheck. Ten onrechte wordt de keuring niet uitgevoerd waarvoor de makelaar zijn excuses aanbiedt. In het funderingsonderzoek wordt opgemerkt dat het naastgelegen hoekpand wordt gemonitord. De makelaar had hier aandacht aan moeten besteden en klagers hierop tenminste moeten wijzen.*

*De makelaar heeft op verzoek van klagers de verkopende partij gevraagd om enige zetscheuren te herstellen hetgeen gebeurt. In het inspectierapport staat niets over herstel opgenomen zodat het ervoor wordt gehouden dat controle door beklagde op het herstel niet heeft plaatsgevonden.*

*Dat de makelaar zich onredelijk of obstructief opstelde is niet gebleken. Hij heeft gepoogd het geschil in der minne op te lossen en deed daartoe zelfs een financieel aanbod.*

### **UITSPRAAK DOENDE:**

inzake:

**de heer R. T. en mevrouw P. M.**

wonende te R

hierna te noemen: klagers,

contra:

**O Makelaars Woningen B.V.**

kantoorhoudende te R,

hierna te noemen: beklagde

1. De klacht is door klagers ingediend per e-mail van 16 mei 2021 en doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: “de Raad”) op 2 juni 2021. Het verweer is vervat in een door de gemachtigde van beklagde, mr. E. van der Niet-Sünbül, ingediend verweerschrift, gedateerd en ontvangen op 5 juli 2021.



2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 29 september 2021. Ter zitting waren aanwezig klaagster en namens beklaagde de heer J. van D., werkzaam als makelaar bij beklaagde, met de gemachtigde voornoemd. De klacht van klagers richt zich tegen O Makelaars Woningen B.V., welk kantoor sinds 1 januari 2009 staat ingeschreven als NVM-lid.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht er, samengevat, op neer dat klagers stellen dat beklaagde:
  - a) ondanks afspraak geen bouwtechnische keuring te laten verrichten en klagers er niet op te wijzen dat een bouwtechnische keuring ontbrak;
  - b) klagers niet te wijzen op de consequenties van het naastgelegen hoekpand aan de M-laan 22 te R (het 'Hoekpand');
  - c) niet toe te zien op het laten verrichten van herstelwerkzaamheden door verkoper;
  - d) een obstructieve en onredelijke houding te hebben jegens klagers.
4. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

#### Klachtonderdeel a

Er is tussen partijen afgesproken dat een bouwtechnische keuring zou plaatsvinden en dat beklaagde, namens klagers, een bouwkundig onderzoekbureau zou inschakelen. Dit is helaas niet gebeurd. Dit aspect staat echter niet ter discussie tussen partijen. De fout is erkend door beklaagde en beklaagde heeft reeds meerdere malen excuses hiervoor aangeboden. Er rest enkel een discussie over de geclaimde schade door klagers. Beklaagde stelt in dat kader dat er door klagers onvoldoende is onderbouwd en aangetoond dat zij door de (vermeende) tekortkomingen in de nakoming van de overeenkomst daadwerkelijk schade hebben geleden.

#### Klachtonderdeel b

Er is wel degelijk zorgvuldig gehandeld en van tuchtrechtelijk handelen is geen sprake. In het expertiserapport d.d. 10 april 2019 worden geen bijzonderheden genoemd. Uit niets blijkt dat door de expert wordt gewaarschuwd voor een daadwerkelijke verzakking van het hoekpand dan wel dat er wordt gewaarschuwd voor eventuele negatieve gevolgen voor de woning van klagers. Ook is beklaagde niet geïnformeerd door de verkopende partij c.q. verkopend makelaar over een mogelijke (vermeende) verzakking van het naastgelegen hoekpand. Dat er geen bijzonderheden zijn voortgekomen uit het funderingsonderzoek blijkt ook uit het bouwkundig rapport d.d. 3 maart 2020. Verder onderzoek naar bijvoorbeeld de naastgelegen panden valt in alle redelijkheid niet onder de zorgplicht van de makelaar tenzij uitdrukkelijk opdracht hiertoe wordt gegeven door de kopende partij. Hiervan is geen sprake.

#### Klachtonderdeel c



Naar aanleiding van constatering in het expertiserapport d.d. 10 april 2019 heeft beklaagde de verkopend makelaar benaderd en is de verkopende partij verzocht om de geconstateerde zettingscheuren vóór oplevering volledig te herstellen. De verkopend makelaar heeft vervolgens medegedeeld dat de achtergevel voor oplevering gereed zou zijn. Beklaagde heeft de achtergevel bij de eindinspectie geïnspecteerd en geconstateerd dat de zettingscheuren daadwerkelijk waren hersteld. Dit wordt ook door klagers erkend. Het is niet de taak van een makelaar om nader onderzoek te doen naar de wijze van herstel en/of de hoogte van de gemaakte kosten voor deze herstelwerkzaamheden. Beklaagde heeft als aankoopmakelaar geen verantwoordelijkheid om te herkennen dat het herstel mogelijk niet correct zou zijn uitgevoerd.

#### Klachtonderdeel d

De beklaagde heeft diverse malen aangegeven de gang van zaken in onderhavige kwestie te betreuren. Er is getracht om de zaak op een minnelijke wijze te regelen door het doen van een meer dan redelijk voorstel van € 5.000 tegen algehele finale kwijting. Het feit dat sprake is van een vermeende tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst brengt (juridisch gezien) niet zonder meer mee dat beklaagde alle geclaimde (naar mening van beklaagde onredelijke) schadeposten dient te vergoeden. De door klagers gevorderde schadevergoeding is onredelijk hoog en niet genoegzaam onderbouwd. Klagers blijven volharden dat beklaagde alle herstelkosten aan het gehele pand voor haar rekening dient te nemen. Beklaagde stelt dat dit juridisch een niet houdbaar standpunt is.

Tot slot verzoekt beklaagde, indien de Raad desondanks van oordeel mocht zijn dat beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, om rekening te houden met de volgende omstandigheden:

- uit niets blijkt dat klagers daadwerkelijk schade of nadeel hebben geleden door toedoen van beklaagde;
- beklaagde heeft haar fout erkend en excuses aangeboden aan klagers;
- beklaagde heeft meerdere malen getracht deze kwestie in der minne te regelen. Beklaagde heeft, ondanks het feit dat wordt gesteld dat er geen geleden schade is, coulancehalve een voorstel gedaan om een bedrag van € 5.000 aan klagers te vergoeden. Dit is niet geaccepteerd door klagers;
- beklaagde is niet eerder tuchtrechtelijk veroordeeld en is sinds 1 november 1964 ingeschreven als NVM makelaar.

Er wordt, met verwijzing naar uitspraken van de Centrale Raad van Toezicht, verzocht om bij een gegrond verklaring van de klachten geen straf of maatregel op te leggen en de behandeling van deze zaak vallende kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de NVM te laten.



5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad vast:
- i. beklaagde is als makelaar van klagers opgetreden bij de aankoop van de woning gelegen aan de M-laan 24-B te R. In de overeenkomst tot dienstverlening bij aankoop, welke op 3 april 2019 tussen partijen tot stand is gekomen, is onder meer bepaald dat beklaagde zal adviseren of een bouwkundige keuring noodzakelijk is; tussen partijen is afgesproken dat door beklaagde een bouwkundig onderzoeksbureau zou worden ingeschakeld; beklaagde heeft dat niet gedaan;
  - ii. op verzoek van klagers is door beklaagde een bod gedaan van € 455.000,00 k.k. onder voorbehoud van financiering en onder voorbehoud van een bouwtechnische keuring en een funderingsherstelcheck;
  - iii. nadat het bod was geaccepteerd, heeft op 8 april 2019 een funderingsonderzoek plaatsgevonden door Bouw Techno Keuring. Op 10 april 2019 ontvingen klagers het rapport getiteld 'Bouw techno keuring rapport'. In dit rapport staat ten aanzien van het hoekpand vermeld dat dit "wordt gemonitord, P.M.". Naar aanleiding van deze rapportage is door beklaagde namens klagers aan verkoper verzocht om zettingscheuren in de achtergevel voor zijn rekening te nemen;
  - iv. klagers waren in de veronderstelling dat het rapport een bouwtechnische keuring én funderingsanalyse bevatte;
  - v. op 18 april 2019 is de koopovereenkomst getekend, waarin onder meer in artikel 22 staat opgenomen: *"Koper verklaart hierbij voor het ondertekenen van deze koopovereenkomst in de gelegenheid te zijn gesteld de onroerende zaak van binnen en buiten te laten inspecteren door een bouwkundig inspecteur en van dit recht gebruik te hebben gemaakt"*;
  - vi. nadat klagers de woning in juni 2019 betrokken, is gebleken dat een bouwtechnische keuring niet heeft plaatsgevonden, maar slechts een funderingsexpertise;
  - vii. klagers hebben alsnog op eigen initiatief een bouwtechnische keuring laten uitvoeren door Woningkeur Groep B.V.;
  - viii. voor het niet laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring is de aansprakelijkheid door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van beklaagde op 6 oktober 2020 erkend. Beklaagde heeft daarnaast excuses aangeboden;
  - ix. tussen partijen heeft sinds maart 2020 overleg plaatsgevonden om tot een minnelijke regeling te komen. Hierin zijn zij tot op heden niet geslaagd.
6. Met betrekking tot de beoordeling van de klacht overweegt de Raad het navolgende.

#### Algemeen

Tuchtrechtelijke normen – zoals deze in het onderhavig geval binnen de NVM gelden – kunnen niet gelijk worden gesteld met civielrechtelijke normen. Zo kan een handelen of nalaten van een makelaar in civielrechtelijke zin onrechtmatig zijn, doch tuchtrechtelijk niet



laakbaar. Omgekeerd kan een handelen of nalaten van een makelaar civielrechtelijk niet onrechtmatig zijn, doch tuchtrechtelijk wel laakbaar.

#### Klachtonderdeel a

De Raad is van oordeel dat beklaagde, door in strijd met de daartoe verstrekte opdracht door klagers geen bouwtechnische keuring te laten uitvoeren, heeft gehandeld in strijd met (de strekking van) hetgeen in artikel 1 van de Erecode is bepaald. Beklaagde heeft gesteld dat gewoonweg is vergeten opdracht tot een bouwkundig onderzoek te geven en heeft deze fout reeds erkend. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

#### Klachtonderdeel b

Met betrekking tot dit klachtonderdeel heeft beklaagde ter zitting nog aangevoerd dat er een funderingsonderzoek heeft plaatsgevonden en dat de uitkomst daarvan is besproken met klagers. Beklaagde heeft geen signalen ontvangen dat er iets mis zou zijn met het hoekpand en heeft de bevinding daarover dan ook niet besproken met klagers en hen evenmin gewaarschuwd. Bij de beoordeling van de onderhavige klacht kent de Raad specifiek belang toe aan het feit dat uit de bevindingen het funderingsrapport blijkt dat het hoekpand wordt gemonitord, hetgeen met zich brengt dat het op de weg van beklaagde lag om met de betekenis van deze mededeling pro actief om te gaan en klagers hierop te wijzen. Vast staat dat beklaagde dat niet heeft gedaan en derhalve niet de zorgvuldigheid heeft betracht die van hem verwacht mocht worden als adviseur van de kopende partij. Dit klachtonderdeel is gegrond.

#### Klachtonderdeel c

Klaagster heeft ter zitting aangevoerd dat in tegenstelling tot hetgeen in het verweerschrift is gesteld, beklaagde bij de inspectie de achtergevel niet heeft beoordeeld, zodat ook niet vastgesteld kon worden dat de herstelwerkzaamheden waren uitgevoerd dan wel dat deze werkzaamheden naar behoren waren uitgevoerd. Beklaagde heeft gesteld dat een waarnemer de inspectie heeft gedaan. De Raad stelt vast dat over de herstelwerkzaamheden van de achtergevel niets is opgenomen in het inspectierapport, zodat het er voor moet worden gehouden dat beklaagde niet heeft gecontroleerd of de herstelwerkzaamheden waren uitgevoerd. Dit laatste lag wel op de weg van beklaagde als aankopend makelaar. Kennelijk heeft beklaagde hier onvoldoende acht op geslagen. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond voor zover het de controle van de uitvoering van de werkzaamheden betreft.

#### Klachtonderdeel d

Op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting kan de Raad niet vaststellen dat beklaagde een obstructieve en/of onredelijke houding jegens klagers heeft ingenomen. Beklaagde heeft de gemaakte fout met betrekking tot niet geven van de opdracht tot het bouwkundig onderzoek erkend en getracht hiervoor in der minne een oplossing te vinden.



Dat dit niet is gelukt leidt niet tot de gerechtvaardigde conclusie dat beklaagde zich jegens klagers obstructief dan wel onredelijk heeft opgesteld. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

7. Met betrekking tot de strafoplegging merkt de Raad op dat – hoewel beklaagde heeft erkend fout te hebben gehandeld ter zake klachtonderdeel a en tevergeefs heeft getracht een minnelijke regeling te treffen – beklaagde als aankopend makelaar in meerdere opzichten jegens klagers onvoldoende zorgvuldig heeft gehandeld.
8. Gelet op het hiervoor gestelde stelt de Raad vast dat de klacht gegrond is waar het ziet op de klachtonderdelen a tot en met c en klachtonderdeel d ongegrond is. Ter zitting heeft beklaagde ten aanzien van de klachtonderdelen b en c geen inzicht getoond in de onjuistheid van haar handelen, zodat de maatregel van berisping passend en geboden is. Gezien de (gedeeltelijke) gegrondheid van de klacht wordt beklaagde in de kosten van deze procedure veroordeeld.

**De Raad van Toezicht West uitspraak doende:**

- verklaart klachtonderdelen a tot en met c gegrond;
- verklaart klachtonderdeel d ongegrond;
- veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3206,50 te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbende factuur);
- verstaat dat aan klagers het door hen betaalde klachtgeld van € 100,00 zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gedaan te Rotterdam op oktober 2021 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter, J. Verdoold, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.

A.F.L. Geerdes

M. Boender-Radder