



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-87 RvT Noord

NVM Noord 097

Klacht van niet-opdrachtgever. Parkeerplaats niet opgenomen in koopovereenkomst.

Beklaagde is opgetreden als verkopend makelaar bij de verkoop van een appartement. Bij dit appartement horen twee parkeerplaatsen. Bij de levering in 2018 is slechts één parkeerplaats overgedragen aan klagers. Dit wordt in 2021 ontdekt. Na enige discussie wordt de laatste parkeerplaats alsnog om niet overgedragen aan klagers. Klagers dienen desondanks een klacht in jegens beklagde. Niet alleen vanwege het feit dat in 2018 vergeten is de parkeerplaats op te nemen in de documentatie, maar vooral vanwege het feit dat beklagde tijdens de afwikkeling in 2021 ontkend heeft een fout te hebben gemaakt. De Raad verklaart de klacht gegrond.

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] en de heer [naam klager]

beiden wonende te [plaats]

klagers,



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

tegen

de heer [naam beklaagde] NVM-Makelaar

gevestigd te [plaats]

beklaagde,

1. Verloop van de procedure:

- 1.1 Klagers hebben op 1 juli 2021 een klachtenformulier ingediend met het verzoek aan de klachtencoördinator NVM om hun klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2 De Raad van Toezicht Noord heeft de klacht op 22 juli 2021 ontvangen. De makelaar is bij mail van 23 juli 2021 uitgenodigd een verweerschrift in te dienen. Dat is op 6 september 2021 door de Raad ontvangen.
- 1.3 De klacht is op 28 oktober 2021 ter zitting van de Raad van Toezicht behandeld. Voor deze behandeling zijn verschenen beide klagers en beklaagde, laatstgenoemde vergezeld door mevrouw [T.].
- 1.4 Partijen hebben hun standpunten mondeling toegelicht, klagers aan de hand van een aan de Raad overgelegde schriftelijke notitie.

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. Klagers hebben op 21 december 2017 van mevrouw [T.] het appartement [adres] gekocht. Beklaagde trad bij deze transactie op als verkoopmakelaar. Het transport van het appartement vond plaats op 26 februari 2018.
- 2.3. Verkoopster bood het appartement aan met (het appartementsrecht van) twee



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

parkeerplaatsen. Een parkeerplaats (met appartementsindex 28) was haar bij akte van 6 maart 2015 geleverd, gelijktijdig met het appartement. De tweede parkeerplaats bij het appartementencomplex (met appartementsindex 35) heeft zij later gekocht. Die parkeerplaats is haar geleverd bij akte van 17 augustus 2016. Klagers gingen ervan uit dat zij het appartement met beide parkeerplaatsen hadden gekocht en dat hen dit op 26 februari 2018 ook is geleverd.

- 2.4. Op 25 maart 2021 ontvingen klagers evenwel een brief van Mevrouw [T.]. Die bood hen de parkeerplaats met appartementsindex 35 te koop aan voor € 7.500,--.
- 2.5. Klagers hebben zowel bij mevrouw [T.] als bij beklaagde tegen deze gang van zaken geprotesteerd. Zij hebben gesteld dat de tweede parkeerplaats van meet af aan bij de koop was inbegrepen, maar dat dit door een fout van beklaagde niet in de koopovereenkomst is vermeld. Na dit protest heeft mevrouw [T.] de tweede parkeerplaats om niet aan klagers geleverd. Het transport daarvan vond plaats op 26 mei 2021.

3. De klacht:

- 3.1. Samengevat komt de klacht van klagers neer op het volgende.
- 3.2. Klagers stellen dat beklaagde eind 2017 bij het opstellen van de koopovereenkomst een fout heeft gemaakt. Hij heeft verzuimd daarin de tweede parkeerplaats op te nemen. Zij verwijten beklaagde dat hij, nadat deze fout was ontdekt, niet correct en voortvarend heeft gehandeld. In plaats van zijn verontschuldiging aan te bieden en zich direct in te spannen om de fout te herstellen liet zijn reactie langere tijd op zich wachten. Bovendien nam hij in die reactie geen verantwoordelijkheid voor de door hem gemaakte fout maar stelde hij niet bekend te zijn met de feitelijke gang van zaken van destijds en die niet te hebben kunnen achterhalen.
- 3.3. Klagers nemen de makelaar kwalijk dat hij hen zelfs medeverantwoordelijk houdt voor de ontstane situatie omdat zij zouden hebben getracht hem als verkoopmakelaar buitenspel te zetten. Klagers voelen zich door dit onterechte verwijt in hun integriteit aangetast. Ze zijn van oordeel dat van beklaagde als makelaar had mogen worden verwacht dat hij van zijn verantwoordelijkheid voor de fout zou hebben blij gegeven, hen daarvoor zijn excuses zou hebben gemaakt en zich zou hebben ingespannen om zijn omissie te herstellen.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde stelt dat de communicatie bij de verkoop van het appartement rommelig is verlopen. Nog voor dat het appartement op Funda was geplaatst hebben klagers zich rechtstreeks bij mevrouw [T.] als gegadigden aangediend. In het verlengde daarvan is beklaagde niet aanwezig geweest bij de twee bezichtigingen door klagers. Omdat er sprake leek van serieuze belangstelling is plaatsing op Funda achterwege gebleven en is er geen verkoopdocumentatie opgesteld. Beklaagde voegt daaraan toe dat klagers mevrouw [T.] rechtstreeks zijn blijven benaderen ondanks verzoeken zijnerzijds zich daarvan te onthouden.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Hij stelt dat hij daardoor niet weet wat er tussen mevrouw [T.] en klagers over de verkoop is besproken.

- 4.2. Verder merkt beklaagde op dat de door zijn kantoor opgestelde koopovereenkomst destijds aan alle betrokkenen (verkoopster, kopers, hun aankoopmakelaar en de notaris) is toegezonden en dat geen van hen over het ontbreken van de tweede parkeerplaats heeft gereclameerd.
- 4.3. Beklaagde voert verder aan dat mevrouw [T.] zich in 2021 bij hem meldde omdat zij had bemerkt dat zij nog steeds WOZ-aanslagen voor de bewuste parkeerplaats ontving. Beklaagde heeft de zaak daarop onderzocht. Hij heeft geconcludeerd dat de bewuste parkeerplaats niet in de transportakte staat vermeld en dat mevrouw [T.] op die grond eigenaresse van de parkeerplaats was gebleven. Verder heeft hij noch uit de koopovereenkomst, noch uit correspondentie of andere documentatie kunnen opmaken dat de tweede parkeerplaats bij de koop was inbegrepen.
- 4.4. Beklaagde stelt dat hij na het protest van klagers contact heeft gezocht met hun aankoopmakelaar en op die wijze adequaat heeft gereageerd op hun protestbrief.
- 4.5. Beklaagde merkt op dat mevrouw [T.] zich na de protesten van klagers alsnog (onverplicht) bereid heeft verklaard de parkeerplaats om niet aan hen te leveren. Zij wilde niet in een conflict verzeild raken.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1. Beklaagde is ingeschreven als NVM-makelaar. Hij is verbonden aan [naam kantoor beklaagde]. Deze onderneming is NVM-lid en valt onder afdeling 05 Friesland, zodat Raad van Toezicht Noord bevoegd is van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Artikel 1 van de Erecode bepaalt dat de NVM-makelaar zich bewust dient te zijn van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer en legt op hem de verplichting om zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar uit te oefenen. Daarbij dient hij in zijn communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over zaken en rechten.
- 5.3. De Raad is van oordeel dat beklaagde deze regel heeft veronachtzaamd. In geen enkel stuk heeft beklaagde ruiterlijk willen erkennen dat zijn kantoor bij het opstellen van de koopovereenkomst een fout heeft gemaakt. Ook bij de mondelinge behandeling verdedigde beklaagde aanvankelijk het standpunt dat geenszins vaststond dat de tweede parkeerplaats destijds bij de koop was inbegrepen. Weliswaar was hij, zo verklaarde hij ter zitting, bij de waardebeoordeling van het appartement uitgegaan van twee parkeerplaatsen, maar dat neemt niet weg, zo betoogde hij, dat het verkoopster vrij stond om die tweede parkeerplaats afzonderlijk, eventueel aan een ander, te verkopen.
De Raad is van oordeel dat van een makelaar mag worden verwacht dat hij zich ervan vergewist wat precies is verkocht. Die informatie is immers onontbeerlijk voor het opstellen van de correcte koopovereenkomst. De onwetendheid waarop de makelaar zich beroept vormt dus geen excuus. Dat excuus lijkt ook gezocht omdat beklaagde als bijlagen bij de koopovereenkomst de transportaktes van beide parkeerplaatsen heeft gevoegd. Dat



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

verdraagt zich niet met de verkoop van één parkeerplaats.

Pas na aandringen van de Raad en nadat beklaagde desgevraagd had bevestigd dat hij na de levering van het appartement het verkoopdossier had gesloten, en hij de “resterende” parkeerplaats daarna niet afzonderlijk te koop was blijven aanbieden, gaf hij toe dat ook zijn kantoor er in 2017 vanuit was gegaan dat het appartement met twee parkeerplaatsen was verkocht en dat dit destijds abusievelijk niet in de koopovereenkomst is opgenomen.

- 5.4. De Raad is van oordeel dat indien een NVM-makelaar een fout maakt, van hem mag worden verwacht dat hij dit erkent, daarover eenduidig naar belanghebbenden communiceert en tevens dat hij zich inspent om die fout te herstellen. Beklaagde heeft dat nagelaten. Het heeft langere tijd geduurd voordat hij heeft willen erkennen een fout te hebben gemaakt en hij heeft geen bijdrage geleverd aan de ongedaan making van de gevolgen daarvan. Zijn houding heeft klagers gefrustreerd. De Raad is van oordeel dat beklaagde daardoor als NVM-makelaar tekort is geschoten en tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Hij had het ontstaan van onderhavige kwestie kunnen en moeten voorkomen.

6. Uitspraak

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1 verklaart de klacht gegrond;
- 6.2. legt aan beklaagde de maatregel van berisping op en veroordeelt beklaagde tot betaling van 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;
- 6.3. De Raad bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagers betaalde klachtgeld van € 100,-- aan hen 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 J. Palland, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer,