

## 17-124 RvT Oost

**Voorlichting/belangen niet-opdrachtgever. Sleuteloverdracht. Onduidelijke afspraken. Niet nakomen van gemaakte afspraken.**

*Klager heeft een woning gekocht die beklaagde in verkoop had. Klager verwijt beklaagde dat hij de afspraak over de afgifte van de schuursleutel niet is nagekomen. Daarnaast zou beklaagde ook de afspraak over de uitbetaling van een door beklaagde in depot gehouden bedrag, niet zijn nagekomen.*

*De Raad overweegt dat beklaagde ter zitting heeft toegelicht dat zijn opdrachtgevers om uiteenlopende redenen bezwaar hebben gemaakt tegen de afgifte van de schuursleutel. Dit kan beklaagde niet worden aangerekend. Beklaagde kan evenmin worden verweten dat hij niet tot uitkering van het depotbedrag is overgegaan, nu niet is betwist dat hij daarvoor geen toestemming van zijn opdrachtgevers had. De Raad acht wel verwijtbaar dat beklaagde niet heeft aangegeven dat hij voor uitkering uit het depot de toestemming van zijn opdrachtgevers behoeft. Als deskundig NVM-makelaar heeft beklaagde er zorg voor te dragen dat afspraken tussen zijn opdrachtgevers en klager niet voor misverstand vatbaar zijn. Hij is deze zorgplicht niet nagekomen en de klacht is in zoverre gegrond.*

> [Download uitspraak \(pdf\)](#)

*Raad van Toezicht Oost*

*van de Nederlandse Vereniging*

*van Makelaars in Onroerende*

*Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM*

**BESLISSING**

*inzake*

## **KLACHT**

**De heer R.,**

*te L.,*

*klager,*

*tegen:*

**De heer A,**

*makelaar in onroerende*

*zaken te N.,*

*beklaagde.*

## **Raad van Toezicht Oost**

*van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM*

### **1. De klachtprocedure**

1.1 *Bij e-mailbericht van 22 april 2017 met bijlagen heeft, door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM, de heer R. te L. (hierna: klager) bij de Raad van Toezicht Oost van de NVM (hierna: de Raad) een klacht ingediend tegen de heer A, makelaar in onroerende goederen te N. en lid van de NVM (hierna: beklaagde).*

1.2 *Bij brief van 7 juli 2017 heeft beklaagde tegen de klacht verweer gevoerd.*

1.3 De Raad heeft acht geslagen op de hiervoor genoemde stukken, waarvan de inhoud, evenals van na te melden proces-verbaal, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.

1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Duiven op 26 oktober 2017, hebben de partijen hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

## 2. De feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 Beklaagde heeft aan de heer L. en mevrouw C. (hierna: de opdrachtgevers) diensten verleend bij de verkoop van de woning aan de [adres].

2.2 Klager heeft met bemiddeling van mr. drs. B (hierna: de aankoopmakelaar) de onder 2.1 genoemde woning gekocht. De eigendomsoverdracht heeft plaatsgehad op 1 februari 2017.

Na het sluiten van de koopovereenkomst hebben in het voortraject van de eigendomsoverdracht beklagde en de aankoopmakelaar onder meer overleg gevoerd over a) een eerdere sleuteloverdracht ten aanzien van de bij de woning behorende schuur, en b) over de vervanging van één schuifdeur, dan wel twee schuifdeuren in de woning gedeeltelijk ten laste van de opdrachtgevers, alsmede tot zekerheid van hun betaling de plaatsing van een depot van € 3.000,- op de derdenrekening van beklagde.

2.3 Bij e-mailbericht van 31 januari 2017 om 18:00 uur heeft de aankoopmakelaar aan beklagde onder meer bericht:

"We zijn er bijna. Ik krijg zojuist de offerte door via koper; zie onder/bijlage.

Koper gesproken:

[-----]

- Deuren: graag aan notaris per email ([adres][Dit e-mailadres wordt beveiligd tegen spambots. JavaScript dient ingeschakeld te zijn om het te bekijken.](#)">) bevestigen dat het hoogste bedrag van de offerte van koper met akkoord van verkoper(s) in depot kan worden gehouden door notaris. Uiteraard gaat het koper om het vervangen van een dergelijke deur. Alle extra's als glas, schilderwerk, zijn voor rekening van koper. Koper is tevens bereidt om ook je voorgedragen aannemer uit

*te nodigen. De uiteindelijke gespecificeerde nota zal worden overlegd voor vrijgave van het depot. Er wordt nu uitgegaan van het meest ongunstige geval (o.a. vervangen schuifdeur systeem, breken/herstellen muur), dan kan het slechts meevallen.*

*[-----]*

2.4 *Bij e-mailbericht van 31 januari 2017 om 22:59 uur heeft beklagde geantwoord:*

*“Met deze offerte gaan de verkopers nooit akkoord.*

*Zij leveren dezelfde deur conform offerte van [bedrijfsnaam] en de 50/50.*

*Dus zeker niet deze oplossing.*

*Morgen verwacht ik zijn reactie.*

*[-----]*

2.5 *Bij e-mailbericht van 1 februari 2017 om 09:11 uur heeft de aankoopmakelaar aan beklagde bericht:*

*“Laat de notaris een bedrag van 3.000,- in depot houden met akkoord van verkopers. Doordat het allemaal zolang heeft geduurd, hebben we nu twee voor twaalf te maken met onduidelijkheden, die we ruim van tevoren hadden kunnen wegnemen en dat valt koper niet kwalijk te nemen. Koper wil niet het risico lopen dat er straks toch blijkt dat het niet mogelijk is om de deur zonder schade aan geleide of muur te verwijderen. Lijkt me verre van onredelijk. Koper overlegt de daadwerkelijke nota en heeft er geen belang bij anders dan de daadwerkelijke kosten te overleggen, waarbij meerwerk voor zijn rekening is.*

*[-----]*

2.6 *Bij e-mailbericht van 1 februari 2017 om 10:43 uur heeft beklagde geantwoord:*

*“Ik heb akkoord van de verkoper voor de € 3.000,-*

*Mijn voorstel is dat we geen depot stelling doen bij de notaris, maar dat we het bedrag bij ons kantoor storten op de derdengeldrekening.*

*Als de notaris dit moet doen, dan zijn daar extra kosten aan verbonden.*

*Daar heeft de verkoper geen zin in.*

*Als de koper dit toch via de notaris wil laten lopen, dan zijn die kosten voor de kopers.*

*Ik wil garant staan dat het geld ook direct conform, de afspraak die nu gemaakt zijn, uitgekeerd wordt na het overleggen van de rekening.*

[----]"

2.7 Bij e-mailbericht van 1 februari 2017 om 12:37 uur heeft de aankoopmakelaar aan beklagde bericht:

"Voorwaarden koper zijn:

- koper staat het vrij een partij te kiezen voor het vervangen van de deuren
- 50% van de kosten worden vergoed door verkoper; in het meest gunstige geval de deuren, in het meest ongunstige geval de extra kosten van verwijderen huidige deuren en herstelwerkzaamheden
- op de derdenrekening van [naam makelaarskantoor] wordt per omgaande sowieso 3.000,- gereserveerd
- het bedrag wordt direct op 1e verzoek aan koper door je voldaan na aantoning van de factuur

Graag je bevestiging voor akkoord."

2.8 Op 1 februari 2017 namiddags heeft de eindinspectie en de eigendomsoverdracht van de woning plaatsgevonden.

2.9 Bij factuur van 9 maart 2017 heeft de leverancier klagers een rekening van € 5.566,48 inclusief btw voor leveren en plaatsen van multiplex 40 mm schuifdeuren compleet inclusief afhangen en glaswerk.

2.10 De opdrachtgevers hebben het onder 2.6 genoemde depot niet vrijgegeven, omdat volgens hen in strijd met gemaakte afspraken twee deuren in plaats van één deur vervangen waren. Klager heeft zijn rechtsbijstandsverzekeraar ingeschakeld die met hen een schikking heeft getroffen.

### 3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt in dat beklagde de navolgende afspraken niet is nagekomen.

(1) De afspraak om aan klager de sleutel van de schuur eerder te doen toekomen, namelijk op het moment van leegstand van de schuur.

(2) Ondanks de onder 2.7 omschreven afspraak heeft beklaagde geweigerd om over te gaan tot betaling uit het depot aan klager.

3.2 Beklaagde heeft samengevat het volgende verweer gevoerd.

Het relaas ter zitting van klager met betrekking tot de sleutel van de schuur is op zich juist. De opdrachtgevers hebben om hen moverende redenen evenwel niet toegestaan dat beklaagde de sleutel aan klager zou afgeven.

In de e-mailwisseling heeft beklaagde vermeld dat als de betreffende schuifdeur gemaakt zou zijn conform afspraak, hij garant staat voor de uitkering uit het depot. Hij had wel erbij moeten vermelden dat hij dan nog wel toestemming van zijn opdrachtgevers nodig had, hoewel de aankoopmakelaar dat wel wist.

#### 4. De beoordeling van de klacht

4.1 Voor zover de klacht erop betrekking heeft dat beklaagde de sleutel van de schuur niet aan klager heeft afgegeven, is de klacht ongegrond. Beklaagde heeft ter zitting toegelicht dat zijn opdrachtgevers om uiteenlopende redenen bezwaar hebben gemaakt dat de sleutel door beklaagde aan klager zou worden afgegeven. Zulks kan beklaagde niet worden aangerekend. Hierbij is van belang dat uit de verklaring van klager ter zitting volgt dat hij hierover meermalen overleg heeft gehad met de opdrachtgevers van beklaagde.

4.2 Ter zitting heeft klager verklaard dat beklaagde bij gelegenheid van de eigendomsoverdracht in het kantoor van de notaris de afspraken die hierboven onder 2.7 zijn weergegeven, mondeling heeft bevestigd. Beklaagde heeft dit weersproken. Mede gelet op het onder 2.4 weergegeven e-mailbericht van 31 januari 2017 van beklaagde – “met deze offerte gaan de verkopers nooit akkoord. Zij leveren dezelfde deur conform offerte van [bedrijfsnaam] en de 50/50” – is het bestaan van de door klager gestelde afspraak over de vervanging van twee deuren onvoldoende aannemelijk geworden. In zoverre is de klacht ongegrond.

Beklaagde kan op zich niet verweten worden dat hij niet tot uitkering van het depotbedrag is overgegaan, nu niet is betwist dat hij daarvoor geen toestemming van zijn opdrachtgevers had.

Beklaagde kan wel anderszins een verwijt worden gemaakt.

Hij heeft in zijn e-mailbericht van 1 februari 2017 van 10:43 uur (“Ik wil garant staan dat het geld ook direct conform, de afspraak die nu gemaakt zijn, uitgekeerd wordt na het overleggen van de rekening.”) niet vermeld dat hij voor uitkering uit het

*depot de toestemming van zijn opdrachtgevers behoefde.*

*Voorts heeft hij in voormeld e-mailbericht weliswaar het standpunt van zijn opdrachtgevers omtrent het te stellen depot en de hoogte ervan aan de aankoopmakelaar kenbaar gemaakt, maar niet hun standpunt omtrent de door de aankoopmakelaar toegezonden offerte. Hierdoor was de inhoud van de afspraak tussen zijn opdrachtgevers en klager waarop de garantie zag onduidelijk, wat een potentiële bron van conflict bij een beroep op de garantie door klager inhield. Tenslotte heeft hij op het bij e-mailbericht van 1 februari 2017 van 12:37 uur van de aankoopmakelaar gedane verzoek om bevestiging voor akkoord niet meer tijdig (telefonisch of per e-mail voor de eigendomsoverdracht) gereageerd.*

*Als deskundig NVM-makelaar heeft beklagde er zorg voor te dragen dat afspraken tussen zijn opdrachtgevers en klager niet voor misverstand vatbaar zijn. Hij is deze zorgplicht niet nagekomen. Hij kan zich daarbij niet verschuilen achter de aankoopmakelaar met de stelling dat hij wel wist dat deze afspraak onder voorbehoud van toestemming van zijn opdrachtgevers werd gemaakt, reeds omdat de aankoopmakelaar uitdrukkelijk om een akkoordbevestiging van beklagde heeft gevraagd. In zoverre is de klacht gegrond.*

## **5. De beslissing**

*De Raad van Toezicht Oost van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM:*

*verklaart onderdeel (2) van de klacht tegen de beklagde gedeeltelijk gegrond, en de klacht voor het overige ongegrond;*

*legt aan beklagde de straf op van berisping;*

*bepaalt dat beklagde een bedrag van € 2.400,-, ter vermeerderen met btw, zal bijdragen in de kosten van deze procedure, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.*

*Aldus gewezen door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, J. Voorhoeve, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op december 2017.*

*mr. K. van der Meulen*  
*secretaris*

*mr. J.W.M. Tromp*  
*voorzitter*