

## ZW 526

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

---

#### **Belangenbehartiging opdrachtgever, (beperkte) aankoopopdracht, te passieve houding makelaar. Mededelings- en onderzoeksplicht (belendende percelen)**

*Na aankoop van een huis door klaagster in 2007 blijkt in de tuin van de burens geheel conform het bestemmingsplan een aanbouw van 10 m lang en 3 m hoog te verrijzen waarvoor reeds eerder een bouwvergunning was afgegeven. De koper stelt haar (aankopend) makelaar aansprakelijk, maar de civiele rechter beslist dat er sprake was van een beperkte aankoopopdracht en wijst de (schade)vorderingen af. Daarop dient de koper een klacht in.*

*De Raad passeert het gestelde beperkte karakter van de opdracht omdat dat door de koper wordt betwist en nergens is vastgelegd, hetgeen op de weg van de makelaar had gelegen. Voorts had de makelaar, die wel het bestemmingsplan heeft geraadpleegd de koper uitdrukkelijk op (het risico van) een omvangrijke aanbouw moeten wijzen, zodat de koper, als zij dat had gewild, van de koop had kunnen afzien. Klacht gegrond.*

De Raad van Toezicht Zwolle geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

L. wonende te S, klaagster

tegen

S. voormalig aangesloten NVM-makelaar te S,

1. Verloop van de procedure:

1.1. Klaagster heeft bij brief van 28 november 2011 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar. Deze klacht is ten behoeve van de Raad van Toezicht NVM aangevuld bij brief van 26 maart 2012 en door de NVM bij brief van 30 maart 2012 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd.

1.2. Bij brief van 4 mei 2012 heeft de makelaar summier verweer gevoerd tegen de klacht.

1.3. Ter zitting van 13 juni 2012 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:

- klaagster vergezeld van haar raadvrouw;

1.4. Hoewel deugdelijk opgeroepen is de makelaar niet ter zitting verschenen.

Klaagster is door de Raad van Toezicht gehoord en heeft haar standpunt nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klaagster bewoonde een huurwoning en was voornemens zo mogelijk te verhuizen naar een koopwoning. In dit kader heeft zij in september 2006 de woning aan de G-sstraat 32 te S bezichtigd, die te koop stond via makelaarskantoor G te S voor een vraagprijs van € 219.000. Omdat klaagster in de woning geïnteresseerd was, heeft zij een bouwtechnisch bureau opdracht gegeven een rapport op te stellen, met name om inzicht te krijgen in mogelijke renovatiekosten.
- 2.3. Daarop heeft klaagster contact gehad met een bank en toen bleek dat financiering tot de mogelijkheden behoorde heeft zij in oktober 2006 contact gezocht met de makelaar om te bemiddelen bij de aankoop. De bemiddelingsopdracht is niet schriftelijk vastgelegd, maar is mondeling aangegaan. In dat kader hebben partijen onderhandeld over de courtage en een vaste prijsafsprake gemaakt. Klaagster heeft de makelaar het rapport van de bouwtechnische keuring ter hand gesteld.
- 2.4. In het najaar van 2006 heeft een bezichtiging plaatsgevonden in aanwezigheid van zowel de verkopend als de aankopend makelaar. Op dat moment stond het buurpand (G-sstraat 34-36) leeg. Publiekelijk bekend was dat het buurpand van een winkelpand in een hotel zou veranderen. De makelaar heeft onderzoek gedaan - met name het bestemmingsplan is geraadpleegd - en vervolgens de totstandkoming van het koopcontract begeleid. Begin december 2006 is het koopcontract getekend en op 1 juli 2007 is de eigendom van de woning notarieel aan klaagster overgedragen. Zij heeft daarvoor € 200.000 k.k. betaald. De makelaar was aanwezig bij de eigendomsoverdracht en de daaraan voorafgaande opname van de woning.
- 2.5. Nog vóór de overdracht, in april 2007, vernam klaagster van de eigenaar van het buurpand dat deze een aanbouw ging realiseren van 10 meter lang en ca. 5 meter hoog. Hiervoor zou reeds in augustus 2006 een bouwvergunning verleend zijn. Na het contact tussen klaagster en de burens is het plan van de aanbouw aangepast, zodat de hoogte 3 meter werd in plaats van 5 meter. De eigenaar van het buurpand heeft klaagster vervolgens een rekening gezonden voor de aanpassing van het bouwplan, met de stelling dat de aanpassing uitsluitend op verzoek van klaagster was geschied.
- 2.6. Begin mei 2007 heeft klaagster zich tot de makelaar gewend met het verzoek haar in deze situatie hulp te bieden. Er is toen enig contact geweest en de makelaar heeft nog contact gehad met de juridische afdeling van de NVM. Tot een oplos-

sing of verdere stappen van de makelaar heeft dat niet geleid.

2.7. Na de overdracht heeft klaagster met behulp van haar rechtsbijstandverzekering de makelaar aansprakelijk gesteld. Daarop heeft in twee instanties een civiele procedure plaatsgevonden. Uiteindelijk is de vordering van klaagster afgewezen, omdat naar het oordeel van de rechter de makelaar slechts een beperkte aankoopopdracht had en verplichtingen uit die opdracht op juiste wijze waren nagekomen. Met name bestond er volgens de rechter voor de makelaar geen aanleiding onderzoek te doen naar mogelijk verleende bouwvergunningen ten aanzien van naburige panden.

### 3. De klacht:

3.1. Klaagster verwijt de makelaar dat zij onvoldoende onderzoek heeft gedaan in het kader van de aankoop, met name door niet te controleren of er sprake was van bouwvergunningen, als gevolg waarvan klaagster is geconfronteerd met een door de eigenaren van het buurpand te realiseren omvangrijke aanbouw, die haar licht en zicht beneemt. Klaagster verwijt de makelaar voorts dat zij ondanks uitdrukkelijke verzoeken om hulp aanvankelijk geen enkele reactie kreeg en later alleen een negatieve. Aldus voelde klaagster zich volstrekt in de kou staan en had zij niet de indruk dat de makelaar op enigerlei wijze haar belangen behartigde.

3.2. Voorts verwijt klaagster de makelaar dat zij een aantal gebreken aan het pand niet heeft onderkend. Het gaat hier met name om het volgende:

- de schutting aan de oostkant in de achtertuin staat niet op de in het kadaster aangegeven grens;
- een regenpijp komt middenin het woonhuis uit met als gevolg dat bij hevige regen het water naar de wc-ruimte overstroomt;
- aan twee kanten van het oude dak van de burens ontbreken dakgoten met als gevolg dat de afwatering op het platte dak van klaagster plaatsvindt met alle slijtage van dien;
- de fundering van de aanbouw van de burens werd in mei 2007, dus vóór de notariële eigendomsoverdracht van de woning, gelegd. Die aanbouw is deels op de grond van klaagster gerealiseerd. Ter gelegenheid van de aan de overdracht voorafgaande opname heeft de makelaar klaagster daarop niet geattendeerd.

3.3. Tenslotte is klaagster van mening dat de makelaar tijdens de rechtszaak niet de waarheid heeft gesproken, met als gevolg dat de ingestelde vordering door de rechter is afgewezen. Met name betwist klaagster dat in haar relatie tot de makelaar ooit is gesproken over een beperkt karakter van de bemiddelingsopdracht. Eerst in de civiele procedure stelde de makelaar zich op dit standpunt.

3.4. Op basis van de geconstateerde feiten is klaagster van oordeel dat de makelaar de verplichtingen, die voor haar voortvloeiden uit de overeenkomst van opdracht jegens klaagster niet goed is nagekomen en daarbij niet heeft gehandeld zoals van

een NVM-makelaar verwacht mag worden.

4. Het verweer:

4.1. Klaagster geeft in haar summiere verweerschrift aan dat zij:

- a. niet langer lid is van de NVM en
- b. de feiten zich zolang geleden hebben voorgedaan, dat zij zich de juiste toedracht niet meer kan herinneren, zodat verweer voeren niet mogelijk is.

c.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar A.S. Makelaar S was indertijd werkzaam als NVM-makelaar en gevestigd te S. Zij was toen aangesloten bij de afdeling Zwolle. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen, mede gelet op art. 41 van de statuten van de NVM dat luidt als volgt:  
*“De (senior) NVM makelaar blijft na beëindiging van zijn aansluiting gebonden aan de bepalingen omtrent de tuchtrechtspraak, voor zover het betreft feiten of omstandigheden van voor de beëindiging van de aansluiting.”*
- 5.2. Gelet op art. 41 van de statuten van de NVM acht de Raad van Toezicht zich bevoegd om van de onderhavige klacht kennis te nemen, ook al is de makelaar op het moment van de behandeling van deze klacht geen lid meer van de NVM.
- 5.3. Het argument van de makelaar dat de feiten, waarop de klacht is gebaseerd, zich zolang geleden hebben voorgedaan dat van de makelaar in redelijkheid niet verwacht kan worden dat zij zich ter zake nog reëel kan verdedigen, verwerpt de raad. Naar aanleiding van de onderhavige feiten is tussen de makelaar en klaagster tot in twee instanties een civiele procedure gevoerd, waarbij die feiten en de juridische gevolgen daarvan zonder twijfel ampel aan de orde zijn geweest. Deze procedure heeft begin 2011 tot een einduitspraak geleid. Tussen dit moment en het indienen van de klacht bij de NVM door klaagster - in november 2011- ligt geen onredelijk lange periode. De Raad acht het voorts niet onbegrijpelijk dat klaagster de uitkomst van die civiele procedure heeft afgewacht alvorens een klacht bij de tuchtrechter in te dienen. Aldus bezien is naar het oordeel van de Raad het relatief lange tijdsverloop tussen de periode waarop zich de feiten hebben voorgedaan en het moment waarop de klacht bij de NVM is ingediend, verklaard. Gezien het feit dat er sprake is geweest van een civiele procedure in twee instanties, acht de Raad het niet waarschijnlijk dat de makelaar niet meer over een dossier of stukken beschikt om haar verdediging te onderbouwen, zodat de Raad van Toezicht het niet waarschijnlijk acht dat de makelaar door het tijdsverloop in een zodanig nadelige positie is geraakt, dat van haar redelijkerwijs niet meer verwacht kan worden dat zij verweer voert. Dat de makelaar verkozen heeft geen inhoudelijk verweer te voeren, belet de Raad van Toezicht dan ook niet een beoordeling van de klacht te

geven.

- 5.4. Uit de gevoerde civiele procedure is duidelijk geworden dat de makelaar zich op het standpunt stelt slechts een beperkte opdracht van klaagster te hebben gekregen. Nog los van het feit dat het verre de voorkeur heeft dat een opdracht tussen een makelaar en diens opdrachtgever schriftelijk wordt vastgelegd, dient de makelaar, nu zij zich beroept op een afwijkende gang van zaken (namelijk een beperktere opdracht dan normaal aan een aankopend makelaar wordt verstrekt) en klaagster die betwist, de beperkte aard, inhoud en strekking van de opdracht aan te tonen. Nu daaromtrent niets is gesteld of gebleken, is de Raad van Toezicht van oordeel dat niet is aangetoond dat in deze zaak sprake is geweest van een beperkte opdracht.
- 5.5. Maar zelfs indien sprake zou zijn geweest van een beperkte opdracht, is de Raad van Toezicht van oordeel dat de makelaar zich in ieder geval een oordeel had moeten vormen over de vraagprijs ten opzichte van de reële waarde van de betrokken woning. Bij gebrek aan feiten daarover kan de Raad van Toezicht niet beoordelen of de makelaar bij de prijsonderhandelingen voldoende rekening heeft gehouden met het feit dat in de tuin van de burens een aanbouw zou verrijzen, althans dat blijkens het bestemmingsplan de kans daartoe bestond. Zeker nu vaststaat dat de makelaar het bestemmingsplan heeft geraadpleegd, is de Raad van Toezicht echter wel van oordeel dat het op de weg van de makelaar had gelegen om klaagster er uitdrukkelijk op te wijzen dat de eigenaar van het buurpand de mogelijkheid had om een aanzienlijke aanbouw aan zijn pand te realiseren. Los van de mogelijke consequenties, die dit feit voor de prijs van het pand zou moeten hebben, had klaagster op dat moment de optie gehad om om deze reden af te zien van de aankoop. Het was immers uitsluitend aan klaagster om te beslissen in hoeverre zij (het risico op) een aanbouw aan het naburige pand of zelfs maar de kans daarop, had willen accepteren. De makelaar had hierover uitdrukkelijk met klaagster van gedachten moeten wisselen.
- 5.6. Voorts is de Raad van Toezicht van mening dat de makelaar zich rond de oplevering te passief heeft opgesteld. Zij had naar het oordeel van de Raad ter gelegenheid van de opname, voorafgaand aan de notariële eigendomsoverdracht melding moeten maken van het ontbreken van een schutting en het feit dat de inmiddels gelegde fundering voor de aanbouw wellicht grensoverschrijdend was. De overige verwijten (de regenpijp en de ontbrekende dakgoten) zijn veeleer van bouwkundige aard en hadden naar het oordeel van de Raad eerder door het bouwkundige bureau moeten worden vastgesteld dan door de makelaar.
- 5.7. De slotsom is dat naar het oordeel van de Raad van Toezicht de makelaar de belangen van klaagster als haar opdrachtgeefster onvoldoende heeft behartigd. De Raad verklaart de klacht dan ook gegrond.

6. Uitspraak:

- 6.1. Verklaart de klacht gegrond.
- 6.2. Legt de makelaar de maatregel van berisping op en veroordeelt haar tot betaling van een bedrag van € 2.625,- aan de NVM als bijdrage in de kosten van de behandeling.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. J. van der Hulst, voorzitter, drs. J. Berger MRE, leden en mr. H.R. Quint, lid, secretaris, op 13 juni 2012

mr. J. van der Hulst  
voorzitter

mr. H.R. Quint  
secretaris