

## 18-82 RvT Zuid

### 201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

#### **Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht. Onjuiste c.q. onvoldoende informatie over bestemming en gebruiksmogelijkheden.**

*De kopers van een pand (klagers) verwijten de verkopend makelaar (beklaagde) dat zij hen vóór de (ver)koop niet, althans onvoldoende heeft geïnformeerd over de exacte bestemming en de gebruiksmogelijkheden van het pand/perceel. Op het pand/perceel rustte een agrarische bestemming en de gebruiksmogelijkheden waren daardoor beperkter dan uit de informatie van de makelaar kon worden opgemaakt.*

*De Raad overweegt dat het zonder meer tot de taak van een NVM-makelaar behoort om zich, zodra hij betrokken wordt bij de aan- of verkoop van een onroerende zaak, terdege te vergewissen van de bestemming van die onroerende zaak en daarover steeds deugdelijk informatie te geven. Een NVM-makelaar heeft die taak niet alleen ten opzichte van zijn opdrachtgever, maar gelet op zijn functie als NVM-makelaar in het maatschappelijk verkeer óók ten aanzien van derden, zoals bijvoorbeeld (potentiële) kopers. Zelfs als klagers op de hoogte waren of op de hoogte hadden kunnen zijn van de geldende bestemming, doet dat niets af aan de inhoud/samenstelling van de door beklagde gehanteerde verkoopbrochure.*

*Bovendien laat dat óók onverlet dat een NVM-makelaar steeds gehouden is om zijn werk zorgvuldig en correct te doen. Beklaagde had enerzijds een andere, op de geldende bestemming toegespitste verkoopbrochure moeten hanteren en anderzijds had beklagde in haar email aan klagers expliciet de geldende bestemming en gebruiksmogelijkheden moeten noemen. Daarmee had beklagde ongetwijfeld ook het door klagers uitgesproken “gevoel van bedrog en misleiding” (kunnen) voorkómen. Door haar kennelijk onzorgvuldige wijze van voorbereiden, alsook bemiddelen en met name door haar gebrekkige en zelfs foutieve wijze van informatieverstrekking heeft beklagde evident tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.*

#### **DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM**

---

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**de heer L.,**  
en **mevrouw L.,**  
wonende aan het [adres],  
klagers,

Tegen:

**Mevrouw K.,**  
verbonden aan [naam makelaarskantoor]  
gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres],  
gemachtigde: mr. B., advocaat te G.  
beklaagde.

## 1. **Verloop van de procedure**

- 1.1. Bij op 29 maart 2017 (00.42 uur) per e-mail verzonden brief van 28 maart 2017 met bijlagen en daaropvolgend klachtformulier d.d. 5 april 2017 hebben de heer en mevrouw L., hierna verder te noemen: "klagers", een klacht ingediend tegen mevrouw K., hierna verder te noemen: "beklaagde".
- 1.2. De NVM Consumentenvoorlichting heeft het klachtdossier bij brief van 11 april 2017 ter be-/afhandeling doorgezonden aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Bij brief van 23 mei 2017 heeft de gemachtigde van beklagde een verweerschrift met producties tegen de klacht bij de Raad ingediend.
- 1.4. In aanvulling op dat verweerschrift heeft de gemachtigde van beklagde bij brief van 23 mei 2017 nog een nadere productie overgelegd.

1.5. Tenslotte heeft de Raad de klacht op dinsdag 30 mei ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brief van 27 april 2017 opgeroepen.

Naar aanleiding daarvan zijn ter zitting verschenen en door de Raad gehoord:

- de heer L., klager;
- mevrouw K., beklagde en haar raadvrouw c.q. gemachtigde, mr. B.

1.6. Tijdens de op 30 mei 2017 gehouden zitting heeft ieder van partijen zijn standpunt nader mondeling toegelicht en gereageerd op vragen van de Raad.

## **2. De feiten**

2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.

2.2. Beklaagde was als verkopend makelaar betrokken bij de verkoop van het aan haar opdrachtgevers, de heer en mevrouw W., destijds in eigendom toebehorende perceel/pand gelegen aan de [adres], kadastraal bekend gemeente H. sectie [..] nummer [....].

2.3. Klagers waren geïnteresseerd in het hiervoor genoemde perceel/pand en hebben dat op 19 oktober 2016 met beklagde bezichtigd.

2.4. Vervolgens werd het perceel/pand door bemiddeling van beklagde in november 2016 door de opdrachtgevers van beklagde verkocht aan klagers

2.5. Tenslotte werd het perceel/pand bij op 8 mei 2017 ten overstaan van mr. V., notaris te O., verleden notariële akte door de opdrachtgevers van beklagde geleverd en in eigendom overgedragen aan klagers.

## **3. De klacht**

3.1. In hun klachtbrief van 28 maart 2017 stellen klagers aan het slot:

"Conclusie van de klacht:

1. *Wij voelen ons enorm bedrogen en misleid. Er is sprake van dwaling. Meerdere keren is er gevraagd of er omstandigheden zijn die we moeten weten. Mevrouw K. heeft er altijd omheen gedraaid blijkt achteraf. Nergens is ooit door haar expliciet genoemd dat het hier gaat om een agrarische bestemming. In geen enkel schriftelijk document!*
2. *Mevrouw K. heeft een onjuist beeld gegeven van de werkelijke omstandigheden. De belangen zijn hierbij enorm geschaad. Wij hadden nooit akkoord gegaan met een transactie van ruim € 1.8 miljoen als we geweten hadden wat we nu weten.*
3. *Mevrouw K. had naar eer en geweten moeten handelen. Of ze nu onder druk van verkoper of om andere reden zo heeft gehandeld; het niet handelen naar de Erecode van de NVM is onacceptabel. Als koper had ik meer mogen verwachten van een NVM-makelaar. Het niet meenemen van een aankoopmakelaar wil niet zeggen, dat mevrouw K. dan vrij spel heeft in haar doen en laten.*
4. *De betrouwbaarheid en deskundigheid trek ik enorm in twijfel. Bewezen is dat er van betrouwbaarheid geen sprake kan zijn. Over deskundigheid kan ik mij hier niet direct uitlaten, alhoewel mevrouw K. altijd heeft geweten wat er aan de hand was. Op de achtergrond wist zij dat verkoper al lang bezig was om een aanvraag in te dienen voor een plattelandswoning. Zij had ons moeten uitleggen wat dat betekend en wat de gevolgen hiervan zijn. Was zij misleid door verkoper, dan was het wellicht nog anders geweest, maar van een NVM-makelaar mag ik toch verwachten dat die tot in detail op de hoogte is van hetgeen wordt verkocht? Wellicht begrijpt mevrouw K. er helemaal niets van, getuige haar opmerking in haar brief aan D. van 27 maart waar ze opnieuw volhoudt dat ik kantoor/beroep aan huis mag vestigen.*
5. *Mevrouw K. heeft meerdere malen aangetoond niet die eigenschap te bezitten van onberispelijk gedrag. Zij heeft haar titel als NVM-makelaar misbruikt door aan te geven dat het allemaal wel klopt, ze heeft ervaring en haar huiswerk gedaan. Ze schermde met de mensen die ze kent binnen de*

*gemeente H. Ze gaf aan dat ik vertrouwen in haar moet hebben, ze is immers een NVM-makelaar.*

6. *Mevrouw K. heeft aantoonbaar beroepsfouten gemaakt en hiermee een onrechtmatige daad geleverd, ze is tekort geschoten in veel opzichten maar ook in haar publiekelijk belangrijke functie als NVM-makelaar en dus als NVM aanspreekpunt.*

7. *Haar uitlatingen in gesprekken zijn onacceptabel, ook in B.!".*

3.2. Tijdens de zitting op 30 mei 2017 hebben klagers toegelicht dat de kern van hun klacht is dat beklagde hen vóór de (ver)koop van het perceel/pand [adres] niet, althans onvoldoende heeft geïnformeerd over de agrarische bestemming van het perceel/pand [adres].

#### **4. Het verweer**

4.1. In haar verweerschrift van 23 mei 2017 voert mr. B. namens beklagde, na een chronologische weergave van de haars inziens relevante feiten, als reactie op c.q. verweer tegen de tegen beklagde ingediende klacht aan:

*"IV. Tot slot.*

*Gelet op het voorgaande is K. van mening dat zij zich niet schuldig heeft gemaakt aan handelen dan wel nalaten in strijd met de NVM Erecode.*

*L. was reeds vóór de eerste bezichtiging en dus ook vóór het tekenen van de koopovereenkomst op de hoogte van het ter plaatse geldende bestemmingsplan. Dit in tegenstelling tot wat hij in zijn klachtschrift heeft aangegeven.*

*K. heeft haar functie naar eer en geweten uitgeoefend en L. bovendien alle relevante en juiste informatie verstrekt ten aanzien van de bestemming en het toegestane gebruik van het perceel. Daarmee heeft zij aan de op haar als verkoopmakelaar rustende mededelingsplicht voldaan.*

*L. heeft daarentegen niet aan zijn onderzoeksplicht voldaan. Als voor hem zaken onduidelijk zouden zijn geweest ten aanzien van de bestemming had het op zijn weg gelegen om hier in het kader van zijn onderzoeksplicht vragen over te stellen. Dit*

*heeft L. echter ten onrechte niet gedaan, zodat de gevolgen hiervan voor zijn rekening dienen te blijven.*

*K. verzoekt de RvT om de klachten van L. ongegrond te verklaren.”.*

- 4.2. Tijdens de zitting op 30 mei 2017 heeft de gemachtigde van beklagde in wezen het gestelde in haar verweerschrift herhaald.

## 5. **De beoordeling**

- 5.1. De Raad constateert dat de klacht zich in al zijn onderdelen toespitst op de vraag of beklagde vóór de (ver)koop van het perceel/pand [adres] klagers deugdelijk heeft geïnformeerd over de exacte bestemming en de gebruiksmogelijkheden van het perceel c.q. pand [adres].
- 5.2. Naar aanleiding van die klacht merkt de Raad allereerst op dat de (planologische) bestemming en de daaruit volgende gebruiks- en/of bebouwingmogelijkheden uiteraard een bepaald niet onbelangrijk aspect bij c.q. voor de (ver)koop van een onroerende zaak vormen.
- 5.3. De Raad stelt dus ook voorop, dat het naar zijn oordeel zonder meer tot de taak van een NVM-makelaar behoort om zich, zodra hij betrokken wordt bij de aan- of verkoop van een onroerende zaak terdege te vergewissen van de bestemming van die onroerende zaak en daarover steeds deugdelijk informatie te geven.
- 5.4. De Raad merkt daarbij wellicht ten overvloede, doch voor alle duidelijkheid nog op dat een NVM-makelaar die taak niet alleen ten opzichte van zijn opdrachtgever, maar gelet op zijn functie als NVM-makelaar in het maatschappelijk verkeer óók ten aanzien van derden, zoals bijvoorbeeld (potentiële) kopers, heeft.
- 5.5. De Raad is aldus ook van oordeel dat het in het onderhavige geval op de weg van beklagde als verkopend makelaar in casu had gelegen om:

- i) zich te vergewissen van de voor het perceel/pand [adres] vigerende bestemming en de op grond daarvan bestaande gebruiksmogelijkheden;
  - ii) gegadigden, zoals klagers, deugdelijk daarover te informeren.
- 5.6. Beklaagde stelt dat zij zich van de hiervoor omschreven taak bij de bemiddeling c.q. verkoop van het perceel/pand [adres] naar behoren heeft gekweten.
- 5.7. Ter beoordeling van de vraag óf dat inderdaad zo is, geldt naar het oordeel van de Raad het voor het perceel [adres] vigerende bestemmingsplan als uitgangspunt; blijkens de door partijen overgelegde stukken en de site “www.ruimtelijke plannen” is dat het bestemmingsplan “[naam bestemmingsplan]”.
- 5.4. De Raad stelt vast dat volgens de verbeelding (plankaart) en legenda van dát bestemmingsplan voor het perceel [adres] de enkelbestemming “Agrarisch”, alsmede de dubbelbestemming “Waarde-Archeologie 2” en tevens de functieaanduiding “Paardenhouderij” vigeert.
- 5.5. De Raad stelt vervolgens vast dat artikel 3 lid 1 van de op die bestemming toepasselijke regels bepaalt dat gronden met de bestemming “Agrarisch” –dus ook het als zodanig bestemde perceel [adres]- bestemd zijn voor, kort en zakelijk gezegd en voor zover in casu relevant, grondgebonden agrarische bedrijven en tevens een paardenhouderij.
- 5.6. De Raad stelt tenslotte vast dat artikel 3 lid 2 e.v. van de regels bepaalt dat gronden met de bestemming “Agrarisch” , slechts gebruikt en bebouwd kunnen c.q. mogen worden t.b.v. de bestemming, dat wil zeggen, kortgezegd, dat er slechts gebruik en bebouwing ten behoeve van een *agrarische* bestemming (waaronder paardenhouderij) op het perceel is toegestaan.
- 5.7. Naar het oordeel van de Raad had de informatie van beklagde over het perceel/pand [adres] dus uitdrukkelijk gericht moeten zijn op de geldende, agrarische bestemming en de op grond daarvan bestaande gebruiksmogelijkheden van het perceel en de opstallen daarop.

- 5.8. De Raad komt op grond van de stukken en de daarop door partijen gegeven toelichting(en) echter tot het oordeel dat de informatie die beklagde verstrekke, daarop bepaald niet gericht was met name gelet op de navolgende omstandigheden:
- i.) het vigerende bestemmingsplan “[naam bestemmingsplan]” en de op grond van dat plan vigerende bestemming “Agrarisch” wordt weliswaar op pagina 74 van de door beklagde gehanteerde verkoopbrochure als zodanig genoemd, maar nóch op die plaats, nóch elders in de verkoopbrochure wordt de bestemming “Agrarisch” en de gebruiksmogelijkheden die die bestemming geeft verder uitgewerkt c.q. toegelicht;
  - ii.) op pagina 74 van de verkoopbrochure wordt bovendien ten onrechte gesteld dat er *“in ieder geval”* een woon – en recreatieve bestemming van toepassing is; dat is, zoals blijkt uit de verbeelding en de planregels immers níet het geval;
  - iii.) het perceel/pand [adres] wordt in de door beklagde gehanteerde verkoopbrochure primair aangeduid c.q. omschreven als een “Landhuis”, dus naar normaal spraakgebruik als een woning. Daarop is zowel de beschrijving, als de fotoreportage in de verkoopbrochure ook primair gericht, terwijl in de verkoopbrochure onder het kopje *“5 redenen om deze grand cru onder de landhuizen te kopen”* als één van de redenen wordt genoemd:  
*“3. Ideale combinatie voor wonen en werken, mogelijkheid voor dubbele bewoning dan wel kantoor/praktijk/atelier aan huis, woonoppervlakte bijgebouw c.a. 170 m<sup>2</sup>”.*
  - iv.) de paardenhouderij wordt in de verkoopbrochure slechts terloops *“..... in combinatie met semi-professionele hippische accommodatie”* genoemd; dat is niet juist want de paardenhouderij is, gegeven de vigerende bestemming “Agrarisch” immers juist primair en gebruiksbepalend!
- 5.9. De omstandigheid dat klagers volgens beklagde op de hoogte waren van de geldende bestemming en het feit dat beklagde hen bij email van 18 oktober 2016 (19.01 uur) heeft verwezen naar de site “www.ruimtelijke plannen” geeft de Raad geen reden tot een ander oordeel.
- 5.10 Integendeel, zelfs als zou zijn komen vast te staan dat klagers inderdaad op de hoogte waren of op de hoogte hadden kunnen zijn van de geldende bestemming, doet dat so wie so niets af aan de inhoud/samenstelling van de door beklagde gehanteerde verkoopbrochure. Bovendien laat dat naar het oordeel van de Raad óók onverlet dat een



NVM-makelaar steeds gehouden is om zijn werk zorgvuldig en correct te doen.

- 5.11. In het onderhavige geval betekent dat enerzijds concreet dat beklagde een andere, op de geldende bestemming toegespitste verkoopbrochure had moeten hanteren. Anderzijds dat beklagde in haar email van 18 oktober 2016 (19.01 uur) niet slechts had moeten verwijzen naar een website, maar in die email –alsook in latere contacten!- aan klagers expliciet de geldende bestemming en gebruiksmogelijkheden had moeten noemen. Daarmee had beklagde naar het oordeel van de Raad ongetwijfeld ook het door klagers uitgesproken “gevoel van bedrog en misleiding” (kunnen) voorkómen.
- 5.12. De Raad komt aldus tot de slotconclusie dat beklagde bepaald niet heeft gehandeld zoals van een deskundig NVM-makelaar mag worden verwacht. De Raad zal de klacht dan ook gegrond verklaren.
- 5.13. Omdat de klacht gegrond wordt bevonden, kan en zal de Raad beklagde als straf een berisping opleggen. De Raad volstaat daarmee in dit geval echter niet.
- 5.14 De Raad is immers van oordeel dat beklagde door haar kennelijk onzorgvuldige wijze van voorbereiden, alsook bemiddelen en met name door haar gebrekkige en zelfs foutieve wijze van informatieverstrekking evident in strijd heeft gehandeld met artikel 1, 2 en 5 van de Erecode NVM juncto artikel 15 van de Verenigingsstatuten.
- 5.15. Een en ander rekent de Raad beklagde met name aan, omdat eenieder –óók als dat niet de opdrachtgever is- mag verwachten en er ook op moet kunnen vertrouwen dat een NVM-makelaar relevante informatie steeds volledig en correct verstrekt.
- 5.15. Door haar handelen in casu heeft beklagde naar het oordeel van de Raad dan ook niet alleen zichzelf, maar ook de NVM als betrouwbaar en zorgvuldig werkende beroepsorganisatie in opspraak c.q. diskrediet gebracht
- 5.16. De Raad acht daarom in het onderhavige geval niet alleen een berisping, maar aanvullend óók een boete op zijn plaats. Rekening houdende met de in artikel 31 lid 1

van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM gestelde maximale boete en het feit dat uit het in deze klachtzaak gegeven oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM ten laste van beklagde komen, zal de Raad die boete dan bepalen op € 5.000,00.

- 5.16. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtpraak NVM zoals dat gold tot 1 juni 2017, alsook de statuten en de Erecode NVM, komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak.

## 6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. verklaart de klacht **gegrond**.
- 6.2. legt beklagde de straf op van berisping.
- 6.3. legt beklagde een boete op van € 5.000,00 (zegge: vijfduizendeuro) en veroordeelt beklagde om die boete binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM te betalen.
- 6.4. veroordeelt beklagde om binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM ter zake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 3.289,51, exclusief eventuele BTW te betalen.
- 6.5. verstaat dat ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, het klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden door de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM aan klagers zal worden gerestitueerd

Aldus gewezen te Tilburg door mr. Th.A.J. Verster, Voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris en aldaar bij ontstentenis van de toenmalig

Voorzitter op 28 augustus 2017 getekend door de huidige Voorzitter, mr. F.F. Stiekema , en  
mr. P.L.J.M. van Dun voornoemd.

mr. F.F. Stiekema  
voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun  
secretaris