



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

**200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER  
201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

**Onvoldoende belangenbehartiging. Mededelings- en onderzoeksplicht. Bouwkundige- en onderhoudstoestand. Onvoldoende informatie. Ontbreken van schriftelijke opdrachtbevestiging.**

*Klaagster heeft een woning gekocht die beklaagde in verkoop had. Vervolgens heeft klaagster beklaagde gevraagd ook de verkoop van haar eigen woning ter hand te nemen. Klaagster is van mening dat beklaagde bij beide transacties op diverse punten tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft.*

*Wat betreft de klachten m.b.t. de aankoop door klaagster overweegt de Raad dat beklaagde daarbij optrad voor de verkoper. Weliswaar dient de makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming maar die verplichting gaat niet zo ver dat de verkoopmakelaar t.b.v. geïnteresseerde kopers uit eigen beweging nader onderzoek moet doen naar de staat van het object. Daarentegen rust op de kopers een onderzoeksplicht. Dat beklaagde onjuiste informatie aan klaagster heeft verstrekt is niet gebleken en ook overigens is niet komen vast te staan dat beklaagde bij deze transactie tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Dat was wel het geval bij de verkoop van klaagsters "oude" woning. Beklaagde heeft die verkoop op rommelige en onzorgvuldige wijze begeleid. Mede gezien zijn tekortkomingen had van beklaagde mogen worden verwacht dat hij alerter had gereageerd op de uitnodiging van klaagster om over haar klachten te praten. Beklaagde heeft bij de uitvoering van klaagsters opdracht niet de zorgvuldigheid betracht die van hem verwacht mocht worden en is tekortgeschoten in de behartiging van klaagsters belangen.*

**NVM Noord 056**

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

-----

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

mevrouw **[A]**,  
wonende te G.,  
klaagster,

tegen

de heer **[X]**.  
NVM-makelaar te K.,  
beklaagde,  
de makelaar,



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft bij mail van 27 augustus 2018 een klacht ingediend tegen de makelaar. Zij heeft die klacht aangevuld bij mails bij van 23 september en 27 september 2018. Op 21 oktober 2018 heeft zij de NVM- klachtencoördinator gevraagd haar klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. De klacht is op 12 november 2018 door de Raad van Toezicht Noord van de NVM ontvangen en in behandeling genomen.
- 1.3. De makelaar heeft bij mail van 5 december 2018 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De klacht is op 14 december 2018 ter zitting van de Raad van Toezicht behandeld. Voor deze behandeling zijn partijen in persoon verschenen.

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. Klaagster heeft in 2018 een woning aan de [adres 1] gekocht. Daarna heeft zij haar woning aan de [adres 2] verkocht. De makelaar is voor de verkoop van de woning aan [adres 1] opgetreden in opdracht van de verkoper en voor de verkoop van de woning aan de [adres 2] in opdracht van klaagster. Klaagster heeft voor de aankoop van [adres 1] geen gebruikgemaakt van een aankoopmakelaar.
- 2.3. De klachten van klaagster betreffen het optreden van de makelaar bij beide transacties. De Raad van Toezicht zal haar klachten hierna als twee afzonderlijke klachten behandelen.

3. De klacht met betrekking tot de aankoop van de woning aan [adres 1]:

- 3.1. Klaagster verwijt de makelaar dat hij haar bij de verkoop van de woning niet heeft geattendeerd op gebreken aan het schilderwerk. Voor de verbinding tussen de binnenmuren is gebruikgemaakt van plastic profielen. Daarop hecht geen muurverf of spacwerk. Klaagster is van oordeel dat de makelaar dit bij een zorgvuldige opname van de woning zou hebben geconstateerd en haar daarover had behoren te informeren.
- 3.2. Voorts verwijt klaagster de makelaar dat, nadat zij dit gebrek had geconstateerd, en hem daarover had geïnformeerd, hij niet professioneel heeft gehandeld. De makelaar was niet bereid om de volgende dag met de verkoper te komen kijken en te bemiddelen bij een oplossing. De makelaar bood slechts aan een door klaagster te vervaardigen schadeopstelling door te geleiden naar de verkoper.



- 3.3. Verder is klaagster van mening dat de makelaar jegens haar tekort is geschoten doordat hij haar pas op zondagavond om 21.53 uur uitnodigde voor een eindinspectie die reeds de volgende dag om 9.30 uur zou moeten plaatsvinden. Het transport was op dezelfde maandag om 10.00 uur gepland. De makelaar had de uitnodiging tijdiger moeten doen.
- 3.4. Tot slot is klaagster van oordeel dat de makelaar haar verwijtbaar foutief heeft geïnformeerd over een taxibus die permanent in de straat langs haar woning staat geparkeerd. Bij de bezichtiging in het voorjaar van 2018 heeft klaagster de makelaar gevraagd naar de taxi's die steeds in die straat stonden geparkeerd. De makelaar heeft daarop geantwoord dat de verkoper taxichauffeur was en dat de taxi's zouden verdwijnen met de verhuizing van de verkoper. Dit blijkt echter niet juist. Het taxibusje is van een andere taxichauffeur.
- 3.5. Ter zake van de zaken die klaagster van de verkoper overnam was afgesproken dat de makelaar daarvan een lijstje zou opstellen. Daarna zou klaagster het daarvoor verschuldigde bedrag voldoen. De makelaar heeft dat lijstje nooit aangeleverd. Ook op dat punt is hij de afspraken niet nagekomen.

#### 4. De klacht met betrekking tot de verkoop van de woning aan [adres 2]

- 4.1. Klaagster is van oordeel dat de makelaar bij de verkoop van haar woning aan [adres 2] jegens haar tekort is geschoten. Zij heeft hem ingeschakeld om haar te ontzorgen. In plaats daarvan heeft hij haar door zijn slordige en lakse optreden voornamelijk stress en overlast bezorgd. In concreto maakt klaagster de makelaar de volgende verwijten:
- a. ondanks meerdere verzoeken daartoe heeft klaagster van de makelaar nimmer een offerte voor de bemiddelingsopdracht ontvangen. De bemiddelingsovereenkomst is daardoor in strijd met de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij niet schriftelijk vastgelegd;
  - b. de makelaar heeft onvoldoende initiatieven ontplooid voor een tijdige samenstelling van de verkoopdocumentatie en klaagster daarin onvoldoende begeleid.
    - Zo waren de ingevolge artikel 5:122 BW voor de overdracht benodigde verklaringen van de VvE niet beschikbaar, met als gevolg dat de koper de financiering niet tijdig rond kreeg en de looptijd van het financieringsvoorbehoud moest worden verlengd;
    - kreeg klaagster pas in de aanloop naar het transport te horen dat er een opstalverzekering moest worden overgelegd;
    - vervolgens moest zij voor een energielabel zorgdragen;
    - en daarna moest er een overzicht worden geproduceerd van alle lopende contracten van de VvE;
    - verder ontbrak tot vlak vóór het transport de benodigde kadastrale informatie.
- Klaagster is van oordeel dat de makelaar haar bij de start van de bemiddeling had moeten informeren over de door haar te verzamelen bescheiden en documenten. Nu vernam zij pas na de verkoop van de woning dat deze stukken moesten worden aangeleverd. De verzoeken daartoe bereikten haar steeds ad hoc nadat de wederpartij, zijn financier of de notaris daarom vroeg. Daardoor heeft zij zich meermalen tot de andere leden van de VvE moeten wenden, die daar op enig moment genoeg van kregen. Omdat de transportdatum naderde bezorgde dit



haar bovendien de nodige stress;

- c. Klaagster had in april 2018 met de makelaar afgesproken dat haar woning begin juli in de verkoop zou gaan. Op 6 juli 2018 is de verkoopstylisite van de makelaardij langs geweest voor het maken van foto's en een filmpje.  
Op 18 juli 2018 werd klaagster er per mail op geattendeerd dat er een afspraak stond gepland voor de volgende middag. Omdat klaagster geen idee had waar dit over ging heeft zij de makelaar gebeld. Zij kreeg als antwoord dat het om een bezichtiging ging. Pas toen bleek klaagster, dat zonder dat zij daarover was geïnformeerd, dat haar woning inmiddels bijna twee weken op funda en via facebook te koop werd aangeboden. Voorts moest klaagster de kijker die op 19 juli kwam kijken zelf ontvangen. De makelaar was er nog niet en had haar bovendien nog niet om een sleutel van haar woning gevraagd;
- d. de makelaar heeft verzuimd de woning zorgvuldig op te nemen alvorens die te koop te zetten. Hij is er slechts vluchtig doorheen gelopen. Desgevraagd heeft de makelaar verklaard de woning niet volgens de meetinstructies te hebben ingemeten maar vanaf de tekeningen. Klaagster had een zorgvuldige opname verwacht om te voorkomen dat de koper van haar woning onjuist of onzorgvuldig zou worden geïnformeerd, met al het mogelijke nawerk vandien;
- e. klaagster heeft zelf een afspraak moeten maken met de makelaar van de koper over de eindinspectie. Omdat de makelaar van de koper geen reactie kreeg van de makelaar op zijn vraag om een tijdstip voor deze eindinspectie heeft klaagster die afspraak maar rechtstreeks met de makelaar van de koper geregeld;
- f. de makelaar heeft laks gereageerd op het verzoek van klaagster om een gesprek over de hiervoor genoemde klachten. Op 22 september 2018 heeft klaagster voorgesteld daarover een gesprek te houden op vrijdag 28 september. Als reactie daarop heeft de makelaar op maandag 24 september laten weten dat hij klaagster daarover in de loop van de week nader zou berichten. Op donderdag 27 september had klaagster daarover echter nog steeds niet vernomen.

4.2. Klaagster is van mening dat de makelaar hierdoor tekort is geschoten in een zorgvuldige en deskundige uitvoering van de hem verstrekte bemiddelingsopdracht.

5. Het verweer ter zake van de klachten met betrekking tot de aankoop van [adres 1]

5.1. Ter zake van de klachten over de gebreken aan het stucwerk voert de makelaar als verweer dat hij klaagster heeft meegedeeld dat hij ter zake van deze transactie optreedt als makelaar van de verkoper. In die hoedanigheid was die niet gehouden meer informatie aan klaagster te verstrekken dan hij heeft gedaan. Eveneens mocht hij daarom volstaan met een uitnodiging aan klaagster om hem een specificatie van haar schade te sturen. Bovendien heeft klaagster zelf voorafgaand aan het transport met een schilder de woning opgenomen. Het had op de weg van de schilder gelegen klaagster over de beweerde gebreken te informeren.

5.2. De makelaar is niet ingegaan op het verzoek van klaagster om het beweerde gebrek in persoon op te nemen omdat hij en de verkoper de volgende ochtend verhinderd waren. Klaagster wilde die dag direct met het herstel beginnen, zodat een opname op een later



moment niet mogelijk was.

- 5.3. De makelaar erkent dat hij is vergeten de eindinspectie van [adres 1] in te plannen.
- 5.4. Ter zake van de taxibus stelt de makelaar dat hij slechts heeft gezegd dat de verkoper taxichauffeur is en dat één van de auto's met het blauwe kenteken van hem is.
- 5.5. De makelaar bevestigt dat hij een lijst heeft opgesteld van zaken die klagster van verkoper heeft overgenomen. Hij heeft evenwel van verzending van die lijst aan klagster afgezien na haar klachten over het stucwerk en de vergoeding die zij daarvoor van de verkoper eiste.
6. Het verweer ter zake van de klachten met betrekking tot de verkoop van de woning aan [adres 2]:
- 6.1 De makelaar weerspreekt dat hij tekort is geschoten in de bemiddelingsopdracht voor de woning aan [adres 2]. Als verweer voert hij het volgende aan.
- Ad a:**  
voor de bemiddeling is met klagster mondeling een tarief overeengekomen van € 3.500,-- inclusief BTW. Dat was inclusief de foto- en videorapportage. Nadat de woning op funda was geplaatst wilde klagster daarop een korting omdat het naar haar zeggen een courante woning betrof die zichzelf verkocht. De makelaar heeft deze korting geweigerd. Voor een woning met een waarde van € 270.000,-- was € 3.500,-- reeds een scherp tarief. De makelaar erkent dat een schriftelijke opdrachtbevestiging wel had moeten.  
Klagster stelt hiertegenover dat zij de makelaar bij het begin van de bemiddeling om een korting op zijn prijs van € 3.500,-- heeft gevraagd. Daarop heeft de makelaar geantwoord dat hij in principe met vaste prijzen werkt maar dat hij wel een offerte zou sturen. Die heeft ze dus nooit ontvangen.
- Ad b:**  
de makelaar is van oordeel dat hij klagster goed bij de verkoop heeft begeleid. Klagster heeft van hem een inlogcode ontvangen waarmee zij de vragenlijsten online kon invullen. Ten aanzien van de documentatie met betrekking tot de VvE merkt de makelaar op dat het een slapende VvE betreft zodat deze informatie wellicht niet nodig zou zijn. Op de noodzaak van een energielabel is klagster mondeling door hem gewezen. De informatie die de notaris van klagster wilde hebben betrof een standaardvragenlijst;
- Ad c:**  
ter zake van de plaatsing op funda en facebook merkt de makelaar op dat het niet gebruikelijk is de opdrachtgever daarover te informeren;
- Ad d:**  
De makelaar stelt dat hij de woning voldoende heeft bekeken bij de opname voor verkoop. Klagster heeft zelf kunnen nagaan hoe de woning te koop is aangeboden. De woning is voor een goede marktconforme prijs verkocht;
- Ad e:**  
de makelaar van de koper heeft de makelaar op woensdag 26 september 2018 per mail om een inspectie voor de overdracht gevraagd. De makelaar heeft die mail op vrijdag 28 september beantwoord. Daarop heeft de makelaar van de koper laten weten dat hij reeds met klagster een afspraak voor de inspectie had gemaakt. Daarna ontving de makelaar een mail van klagster die hem verzocht de sleutel van de woning in te leveren en de nota



op te maken voor de foto's en het filmpje voor facebook en funda. De makelaar heeft daaruit geconcludeerd dat zijn aanwezigheid bij de inspectie en overdracht niet meer gewenst was;

**Ad f:**

Op de dag van de overdracht, 2 oktober 2018, heeft de makelaar klaagster een mail gestuurd met de vraag hoe de inspectie en de overdracht waren gegaan en of ze nog een gesprek wilde om de zaak te kunnen afsluiten. Daarop heeft hij geen reactie meer gekregen.

7. Beoordeling van de klachten

- 7.1. De makelaar is NVM-aangeslotene als bedoeld in artikel 26 lid 1 van de statuten van de Vereniging en aangesloten bij de afdeling Noord, zodat de Raad van Toezicht Noord NVM bevoegd is van de onderhavige klacht kennis te nemen.
- 7.2. Ten aanzien van de klachten over het optreden van de makelaar bij de verkoop van de woning aan [adres 1], merkt de Raad op dat de makelaar daarbij optrad namens de verkoper. Weliswaar bepaalt de NVM Erecode dat makelaars moeten waken voor onjuiste beeldvorming maar die verplichting gaat niet zo ver dat de verkoopmakelaar ten behoeve van geïnteresseerde kopers uit eigen beweging nader onderzoek moet doen naar de staat van het object. Daarentegen rust op kopers een onderzoeksplicht. De Raad is niet gebleken dat de makelaar in de verkoopdocumentatie of mondeling onjuiste informatie aan klaagster heeft verstrekt.
- 7.3. In de gegeven omstandigheden kon de makelaar als makelaar van de verkopende partij volstaan met het doorgeleiden van de klacht van klaagster naar de verkoper. Hij was jegens haar niet tot meer verplicht.
- 7.4. De makelaar erkent dat hij heeft vergeten klaagster tijdig uit te nodigen voor een inspectie voorafgaand aan de eigendomsoverdracht. Dit betreft evenwel een dusdanig gering verzuim dat dit geen tuchtrechtelijke sanctie verdient.
- 7.5. De Raad heeft niet kunnen vaststellen wat exact is gezegd over de aanwezigheid van taxi's op de straat langs de woning van klaagster. Daardoor is niet komen vast te staan dat de makelaar klaagster op dit punt onjuist heeft geïnformeerd.
- 7.6. Op grond van hetgeen hiervoor onder 7.1. t/m 7.5. is overwogen, is de Raad van oordeel dat de klachten over het optreden van de makelaar bij de verkoop van de woning aan [adres 1] ongegrond zijn.
- 7.7. De Raad ziet aanleiding om de klachtonderdelen die betrekking hebben op de opdracht tot verkoop van de woning aan [adres 2] gezamenlijk en in onderlinge samenhang te beoordelen.
- 7.8. Artikel 2 van de NVM Erecode bepaalt dat de NVM-aangeslotene naar beste vermogen tegemoet moet komen aan reële verwachtingen van opdrachtgevers. De makelaar is daarin naar het oordeel van de Raad tekortgeschoten. De makelaar heeft niet dan wel onvoldoende weersproken dat hij het verkoopdossier niet op orde had. Hij heeft verzuimd



kort na de start van de bemiddeling alle benodigde documenten te verzamelen dan wel klagster te informeren over de voor de overdracht benodigde bescheiden. De Raad acht aannemelijk dat klagster zich door de achtereenvolgende verzoeken om informatie vlak vóór het transport overvallen voelde alsmede dat zij zich daardoor meermalen tot het andere lid van de VvE heeft moeten wenden, hetgeen in één keer had gekund en voor haar minder belastend zou zijn geweest als hij dit had kunnen doen terwijl zij de woning nog bewoonde. Onweersproken is eveneens dat het ontbreken van de voor de transport vereiste VvE-documentatie heeft genoodzaakt tot een verlenging van de termijn van het financieringsvoorbehoud en dat kadastrale informatie tot vlak vóór de overdracht ontbrak.

- 7.9. Het ontbreken van een opdrachtbevestiging/offerte alsmede de omstandigheid dat de woning niet volgens de meetinstructie is ingemeten en klagster zelf de eerste gegadigde voor een bezichtiging moest ontvangen omdat de makelaar nog niet over een sleutel beschikte, bevestigen de rommelige en onzorgvuldige wijze waarop de makelaar deze verkoop heeft begeleid.
- 7.10. Mede gezien zijn tekortkomingen in de dienstverlening had bovendien van de makelaar mogen worden verwacht dat hij alerter zou hebben gereageerd op de uitnodiging van klagster om over haar klachten te overleggen.
- 7.11. Op grond van het hierover onder 7.8. t/m. 7.10. gestelde is de Raad van oordeel dat de makelaar bij de uitvoering van de hem door klagster verstrekte opdracht niet de vereiste zorgvuldigheid heeft betracht en in de behartiging van haar belangen tekort is geschoten. De klacht met betrekking tot de verkoop van de woning aan [adres 2] is daarom gegrond.

## 8. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 8.1. verklaart de klacht gegrond voor zover die betrekking heeft op de wijze waarop de makelaar zich heeft gekweten van de hem door klagster verstrekte bemiddelingsopdracht en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.
- 8.2. legt aan de NVM-aangeslotene de maatregel van berisping op en veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 3.206,50 inclusief 21% BTW, te betalen na ontvangst van de factuur daarvoor van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden;
- 6.3 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak het door klagster betaalde klachtgeld van € 100,= aan haar betaalt zodra deze uitspraak onherroepelijk is.





Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer,

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en plaatsvervangend secretaris op 9 januari 2019

w.g.  
mr. B. van den Bosch,  
plv. voorzitter

w.g.  
mr. G.W. Brouwer  
plv. secretaris

Voor gewaarmerkt afschrift:

G.W. Brouwer,  
plv. secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 10 januari 2019.