



Stichting  
Tuchtrechtspraak  
NVM

19-59 RvT Noord

## **201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST**

**Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht.  
Bouwkundige en onderhoudstoestand. Afwijkende bepaling in de  
koopovereenkomst. Vergaande exoneratie voor bouwkundige gebreken.  
Onvoldoende inspanning.**

*Klagers hebben een woning gekocht waarbij beklaagde optrad als verkopend makelaar. De koopovereenkomst week af van de standaard overeenkomst. M.b.t. bouwkundige toestand was een ongebruikelijke en vergaande exoneratie voor de verkoper en diens makelaar opgenomen. Na de eigendomsoverdracht zijn klagers geconfronteerd met ernstige gebreken, waaronder het ontbreken van in de verkoopinformatie genoemde dakisolatie, rioleringsproblemen en de aanwezigheid van boktor. Klagers verwijten beklaagde dat hij hen onvoldoende informatie over de bouwkundige toestand van de boerderij en over de inhoud van het koopcontract heeft gegeven. Beklaagde zou een veel te rooskleurig beeld hebben geschetst en onvoldoende hebben bemiddeld om tot een oplossing te komen nadat er problemen waren ontstaan.*

*De Raad stelt voorop dat de makelaar als opdrachtnemer van de verkoper, diens belangen primair diende te behartigen en jegens klagers slechts een beperkte zorgplicht had. Beklaagde heeft de inhoud van de koopovereenkomst, waaronder de exoneratie, en ook het instellen van bouwkundig onderzoek, voldoende aan de orde gesteld. Dat door de verkoper in het vragenformulier onjuiste en onvolledige informatie werd opgegeven, kan beklaagde niet worden aangerekend. De Raad komt tot de conclusie dat beklaagde zijn beperkte zorgplicht jegens klagers voldoende is nagekomen, waarbij wordt meegewogen dat de aankoop van een boerderij van meer dan een eeuw oud nu eenmaal risico's met zich brengt.*

**NVM Noord 061**

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

---



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**de heer en mevrouw [A]**

wonende te S.

klagers,

tegen

**[Makelaarskantoor X] h.o.d.n. “[Y]”,** lid van de vereniging,

kantoorhoudende te N.,

het makelaarskantoor

en

**de heer [Z],** lid van de vereniging,

kantoorhoudende te N.,

de makelaar,

gezamenlijk aangeduid als beklaagden



1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft bij brief van 13 december 2018 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen beklagden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 25 januari 2019 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 13 maart 2019 met bijlagen hebben de beklagden verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 15 mei 2019 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
  - het makelaarskantoor, vertegenwoordigd door de heer [X], en de makelaar, bijgestaan door mr. [W] van [kantoornaam];
  - klagers in persoon, bijgestaan door hun advocaat mevr. mr. [B].
- 1.4. Partijen zijn op 15 mei 2019 door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Tijdens de zitting heeft mevr. mr. [B] namens klagers pleitaantekeningen overgelegd.

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. Het makelaarskantoor had van de eigenaren opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van de woonboerderij aan de [adres]. Klagers waren in de aankoop van deze woning geïnteresseerd.
- 2.3. De eerste bezichtiging vond plaats op een Open Huizen Dag op 30 september 2017. De makelaar was daar niet bij. Een tweede bezichtiging vond, wel in het bijzijn van de makelaar, plaats op 6 oktober 2017.
- 2.4. De vraagprijs van de woonboerderij was oorspronkelijk € 348.000,- k.k. en is later verlaagd naar € 317.000,- k.k. Naar aanleiding van de bezichtigingen hebben klagers een bod uitgebracht van € 275.000,-. Na een tegenbod van de verkopers hebben klagers en verkopers overeenstemming bereikt voor een koopsom van € 295.000,-. Er is in het kader van de koop geen bouwtechnische keuring uitgevoerd en klagers hebben geen eigen makelaar ingeschakeld. Wel heeft een aannemer op verzoek van klagers de boerderij bezocht.
- 2.5. Op 26 oktober 2017 is de koopakte door de makelaar met klagers doorgenomen en door klagers getekend. De eigendomsoverdracht van de boerderij heeft op 15 december 2017 plaatsgevonden.
- 2.6. De tussen verkoper en klagers gesloten koopovereenkomst bevat in art. 6.1.1 een toevoegde bepaling die luidt als volgt:



*“De thans bij verkoper bekende feiten zijn aan de koper gemeld en genoemd in bijgevoegde ‘NVM vragenlijst deel B’ (zgn. inlichtingenformulier). Verkoper verklaart deze naar waarheid en beste kennis en wetenschap te hebben ingevuld. Koper verklaart hiermee bekend te zijn en aanvaardt uitdrukkelijk de bouwkundige en juridische staat en toestand alsmede alle zichtbare en onzichtbare gebreken en tekortkomingen. Daarnaast is koper bekend met zijn eigen onderzoekplicht. Koper vrijwaart verkoper en diens makelaar voor thans geconstateerde als ook eventueel na de overdracht te constateren zichtbare en onzichtbare gebreken en tekortkomen, hoe ook genaamd en onder welke titel dan ook.”*

Deze bepaling is niet standaard en is in het kader van het sluiten van de koopovereenkomst aan de orde geweest in de contacten met de makelaar, met name omdat klagers hadden gezien dat het lettertype van deze clausule afwijkt en derhalve geen onderdeel is van de standaard NVM koopovereenkomst.

- 2.7. Na de eigendomsoverdracht zijn klagers geconfronteerd met gebreken aan het pand, waaronder het ontbreken van in de verkoopinformatie genoemde dakisolatie, rioleringsproblemen en de aanwezigheid van boktor.
- 2.8. Klagers hebben hun klachten bekend gemaakt aan de makelaar, die op zijn beurt contact heeft gezocht met de verkoper. Tot een regeling is het daarbij niet gekomen.
3. De klacht:
  - 3.1. Klagers verwijten de makelaar en het makelaarskantoor schending van de onderdelen 1, 5, 8 en 10 van de Erecode. Zij specificeren hun klacht als volgt:
    - 3.2. Onderdeel A.

De makelaar heeft onjuiste, althans onvolledige informatie verschaft over de werking van art. 6.1.1 (en 6.3) van de overeenkomst. Met name heeft de makelaar ten onrechte vermeld dat deze clausule standaard in alle NVM koopovereenkomsten is opgenomen. Ook heeft de makelaar de vergaande werking en strekking van deze bepaling onvoldoende uitgelegd. Art. 6.1.1 van de koopovereenkomst, in combinatie met art. 6.3, bevat een ongebruikelijke en zeer vergaande exoneratie voor de verkoper en diens makelaar. Pas toen klagers daarnaar informeerden -omdat zij zagen dat het lettertype afwijkt van de overige tekst- is de makelaar daarop ingegaan en toen heeft hij deze ongebruikelijke vrijwaring gebagatelliseerd. Bovendien hield de makelaar ten onrechte vol dat de betreffende tekst deel uitmaakt van de standaard NVM koopovereenkomst.
    - 3.3. Onderdeel B.

De makelaar heeft klagers ten onrechte medegedeeld dat het verrichten van bouwkundig onderzoek en/of het inschakelen van een eigen makelaar of jurist niet nodig zou zijn.
    - 3.4. De makelaar heeft klagers ontmoedigd om een bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren of een eigen makelaar in te schakelen. Letterlijk heeft hij gezegd “kijk om je heen, deze boerderij is volledig gestript en weer opnieuw opgebouwd”. Klagers hebben een schildersbedrijf, maar zijn bouwkundige kennis reikt bij lange na niet ver



genoeg om de toestand van een object als dit te kunnen inschatten.

- 3.5. **Onderdeel C.**  
De makelaar heeft onvoldoende bemiddeld tussen verkoper en klagers, toen er na de eigendomsoverdracht verscheidene ernstige gebreken aan het licht kwamen. Daarmee heeft de makelaar niet voldaan aan de zorgplicht, die hij volgens vaste tuchtrechtspraak in acht dient te nemen, namelijk dat hij binnen zekere grenzen een bemiddelende rol moet spelen tussen partijen als de koper na het sluiten van de koopovereenkomst en eigendomsoverdracht een gebrek aan de woning ervaart. Aldus heeft de makelaar niet op adequate en professionele wijze gereageerd op de klachten van klagers over de gebreken.
- 3.6. De makelaar heeft naar het oordeel van klagers niet op adequate en professionele wijze gereageerd op de door hen geformuleerde klachten die na de eigendomsoverdracht aan het licht kwamen. Met name hebben de bemoeiingen van de makelaar er niet toe geleid dat er een discussie met de verkoper op gang kwam en er is dan ook geen enkele regeling bereikt. Om die reden zien klagers zich gedwongen een procedure tegen de verkoper aanhangig te maken.
- 3.7. **Onderdeel D.**  
De in de verkoopbrochure en op de website van het makelaarskantoor verschaft informatie is onjuist en onvolledig. Met name hebben klagers daardoor een verkeerd en veel te positief beeld gekregen van de (onderhouds)toestand van de woning.
- 3.8. De tekst in de verkoopdocumentatie is veel te positief en ook onjuist. Met name is daarin vermeld: “vanaf 2002 is de woonboerderij met zorg voor detail compleet gerestaureerd en gemoderniseerd. Het resultaat is een perfect afgewerkte en goed onderhouden woning die zo kan worden betrokken ..., geïsoleerd door toepassing van vloer-, dak- en muurisolatie (gedeeltelijk). ... Kortom een uitstekend onderhouden en afgewerkte woonboerderij waar u niets aan hoeft te doen!” Door deze veel te optimistische tekst zijn bij klagers verwachtingen gewekt, die in het geheel niet overeenstemden met de werkelijke toestand van de boerderij. Dit verwijt treft de makelaar.
- 3.9. Klagers stellen meer in het algemeen dat zij, indien zij juist over de toestand van de woning waren ingelicht, en de werking van art. 6.1.1 in combinatie met art. 6.3 van de koopovereenkomst hadden beseft, deze woning nooit zouden hebben gekocht. Zij wilden geen opknopwoning, hetgeen zij ook uitdrukkelijk aan de makelaar hebben laten weten, en toch is dat gebeurd. Klagers zien zich thans geconfronteerd met ca. € 150.000,- aan herstelkosten.
4. Het verweer:
- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar wijst de klacht in alle onderdelen van de hand. Hij wijst erop dat hij optrad als verkopend makelaar en derhalve primair de belangen van die verkoper en slechts een beperkte zorgplicht jegens klagers had. De makelaar geeft aan naar eer en geweten te hebben gehandeld en merkt meer specifiek naar aanleiding van de



diverse klachtonderdelen het volgende op.

- 4.3. Ad. A.  
De artikelen 6.1.1 en 6.3 waarover klagers vallen, waren reeds opgenomen in de verkoopbrochure die aan klagers is uitgereikt, met de aankondiging dat deze bepalingen deel zouden uitmaken van de koopovereenkomst.
- 4.4. Ook tijdens het doornemen van de koopovereenkomst op 26 oktober 2017 is specifiek aandacht besteed aan de artikelen 6.1.1 en 6.3. De strekking van die artikelen is toen aan klagers uitgelegd. Klagers hebben toen aangegeven dit te begrijpen en daarmee in te stemmen. Of de betreffende artikelen al dan niet standaard zijn, doet aan de inhoud niet af.
- 4.5. Hetgeen hieromtrent tussen de makelaar en klagers is besproken, moet naar het oordeel van de makelaar worden gezien in het licht van het uiteindelijke tegenbod van de verkoper, dat aanzienlijk lager lag dan de vraagprijs en uitdrukkelijk was gekoppeld aan de voorwaarde dat oplevering zou plaatsvinden in de huidige staat en toestand. Daarbij heeft de makelaar ook aangegeven dat de woning gekocht zou worden met alle zichtbare en onzichtbare gebreken. De makelaar stelt dat klagers hun eerste bod ad € 275.000,- uitbrachten met als motivatie dat er nog veel verbouwd moest worden. Hij betwist dan ook dat de klagers hem hebben medegedeeld een min of meer kant en klare woning te willen kopen.
- 4.6. Ad. B.  
De makelaar wijst erop dat reeds in de verkoopbrochure kopers gewezen worden op de eigen onderzoeksplicht. In die brochure wordt ook expliciet geadviseerd om een eigen deskundige in te schakelen. Klagers gaven aan een eigen schildersbedrijf te hebben en naar de mening van de makelaar beschikten zij dus over een meer dan gemiddeld bouwkundig inzicht. Daarom ging de makelaar ervan uit dat zij zich een goed beeld konden vormen. Desgevraagd heeft de makelaar klagers gezegd dat zij vrij zijn om een bouwtechnische keuring te laten uitvoeren, maar dat zo'n keuring natuurlijk wel tijd zou kosten. Voorts heeft de makelaar een nuancering aangebracht voor het nut van een bouwkundige keuring, die blijkbaar door klagers ten onrechte als een afwijzing is opgevat. Het gaat hier echt alleen om een mening van de makelaar, die onverlet laat dat het niet laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring de keuze van klagers was. In dit verband wijst de makelaar er op dat enkele ernstige gebreken, zoals boktor, gedeeltelijke afwezigheid van dakisolatie en de verzakte riolering, niet bij een visuele inspectie door een bouwkundige aan het licht zouden zijn gekomen. Het betrof hier immers *verborgen* gebreken, die pas na destructief onderzoek geconstateerd konden worden.
- 4.7. Ad. C.  
De makelaar geeft aan dat hij op 6 februari 2018 bij kopers op bezoek is geweest om de situatie te bespreken. Tijdens dat gesprek heeft de makelaar zijn rol als verkopend makelaar uiteengezet, alsmede de voorwaarden uit het koopcontract. Vervolgens heeft de makelaar de verkoper op de hoogte gebracht van de klachten van klagers, waarop er rechtstreeks contact is geweest tussen klagers en de verkoper. De verkoper bleek echter niet bereid tot enige concessie, met als gevolg dat beide partijen zich hebben voorzien van rechtsbijstand. De makelaar heeft vervolgens



geconcludeerd dat zijn rol was uitgespeeld. De makelaar wijst erop dat hij is geconfronteerd met een verkoper, die niet tot enige concessie bereid was en dat kan de makelaar uiteraard niet worden verweten. De beperkte mogelijkheden voor bemiddeling die er waren, heeft de makelaar benut.

4.8. Ad. D.

De informatie uit de verkoopbrochure is tot stand gekomen met en gebaseerd op informatie van de verkoper. De makelaar geeft aan dat hij mocht afgaan op de juistheid en volledigheid van informatie, die hem door zijn opdrachtgever wordt verstrekt. Pas wanneer de makelaar redenen heeft om aan de juistheid van die informatie te twifelen, is nader onderzoek geïndiceerd. Dat was niet het geval. Dat achteraf die informatie deels onvolledig en deels onjuist bleek, kan de makelaar dan ook niet worden verweten. Zoals eerder opgemerkt konden de door klagers genoemde gebreken bij visuele inspectie niet kon worden vastgesteld.

4.9. Voorts moet in het oog worden gehouden dat een verkoopbrochure vooral een wervend karakter heeft, bedoeld om potentiële kopers voor het object te interesseren, en niet zozeer moet worden gezien als een nauwkeurige beschrijving van het object in kwestie. De makelaar wijst erop dat de verstrekte informatie ook steeds moet worden geplaatst tegen de achtergrond van het feit dat deze woonboerderij omstreeks 1900 gebouwd is en een monumentstatus heeft. De makelaar heeft geen onjuiste uitlatingen gedaan, althans hoefde zich van de onjuistheid daarvan bewust te zijn, omdat die informatie was gebaseerd op mededelingen van de verkoper.

4.10. De makelaar is dan ook van mening dat hij heeft gehandeld in overeenstemming met de voor hem geldende regels.

5. Beoordeling van het geschil:

5.1. De klacht richt zich tegen makelaar de heer [Z] en [makelaarskantoor X] h.o.d.n. “[Y]” te N.; deze zijn lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 22 Zwolle. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

5.2. Bij zijn beoordeling stelt de Raad van Toezicht Noord voorop dat de makelaar als opdrachtnemer van de verkoper, diens belangen primair diende te behartigen en jegens klagers slechts een beperkte zorgplicht had.

5.3. Tegen deze achtergrond beoordeelt de Raad van Toezicht Noord de klachtonderdelen als volgt.

5.4. Ad. A.

De Raad van Toezicht Noord is van oordeel dat het karakter van art. 6.1.1 van de koopovereenkomst (standaard of niet) niet relevant is voor de beoordeling daarvan, omdat die bepaling een voorwerp van bespreking is geweest tussen partijen. Indien klagers niet overtuigd waren van de juistheid van de uitleg van de makelaar, had het op hun weg gelegen om zelf ter zake juridisch advies in te winnen. Het verwerven van een zodanig oud object als de onderhavige boerderij brengt nu eenmaal risico's met zich mede, met name op verborgen gebreken. In dat licht gezien brengt het belang van de verkoper juist mee dat een dergelijke bepaling in de overeenkomst



komt en dat belang diende de makelaar te behartigen.

5.5. Ad. B.

De uitvoering van een bouwkundig onderzoek is niet in het belang van de verkoper, wiens belangen de makelaar primair moest behartigen. In dit licht bezien is de raad van oordeel dat de mogelijkheid van het uitvoeren van een bouwkundig onderzoek door de makelaar voldoende aan de orde is gesteld en door hem niet is tegengewerkt. Dat klagers op basis van de verstrekte informatie niet tot het uitvoeren van een dergelijk onderzoek zijn overgegaan, is dan ook hun eigen beslissing, waarvoor zij de verantwoordelijkheid dragen. De raad merkt op dat, waar de beslissing van klagers het gevolg kan zijn van aan hen verstrekte onjuiste bouwkundige informatie, dit verwijt de makelaar niet treft omdat de betreffende onjuiste informatie door de verkoper is verstrekt en er geen indicaties aanwezig waren, op grond waarvan de makelaar aan de juistheid van die informatie moest twijfelen.

5.6. Hetzelfde geldt voor het inschakelen van een juridisch adviseur, zoals hiervoor bij klachtonderdeel A opgemerkt. Het is aan klagers om daar een beslissing over te nemen en zij dienden hetgeen de makelaar daarover aan de orde stelde wel bij hun afweging te betrekken, maar mochten niet zonder meer afgaan op zijn opinie terzake.

5.7. In dit kader weegt de raad mee dat in de verkoopdocumentatie door de makelaar uitdrukkelijk wordt gewezen op de mogelijkheid en wenselijkheid van het inschakelen van eigen deskundig advies door kopers.

5.8. Ad. C.

De Raad van Toezicht Noord kan zich niet aan de indruk onttrekken dat de verkoper zijn makelaar willens en wetens onjuiste en onvolledige informatie over de toestand van de woning en eventuele (verborgen) gebreken heeft verstrekt. Zo is op de vragenlijst ten onrechte vermeld dat de woning is voorzien van dakisolatie, terwijl de renovatie van de woning onder regie van de verkoper heeft plaatsgevonden, zodat onaannemelijk is dat hij niet wist dat het dak niet was geïsoleerd. Dat de verkoper, geconfronteerd met de gebreken, niet bereid bleek tot enige onderhandeling of concessie, kan de makelaar niet verweten worden. Vaststaat dat hij wel geprobeerd heeft te bemiddelen en contact tussen klagers en de verkoper heeft gelegd, maar hem kan niet worden verweten dat die contacten niet tot een oplossing van de gerezen geschillen hebben geleid. De raad onderschrijft het standpunt van de makelaar dat, toen beide partijen zich hadden voorzien van juridische bijstand in de vorm van een advocaat, voor hem geen verdere rol was weggelegd in het kader van bemiddeling.

5.9. Ad. D.

Een brochure bevat wervende teksten en verdient op punten wellicht nuancering. De raad is van oordeel dat die nuancering er voldoende is geweest. Met name het ingevulde vragenformulier -dat anders dan de verkoopbrochure deel uitmaakt van de contractstukken- vervult een belangrijkere rol bij het bepalen van de toestand van het verkochte object. Zoals eerder vastgesteld bevatte deze vragenlijst onjuiste en onvolledige informatie, maar kan dat de makelaar niet worden toegerekend. Ook hier weegt de raad mee dat de koop van een boerderij van ruim een eeuw oud nu





Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**

eenmaal meer risico's met zich meebrengt dan de koop van een moderne woning, hetgeen als een feit van algemene bekendheid moet worden beschouwd.

5.10. De Raad van Toezicht Noord is ten aanzien van alle klachtonderdelen van oordeel dat de makelaar zijn beperkte zorgplicht jegens klagers voldoende is nagekomen en dat er geen sprake is van schending van de verplichtingen van de Erecode. Tegen de achtergrond dat de makelaar primair de belangen van zijn opdrachtgever moest behartigen, is de raad van oordeel dat hij aan zijn beperkte zorgplicht jegens de klagers voldoende invulling heeft gegeven.

5.11. De Raad van Toezicht Noord acht de klacht dan ook ongegrond.

6. Uitspraak:

6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten voorzitter, C.A. Voogd, makelaar senior lid NVM en mr. H.R. Quint/lid, secretaris, op 15 mei 2019

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en de secretaris op ..... mei 2019.

mr. U. van Houten  
Voorzitter

mr. H.R. Quint  
Secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: ..... juni 2019.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**