

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Uitvoerige overwegingen over karakter van door verkoper ingevulde vragenlijst. Rooskleurige advertentie.

Klager koopt een woning die door beklagde wordt aangeboden. Bij de verkoopdocumentatie zit een door de verkoper ingevulde vragenlijst. Na de eigendomsoverdracht constateert klager dat een aantal zaken niet kloppen met de door verkoper gegeven antwoorden in de vragenlijst. Zo functioneren een oven en magnetron niet naar behoren, werkt een kraan niet enz.. De Centrale Raad wijdt een uitvoerige overweging aan het karakter van een vragenlijst en stelt dat het niet tot de taak van een makelaar behoort om elk door de verkoper gegeven antwoord in de vragenlijst op juistheid te controleren en na te gaan of apparatuur of kranen wel werken. Dat kan anders liggen als een makelaar met zijn kennis en kunde moet constateren dat een vraag onjuist is beantwoord. Daartoe dient hij die vragenlijst wel door te nemen. Het college is van oordeel dat de verkoopadvertentie een rooskleurig beeld van de woning schetst, maar geen aanprijzingen bevat die naar de makelaar wist, aantoonbaar onjuist waren. Net als de raad van toezicht acht de Centrale Raad de klacht ongegrond.

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

de heer **H.P.H.M. B.** wonende te H,
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

de heer **P. B.**, Aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te H,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 29 november 2018 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 18 april 2019, verzonden bij brief van 25 april 2019, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klager is bij brief van 2 juni 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 11 juli 2019 heeft hij de gronden van zijn beroep ingediend.

- 1.3 Bij brief van 13 september 2019 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 Bij e-mail van 17 maart 2020 heeft de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht aan partijen bericht dat, in verband met de maatregelen die de overheid ter bestrijding van het coronavirus heeft genomen, de op 24 maart 2020 geplande mondelinge behandeling geen doorgang vindt. Vervolgens is een nieuwe mondelinge behandeling bepaald op 29 september 2020.
- 1.5 Aan de mondelinge behandeling van 29 september 2020 hebben deelgenomen:
- klager in persoon;
 - de Makelaar in persoon, bijgestaan door mr. E. van der Niet.
- Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord. Na de mondelinge behandeling is de zaak gesloten en een termijn voor de uitspraak bepaald.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In 2018 is de Makelaar opgetreden als verkopend makelaar van een woning, gelegen aan de S-straat 16 te H (hierna: de Woning).
- 2.2 De aanbiedingstekst van de Woning op Funda luidt, voor zover relevant, als volgt:
- “Praktisch, sfeervol en ruim
Twee-onder-eenkapper met vijf slaapkamers
“Het is vooral een heel praktisch huis.” Zo omschrijven [CRvT: verkopers] de twee-onder-eenkapper waar ze sinds 1999 wonen, met hun drie kinderen. (...)
Hal, keuken, tuin
Je komt binnen in een ruime hal met een garderobenis en een toiletruimte. Van hieruit bereik je de keurig onderhouden (dichte) tijdloze keuken. (...)
Eerste verdieping en zolder
Een eikenhouten wenteltrap leidt naar de eerste verdieping die drie slaapkamers telt. De kleinste – die NIET klein is – is ingericht als hobbykamer. Slaapvertrek nummer twee is royaal en heeft een wand met drie kasten. Aan de achterzijde bevindt zich de derde slaapkamer, eveneens voorzien van drie vaste kasten én bovendien een wastafel. Ook de overloop is uitgerust met een grote vaste kast. Dan de badkamer, in een tijdloze uitvoering. Niet trendy, maar keurig en functioneel. Er is een ruime inloopdouche, een ligbad, wastafel en toilet. Er zijn inbouwspots en mechanische afzuiging. (...)
Bijzonderheden:
Bouwjaar 1972 (...)”*
- 2.3 Eind juni 2018 heeft klager contact opgenomen met het kantoor van de Makelaar om een afspraak te maken voor een bezichtiging van de Woning. Op 28 juni 2018 heeft het kantoor van de Makelaar -bij e-mail de (eerste) bezichtigingsafspraak aan klager bevestigd. Bij deze e-mail - en nadien nogmaals bij e-mail van 29 juni 2018 - werden meegestuurd de lijst van zaken, de vragenlijst die door de verkoper van de Woning was ingevuld (hierna: de Vragenlijst) en het meetrapport van de

Woning.

2.4 In de Vragenlijst – volgens het NVM model voor de verkoop van de woning en met rechtsboven het NVM logo – heeft de verkoper op de voorbedrukte vragen onder meer als volgt geantwoord:

“2. Gevels (...)

b. Zijn er (gerepareerde) scheuren/beschadigingen in/aan de gevels aanwezig?

Nee.

c. Zijn de gevels tijdens de bouw geïsoleerd?

Nee

Zo nee, zijn de gevels daarna geïsoleerd?

Ja

(...)

3. Dak(en)

a. Hoe oud zijn de daken?

Platte daken: schuur ongeveer 15 jaar aanbouw (geïsoleerd) 11 jaar

Overige daken: pannendak 56 jaar

(...)

4. Kozijnen, ramen, en deuren

a. Wanneer zijn de kozijnen, ramen en deuren voor het laatst geschilderd?

deels 8 jaar deels 2 jaar

Is dit gebeurd door een erkend schildersbedrijf?

Nee

b. Functioneren alle scharnieren en sloten?

Ja

(...)

5. Vloeren, plafonds en wanden

(...)

d. Hebben zich in het verleden problemen voorgedaan met de afwerkingen? (...)

Nee

(...)

7. Installaties

(...)

c. Zijn er radiatoren die niet warm worden?

Nee

d. Zijn er radiatoren of (water)leidingen die lekken?

Nee

(...)

i. Is de elektrische installatie vernieuwd?

Ja

Zo ja, wanneer?

tbv keuken in 1999 en aanbouw achterzijde in 2007

Zo ja, welke onderdelen?

keuken: extra aansluitingen voor elektrisch fornuis en vaatwasser,

aanbouw: verlichting (spots) en 8 x dubbele wcd en internetaansluiting tevens groepen in meterkast bijgeplaatst

(...)

8. Sanitair en riolering

a. Zijn er beschadigingen aan wastafels, douche, bad, toiletten, gootstenen en kranen?

Nee
(...)”

- 2.5 Klager heeft de Woning op 3 juli 2018 en 12 juli 2018 bezichtigd.
- 2.6 Na de tweede bezichting heeft klager een bod uitgebracht dat door de verkoper van de Woning is geaccepteerd. De Makelaar heeft bij e-mail van 13 juli 2018 aan klager de koop van de Woning bevestigd en klager verzocht om een aantal gegevens in verband met het opstellen van de koopovereenkomst.
- 2.7 Diezelfde dag heeft de Makelaar de concept-koopakte aan klager toegestuurd. De e-mail luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Bijgaand zenden wij u een concept van de koopakte inzake het door u aangekochte woonhuis (...).
Ook ontvangt u hierbij de volgende bijlagen:
- *de lijst van zaken;*
 - *de vragenlijst deel B;*
 - *het definitieve energielabel (nog door verkoper aan te leveren);*
 - *het meetcertificaat;*
 - *een afschrift van het kadastrale uittreksel en kadastrale kaart;*
 - *een afschrift van het eigendomsbewijs;*
 - *de Toelichting op de NVM-koopakte voor de consument.*
- Wij adviseren u een en ander goed door te nemen met hulp van bovengenoemde toelichting. Mocht u nog vragen en/of opmerkingen hebben, dan verzoeken wij u dit zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.*
Hierbij bevestigen wij de afspraak voor het tekenen van de koopovereenkomst op woensdag 18 juli a.s. om 16.00 uur bij ons op kantoor.”
- 2.8 De koopovereenkomst is op 18 juli 2018 door klager en zijn partner enerzijds en de verkopers anderzijds getekend. De koopovereenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Artikel 20 Aanvullende bepaling
Koper heeft op eigen initiatief afgezien van een bouwtechnische keuring.”
- 2.9 De eigendomsoverdracht van de Woning heeft plaatsgevonden op 7 september 2018. Voorafgaand aan de overdracht heeft klager de Woning geïnspecteerd. Klager en verkoper hebben het opleveringsformulier ondertekend.
- 2.10 Op 18 oktober 2018 heeft in opdracht van klager een bouwkundig inspecteur van het bureau Perfectkeur de Woning geïnspecteerd en op 22 oktober 2018 een bouwkundig rapport uitgebracht.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat de Makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat hij:
- a. klager onjuist heeft voorgelicht, omdat de vragenlijst voor de verkoop van de Woning onjuist is ingevuld en de Makelaar de vragenlijst niet of onvoldoende heeft gecontroleerd op

- onjuistheden;
- b. een advertentie op Funda heeft geplaatst die onjuistheden bevat ten aanzien van de keuken en de badkamer.

3.2 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen ongegrond verklaard.

4. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

Toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

- 4.1 De klacht is op 29 november 2018 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.
- 4.2 Met het hoger beroep ligt het gehele geschil aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

Maatstaf bij beoordeling van verkoopdocumentatie

- 4.3 De Raad van Toezicht heeft in randnummer 4.4. van de bestreden uitspraak de algemene maatstaf genomen die door de Centrale Raad van Toezicht bij de beoordeling van de verkoopdocumentatie wordt gehanteerd.
- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht wijst er nadrukkelijk op dat bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden beoordeeld over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel een specifieke maatstaf hoort. In zoverre komt de Centrale Raad van Toezicht tot een verfijning van de algemene maatstaf bij de beoordeling van verkoopdocumentatie.

Vragenlijst

- 4.5 De Vragenlijst is een door de NVM opgesteld model, waarin de vragen zijn opgenomen die in het algemeen voor de verkoop van woningen van belang zijn. Dat het een door de NVM opgesteld model is blijkt onder meer uit het logo van de NVM op de voorpagina, rechtsboven. Dit model is een kwaliteitsinstrument dat door de bij de NVM aangesloten makelaars kan worden gebruikt. De Vragenlijst kan een onderdeel zijn van de verkoopinformatie die namens de verkoper aan potentiële kopers wordt verstrekt. De Vragenlijst heeft een tweeledig doel, te weten:
- de verkoper aan (potentiële) kopers informatie te laten verstrekken over de vragen die in de Vragenlijst zijn opgenomen en daarmee uitvoering te geven aan de op de verkoper rustende informatieverplichting en
 - de koper door de verkoper te laten informeren over de onderwerpen op de vragenlijst waarna de koper kan bezien of – al dan niet na bezichtiging – die antwoorden van de verkoper aanleiding zijn dat hij nader onderzoek verricht.
- 4.6 De vragen in het model Vragenlijst worden niet door de makelaar maar door de verkoper beantwoord. In het model is dat ook kenbaar doordat aan het slot van de Vragenlijst de verkoper de Vragenlijst heeft te ondertekenen en daarbij verklaart dat hij de vragen volledig en naar waarheid heeft ingevuld. Daaraan voorafgaand is nog opgenomen:

“Verkoper(s) verklaart/verklaren alle hem/haar bekende feiten te hebben vermeld in dit formulier. Verkoper is zich ervan bewust dat hij bij een niet juiste en/of volledige vermelding van de feiten de koper de mogelijkheid heeft om op grond van het Burgerlijk Wetboek schadevergoeding te claimen. Verkoper verklaart de woning tot de notariële levering op een manier te zullen bewonen en onderhouden welke in het maatschappelijk verkeer als gebruikelijk wordt beschouwd.”

Uit de ondertekening van de Vragenlijst en de in de Vragenlijst voorbedrukte verklaringen van de verkoper blijkt niet alleen dat het de verkoper is die de vragen heeft beantwoord, maar ook dat de verantwoordelijkheid voor het niet of niet juist beantwoorden van de vragen bij de verkoper rust. Op die verantwoordelijkheid wordt de verkoper in de Vragenlijst expliciet gewezen en met de ondertekening verklaart de verkoper zich daarmee akkoord.

Ten behoeve van de verkoper (opdrachtgever van de makelaar) is bij aanvang van de Vragenlijst opgenomen dat als de verkoper twijfelt over de juiste beantwoording of als hij een vraag niet begrijpt de verkoper daarover contact kan opnemen met zijn (NVM) makelaar. Desgevraagd kan de (verkopend) makelaar de verkoper ondersteunen bij het beantwoorden van de vragen.

- 4.7 De Vragenlijst is veelal – zoals in dit geval – een onderdeel van de verkoopinformatie die door de verkopend makelaar wordt verstrekt. Dit brengt met zich dat van de verkopend makelaar mag worden verwacht dat hij met de ingevulde Vragenlijst bekend is. De verkopend makelaar zal bij ontvangst van de ingevulde Vragenlijst dit document hebben te lezen en te bezien of gezien zijn bezichtiging van de woning en zijn algemene kennis de beantwoording door de verkoper bij hem vragen oproept. Als dat laatste het geval is, zal de verkopend makelaar - mede ter bescherming van de rechtspositie van zijn opdrachtgever - met de verkoper over de beantwoording van bepaalde vragen overleggen waarna zo nodig de Vragenlijst kan worden verbeterd en de verbeterde versie aan de verkoopinformatie wordt toegevoegd.
- 4.8 Tegen deze achtergrond dient de eerste klacht van klager aldus te worden verstaan of de verkoper op de Vragenlijst informatie heeft gegeven over onderdelen van de Woning waar de koper na de koop en levering onjuistheden heeft ontdekt en zo ja of de makelaar daarop bedacht had dienen te zijn en de klager daarover voorafgaand aan de koopovereenkomst had te informeren. De Vragenlijst dient derhalve niet aan de algemene maatstaf over de verkoopinformatie te worden getoetst, maar gezien de aard en de inhoud van de Vragenlijst aan de hand van deze specifieke maatstaf.
- 4.9 Volgens klager is de Vragenlijst die hij van de Makelaar heeft ontvangen op meerdere punten onjuist. Zo zou ten onrechte in de Vragenlijst staan vermeld dat de elektrische installatie was vernieuwd, dat de platte daken 15 jaar (schuur) en 11 jaar (aanbouw) oud zijn en zouden de gevels geïsoleerd zijn. Ook is volgens klager ten onrechte vermeld dat de kozijnen, ramen en deuren acht jaar geleden zijn geschilderd. Ook lekken de radiatoren, hetgeen niet in de Vragenlijst is gemeld. De Makelaar heeft hier tegen aangevoerd dat het gebreken betreft die hij niet heeft waargenomen of kunnen waarnemen, en dat hij is afgegaan op de informatie die de verkoper heeft verstrekt.
- 4.10 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat de verkoper in de Vragenlijst op de door klager gemaakte onderdelen het volgende heeft geantwoord. De verkoper heeft met betrekking tot de elektrische installatie (onderdeel 7 sub i) gemeld dat deze is vernieuwd ten behoeve van de keuken in 1999 en in 2007 voor de aanbouw aan de achterzijde. Bij vraag 2 sub c heeft de verkoper geantwoord dat de gevels na de bouw zijn geïsoleerd. Op de vraag wanneer de kozijnen, ramen en de deuren voor het laatst zijn geschilderd, heeft de verkoper geantwoord “deels 8 jaar deels 2 jaar”.

Vraag 4 sub c of alle scharnieren en sloten functioneren, heeft de verkoper met een “ja” beantwoord. De vraag onder 7 sub c en sub d of er radiatoren zijn die niet warm worden of lekken, heeft de verkoper beantwoord met een “nee”. De verkoper heeft vraag 8 sub a of er beschadigingen aan wastafels, douche, bad, toiletten, gootstenen en kranen zijn, beantwoord met een “nee”.

- 4.11 Voor zover klager veronderstelt dat een makelaar de juistheid van de antwoorden van een verkoper op een Vragenlijst heeft te controleren, is die veronderstelling onjuist. Zo hoeft een makelaar niet te controleren of de radiatoren functioneren. Evenmin hoeft een makelaar de gehele woning door te lopen met de antwoorden van de verkoper op de Vragenlijst en zelf te controleren of de gegeven antwoorden juist zijn. Zoals uit de tekst van de Vragenlijst blijkt is het de verkoper die de vragen beantwoordt en verklaart de verkoper dat de door hem gegeven antwoorden juist en naar waarheid zijn gegeven. Uitgangspunt is dat ook een makelaar daarvan mag uitgaan. De tuchtrechtelijke toets van de door de verkoper ingevulde Vragenlijst is beperkt tot de vraag of de makelaar gezien de bezichtiging van de Woning na globale lezing van de antwoorden op de Vragenlijst er op bedacht had moeten zijn dat een vraag door de Verkoper onjuist of onvolledig was beantwoord en zo ja een (potentiële) koper daarop had te wijzen. Het is klager na twee bezichtigingen kennelijk niet opgevallen dat de door hem genoemde onderdelen op de Vragenlijst onjuist waren beantwoord. Klager heeft niet toegelicht waarom die gebreken de makelaar bij een bezichtiging wel opgevallen hadden moeten zijn en op die onderdelen niet had mogen vertrouwen op de informatie die de verkoper heeft gegeven. Dit betekent dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht de Makelaar ten aanzien van de door de verkoper ingevulde Vragenlijst geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

Advertentie

- 4.12 De advertenties van te koop staande woningen op Funda hebben een tweeledig karakter. Ten eerste wordt met afbeeldingen en bewoordingen getracht potentiële kopers voor de te koop staande woning te interesseren. In die zin hebben de advertenties een wervend karakter dat in het algemeen ook voor geïnteresseerde kopers kenbaar is. Ten tweede wordt in de advertentie feitelijke informatie over de woning gegeven, zoals indeling, bouwjaar, oppervlakten en inhoud, energie, kadastrale gegevens en buitenruimte.
- 4.13 Als over de bewoordingen in een advertentie wordt geklaagd, moet die klacht tegen de achtergrond van dit gemengde karakter van de advertentie worden beoordeeld. In algemene zin heeft daarbij te gelden dat de makelaar bij de wervende tekst in de advertentie er voor zal hebben te waken dat - mede in het licht van de overige verkoopdocumentatie, de bezichtiging en overige omstandigheden van het geval - er bij (potentiële) kopers ten tijde van de aankoopbeslissing door hem verwachtingen zijn gewekt, waarvoor naar de makelaar wist of kon weten, geen of onvoldoende grond bestaat.
- 4.14 De Makelaar heeft in de advertentietekst onder meer genoemd dat de keuken “keurig onderhouden” is. De badkamer heeft hij omschreven als “keurig en functioneel”. Volgens klager had de Makelaar deze bewoordingen niet mogen gebruiken voor een keuken en badkamer die negentien jaar oud zijn, te meer daar hen later onder meer is gebleken dat de oven en combimagnetron niet goed functioneren, het licht van de afzuigkap kapot is en het aanrechtblad op verschillende plaatsen is beschadigd. In de badkamer is de kraan van de wastafel kapot, het bad beschadigd en zijn de tegels bij de douche niet goed gekit. De Makelaar heeft aangevoerd dat ook uit de foto's bij de advertenties duidelijk blijkt dat de keuken en badkamer niet nieuw waren. Daarnaast behoort het

niet tot de taak van een makelaar om alle apparatuur van een woning te testen.

- 4.15 Met klager is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de Makelaar de woning in rooskleurige bewoordingen aan het publiek heeft aangeprezen. Er kan echter niet worden vastgesteld dat de Makelaar aanprijzingen met betrekking tot de woning heeft gedaan die naar de Makelaar wist, aantoonbaar onjuist waren. Zo is niet gebleken dat de makelaar wist dat sommige apparatuur niet naar behoren functioneert. Van een makelaar kan niet worden verwacht dat hij zelf voor het in verkoop nemen van een woning de apparatuur en kranen test. Ook hierin mag hij afgaan op de informatie die hem door de verkoper wordt verstrekt. De Makelaar heeft met de bewoordingen een indruk gegeven die de keuken en de badkamer op hem maakten. Die indruk heeft klager ook zelf kunnen controleren toen hij die woning bezichtigde.
- 4.16 Gelet op de maatstaf waaraan wordt getoetst, als hiervoor weergegeven, is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de Makelaar met de aanprijzing van de woning niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het hoger beroep faalt. De uitspraak van de Raad van Toezicht wordt, onder verbetering van gronden, bekrachtigd.
- 5.2 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 Bekrachtigt onder verbetering van gronden de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 18 april 2019.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 10 november 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris