

21-55 RvT Amsterdam

Informatie aan niet-opdrachtgever. Mededelings-en onderzoeksplicht.

Klagers

Klagers ontdekken na levering van de woning een aantal gebreken. Zo blijkt de aanbouw niet gefundeerd te zijn, is er een lekkage en blijkt er puin gestort te zijn in de vijver in de tuin. Klagers verwijten beklagde - die als verkopend makelaar betrokken was - dat deze hen verkeerde informatie heeft verschaft over onder andere de fundering van de aanbouw. Voorts verwijten zij beklagde dat deze gebruik heeft gemaakt van een verouderde vragenlijst en dat deze gelogen heeft over het feit dat de aanbouw al aanwezig was voordat de verkoopster eigenaar werd van het pand. De Raad oordeelt dat alle klachten ongegrond zijn. Volgens de Raad is niet komen vast te staan dat beklagde onjuiste informatie over de fundering van de aanbouw heeft verstrekt. Ten aanzien van de vragenlijst overweegt de Raad dat het geen verplichting is een vragenlijst in te laten vullen door een verkoper. Een andere of oudere lijst laten invullen is derhalve geen verwijtbare handeling. De derde klacht over de verklaring omtrent de datum van de aanbouw wordt ongegrond verklaard omdat de Raad niet kan vaststellen wat wel of niet gezegd is tijdens een bezichting nu de verklaringen van de betrokken partijen hierover uiteen lopen.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

40/20

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **[S.]** en mevrouw **[G.]** (hierna te noemen: klagers), gericht tegen de besloten vennootschap **[K. Makelaars B.V.]**, lid van de Vereniging (hierna te noemen: beklagde).

De klacht is door klagers ingediend bij klachtformulier van 2 december 2020 met 14 bijlagen. Namens beklagde is op de klacht gereageerd door mw. mr. M. Benningen, advocaat te Amsterdam, bij brief van 3 februari 2021 met 3 bijlagen.

Klagers hebben hun standpunt nader uiteen gezet bij brief van 15 maart 2021 (abusievelijk gedateerd '2020') met bijlagen 15 t/m 18, waarna mr. Benningen voornoemd namens beklagde nog heeft gereageerd bij brief van 12 april 2021 met 2 bijlagen. Tenslotte hebben klagers bij brief van 9 mei 2021 (abusievelijk gedateerd '2020') nog een nadere reactie gegeven onder overlegging van 5 bijlagen.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 25 mei 2021 is klager [S.] in persoon verschenen, bijgestaan door zijn vader, de heer [X.]. Namens beklagde zijn verschenen mevrouw [B.] en de heer [Y.], beiden verbonden aan het kantoor van beklagde, bijgestaan door mw. mr. M. Benningen voornoemd.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- In april 2020 heeft beklagde de woning aan [adres] in verkoop gekregen. Zij heeft de woning op Funda geplaatst voor een vraagprijs van € 389.000,-- kosten koper. Volgens de aanbieding op Funda was de woning voorzien van een nieuwe keuken, badkamer en CV-ketel.

- Klagers toonden interesse voor deze woning en hebben de woning de eerste keer bezichtigd in aanwezigheid van mevrouw [B.], verbonden aan het kantoor van beklagde. De door klagers ingeschakelde aankoopmakelaar was bij die eerste bezichting niet aanwezig. De woning, die beschikte over een uitbouw naar de tuin, leek op het eerste gezicht geschikt voor klagers.

Mevrouw [B.] heeft klagers tijdens de eerste bezichting laten weten dat de verkoopster de woning zelf in 2018 had gekocht en daarin na aankoop wijzigingen had aangebracht waaronder het plaatsen van een nieuwe keuken en badkamer. Omdat de uitbouw weinig zicht gaf op de tuin is bij die gelegenheid tussen klagers en mevrouw [B.] ook gesproken over het eventuele vergroten van het raam in de uitbouw.

- Tijdens de tweede bezichting van de woning door klagers was mevrouw [B.] wederom aanwezig, alsook mevrouw [P.], verbonden aan het door klagers in het kader van de aankoop ingeschakelde makelaarskantoor. Met betrekking tot de uitbouw naar de tuin heeft mevrouw [P.] geopperd daarin een schuifpui te laten plaatsen. Zij heeft klagers geadviseerd een bouwkundige keuring te laten uitvoeren.

- Na onderhandelingen over de aankoopprijs van de woning hebben klagers en de verkoopster van de woning een akkoord bereikt voor een bedrag van € 383.000,-- kosten koper. Op 30 april 2020 kregen klagers via mevrouw [P.] een concept van het koopcontract toegezonden alsmede een door verkoopster ingevulde vragenlijst betreffende de woning.

- Onder vraag 3 van die vragenlijst met het kopje 'Dak(en)' heeft verkoopster de vraag 'Hoe oud zijn de daken. Platte daken:' beantwoord met de woorden "uitbouw from 2019".

Bij vraag 8e, luidende: 'Hebben er verbouwingen en/of bijbouwingen plaatsgevonden in en/of om de woning? Zo ja, welke ver/bijbouwingen, in welk jaartal en door welk bedrijf zijn deze uitgevoerd?' heeft verkoopster "ja" ingevuld en "everything done in 2019".

Onder vraag f. luidende: 'Zijn er verbouwingen of uitbreidingen uitgevoerd zonder omgevingsvergunning (voorheen bouwvergunning)?' heeft verkoopster vermeld: "No need vergunning".

- Klagers hebben vervolgens nog een vraag gesteld aan mevrouw [P.] over de door verkoopster in de vragenlijst beantwoorde vraag 8 omtrent de platte daken, alwaar de verkoopster had ingevuld: "Everything done in 2019". De vraag van klagers luidde: "De uitbouw was toch al gedaan voordat de mensen de huidige bewoner kwam? Weet jij wat ze hier dan mee bedoelt?" Mevrouw [P.] antwoordde: "Het platte dak (dakbedekking) bedoelen ze hiermee."

- Op 2 mei 2020 hebben klagers het koopcontract ondertekend.

- De bouwkundige keuring vond plaats op 6 mei 2020 door de heer K. Verbrugge van 'Gewoon Koen' in aanwezigheid van klagers en mevrouw [P.]. Gewoon Koen bracht nog diezelfde dag zijn keuringsrapport uit. In dat rapport worden enkele kleine gebreken aan de woning benoemd met het herstel waarvan volgens Gewoon Koen een bedrag van € 1.470,- zou zijn gemoeid.

Met betrekking tot de uitbouw aan de tuinzijde heeft Gewoon Koen onder punt 12 van zijn rapport opgemerkt dat er ventilatieroosters in de achtergevel ontbreken als gevolg waarvan de ventilatie in de kruipruimte onder de woning (niet onder de uitbouw) minimaal was. Onder punt 9 van het rapport dat gaat over de fundering heeft Gewoon Koen vermeld:

"Geen inspectie mogelijk. De woning is op palen gefundeerd.....Het was bij inspectie niet bekend of de uitbouw aan de achterzijde is voorzien van een paalfundatie".

Onder punt 10 van het rapport met als kopje 'Aanbouw/erker/balkon' heeft Gewoon Koen vermeld:

"Betreft een aanbouw aan de achterzijde. De uitbouw is als houten skelet neergezet. Meer dan gebruikelijke vering in het dakbeschot bij belopen van het bitumen dakvlak, nader onderzoek is aan te raden (destructief onderzoek).

De kunststof geveldelen zijn niet ventilerend aangebracht, herstellen. Risico m.b.t. mogelijk aangetaste achterliggende delen door verstikking. Het dakbeschot hangt lichtelijk door aan de tuinzijde, herstel bij het aanbrengen van de geplande nieuwe achterpui."

- Het rapport van Gewoon Koen heeft klagers geen aanleiding gegeven de koopovereenkomst te ontbinden.

- Vervolgens heeft de heer [Z.] van [Z. Makelaar] op 11 mei 2020 de woning in het kader van de door klagers benodigde financiering getaxeed. Bij die taxatie was klager, de heer [S.], aanwezig alsook de heer [Y.], verbonden aan het kantoor van beklaagde.

- De woning is op 2 juni 2020 aan klagers geleverd. Klagers hebben na de levering ontdekt dat de uitbouw geen fundering had, maar dat deze was geplaatst op de tegels van het voormalig terras. Van de naastgelegen burens hadden klagers inmiddels vernomen dat de uitbouw recent was geplaatst door de verkoopster van de woning.

- Een door klagers ingeschakelde deskundige, Ing. J.P.M. van Waarde, kwam tot de conclusie dat de constructie van de uitbouw ver beneden de maat was wegens het ontbreken van een fundering. Voorts was er sprake van daklekkage en kon de kruipruimte onder het woonhuis niet goed ventileren als gevolg van het plaatsen van de uitbouw. Ook bleek er sprake van zwamgroei. Ing. Van Waarde kwam tot de conclusie dat de uitbouw slooprijp was en ongeschikt voor bewoning.

- Klagers hebben vervolgens een advocaat ingeschakeld, die namens hen een procedure is begonnen tegen de verkoopster van de woning wegens de non-conformiteit daarvan. In het kader van die procedure heeft de advocaat van klagers de taxateur [Z.] gevraagd naar de gang van zaken tijdens de door deze uitgevoerde waardetaxatie van de woning.

- Bij e-mail van 10 augustus 2020 heeft de heer [Z.] aan de advocaat van klagers laten weten (voor zover van belang):

“Het blijkt dat de uitbouw niet gefundeerd is in lijn van de woning. De uitbouw zal zakken ten opzichte van het huis daar het huis wel op betonnen palen is gefundeerd. De kosten om de uitbouw alsnog op betonnen palen te laten funderen en weer op een leefbaar niveau te krijgen zijn ten opzichte van wellicht een nieuwe uitbouw met wel een betonnen paalfundering hoger. Ik zou in achtneming van de uitbouw zonder betonnen paalfundering en de bijkomende kosten de waarde momenteel op € 335.000,- zetten. Tijdens de taxatie was er niet heel informatie te verkrijgen daar de verkopende makelaar druk was met een telefoongesprek met zijn mobiele telefoon. Taxateur heeft nog aangegeven dat er geen vergunning nodig was voor de uitbouw maar wel de vraag heeft gesteld of er palen waren geslagen. De verkopend was vrij druk aan het bellen maar knikte wel bevestigend op de vraag.”

- Op verzoek van de advocaat van klagers heeft mevrouw [B.] op 17 augustus 2020 een schriftelijke verklaring verstrekt over de gang van

zaken rond de verkoop van de woning aan klagers en hetgeen aan de orde is gekomen omtrent de uitbouw.

In die verklaring heeft zij aangegeven dat zij destijds de verkoopster per e-mail een wat ouder model-vragenlijst had toegestuurd, dat verkoopster deze lijst heeft ingevuld en teruggestuurd en dat deze vragenlijst bij de koopovereenkomst is gevoegd. Mevrouw [B.] heeft in die verklaring aangegeven dat haar niets bekend was over de fundering van de uitbouw, dat zij daarover ook tijdens de bezichtigingen geen mededelingen aan klagers had gedaan, dat zij klagers had laten weten dat de uitbouw door de verkoopster - die de woning zelf in 2018 had verworven - was gerealiseerd, dat er tijdens de bezichtigingen is gesproken over het vergroten van het raam in de aanbouw dan wel het plaatsen van een schuifpui daarin en dat zij, gezien de lichte constructie van de uitbouw, klagers heeft aangeraden een deskundige in te schakelen om te bezien of een dergelijke wijziging in de aanbouw kon worden doorgevoerd.

- Klagers hebben de woning in 2021 weer verkocht.

DE KLACHT

De klacht van klagers valt in drie onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat zij:

a. verkeerde informatie heeft verschaft aan klagers en taxateur [Z.] omtrent de fundering van de uitbouw, nu de heer [Y.] tijdens de uitvoering van de taxatie aan de taxateur [Z.] bevestigd heeft dat de uitbouw voorzien was van een paalfundering;

b. gebruik heeft gemaakt van een verouderde en onvolledige vragenlijst omtrent de eigenschappen van de woning als gevolg waarvan aan verkoopster geen relevante vragen zijn gesteld over de uitbouw en de fundering daarvan;

c. heeft gelogen over hetgeen volgens klagers tijdens de bezichtiging is gezegd door mevrouw [B.], namelijk dat de aanbouw niet door de verkoopster van de woning was gebouwd, maar al aanwezig was voordat de verkoopster eigenaar van de woning werd.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a

Beklaagde ontkent dat de heer [Y.] tijdens de taxatie van 11 mei 2020 beaamd heeft - ook niet door middel van een hoofdknik - dat de uitbouw op palen was gefundeerd.

Klachtonderdeel b

Beklaagde voert aan dat zij gebruik heeft gemaakt van een verkorte versie van de door de Vereniging gehanteerde vragenlijst. De verkorte lijst bevat echter wel alle relevante vragen. Beklaagde wijst er op dat er vanuit de Vereniging geen verplichting is om een vragenlijst te hanteren. Bovendien heeft een verkoper de plicht om ook zonder vragenlijst alle relevante informatie omtrent het te verkopen object te verschaffen. Beklaagde wijst er tenslotte nog op dat ook klagers vragen hadden kunnen stellen omtrent aspecten van de woning die buiten de vragenlijst vallen of vragen in de lijst die naar het oordeel van klagers niet volledig zouden zijn beantwoord.

Klachtonderdeel c

Beklaagde ontkent dat mevrouw [B.] in de door haar afgelegde schriftelijke verklaring heeft gelogen over hetgeen tijdens de bezichtigingen aan de orde is gekomen. Zij stelt dat zij klagers heeft verteld dat de aanbouw door de verkoopster was gebouwd en dat zij niets over de fundering heeft gezegd. Voorts wijst beklaagde op het rapport van Gewoon Koen waarin valt te lezen dat het tijdens diens inspectie niet bekend was of de uitbouw op palen was gefundeerd, hetgeen klagers niet van de aankoop van de woning heeft weerhouden. Volgens beklaagde blijkt ook uit de door verkoopster ingevulde vragenlijst dat de aanbouw in 2019 is geplaatst, namelijk 'uitbouw from 2019' en 'everything done 2019'.

DE BEOORDELING

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel a

De taxateur [Z.] heeft in zijn e-mail van 10 augustus 2020 aan de advocaat van klagers laten weten dat hij de heer [Y.], die namens beklaagde bij de taxatie aanwezig was, de vraag heeft gesteld of de uitbouw op palen was gefundeerd en dat de heer [Y.] op die vraag bevestigend heeft geknikt. De heer [Y.] ontkent dit laatste echter. Nu nader bewijs van de door klagers, althans de heer [Z.], gestelde hoofdknik ontbreekt, kan de Raad niet vaststellen of deze bevestiging

in de vorm van een hoofdknik heeft plaatsgevonden. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat de heer [Y.] op het moment dat de heer [Z.] hem de vraag stelde verward was in een telefoongesprek en om die reden wellicht de vraag niet goed heeft verstaan of begrepen dan wel dat met de bewuste hoofdknik - zo deze al door de heer [Y.] is gegeven - iets anders werd bedoeld.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel b

Op een makelaar(skantoor), aangeslotene bij, dan wel lid van de Vereniging, rust niet de verplichting een opdrachtgever die via deze makelaar/dit kantoor zijn woning te koop aanbiedt een vragenlijst omtrent de aspecten van de woning te laten invullen. Een zodanige vragenlijst is slechts een hulpmiddel om het de verkoper makkelijker te maken alle benodigde informatie omtrent een woning te geven. De verplichting tot het verschaffen van alle relevante informatie omtrent een woning rust op de verkoper zelf. Indien een verkoper niet alle relevante informatie over en eventuele niet visueel waarneembare gebreken aan een woning vermeldt, kan zijn makelaar niet worden verweten dat deze bij hem onbekende gegevens niet deelt met potentiële kopers van de woning. Tenzij de makelaar gegronde reden heeft te twijfelen aan de juistheid van de door zijn opdrachtgever verstrekte informatie, mag hij afgaan op hetgeen die opdrachtgever hem mededeelt. In dit verband is dan ook niet van belang of de verkoopster een uitgebreide dan wel een verkorte versie van de vragenlijst is toegezonden. In geen geval is de Raad gebleken dat beklagde de verkoopster doelbewust en met kwalijke beweegredenen een verkorte versie van de doorgaans door haar gehanteerde vragenlijst heeft toegezonden.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel c

Klagers hebben gesteld dat zij tijdens de bezichtiging van de woning uitdrukkelijk hebben gevraagd naar de 'leeftijd' van de uitbouw en dat mevrouw [B.] daarop zou hebben gezegd dit niet te weten, maar dat de uitbouw niet was gebouwd door de verkoopster en dat deze al aanwezig was voordat de verkoopster zelf eigenaar van de woning werd. Mevrouw [B.] heeft daarentegen verklaard dat zij aan klagers juist heeft meegedeeld dat de uitbouw door de verkoopster was geplaatst en daarmee van recente datum was. Volgens beklagde blijkt dit laatste ook uit hetgeen de verkoopster in de vragenlijst heeft ingevuld, namelijk de woorden 'uitbouw from 2019' en 'everything done 2019'.

De omstandigheid dat klagers naar aanleiding van de door verkoopster ingevulde vragenlijst aan hun eigen makelaar de vraag hebben gesteld: “De uitbouw was toch al gedaan voordat de mensen de huidige bewoner kwam?” wijst erop dat klagers in de veronderstelling leefden dat de aanbouw al aanwezig was voordat de verkoopster eigenaar van de woning werd. De Raad deelt ook niet de mening van beklagde dat uit de vragenlijst onomstotelijk blijkt dat (ook) de uitbouw in 2019 was gerealiseerd.

Nu echter beklagde ontkent dat mevrouw [B.] tijdens de bezichtiging aan klagers heeft meegedeeld dat de uitbouw al aanwezig was voordat verkoopster het pand kocht en nu mevrouw [B.] heeft verklaard dat zij juist aan klagers heeft meegedeeld dat de uitbouw in 2019 door de verkoopster was geplaatst, kan de Raad niet vaststellen wat er tijdens die bezichtigingen is gezegd over het tijdstip van het plaatsen van de uitbouw. Als gevolg daarvan kan ook niet worden vastgesteld dat beklagde op dit punt onwaarheid heeft gesproken.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegron**d.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., mr. J.P. van Harseler, T. Heijmeijer en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 18 juni 2021.