



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-93 RvT Amsterdam

**RAAD VAN TOEZICHT AMSTERDAM VAN DE NEDERLANDSE
COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN
ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

Gebreken aan het gekochte pand. Tweeledig karakter van advertentie. Beweerdelijk indekken van verkoper. Bemoeienissen makelaar na constatering van gebreken.

Klager koopt een woning die door beklagde in een advertentie wordt aangeprezen als uitstekend onderhouden. Een in opdracht van klager uit gebracht bouwkundig rapport bracht geen bijzonderheden aan het licht. Na het transport laat klager schilderwerkzaamheden uitvoeren. De schilder constateert diverse ernstige gebreken, met name rotte kozijnen. Een nieuw bouwkundig rapport bevestigt deze gebreken. Klager is van mening dat de makelaar misleidende informatie in de advertentie gaf. Tevens verwijt klager de makelaar dat deze de verkoper heeft helpen indekken tegen de verborgen gebreken.

De raad acht beide klachtonderdelen ongegrond. Het karakter van een advertentie is tweeledig. Enerzijds heeft deze een wervend karakter, anderzijds verstrekt deze algemene feitelijke informatie als ligging, afmetingen e.d.. De makelaar heeft niet kunnen weten dat het pand andere gebreken vertoonde dan de enkele herstellingen die volgens de verkoper waren verholpen en die klager gemeld waren.

Dat de makelaar de verkoper geholpen zich in te dekken tegen de verborgen gebreken is de raad niet met klager eens. De makelaar heeft na de geconstateerde gebreken moeite gedaan om de problemen op te lossen. Dat dit niet is gelukt valt deze niet te verwijten.

RvT 41/20

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 23 december 2020 van de heer H. de H., wonende te O, gemeente O, hierna te noemen “klager”, als nader aangevuld bij het zogenoemde klachtformulier d.d. 15 maart 2021, voorzien van tien producties.

De klacht is ingediend tegen mevrouw D. van D., makelaar-aangeslotene bij de NVM, verbonden aan de makelaardij-onderneming W Makelaars B.V., gevestigd te O, gemeente O, hierna te noemen “beklaagde”.

Op de klacht is door beklagde geantwoord op 5 mei 2021. Hierop is door klager op 12 mei 2021 een repliek met zes bijlagen ingediend waarop beklagde op 26 mei 2021 een dupliek heeft verzonden.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.



De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 26 oktober 2021. Klager is in persoon verschenen, evenals beklaagde.

DE FEITEN

Beklaagde heeft in 2019 opgetreden als verkopend makelaar van de woning G nr 29 in O, hierna te noemen “de woning”. In de verkoopdocumentatie van beklaagde inzake de woning staat opgenomen:

“Het huis is in de loop der jaren altijd uitstekend onderhouden.”

In de “Vragenlijst voor de verkoop van een woning”, hierna: de vragenlijst, heeft de verkoper onder 13 op de vraag of er sprake is geweest van vochtdoorslag of aanhoudend vochtige plekken aan de gevel “nee” geantwoord, en onder 14, op de vraag of er last van lekkage is (geweest) ingevuld:

“erker voorkant, uitbouw zijkant en achter. Alles gerepareerd.”

Klager heeft de woning drie keer bezichtigd. Op 23 augustus 2019 heeft M Bouwadvies ten behoeve van klager de woning opgenomen en een bouwkundig rapport opgesteld. Op 26 augustus 2019 heeft klager de woning gekocht die vervolgens op 1 november 2019 is geleverd.

Klager heeft schilderwerkzaamheden aan de woning opgedragen aan de heer D. D. van Schilder- en onderhoudsbedrijf D.. De heer D heeft in een (ongedateerde) verklaring geschreven het volgende te hebben geconstateerd:

- “- Schilderwerk in zeer slechte staat.*
- Achterstallig onderhoud.*
- Glaskit zit op veel plekken los.*
- Houtrot in bovengenoemde kozijnen.*
- Diverse kozijnen waar vocht naar binnen komt.”*

Door ing. M. van D van De Bouwkundig Inspecteur is op 13 mei 2020 in opdracht van klager een rapport van de woning opgesteld met de titel “Visuele inspectie verborgen gebreken”. In dit rapport wordt naar voren gebracht dat het raamkozijn op de tweede verdieping aan de achterzijde is aangetast door houtrot en vervangen moet worden. Ook is de dampdoorlatende folie tussen de isolatie en de tengels van de beplating van de achtergevel onjuist aangebracht. Onder meer wordt geconcludeerd dat het schilderwerk achterstallig is.

DE KLACHT



Klager heeft tegen beklaagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

1. Beklaagde heeft niet onderzoek gedaan naar de staat van onderhoud van de woning en daar tevens zeer misleidende informatie over verstrekt.
2. Beklaagde heeft haar opdrachtgever helpen indekken tegen verborgen gebreken van de woning.

Op grond hiervan meent klager dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Klager heeft naar voren gebracht dat beklaagde met enige stelligheid hem heeft gezegd dat de woning kwalitatief hoogstaand en uitstekend onderhouden was, zoals ook in haar advertentie werd aangegeven. Als amateur neem je dat van een makelaarskantoor aan. Tegelijkertijd werd evenmin het advies van beklaagde verkregen om een aankoopmakelaar in de arm te nemen. In dat door beklaagde gecreëerde vertrouwen heeft klager dan ook beklaagde de opdracht gegund om zijn eigen woning in A te verkopen. De bouwkundige keuring voorafgaand aan de koop van de woning is verricht door een bureau dat bij verschillende grote makelaarskantoren in A goed bekend staat en klager reeds voor een eerdere miskoop had behoed. Tijdens de keuring is van de zijde van beklaagde of verkoper geen lekkage gemeld, behalve een klein hoekje in een raamkozijn dat verkoper reeds voornemens was te laten repareren. De bouwkundige was dus ook onbekend met houtrot die aan de binnenkant reeds jarenlang gaande was en was overgeschilderd. Overigens heeft klager begrepen dat tijdens een bouwkundige keuring geen destructief onderzoek is toegestaan maar uitsluitend vochtmetingen mogen worden verricht. Klager ontving de vragenlijst van beklaagde niet eerder dan op de dag dat het koopcontract moest worden getekend en dat heeft voorkomen dat de bouwkundige of klager in een eerder stadium vragen had kunnen stellen over ‘verholpen’ lekkages.

Direct nadat klager met zijn aannemers aan de slag was gegaan, werd duidelijk dat zich in de woning op wel zes plekken lekkages voordeden en dat de kozijnen op twee verdiepingen helemaal rot waren.

De woningen in de nabijheid van de onderwerpelijke woning hebben eikenhouten kozijnen en ondervinden genoemde houtrot niet, zo is klager achteraf gebleken. Hier is dan ook



veelvuldig discussie over geweest door de voormalige bewoners van destijds. Klager heeft aan beklagde voorgelegd in hoeverre zij hiermee bekend was, maar dat heeft zij ontkend. Het komt erop neer, zo heeft klager geconcludeerd, dat de verkoper heeft nagelaten noodzakelijk onderhoud te plegen en heeft volstaan met kleine, oppervlakkige reparaties. De voormalig timmerman van verkoper heeft dit aan klager bevestigd. Het komt erop neer dat zij de woning als zeer goed onderhouden heeft aangeprezen, terwijl zij later zelf heeft laten weten nog nooit een huis met zoveel lekkages te hebben verkocht.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat zij, om een woning goed te kunnen verkopen, die samen met de eigenaar bekijkt en dan visueel onderzoek doet. Het viel haar in deze woning op dat de houten vloer op de eerste verdieping, in de kamer aan de voorzijde, een lichtere kleur had dan de houten vloer in de overige delen van de woning. Verkoper heeft haar toen een slechte plek in het hout van de erker aan de voorzijde laten zien en gezegd dat daar lekkage had plaatsgevonden, dat er een stuk van het kozijn was vervangen, en dat daarmee de lekkage was verholpen. Vervolgens was de houten vloer aldaar opnieuw geschuurd en gelakt waardoor het kleurverschil was ontstaan. Verder had de verkoper haar gezegd dat er geen andere lekkages waren geweest en dat hij altijd het huis goed had onderhouden en regelmatig had laten schilderen. Voor de specifieke details laat beklagde ook altijd de vragenlijst over de woning invullen door de verkopers. Daarin had de verkoper deze lekkage en nog twee andere kleine lekkages gemeld en erbij gezegd dat ook die gerepareerd waren. Verder had hij de onderhoudscontracten genoemd van de waterontharder en de cv-installatie. De woning was tijdens de bezichtigingen zeer schoon, de tuin netjes bijgehouden en geveegd, en het huis zag er ook verder altijd goed uit. Er was derhalve geen aanleiding voor beklagde om problemen te vermoeden en daarom heeft zij de woning dan ook aangeprezen en geschreven dat die goed was onderhouden. Klager is op 13 en 17 augustus naar de woning komen kijken tijdens welke bezichtigingen klager die gerepareerde plek in de erker is getoond en het kleurverschil is uitgelegd. Vervolgens is op 23 augustus 2019 klager weer in de woning geweest om door een bouwkundige een bouwkundig rapport op te laten stellen. Die is daarbij gezegd om goed naar de kozijnen te kijken omdat die in deze wijk soms slechte plekken kunnen hebben. Dat heeft die bouwkundige ter harte genomen en in zijn rapport de staat van de gevelbekleding en het houtwerk gemeld, en dat er nog in 2019 moest worden geschilderd en enkele houtreparaties worden uitgevoerd. Bij die gelegenheid is tevens door de verkoper gemeld dat er op de tweede verdieping aan de achterzijde bij bepaalde wind wat vochtdoorslag was bij het kozijn. Aan het einde van de inspectie vroeg klager aan de bouwkundige of hij een goed huis had gekocht en die heeft dat toen bevestigd. Ook op grond hiervan had beklagde, zo meent zij, geen reden om grote problemen rondom de kwaliteit van de kozijnen te moeten verwachten. Hoe vervelend zij de situatie voor klager ook vond, zo heeft beklagde haar verweer afgesloten, zij heeft in dit geval geen fouten gemaakt en alle procedures netjes gevolgd die een NVM-makelaar behoort te volgen. Zij meent dat een berisping van de makelaar in deze zaak niet op zijn plaats is.

De Raad overweegt als volgt:



Klager verwijt beklagde geen onderzoek naar de woning te hebben gedaan en over die staat misleidende informatie te hebben gegeven. Beklaagde heeft dit bestreden.

De Raad overweegt allereerst dat advertenties van te koop staande woningen een tweeledig karakter hebben, waarbij de Raad zich baseert op de uitspraak van de Centrale Raad van Toezicht van 22 december 2020 die onder kenmerk 20-90 CRvT op de site van de NVM is gepubliceerd. Op de eerste plaats tracht een makelaar, zo overweegt de Raad op basis van deze uitspraak, potentiële kopers te interesseren en in die zin hebben de advertenties een wervend karakter waardoor aan makelaars een zekere vrijheid toekomt in de keuze van hun bewoordingen. Ten tweede wordt in de advertentie feitelijke informatie over de woning gegeven, zoals indeling, bouwjaar, oppervlakten en inhoud, energie, kadastrale gegevens en buitenruimte. Als over 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 een makelaar bij de wervende tekst in de advertentie er voor zal hebben te waken dat 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. De vraag of beklagde een onjuist beeld van de woning heeft gegeven, in het onderhavige geval meer in het bijzonder van de kozijnen en overige bekleding van de woning, moet worden beoordeeld aan de hand van de bij de makelaar ten tijde van de (ver)koop kenbare feiten en omstandigheden.

De makelaar was ten tijde van de verkoop in ieder geval bekend met de door de verkoper ingevulde vragenlijst. Op de vraag of er last van lekkage is (geweest) heeft die ingevuld dat die er op drie plekken is geweest en alles is gerepareerd. Onbestreden is door beklagde naar voren gebracht dat, in zijn algemeenheid gesproken, de woning goed was onderhouden en dat de bouwkundige die door klager zelf werd ingeschakeld in zijn rapport ook de gevelbekleding en het houtwerk heeft betrokken zonder de ernstige gebreken te melden die de schilder van klager later rapporteerde. Naar het oordeel van de Raad mocht beklagde op grond hiervan veronderstellen dat de staat van onderhoud van de woning in het algemeen goed was en hoefde zij niet bedacht te zijn op de gebreken in de kozijnen die zich later hebben geopenbaard.

Waar klager stelt dat beklagde de staat van onderhoud van de woning niet had onderzocht alvorens zij die te koop aanbood, is door beklagde naar voren gebracht dat zij zeker wel dat onderzoek heeft verricht. Daar partijen hierover van mening verschillen kan de Raad hierover geen uitspraak doen. Voor zover de klacht mocht behelzen dat beklagde een bouwkundig onderzoek had dienen te verrichten, kan de Raad hierin niet meegaan. Een makelaar is geen bouwkundige en er is evenmin binnen de regelgeving van de NVM een verplichting voor de makelaar aan te wijzen dat die een bouwkundige in de arm moet nemen alvorens een woning te koop wordt aangeboden.



Klager heeft met juistheid gesteld dat beklaagde in de advertentietekst het onderhoud van de gehele woning als uitstekend heeft omschreven terwijl dit niet voor de kozijnen bleek te gelden. Er kan echter niet worden vastgesteld dat de makelaar aanprijzingen met betrekking tot het onderhoud heeft gedaan waarvan zij wist, althans kon weten, dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestond. Dit betekent dat dit klachtonderdeel **ongegrond** is.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Klager meent dat beklaagde bewust de verkopers heeft geholpen met “indekken”. Zo werd de vragenlijst, waarin over de lekkages werd gerept, pas na het tekenen van de koopovereenkomst aan klager doorgezonden. In plaats van de verkoper op zijn verantwoordelijkheid te wijzen toen de gebreken door de schilder werden ontdekt, trachtte beklaagde tegenover de schilder en de aannemer één en ander af te doen met het aanbrengen van een “kitrandje”. De schilder was hierover zó verbolgen dat hij meteen aanbood een getuigenverklaring af te geven, hetgeen hij ook schriftelijk heeft gedaan en die zich bij de stukken bevindt. Ter onderbouwing van dit klachtonderdeel heeft klager verder gewezen op een e-mail van beklaagde over de verklaring door de verkoper van de lekkages (“regendoorslag”) nadat die was geconstateerd en daarover door klager was geklaagd. Ook beroept klager zich op een e-mail van beklaagde waarin zij dieper ingaat op de achtergrond van de lekkages en waarin zij de visie van een aannemer aanhaalt. In beide e-mails heeft beklaagde onder meer naar voren gebracht dat tijdens de bouwkundige keuring die regendoorslag met de bouwkundige zou zijn besproken, hetgeen niet het geval is geweest.

Klager heeft uitvoerig de gang van zaken met de verkopers beschreven nadat de gebreken waren ontdekt, en de rol die beklaagde daarbij in de ogen van klager heeft gespeeld. Uiteindelijk heeft klager medio mei 2020 met de verkoper een schikking getroffen, maar niet zonder veel kosten en moeite voor klager. Dit had heel anders kunnen lopen als beklaagde de verkopers had bewogen om te betalen voor alles wat in relatie tot de lekkages stond. Klager heeft bij beklaagde een poging gedaan om haar te overtuigen dat ze mede aansprakelijk is en haar ook verteld over de vervolgstappen die jegens haar zouden worden gezet als ze niet een deel van de kosten op zich zou nemen. Nu zij daarop niet is ingegaan, is het onvermijdelijk geworden dat haar handelen aan de Raad wordt voorgelegd, zo heeft klager dit klachtonderdeel afgesloten

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat, toen op 1 november 2019 klager de beschikking over de sleutel kreeg, de mechanische ventilatie wel erg veel lawaai bleek te maken. Hierop heeft beklaagde direct haar opdrachtgevers laten weten dat dit niet volgens afspraak was en dat zij dit op hun kosten moesten laten maken. Nadat de schilder van klager uitvond dat het kozijn op de tweede verdieping zo rot was dat het niet gerepareerd kon worden, is beklaagde ook poolshoogte komen nemen. Het is juist dat beklaagde, toen de schilder direct begon te roepen dat alle kozijnen rot waren, toen heeft gezegd dat hij geen paniek moest maken, maar dat kwam omdat beklaagde eerst zelf wilde zien wat er aan de hand was. Wat betreft het “kitrandje” heeft beklaagde naar voren gebracht dat zij in haar antwoord per mail van (zij schrijft 5 maar bedoelt volgens de Raad:) 6 november 2019 aan



klager niets anders doet dan de informatie doorgeven die zij van haar opdrachtgever en diens aannemer had verkregen. Beklaagde heeft getracht een oplossing te bereiken door verkoper te bewegen een nieuw kozijn voor de tweede verdieping te betalen. Klager bleef echter volharden in zijn eis om volledige vervanging van de kozijnen. Om die reden heeft beklagde haar opdrachtgever geadviseerd om zijn rechtsbijstandverzekering in te schakelen. Bij de juridische procedure en de schikking tussen die partijen is beklagde niet betrokken geweest. Gedurende het gehele proces is beklagde altijd eerlijk geweest en heeft zij onderzoek gedaan naar de dingen die zij als makelaar had moeten doen, zo heeft zij aangevoerd. Dat achteraf blijkt dat de verkopers misschien niet alles netjes gemeld hebben, kan haar niet worden toegerekend. Het is pertinent onjuist en niet gebaseerd op feiten dat zij de verkopers geholpen heeft bewust verborgen gebreken te verdoezelen. Het is dan ook om die reden dat zij de eis van klager aan haar om schadevergoeding te betalen direct heeft afgewezen.

De Raad overweegt als volgt:

De Raad overweegt in de eerste plaats dat beklagde in opdracht werkte van haar opdrachtgever en op grond van Regel 2 van de Erecode aan diens belangen diende tegemoet te komen. Dat laat onverlet dat zij eveneens aan de betrouwbaarheid, deskundigheid en onafhankelijkheid als genoemd in Regel 1 moest beantwoorden. De Raad meent dat beklagde deze criteria niet heeft geschonden.

Beklaagde heeft naar aanleiding van de klachten van klager de situatie ter plaatse onderzocht. Vervolgens heeft zij contact met haar opdrachtgever opgenomen en heeft zij hierover gecommuniceerd met klager. Onweersproken heeft zij naar voren gebracht dat zij heeft getracht een bepaalde oplossing tot stand te brengen die er niet van is gekomen. Dat zij daarbij het standpunt van de verkoper en van hem verkregen informatie aan klager heeft verwoord, kan haar niet worden euvel geduid.

Het is juist dat beklagde onzorgvuldig heeft gehandeld door klager niet in een zo vroeg mogelijk stadium de vragenlijst te verschaffen. Beklaagde heeft dit hersteld en hiervoor haar verontschuldiging aan klager aangeboden. De Raad is niet gebleken dat hierdoor de belangen van klager geschaad zijn geweest. Evenmin kan de Raad uit deze omissie afleiden dat beklagde hierdoor de gebreken aan de kozijnen heeft verhuld of getracht heeft dit te doen.

Beide klachtonderdelen zijn derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart beide klachtonderdelen van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **ongegrond**.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

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, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 28 december 2021.

Mr J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein.