



21-95 RvT Oost

Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging.

Klagers hebben beklagde ingeschakeld als aankoopmakelaar. Beklaagde heeft eerder de woning van klagers verkocht. Klagers kopen een woning en laten geen bouwkundige keuring uitvoeren. Wel worden in de koopovereenkomst afspraken gemaakt over het bijwerken van het rieten dak en het herstellen van een lekkage van het dak van de veranda. Over deze twee punten communiceren de betrokken partijen veelvuldig. Uiteindelijk leidt dit ertoe dat partijen in een conflict belanden. Dit wordt opgelost door een korting op de verkoopprijs overeen te komen. Klagers dienen vervolgens een klacht in tegen beklagde als hun makelaar. Zij zijn van mening dat beklagde op een vijftal onderdelen tekort is geschoten in zijn advisering. Hij zou onder andere niet zijn nagegaan op de vragenlijst juist was ingevuld door de verkopers, hij zou niet geadviseerd hebben om een bouwkundige keuring uit te laten voeren en hij zou onvoldoende geadviseerd hebben over het wel of niet inschakelen van juridische advies. De Raad oordeelt dat alle vijf de klachten gegrond zijn. Beklaagde ontvangt als straf een berisping.

Beslissing van 30 december 2021

Inzake de klacht van

1. De heer [S.]

2. Mevrouw [K.]

beiden wonende te [woonplaats],
klagers,

tegen

De heer [X.],

kantoorhoudende te [woonplaats],
gemachtigde: mr. J.A. Kopp,
beklaagde.

In deze beslissing zal klager sub 1 als '[S.]' en klaagster sub 2 als '[K.]' worden aangeduid. Klagers zullen gezamenlijk '[S. c.s.]' worden genoemd. Beklaagde zal als '[X.]' worden aangeduid. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- het klachtformulier;
- de brief van klagers met 11 bijlagen;
- de e-mailcorrespondentie van klagers met de klachtencoördinator vanaf 7 juni 2021;
- het verweer d.d. 13 september 2021 met 23 bijlagen;
- het proces-verbaal van het voorlopig getuigenverhoor, gehouden op 29 september 2021;
- het proces-verbaal van het voorlopig getuigenverhoor, gehouden op 30 september 2021.

De op 16 november 2021 geplande mondelinge behandeling van de klacht is in verband met een coronabesmetting bij een lid van de Raad niet doorgegaan en heeft alsnog plaatsgevonden op 13 december 2021. Verschenen zijn: [S. c.s.] en [X.], bijgestaan door mr. J.A. Kopp (hierna: 'Kopp'). [S. c.s.] en Kopp hebben gebruik gemaakt van pleitaantekeningen die aan de Raad zijn overgelegd en aan het procesdossier zijn toegevoegd.

2. De feiten

2.1 [X.] is in 2020 opgetreden als verkopend makelaar van de woning van [S. c.s.] in [woonplaats]. De woning van [S. c.s.] is in 2020 verkocht.

2.2 In februari 2020 heeft makelaar [T.] als verkopend makelaar de woning, staande en gelegen aan het adres [adres] (hierna: 'de woning'), via Funda te koop aangeboden. De woning was door de verkopers in 2018 gekocht. De heer [X.] trad in 2018 als verkopend makelaar van die woning op. In het kader van de verkoop in 2018 is in opdracht van de toenmalige eigenaren een bouwtechnisch onderzoek uitgevoerd, welk onderzoek heeft geresulteerd in een bouwkundig rapport van Perfectkeur (hierna: 'het bouwrapport'). [X.] beschikte over dit bouwrapport.

2.3 [T.] heeft aan de woning een zogenoemd ERA Excellent keurmerk toegekend en heeft de woning te koop aangeboden onder vermelding van dit keurmerk. In de advertentie op Funda is ten aanzien van dit keurmerk de volgende tekst opgenomen:

'Wij geven alle woningen met een uitstekende staat van onderhoud, modern sanitair/apparatuur en hedendaagse wand- en vloerafwerking een Excellente vermelding. Hier kan woongenot direct beginnen. Je hoeft alleen maar de verhuisdozen uit te pakken.'

2.4 De woning heeft als bouwjaar 1923.

- 2.5 [S. c.s.] hebben de woning aan het [adres] driemaal bezichtigd, de eerste twee keer zonder aankoopmakelaar. [T.] heeft [S. c.s.] geadviseerd om [X.] als aankoopmakelaar in te schakelen. [S. c.s.] hebben dit advies opgevolgd, mede omdat zij goede ervaringen hadden met [X.] als verkopend makelaar van hun woning in [woonplaats].
- 2.6 [S. c.s.] hebben geen bouwkundige keuring aan de woning laten uitvoeren. Zij hebben de woning gekocht. De koopovereenkomst is door [S. c.s.] op 3 april 2020 ondertekend.
- 2.7 In de koopovereenkomst is onder meer het volgende opgenomen:

"artikel 20 Nadere afspraken

[...]Het is koper bekend dat de onroerende zaak meer dan 95 jaar oud is, wat betekent dat de eisen die aan de bouwkwaliteit gesteld mogen worden aanzienlijk lager liggen dan bij nieuwe woningen. In afwijking van artikel 6.3 van deze koopakte en artikel 7:17 lid 1 en 2 BW komt het geheel of ten dele ontbreken van een of meer eigenschappen van de onroerende zaak voor normaal en bijzonder gebruik en het eventueel anderszins niet-beantwoorden van de zaak aan de overeenkomst voor rekening en risico van koper.

[...]

Conform afspraak tussen verkoper en koper, zal verkoper er op toezien dat het rieten dak wordt bijgewerkt door rietdekkersbedrijf Oude Wesselink.

Verkoper draagt zorg voor het stoppen van de lekkage ter plekke van de veranda. Koper is vervolgens zelf verantwoordelijk voor het repareren van de gevolgschade.

Verkoper geeft hierbij nadrukkelijk aan dat de lekkage vanuit de badkamer is verholpen."

- 2.8 Per e-mail van 17 mei 2020 heeft [S.] aan [X.] onder meer het volgende meegedeeld:

"Op 25-05 willen wij het volgende met u bespreken, wij maken ons namelijk zorgen over het volgende:

[...] Wij willen u als onze aankoopmakelaar vragen na te willen gaan of het pand zeker leeg wordt opgeleverd op 08-07-2020 inclusief alle roerende zaken van de heer [J.]. Indien niet leeg kan worden opgeleverd op 08-07-2020 willen wij van u weten hoe te handelen in dezen. Ook willen wij ruim voor de datum van sleuteloverdracht de nota van rietdekker en verandadak hersteller zien; ons inziens is er nog niets gedaan."

- 2.9 [X.] heeft deze vragen voorgelegd aan [T.]. Hij ontving van [T.] bij e-mail van 26 mei 2020 onder meer de volgende reactie (waarbij de reactie in rood is weergegeven):

"Wij hebben je vragen voorgelegd aan onze kopers en hebben de volgende reactie ontvangen:

- 1. Graag ontvangen we (ruim) voor de overdracht de nota's van de reparaties van rieten dak en lekkage veranda. Dan hoeven we hier niet over in discussie t.t.v. de overdracht.*

Nota van de reparatie van het rieten dak stuurt verkoper ons z.s.m. toe. De lekkage van de veranda is gestopt middels het ontstoppen van de goot, de gevolgschade zal door kopers zelf worden gerepareerd, zoals overeengekomen in de koopakte.

[...]

4. *De overdracht staat gepland voor 9:30 uur in Almelo op 8 juli. Om 8:30 uur een inspectie afspreken vinden zij te laat. Kunnen we eerder afspreken of misschien al woensdag, einde van de middag. Wij zijn, als makelaars, toch niet welkom bij de notaris op donderdag. 8 juli is op een woensdag. Verkopers kunnen niet de dag eerder, zij willen dan liever om 8:00 uur afspreken."*

2.10 Bij e-mail van 22 juni 2020 om 15:37 uur heeft [X.] [T.] een e-mail met onder meer de volgende inhoud toegezonden:

"Inmiddels hebben we verschillende keren gecommuniceerd over het tonen van de nota's inzake de reparaties genoemd in artikel 20 van de door partijen getekende overeenkomst inzake [adres].

Na diverse berichtjes en gesprekken, hebben we tot op heden geen nota's of andere bewijsstukken mogen ontvangen. Dit terwijl deze al wel (deels) voorhanden zouden zijn.

Om te voorkomen dat we ten tijde van de overdracht geconfronteerd worden met een situatie die niet of niet geheel voldoet aan de afspraken willen we de verkopers met klem verzoeken deze documenten/nota's uiterlijk woensdag 24 juni a.s. aan mij te tonen dan wel over te dragen."

2.11 Op 22 juni 2020 om 17:46 uur heeft [S.] aan de verkopers een e-mail met de volgende inhoud gestuurd:

"Dank voor je telefoontje met Voice mail van heden; verklaard een hoop! Jij ging immers uit van "Egberink". Dit, terwijl wij contact zochten met "Oude Wesselink" en ons afvroegen waarom hij nog geen opdracht van jullie had gehad. Echter, niet voor niets hebben wij gevraagd om Oude Wesselink en dit ook expliciet in het koopcontract laten opnemen. Immers hij heeft het dak destijds gedekt en staat bekend als de beste rietdekker van de regio. Daarom houden wij vast over wat in de koopovereenkomst staat (Oude Wesselink voert herstelwerkzaamheden uit aan het dak) Als het dak in prima staat is, zal Oude Wesselink dit immers onderschrijven bij zijn inspectie."

2.12 [S.] heeft vervolgens aan zowel [T.] als [X.] op 22 juni 2020 om 18:03 uur een e-mail met onder de volgende inhoud gezonden:

"Geachte heer [T.] ,

Helaas is er enige vervelende discussie ontstaan over wat in de koopovereenkomst staat van [adres]. Wij houden vast aan wat er in deze overeenkomst staat en willen dat de heer Oude Wesselink herstelwerkzaamheden en inspectie aan het rieten dak verricht zoals afgesproken. Als over wat in de koopovereenkomst staat onvoldoende gecommuniceerd is, valt ons dit niet aan te rekenen. Wij kochten een huis met een door u benoemd "excellent keurmerk"; er zijn

toch nogal wat punten waar dat niet zo uit blijkt en wij willen derhalve een slag om de arm houden met betrekking tot bv gevolgschade aan het veranda dak."

2.13 Op 23 juni 2020 om 20:00 uur heeft [T.] onder meer als volgt gereageerd:

"Geachte heer [S.] en overigen in cc,

Zoals besproken is er enige verwarring ontstaan bij verkoper wie de dak reparatie zou uitvoeren. De namen Egberink en Oude Wesselink hebben voor een Babylonische spraakverwarring gezorgd. De feitelijke situatie is, dat dakdekkersbedrijf Egberink zowel de lekkage bij de veranda heeft verholpen, alsmede reparatiewerkzaamheden aan het rieten dak heeft verricht. Dit om de stormschade, zoals zichtbaar bij de bezichtiging te herstellen.

Om uit deze impasse te geraken en recht te doen aan hetgeen in de koopovereenkomst is overeengekomen, stelt verkoper het volgende voor: Dakdekker Oude Wesselink wordt gevraagd een rapportage te maken over het rieten dak, waarin staat dat de schade welke zichtbaar was bij de bezichtiging is gerepareerd.

Voor wat betreft uw opmerking over de gevolgschade van de lekkage bij de veranda verwijs ik naar de koopakte. Hierin is letterlijk opgenomen dat reparatie van de gevolgschade voor rekening koper is."

De e-mail is in cc aan [X.] en de verkopers toegezonden.

2.14 De verkopers hebben bij e-mail van 24 juni 2020 om 8:13 uur hieraan nog het volgende toegevoegd:

"In aanvulling hierop wil ik graag wel vooraf afgestemd hebben dat constatering die betrekking hebben op echte schade aan het dak inclusief zijn, maar dat normale slijtage en onderhoud niet voor mijn rekening komen.

Graag jullie bevestiging, dan zal ik daarna Oude Wesselink inschakelen."

2.15 Bij e-mail van 25 juni 2020 om 9:29 uur hebben verkopers aan [S.] onder meer het volgende bericht toegezonden:

"Berichten wij je als volgt:

- Wij hebben je gisteren aangeboden het Rieten dak op onze kosten te laten inspecteren door Oude Wesselink zoals jij wilt. Ook heb ik aangeboden gebreken, uitgezonderd normaal onderhoud, direct op mijn kosten te laten herstellen, om uit de discussie te komen.*
- Jacuzzi is al weg, speelhuisje halen we volgende week weg, lekkage veranda is aangepakt, zoals besproken en rekening en bewijs daarvan is inmiddels door de makelaar aan jou toegezonden.*

Ons is volstrekt onduidelijk wat met bovenstaande dan nog het probleem is."

2.16 [X.] heeft op 26 juni 2020 om 15:40 uur heeft aan [T.] een e-mail met onder meer de volgende inhoud gezonden:

"Na enige correspondentie en overleg is het standpunt van koper inzake aanvullende afspraken uit de overeenkomst als volgt.

Zij wensen dat hetgeen in de koopovereenkomst staat ten uitvoer wordt gebracht. Dat Oude Wesselink voorafgaand aan de overdracht een inspectie uitvoert, lijkt hen wenselijk, echter het uitvoeren van de werkzaamheden op basis van hetgeen afgesproken in de koopovereenkomst dient alsnog uitgevoerd te worden. Indien niet anders mogelijk, na de overdracht.

De kwestie is niet ingewikkeld en staat netjes beschreven. De kap dient niet alleen geïnspecteerd, maar ook bijgewerkt te worden. Beiden zijn nog niet uitgevoerd, omdat Oude Wesselink hiervoor nog geen opdracht heeft gekregen.

Het dringende verzoek is dan ook dat voorafgaand aan de overdracht dhr Oude Wesselink een inspectie uitvoert, een offerte opstelt met werkzaamheden voor het bijwerken, het up-to-date brengen van het dak, en dat deze werkzaamheden op kosten van de verkoper zo spoedig mogelijk worden uitgevoerd.

Enig ander scenario dan het uitvoeren van hetgeen in de overeenkomst is opgenomen, hoeft verder niet besproken te worden."

2.17 Verkopers hebben op 29 juni 2020 om 8:20 uur aan [X.] gemaïld dat zij Oude Wesselink zullen verzoeken een en ander in gang te zetten. Bij e-mail van 30 juni 2020 om 16:00 uur bericht [X.] aan [S. c.s.] dat hij van de verkopers heeft begrepen dat nog in diezelfde week Oude Wesselink inspectie uit zal voeren van het rieten dak van [adres] en dat de verkopers zo snel mogelijk de conclusies van Oude Wesselink aan [X.] en [S. c.s.] zullen meedelen.

2.18 Op 4 juli 2020 heeft Oude Wesselink aan [B.] een offerte uitgebracht betreffende het onderhoud van [adres].

2.19 Op 4 juli 2020 heeft [S.] een e-mail gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"Betreft Dak [adres]

Aan Allen,

[...] De vraagstelling aan de heer Oude Wesselink - gedaan door [B.] - komt er vrij vertaald op neer dat er een offerte gevraagd wordt voor het bijwerken van het hoofddak. In zijn antwoord vermeldt Oude Wesselink: "Hierbij doe ik u mijn vrijblijvende kostenberekening betreffende het onderhoud [adres]."

.maar hier gaat het immers niet over. Het onderhoud is aan de toekomstige eigenaar. In de koopovereenkomst wordt genoemd dat de heer Oude Wesselink het dak moet BIJWERKEN. Ik zou de heer Oude Wesselink derhalve willen vragen een duidelijke prijsopgave te geven van bijwerken van het hoofd dak van [adres], er rekening mee houdend dat de buurman Schultze 1/3 deel hiervan betaalt.*

Aangetoond werd door de heer Oude Wesselink dat het veranda dak (abusievelijk serre dak genoemd, doch de foto's maken duidelijk waar het om gaat) duidelijk lekkage toont. Op basis van de afspraken in het koopcontract is de verkopende partij verantwoordelijk voor deze kosten."

2.20 Op 5 juli 2020 heeft [S.] een e-mail met onder meer de volgende inhoud aan [X.] gezonden:

"Gaarne onderstaande als vertrouwelijk te beschouwen.

Wij, mijn echtgenote en ik, constateren dat op basis van de offerte van de heer Oude Wesselink het veranda dakje (O.W. Noemt dit het serre dak) nog steeds lek is. Op basis van de overeenkomst is verkoper aansprakelijk voor de kosten. Daarnaast is de verkoper gehouden aan het vergoeden van de kosten betreffende bijwerken van het hoofddak, zoals genoemd in de koopovereenkomst. (Daar waar dit het deel van buurman Schultze betreft, is hij bereid deze kosten voor zijn rekening te nemen.)

Wij constateren tevens dat de verkoper gebreken aan de woning verzuimd heeft te melden en deze heeft getracht te verhullen.

Vanaf 6 - weken voor passage van de akte hebben wij u op verschillende momenten gevraagd bewijs te leveren betreffende werkzaamheden van de heer Oude Wesselink en het lekvrij maken van het veranda dak.

Uiteindelijk heeft dit geleid tot de productie van een ongespecificeerde nota van een andere dakdekker dan O.W. en acties welke naar fraude rieken. Ook de heer [T.] heeft hierin een bedenkelijke rol gespeeld.

De heer [T.] heeft meerdere malen gelogen over de leeftijd van het rieten dak en bleek niet op de hoogte van andere gebreken en/of algemene zaken de woning betreffende. De woning werd door [T.] aangemerkt als zijnde een pand met een excellent keurmerk. Pas na aandringen onzerzijds overigens verscheen de koopakte van [adres] op de website van move.nl.

Op grond van bovenstaande overwegen wij, indien de verkopende partij bij de passage van de akte, zijnde de koopovereenkomst van [adres] niet akkoord gaat met het in depot stellen van tienduizend euro door Notaris Willems, de verkopende partij in gebreke te stellen en af te zien van koop, [...] ".

2.21 Op 6 juli 2020 heeft - voorafgaand aan de notariële levering - de vooroplevering van de woning plaatsgevonden waarbij [S. c.s.] de verkopers, [T.] en [X.] aanwezig waren en waarbij gesproken is over de ontstane problemen.

2.22 Op maandag 6 juli 2020 om 20:07 uur heeft [T.] aan alle partijen en de notaris de volgende e-mail toegezonden:

"Dag Allen,

Gezien het korte tijdsbestek tot het moment van overdracht van het [adres] alvast bericht van het volgende:

Zoals vanavond tussen partijen besproken hierbij de bevestiging dat in ruil voor finale kwijting verkoper bereid is om de koopsom met € 4.000,-- te verlagen naar € 536.000,-- k.k.

Zegge vijfhonderdzesendertigduizend

Hierbij alvast het verzoek aan de notaris de akte van levering conform bovenstaand aan te passen vooruitlopend op een juiste formulering van de reden van deze matiging door de verkoper. [...]"

2.23 Op 7 juli 2020 om 11:38 uur heeft [X.] aan [T.] een e-mail gezonden met onder meer de volgende inhoud:

"Ter (wellicht overbodige) aanvulling:

De omschrijving m.b.t. de finale kwijting t.g.v. de reductie van de koopsom dient de onderdelen te bevatten waarover is gesproken gisteren.

Mogelijke nieuwe ontdekkingen vallen daar niet onder.

Wil je de notaris vragen de aangepaste stukken rond te sturen."

2.24 Op 7 juli 2020 heeft de advocaat van de verkopers in een memo een concept voor een vaststellingsovereenkomst gezonden aan [T.]. In deze memo is onder meer het volgende opgenomen:

"In verband met (een) voortdurende discussie(s) tussen koper en verkoper over het (bijwerken van het) rieten dak alsmede het platte dak van de veranda heeft het bijwerken van het rieten dak niet plaatsgevonden. Verkoper heeft (wel) zorggedragen c.q. laten zorgdragen voor het herstel van (de lekkage van) het platte dak van de veranda. V.w.b. het bijwerken van het rieten dak heeft verkoper aan koper ter hand gesteld de offerte dienaangaande van rietdekker Oude Wesselink d.d. 04-07-2020 ter hoogte van totaal € 3.950,00 excl. 21 % BTW, hetgeen overeenkomt met € 4.779,50 incl. 21% BTW. [...]"

Ter gelegenheid van de vooroplevering van de onroerende zaak op maandagavond 6 juli 2020 zijn koper en verkoper, in bijzijn van zowel de aankoopmakelaar als de verkoopmakelaar, ter finale beëindiging van hun discussie(s) over de toestand de onroerende zaak derhalve inclusief, maar daartoe niet beperkt, de toestand van het rieten dak alsmede het platte dak voornoemd mondeling overeengekomen dat verkoper een eenmalige korting van € 4.000,00 verleent op de koopprijs van € 540.000,00 k.k., zodat de nieuw overeengekomen koopprijs € 536.000,00 k.k. (zegge: vijfhonderdzesendertigduizend euro) bedraagt, een en ander nadrukkelijk tegen finale kwijting van verkoper voor eventuele gebreken in/aan de onroerende zaak en koper de onroerende zaak aanvaardt in de huidige staat (as is, where is) en koper voorts desgewenst in het voorkomende geval zelf voor eigen rekening zal zorgdragen voor het (laten) bijwerken van het rieten dak. [...]"

2.25 [S. c.s.] hebben bij de notaris op 8 juli 2020 de akte van levering alsmede de overeenkomst tegen finale kwijting ondertekend. [X.] was daarbij aanwezig.

2.26 [S. c.s.] hebben het bouwrapport uit 2018 pas na de levering van de woning ontvangen.

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in. [X.] heeft als aankoopmakelaar [S. c.s.] onvoldoende geadviseerd doordat:

- hij niet is nagegaan of de door de verkopers opgestelde vragenlijst juist is ingevuld (onderdeel 1);
- hij niet heeft gemeld dat hij beschikte over een bouwrapport uit 2018 en niet is nagegaan of de daarin genoemde gebreken waren hersteld (onderdeel 2);
- hij de woning niet heeft getoetst aan het ERA Excellent Keurmerk en niet heeft geadviseerd om een bouwkundige keuring te doen (onderdeel 3);
- hij - toen de verkopers de in de koopovereenkomst genoemde afspraken niet nakwamen - [S. c.s.] onvoldoende heeft geadviseerd en hun niet heeft aangeraden om juridisch advies in te winnen (onderdeel 4);
- niet heeft geadviseerd over de door de advocaat van de verkopers opgestelde aanvullende koopovereenkomst (onderdeel 5).

3.2 [X.] voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. Het bouwrapport is in 2018 opgesteld in het kader van de verkoop van de toenmalige eigenaar en heeft een beperkte geldigheid van zes maanden. Het rapport is opgesteld naar aanleiding van een visuele inspectie en betrof een momentopname. In de periode tussen de verkoop in 2018 en de aankoop door [S. c.s.] in 2020 kon er van alles aan de woning hersteld of gerenoveerd zijn geweest. De problematiek rond het rieten dak en de veranda was al voor de eigendomsoverdracht bekend. De woning had wel bouwkundig kunnen worden gekeurd, maar dat zou de onderhandelingspositie van de kopers niet ten goede zijn gekomen. Er waren meerdere kapers op de kust. [X.] had geen aanleiding om aan te nemen dat er gebreken aan de woning waren, ook niet naar

aanleiding van zijn optreden als verkopend makelaar van de woning in 2018. [X.] heeft zijn advies aan [S. c.s.] omtrent de bouwkundige keuring niet schriftelijk vastgelegd. Hij heeft de bouwkundige keuring niet afgeraden in verband met het ERA Excellent Keurmerk. Het bouwrapport uit 2018 is niet besproken met [S. c.s.]. [S. c.s.] hebben ter zitting gesteld dat 35 van de 57 relevante vragen door de verkopers onjuist zijn ingevuld op de vragenlijst. [X.] heeft de vragenlijst op kantoor gecheckt. [X.] heeft geen onjuistheden geconstateerd. Er was tijdens de bezichtiging geen gelegenheid om de vragenlijst uitgebreid te controleren. De bezichtiging duurde daarvoor te kort. Beklaagde heeft geen waardeoordeel aan het ERA Excellent Keurmerk verbonden. [X.] ziet het keurmerk als een commercieel middel. [X.] heeft [S. c.s.] geadviseerd om de aanvullende koopovereenkomst niet te ondertekenen, omdat daarin een algehele kwijting was opgenomen, in tegenstelling tot hetgeen de partijen de dag ervoor waren overeengekomen. Partijen waren een partiële kwijting overeengekomen. [X.] heeft in de ochtend van 8 juli 2020 pas kennis genomen van de aanvullende koopovereenkomst. Deze aanvullende koopovereenkomst is door de advocaat van de verkopers opgesteld. In verband met de corona-pandemie is het niet de bedoeling dat makelaars aanwezig zijn bij de overdracht van de woning. [X.] heeft er bij de notaris op aangedrongen om wel aanwezig te mogen zijn, omdat hij [S. c.s.] wilde adviseren de aanvullende overeenkomst niet te ondertekenen. Als [S. c.s.] de aanvullende koopovereenkomst niet hadden getekend, hadden partijen bijvoorbeeld overeen kunnen komen om de overdracht van de woning uit te stellen. [X.] is zelf deskundig, ook op juridisch gebied. Hij hoefde dus niet te adviseren om juridisch advies in te winnen. [S. c.s.] hebben weloverwogen getekend voor de inhoud van de aanvullende overeenkomst. Zij hebben daarmee weloverwogen de algehele kwijting geaccepteerd.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad zal in het onderstaande de onderdelen van de klacht afzonderlijk bespreken.
- 4.2 Artikel 1 van de Erecode NVM houdt onder meer het volgende in. De NVM-makelaar dient zijn functie naar eer en geweten betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming of op personen, zaken en rechten.
- 4.3 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [X.] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat hij artikel 1 van de Erecode NVM heeft overtreden. [S. c.s.] hebben ter zitting meegedeeld dat de klacht gericht is tegen [X.] en niet tegen het makelaarskantoor waaraan hij verbonden is.

Onderdeel 1

- 4.4 Uit artikel 1 van de Erecode NVM vloeit onder meer voort dat ook een aankoopmakelaar zich naar behoren moet overtuigen van de juistheid van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object teneinde zijn opdrachtgevers goed te kunnen adviseren bij het nemen van een aankoopbeslissing.
- 4.5 Vast is komen te staan dat [X.] geen nadere vragen heeft gesteld aan [T.] naar aanleiding van de door verkopers ingevulde vragenlijst ten aanzien van de woning. [X.] heeft naar eigen zeggen deze vragenlijst slechts op zijn kantoor gecheckt en is niet ter plaatse in de woning nagegaan of de door de verkopers gegeven antwoorden daadwerkelijk in overeenstemming waren met de feitelijke toestand van de woning. De stelling van [S. c.s.] dat 35 van de 57 vragen door de verkopers onjuist zijn ingevuld is door [X.] niet weersproken. Juist gezien de voorkennis waarover [X.] beschikte (hij had de woning immers in het recente verleden zelf in de verkoop gehad) had het op de weg van [X.] gelegen om vragen hierover te stellen aan de verkopers en/of [T.]. De Raad is van oordeel dat [X.] de vragenlijst onvoldoende heeft gecontroleerd. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Onderdeel 2

- 4.6 Ook is komen vast te staan dat [X.] bekend was met het bestaan van het bouwrapport (waarin een aantal min of meer ernstige gebreken aan het pand worden aangeduid) en dat hij hiervan geen mededeling heeft gedaan aan [S. c.s.]. Dit had wel van [X.] verwacht mogen worden. De stelling van [X.] dat door het tijdsverloop geen waarde meer kan worden gehecht aan het bouwrapport uit 2018 is naar het oordeel van de Raad onjuist. [X.] was ingeschakeld als aankoopmakelaar. Zijn taak is om [S. c.s.] te behoeden voor mogelijk onjuiste beslissingen bij de aankoop van een woning. [X.] had moeten onderzoeken of de in het bouwrapport genoemde gebreken waren hersteld of gerepareerd dan wel navraag daarnaar moeten doen. De Raad is van oordeel dat [X.] [S. c.s.] in dit opzicht onvoldoende heeft geadviseerd. Dat de kwestie van de lekkage aan het verandadak en de situatie ten aanzien van het rieten dak in de gesprekken tussen kopers en verkopers, ondanks het niet vermelden van het bouwrapport, aan de orde is gekomen doet hier naar het oordeel van de Raad niet aan af. Dit onderdeel van de klacht is gegrond.

Onderdeel 3

- 4.7 Uit hetgeen ter zitting is verklaard, ondersteund door hetgeen [X.] op 29 september 2021 in het kader van een voorlopig getuigenverhoor heeft verklaard, blijkt dat het [X.] duidelijk was dat [S. c.s.] belang hadden bij een goede staat van de woning, omdat zij een overgang vanuit hun vorige huis zonder rompslomp wilden. [X.] heeft ter zitting

meegedeeld dat hij niet veel waarde hecht aan het ERA Excellent Keurmerk, omdat hij dit beschouwt als een commercieel waardeoordeel. Juist om die redenen en mede gezien de inhoud van het bouwrapport uit 2018 en de ouderdom van de woning (uit 1923) had [X.] [S. c.s.] moeten adviseren om wél een bouwkundige keuring te doen. Niet is komen vast te staan dat, zoals [X.] heeft aangevoerd en [S. c.s.] ter zitting gemotiveerd hebben betwist er andere potentiële gegadigden voor de woning waren, waardoor het niet verantwoord zou zijn om in de onderhandelingen een bouwkundige keuring als voorwaarde te stellen. [X.] had in elk geval [T.] kunnen vragen of een bouwkundige keuring als voorwaarde voor de aankoop geaccepteerd zou worden. Door hierover geen vraag te stellen aan [T.] heeft [X.] [S. c.s.] een kans op grondig onderzoek van de woning en het tijdig kunnen ontdekken van gebreken aan de woning ontnomen. Het oordeel van de Raad is dat de klacht ook op dit onderdeel gegrond is.

Onderdeel 4

- 4.8 Uit de stukken en het verhandelde ter zitting is gebleken dat [S. c.s.] op niet mis te verstande wijze vanaf medio mei 2020 bij [X.] meermalen hebben aangedrongen op nakoming van de in de koopovereenkomst genoemde afspraken. [S. c.s.] hebben in dit verband ter zitting verklaard dat de verkopers bij de aankoop in 2019, toen [X.] de verkopende makelaar van het pand was, de financiering pas een kwartier voor de eigendomsoverdracht rond hadden. [X.] heeft dit niet weersproken. [X.] wist dus dat het risico bestond dat de verkopers het niet zo nauw zouden nemen met het nakomen van de over onder meer het rieten dak gemaakte afspraken. Toen [X.] constateerde dat de verkopers inderdaad de gemaakte afspraken niet nakwamen, had hij juridische stappen moeten ondernemen ([X.] stelt zelf juridisch deskundig te zijn) of [S. c.s.] daarover moeten adviseren. [X.] heeft in deze een te afwachtende houding aangenomen, waardoor de situatie kort voor de overdracht kon escaleren en [S. c.s.], die inmiddels hun eigen woning verkocht en geleverd hadden, geen kant meer op konden, in feite voor een voldongen feit werden geplaatst en min of meer een (financiële) schikking opgedrongen kregen. Ook dit onderdeel van de klacht is naar het oordeel van de Raad gegrond.

Onderdeel 5

- 4.9 Vaststaat dat [S. c.s.], [X.], de verkopers en [T.] een bespreking hebben gehad op 6 juli 2020 over de ontstane problematiek over het dak en de veranda. Tevens staat vast dat [S. c.s.] voorafgaand aan die bespreking [X.] hebben gevraagd of er een mogelijkheid was om de koop te laten ontbinden en dat [X.] heeft gezegd dat een rechter niet zou toestaan dat de koop om die redenen ontbonden zou kunnen worden en dat [S. c.s.] dan een boete van € 54.000,00 verschuldigd zouden worden. Vaststaat ook dat in voormelde bespreking met verkopers afspraken zijn gemaakt over een vermindering van de koopprijs met € 4.000,00 vanwege het niet nakomen van de in de

koopovereenkomst opgenomen afspraken. In de visie van zowel [X.] als [S. c.s.] zouden [S. c.s.] de verkopers met betrekking tot deze niet nakoming kwijting verlenen (door partijen aangeduid als "partiële kwijting"). Vaststaat ook dat door de advocaat van de verkopers een aanvullende koopovereenkomst is opgesteld, waarin was opgenomen dat [S. c.s.] de verkopers finale kwijting met betrekking tot *alle* eventuele gebreken zouden verlenen. Niet is komen vast te staan - zoals [S. c.s.] hebben gesteld - dat [X.] eerder dan op de dag van de eigendomsoverdracht kennis heeft genomen van de inhoud van de aanvullende overeenkomst. [X.] heeft gesteld, dat hij eerst op 8 juli 2020 kennis heeft genomen van de inhoud van deze overeenkomst en om die reden [S. c.s.] heeft vergezeld bij de eigendomsoverdracht. [X.] heeft bij de notaris aan [S. c.s.] gevraagd of zij vanwege de opname van het finale kwijtingsbeding de aanvullende overeenkomst wel wilden tekenen, maar hij heeft ten onrechte nagelaten om aan te sturen op uitstel van de eigendomsoverdracht en hij heeft evenmin [S. c.s.] aangeraden om over dit belangrijke punt juridisch advies in te winnen. Dusdoende heeft [X.] [S. c.s.] niet behoed voor het nemen van een - in zekere zin en als gevolg van de emotionele toestand van klagers overhaaste - beslissing over de finale kwijting voor alle mogelijke gebreken. Ook dit onderdeel van de klacht is gegrond.

- 4.10 Het voorgaande leidt tot het oordeel dat de Raad alle klachtonderdelen gegrond acht. Gelet hierop acht de Raad de straf van berisping op zijn plaats.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht in al haar onderdelen gegrond;

legt aan beklagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklagde € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal sturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.I.M.W. Bartelds, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en M.C.L.A. Leenaers, lid, op 30 december 2021.