

22002 RvT Zuid

Zaaknummer: RvTZ 20220090

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

Informatie over nieuwbouwproject. Geen meerwerk meer mogelijk.

Klagers kopen een in aanbouw zijnde woning in een project dat beklagden in verkoop hebben. Zij leiden uit de verstrekte informatie af dat zij, nadat zij de koop-/aannemingsovereenkomst hebben getekend, nog enkele woonwensen kunnen indienen. Omdat de bouw al in volle gang is blijkt dit niet meer mogelijk. Klagers achten zich misleid.

De raad constateert dat de standaardtekst die klagers kregen, niet op de actualiteit is aangepast waardoor bij klagers een misverstand kon rijzen. Deze onzorgvuldigheid is echter niet tuchtrechtelijk verwijtbaar, mede omdat klagers zelf hebben kunnen constateren dat de bouw al behoorlijk gevorderd was.

De Raad van Toezicht Zuid geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

De heer A.R. M.
en mevrouw A.M.T. den H.
wonende te T
klagers,

Tegen:

1. de heer A. B., NVM-makelaar
 2. P B Makelaars, NVM-lid
- die allebei zijn gevestigd en kantoorhouden te U
beklaagden

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Na voorafgaande mailwisseling hebben de heer M en mevrouw Den H (hierna: klagers) bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden klachtformulier d.d. 3 januari 2022 for-meel een klacht ingediend tegen makelaar A. B. (hierna: “de makelaar) en tegen makelaarskantoor P B (hierna: het makelaarskantoor). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklagden genoemd.
- 1.2. De Klachtencoördinator NVM heeft het klachtdossier doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 13 januari 2022 ter afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben op 11 februari 2022 een verweerschrift ingediend.

- 1.4. De Raad heeft de klacht op dinsdag 8 maart 2022 mondeling behandeld, waarbij beide partijen in persoon zijn verschenen en ieder van partijen heeft gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling heeft toegelicht.
- 1.5. Desgevraagd hebben klagers bij e-mail van 10 maart 2022 nog een kopie van de “Woonwensen-lijst A-kwartier B-E” overgelegd.
- 1.6. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 03-01-2022 met bijlagen A, A1, B t/m F en J t/m L
 2. E-mails d.d. 21 januari 2022 aan klagers
 3. E-mails d.d. 26 en 27 januari 2022
 4. Verweerschrift d.d. 11 februari 2022 met bijlagen A, B, C, D1 t/m D5
 5. Aantekeningen mondelinge behandeling d.d. 8 maart 2022.
 6. Woonwensenlijst) A-kwartier B-E

2. De feiten

- 2.1. Beklaagden waren als makelaar(skantoor) betrokken bij de verkoop van een aantal percelen grond en daarop te realiseren woningen in het nieuwbouwproject “A-kwartier” in B.
- 2.2. Nadat klagers interesse toonden voor een van die woningen, werd hen door het makelaarskantoor bij e-mail van 13 augustus 2021 een optie verleend op de te realiseren woning “V, met bouwnummer 5”. De optie werd in eerste instantie verleend tot en met 20-08-2021, maar herhaaldelijk en uiteindelijk verlengd tot en met 17 september 2021
- 2.3. De makelaar heeft op 20 augustus 2021 met klagers een ver-/aankoopgesprek over de woning gehad.
- 2.4. Op of omstreeks 1 oktober 2021 sloten klagers met de verkopend projectontwikkelaar een koopovereenkomst betreffende een perceel grond c.a. in het plan “V” en sloten zij tevens een aannemingsovereenkomst met het bouwbedrijf dat de op dat perceel bestemde woning bouwt.

3. De klacht

- 3.1. Klagers formuleren in het klachtformulier concreet samengevat de volgende klacht:

*“ Nalatigheid m.b.t het goed, eerlijk en volledig informeren van klagers over de (on)mogelijkheden voor het uitvoeren van het gewenste meerwerk voorafgaand en tijdens de verkoop van de woning.
daarmee het schenden van vertrouwen van de kopers en het creëren van extra kosten voor de klagers.
Niet handelen volgens de Erecode van de NVM.”*
- 3.2. Bij de mondelinge behandeling van de klacht hebben klagers toegelicht, kort en zakelijk samengevat, dat de kern van hun klacht is dat hen door beklagden niet tevoren is aangegeven dat bepaalde woonwensen helemaal niet meer uitgevoerd konden worden. Voorts hebben zij benadrukt dat de makelaar in strijd met regel 8 Erecode NVM niet heeft gepro-

beerd met hen tot een oplossing te komen.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagden hebben in hun verweerschrift met vermelding van volgens hen relevante feiten en onder verwijzing naar door hen bij hun verweerschrift overgelegde bijlagen, samengevat gesteld:

“De verwijten: nalatigheid, niet eerlijk, niet volledig, schending erecode NVM, zijn allemaal beschuldigingen waar ik mezelf en ons kantoor niet in herken.”

- 4.2. Bij de mondelinge behandeling van de klacht hebben beklagden hun verweer(schrift) in wezen herhaald c.q. gehandhaafd en nog benadrukt dat er voor de verkoop is gesproken over de woonwensen van klagers en het feit dat de bouw al in volle gang was.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht dateert van 3 januari 2022 ; dus is het op 16 december 2020 vastgesteld en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM op de klacht van toepassing.
- 5.2. De Raad constateert dat de klacht betrekking heeft op het handelen van de makelaar en het makelaarskantoor bij de uitvoering van een aan het makelaarskantoor verleende Opdracht tot Dienstverlening bij verkoop van woningen in een nieuwbouwproject te B. Beklaagden zijn voor dat handelen allebei verantwoordelijk en zijn dus ook allebei als beklagden aangemerkt.
- 5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar en het makelaarskantoor respectievelijk als NVM-makelaar en als NVM-lid staan ingeschreven, terwijl zij allebei beiden vallen onder de afdeling [...]. Op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM is de klacht dan ook ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.4. Blijkens de bij de klacht overgelegde initiële klachtmail van 21 november 2021 aan beklagden, leggen klagers aan hun klacht de hierna geciteerde tekst uit de hen door het makelaarskantoor gezonden e-mail van 13 augustus 2021 (bijlage A bij klacht) ten grondslag:
*“Na het definitief maken van de koop stellen we de koop-/aannemingsovereenkomst op, sturen we die in concept toe en maken afspraken ter ondertekening.
Vervolgens zal de reeds verkregen woonwensenlijst besproken worden met aannemer P die op zijn beurt gebruik maakt van een kopersbegeleider. Deze kopersbegeleider inventariseert al jullie wensen ten aanzien van de woning en vormt de schakel tussen jullie en de aannemer. Wij als makelaars gaan dus niet over het meer- en minderwerk. Na aankoop ontvangen jullie een account voor de site ‘uw huis uw wensen’ waarop al hetgeen besproken wordt vermeld staat.”*
- 5.5. Klagers hebben toegelicht dat zij uit die tekst afleidden en dus ook verwachtten, dat overleg over hun woonwensen pas nádat zij gekocht zouden hebben aan de orde zou komen en verwijten de makelaar dat hij, vóórdat zij de koop-/aannemingsovereenkomst sloten, niet voldoende duidelijk heeft gemaakt dat bepaalde woonwensen van klagers mogelijk hele-

maal niet meer of tegen hogere kosten gerealiseerd zouden kunnen worden

- 5.6. De Raad stelt op basis van de stukken en mondelinge behandeling allereerst vast dat, indien een makelaar/makelaarskantoor handelt als verkopend makelaar van een nieuwbouwproject, een (eerste) mail met een “standaard”-tekst zoals die van de mail van 13 augustus 2021 van een makelaar/makelaarskantoor aan gegadigden nóch onlogisch of onbegrijpelijk nóch onjuist is.
- 5.7. De Raad stelt echter óók vast dat het gebruik van een “standaard”-tekst bij wijziging van relevante feiten/omstandigheden, zoals in dit geval, het feit dat klagers zich pas enige tijd nádat de nieuwbouw was gestart als gegadigden aanmeldde, aanleiding kán geven tot misverstand. Een zorgvuldig, deskundig en betrouwbaar handelend makelaar zal zich dat, zo volgt uit regel 1 van de Erecode NVM, dan ook moeten realiseren en er bovendien uiteraard óók voor móeten zorgen dat enig mogelijk misverstand wordt voorkomen.
- 5.8. In dat kader de klacht toetsend, stelt de Raad voorop dat uit de geciteerde tekst van de mail van 13 augustus 2021 inderdaad kan worden afgeleid dat woonwensen pas ná de (ver)koop met de aannemer besproken/overeengekomen zouden worden.
- 5.9. Dus hadden beklagden zich op voorhand moeten realiseren dat de tekst in de mail van 13 augustus 2021 in casu, omdat de bouw al was begonnen tot misverstand zou kúnnen leiden. In elk geval hadden beklagden zich dat moeten realiseren nadat c.q. vanaf het moment dat klagers hen heel gerichte vragen over (de mogelijkheid) van bepaalde woonwensen stelden.
- 5.10. Daaruit volgt dat het ter vermindering van enig mogelijk misverstand met klagers daarover, zoals reeds geconcludeerd in overweging 5.7., naar het oordeel van de Raad op de weg van beklagden had gelegen om enig specifiek voorbehoud met betrekking tot de woonwensen te maken.
- 5.11. Duidelijk is dat een dergelijk voorbehoud nóch in de mail van 13 augustus 2021, nóch in opvolgende mails van beklagden aan klagers, nóch in de door beklagden aan klagers verstrekte woonwensenlijst staat. De Raad merkt daarbij volledigheidshalve nog op dat het zinnetje “*Wij als makelaars gaan dus niet over het meer- en minderwerk.*” in de mail van 13 augustus 2021 te algemeen geformuleerd is om als een dergelijk voorbehoud te kunnen worden beschouwd.
- 5.12. De makelaar heeft in zijn verweerschrift echter wel expliciet gesteld dat er door hem vóór de verkoop uitdrukkelijk over de woonwensen van klagers en in dat kader ook over het feit dat de bouw in volle gang was, is gesproken. Hoewel klagers dat ontkend hebben, acht de Raad de stelling van de makelaar, gelet op de kennelijke “twijfel” over de realisatie van bepaalde woonwensen die doorklinkt in de formulering van de vragen van klagers in hun mail van 30 augustus 2021 (Bijlage B bij klacht) aan het makelaarskantoor, bepaald niet onaannemelijk.
- 5.13. Afgezien daarvan acht de Raad niet zonder belang dat klagers in diezelfde mail schrijven “.....zijn we naar B gegaan om de wijk te bezichtigen”, terwijl ook bij de mondelinge behandeling door hen is bevestigd dat ze het pand in aanbouw hebben gezien. Uiteraard bete-

kent dat niet, zoals zij op zichzelf terecht hebben betoogd, dat zij dús ook exact hebben gezien c.q. hebben kunnen zien wat er nog wel of niet mogelijk was, maar het is bepaald níet logisch en ook bepaald níet aannemelijk dat klagers vanaf dat moment - dus vóór ondertekening koopovereenkomst - geen enkele twijfel hebben gehad/gekregeven over wat er, gegeven de stand van de bouw, nog aan gewenste wijziging/aanpassing in de bouw mogelijk was.

- 5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen komt de Raad tot de slotsom:
- i.) dat beklagden er - ook en zeker niet in de laatste plaats in hun eigen belang!- beter c.q. zorgvuldiger aan hadden gedaan wanneer de in 5.4. geciteerde strofe uit hun eerste mail van 13 augustus 2021 aan klagers niet was gebruikt, althans die strofe was aangepast c.q. specifiek was toegespitst op de op dat moment actuele situatie;
 - ii.) dat beklagden dus enige onzorgvuldigheid kan worden verweten, maar dat die onzorgvuldigheid, rekening houdende met het gestelde in de overwegingen 5.12.en 5.13. niet leidt tot de conclusie dat er sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen.
- 5.15. Tenslotte overweegt de Raad dat de makelaar niet kan worden verweten dat hij, zoals klagers bij de mondelinge behandeling expliciet hebben gesteld, in strijd met regel 8 Erecode NVM heeft gehandeld. Uit de overgelegde stukken blijkt immers genoegzaam dat de makelaar hééft gereageerd op door klagers uitgesproken onvrede en klachten èn heeft geprobeerd dat in der minne te regelen. Dat die reactie niet was wat klagers beoogden c.q. geen wijziging bracht in hun standpunt kan de makelaar echter moeilijk, laat staan tuchtrechtelijk worden verweten.
- 5.16. Derhalve en gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de hierna geformuleerde beslissing op de klacht.

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht **ontvankelijk** en in al zijn onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en aldaar ook getekend op 24 mei 2022.

mr. F.F. Stiekema
vice-voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Een door de secretaris gewaarmerkt eensluitend afschrift van deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **25 mei 2022**