



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

22005 RvT West

Mededelingsplicht. Informatie aan niet-opdrachtgever

Klagers hebben een villa gekocht. Beklaagde trad op als verkopend makelaar. In de villa lag middenin de woonkamer een groot vloerkleed. Klagers waren in de veronderstelling dat onder dit vloerkleed eenzelfde vloer (plavuizen) lag als in de rest van de woonkamer. Dit bleek niet het geval. Klagers verwijten beklagde dat deze hen niet op een juiste manier hierover heeft geïnformeerd. De Raad komt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. Volgens de Raad was er geen aanleiding voor beklagde om klagers hierover specifiek te informeren. Er zou genoeg aanleiding voor klagers zijn geweest hierover vragen te stellen of zelf nader onderzoek te doen.

Stichting Tuchtrechtspraak NVM
Uitspraak d.d. 17 juni 2022

Inzake een klacht van
de heer [R.] en mevrouw [P.]
wonende te [woonplaats],
klagers,

tegen

mevrouw [K.], als NVM Makelaar verbonden
aan NVM-lid [K. Makelaardij]

en

[K. Makelaardij]
gevestigd te [woonplaats],
beklaagden,



In deze uitspraak zullen klagers (in enkelvoud) mede '[R.]' en beklaagden (in enkelvoud) mede '[K.]' worden genoemd.

De Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klacht d.d. 6 december 2021;
- het verweerschrift d.d. 24 februari 2022.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op vrijdag 3 juni 2022 te Amersfoort ten kantore van de secretaris van de Raad.

Verschenen zijn de heer [R.] aan de zijde van klagers en mevrouw [K.] aan de zijde van beklaagden. [R.] heeft zijn standpunt onder meer nader toegelicht aan de hand van een document genaamd '*Reactie op verweer mevrouw [K.]*', welk document aan het procesdossier is toegevoegd. Mevrouw [K.] heeft mondeling haar zienswijze gegeven, ter aanvulling op het eerder door haar ingediende verweerschrift.

2. De feiten

- 2.1 Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan.
- 2.2 Op 22 juli 2020 heeft [R.] een koopovereenkomst gesloten met de heer [G.] en zijn echtgenote inzake de woning gelegen te [adres], een en ander voor een koopsom van € 862.500,- k.k. hierna ook te noemen 'de woning'. Notariële levering van de woning aan [R.] heeft plaatsgevonden op 12 november 2020.
- 2.3 [K.] heeft bij deze transactie opgetreden als verkopend makelaar. [R.] heeft zich bij deze aankoop ook laten vertegenwoordigen door een makelaar en wel door mevrouw [X.] van Van [X. Makelaars] te [woonplaats].



- 2.4 De woning betreft een vrijstaande villa, welke op of omstreeks het jaar 1993 is gebouwd in het park Zielhorst te Amersfoort. De villa is gebouwd naar het ontwerp van Barry Dillen van het architectenbureau Pouw & Dillen. [R.] heeft de woning voor het sluiten van de koopovereenkomst éénmaal bezichtigd in aanwezigheid van mevrouw [X.] en mevrouw [K.]. De heer [G.] en/of zijn echtgenote waren daarbij niet aanwezig. Deze bezichtiging vond plaats op 10 juli 2020.
- 2.5 In de (grote) woonkamer van de woning lag als een grote rechthoek gesitueerd een vloerkleed ter grootte van – hetgeen ter gelegenheid van de mondelinge behandeling door partijen is bevestigd – circa 28 m², namelijk 7,5 meter lang bij 3,75 meter breed. Op bladzijde 4 en 5 van de verkoopbrochure, welke zich bevindt in het procesdossier, zijn foto's geplaatst van deze woonkamer, waarop het bewuste vloerkleed is te zien en waarop ook is waar te nemen dat er plavuizen liggen in deze woonkamer.
- 2.6 Ter gelegenheid van de bezichtiging verkeerde [R.] in de veronderstelling dat het vloerkleed 'op' de zichtbare plavuizen lag en dat de plavuizenvloer derhalve onder het vloerkleed doorliep. In werkelijkheid bevonden er zich onder het vloerkleed geen plavuizen. [R.] en/of zijn makelaar mevrouw [X.] hebben tijdens de bezichtiging niet aan [K.] gevraagd of de plavuizen onder het vloerkleed doorliepen. Ook hebben zij niet getracht het vloerkleed met de hand op te tillen ter controle van een en ander. Het staat in deze zaak vast dat het vloerkleed was vastgelijmd op de eronder gelegen vloer. Evenmin heeft [K.] uit eigener beweging medegedeeld dat er onder het vloerkleed in de woonkamer geen plavuizen lagen zoals in de rest van de woonkamer.
- 2.7 Wel is er tijdens de bezichtiging gesproken over de vloerverwarming in de woonkamer. [K.] heeft uit eigener beweging medegedeeld aan [R.] en mevrouw [X.] dat er vloerverwarming aanwezig was in de woonkamer, maar dat deze zich niet bevond onder het vloerkleed. Deze mededeling heeft niet geleid tot vragen aan de zijde van [R.] en/of zijn makelaar over het al dan niet aanwezig zijn van plavuizen onder het vloerkleed.
- 2.8 [R.] heeft de woning op 20 juli 2020 bouwkundig laten keuren door het Bouwkundig Adviesbureau M.O.B. Consultancy Westbroek B.V. Dit bouwkundig onderzoek heeft geleid tot een verlaging van de koopsom met € 2.500,- omdat was gebleken dat een plat dak onderhoud verdiende. Voor het overige zijn uit het bouwkundig onderzoek geen bijzonderheden naar voren gekomen.



- 2.9 Op bladzijde 13 van het bouwkundig rapport wordt onder het kopje 'Vloerafwerkingen' nog vermeld:

"Vloerafwerkingen worden niet beoordeeld, deze worden vrijwel altijd vervangen en behoren tot de roerende goederen".

- 2.10 In de door verkopers ingevulde 'Lijst van Zaken' is onder het kopje 'Vloerdecoratie, te weten vloerbedekking en plavuizen' tweemaal aangekruist 'Blijft achter'.

- 2.11 [R.] verklaart in zijn klaagschrift dat het vloerkleed in de woonkamer nog door de verkopende partij zou worden opgehaald. Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft [R.] verklaard dat dit niet is gebeurd en dat het vloerkleed in de woonkamer en de vloerbedekkingen in de andere delen van het woonhuis, door [G.] en zijn echtgenote is achtergelaten.

- 2.12 Op 3 november 2020, derhalve negen dagen voor de notariële overdracht van de woning, is [R.] nogmaals in de woning geweest. [R.] had namelijk een afspraak gemaakt met een deskundige op het gebied van verduurzaming van woningen om hem in dat kader te adviseren. [G.] had met deze afspraak en bezichtiging van de woning ingestemd en was er deze keer wel bij aanwezig om desgewenst vragen te beantwoorden en informatie te verstrekken.

- 2.13 De heer [G.] heeft toen medegedeeld aan [R.] en zijn adviseur dat er onder het vloerkleed in de woonkamer geen plavuizen lagen en dat verder duidelijk gemaakt door het vloerkleed los te trekken.

- 2.14 De heer [G.] heeft toen ook medegedeeld dat dit van meet af aan al zo het geval was bij de woning en dat dit ook de bedoeling van de architect was geweest. Ook [K.] heeft in haar verweerschrift verklaard dat deze opzet, te weten plavuizen met in het midden een groot vlak vloerbedekking, hoorde bij het ontwerp van de architect en dat deze situatie dus al bestaat sinds de bouw van de woning.

- 2.15 Dit voorval, het feit dus dat [R.] op 3 november 2020 ontdekte dat er geen plavuizen lagen onder het vloerkleed in de woonkamer heeft niet geleid tot uitstel of afstel van de notariële levering van de woning, welke dan ook op de overeengekomen datum van 12 november 2020 heeft plaatsgevonden.



3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven - in dat [K.] als verkopend makelaar een woning heeft verkocht, waarbij niet is medegedeeld noch in de verkoopbrochure is vermeld, dat er onder het vloerkleed in de woonkamer geen plavuizen lagen. [K.] zou derhalve de te verkopen woning niet op de juiste wijze aan [R.] als aspirant-koper hebben gepresenteerd, terwijl zij wel op de hoogte was van het feit dat er onder het vloerkleed in de woonkamer geen plavuizen lagen.
- 3.2 [R.] had het plan opgevat om drie handgeknoopte Perzische tapijten aan te kopen en te leggen op het specifieke deel van de woonkamer, waar de vloerbedekking had gelegen. Daarvoor was het noodzakelijk om het desbetreffende vloervlak alsnog in te leggen met plavuizen, hetgeen lastig bleek omdat de juiste plavuizen qua kleur en hoogte niet eenvoudig bleken te vinden, reden waarom [R.] er voor heeft moeten kiezen om een geheel nieuwe tegelvoer in de woonkamer te leggen. Indien [K.] voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst hem op het ontbreken van plavuizen in de woonkamer had gewezen, dan had [R.] daar bij zijn aankoopbeslissing rekening mee kunnen houden, aldus [R.].
- 3.3 [K.] betwist dat zij onjuiste verkoopinformatie aan [R.] zou hebben verstrekt. Zij was niet op de hoogte van de onder 3.2 omschreven plannen van [R.], welke hij ook niet voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst kenbaar heeft gemaakt. Daarnaast meent [K.] dat het voor [R.] en zijn makelaar op het oog zichtbaar moet zijn geweest dat het vloerkleed in de woonkamer feitelijk een vloerbedekking vormde en dat deze niet 'op' de plavuizenvloer lag, maar dat deze daarin verzonken lag. Ook had [R.] het ontbreken van plavuizen op eenvoudige wijze kunnen vaststellen door even het vloerkleed op te tillen. In de optiek van [K.] is dan ook geen sprake van een vloerkleed, maar van vloerbedekking.
- 3.4 Ook heeft [K.] verteld dat er onder het vloerkleed in de woonkamer geen vloerverwarming aanwezig was, welke mededeling aanleiding voor [R.] had kunnen zijn om door te vragen naar de vloerafwerking onder het tapijt. Normaal gesproken ligt er geen vloerverwarming onder een vloerbedekking, welke dus van meet af aan ter plaatse had gelegen en qua ontwerp van de woning bedoeld was ter plaatse te blijven liggen. Nu hij dat heeft nagelaten komt het ontbreken van kennis op dit punt voor zijn eigen rekening en risico.

4. De beoordeling van de klacht



- 4.1 Volgens artikel 1 van de Erecode dient de NVM-makelaar zijn functie naar eer en geweten en 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 een onjuiste beeldvorming over personen, zaken of rechten. De Raad dient te beoordelen of [K.] deze norm heeft geschonden.
- 4.2 De klacht komt er zakelijk weergegeven op neer dat [K.] tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, doordat zij artikel 1 van de Erecode heeft overtreden. De klacht betreft de vraag of [K.] onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt en wel door niet uit eigener beweging aan [R.] te hebben medegedeeld voor aankoop van de woning dat er onder het vloerkleed in de woonkamer van de woning geen plavuizen lagen, terwijl zij daarvan wel op de hoogte was.
- 4.3 De Raad stelt allereerst vast dat de feitelijke situatie in de woonkamer van de woning geen gebrek aan de woning oplevert. Immers, de inrichting en vloerafwerking van de woonkamer waren door de architect bij de bouw als zodanig beoogd en dus ook het gegeven dat er een vloerkleed of vloerbedekking op de kale vloer in het centrale vloervlak van circa 28 m² zou worden gelegd met daaromheen plavuizen.
- 4.4 Bij of direct na de oplevering van de woning omstreeks 1993 aan de heer [G.] en zijn echtgenote als eerste eigenaren is het vloerkleed in de woonkamer gelegd op de wijze zoals zichtbaar wordt uit de foto's in de brochure. De architect is er kennelijk bij de bouw van de woning ervan uitgegaan dat de bewoners het centrale vloervlak in de woonkamer zouden invullen met een vloerkleed dan wel vloerbedekking. In elk geval is dat ook de situatie geweest van 1993 tot aan de dag van de bezichtiging van de woning door [R.] op 10 juli 2020. Tussen partijen staat niet ter discussie dat dit vloerkleed daar al die jaren heeft gelegen.
- 4.5 Volgens [R.] leek het er tijdens de bezichtiging duidelijk op dat het vloerkleed in de woonkamer toch echt 'boven op' de plavuizen lag en zou dit ook evident blijken uit de foto's op bladzijde 4 en 5 van de brochure. Hij is er daarom van uitgegaan dat het een los liggend vloerkleed betrof, boven op de plavuizen vloer. Volgens [K.] kon je juist heel duidelijk zien dat het geen vloerkleed was, maar een vaste vloerbedekking, die ook nog eens 'verzonken' lag in de vloer. Bovendien was de vloerbedekking ter plaatse wel rijkelijk groot voor een regulier vloerkleed (7 meter bij 3,75 meter) zodat ook om die reden [R.] toch had moeten begrijpen hoe het zat, aldus [K.].



- 4.6 De Raad acht de foto's van de woonkamer in de brochure niet beslissend voor het oordeel omtrent het ene dan wel het andere standpunt. Op de eerste foto op bladzijde 4 van de brochure lijkt het vloerkleed inderdaad 'op de plavuizen te liggen', maar de foto's op bladzijde 5 van de brochure lijken meer te wijzen op een verzonken vloerbedekking. Het standpunt van [K.] dat het vloerkleed rijkelijk groot is voor een regulier vloerkleed en dat het dus alleen al om die reden wel moest gaan om een vaste vloerbedekking en dat [R.] dat had moeten begrijpen, volgt de Raad evenmin.
- 4.7 Daarmee is evenwel nog niet gezegd dat [K.] van de situatie een verwijt kan worden gemaakt. Daartoe overweegt de Raad als volgt.
- 4.8 De Raad is van oordeel dat [K.] niet behoefde te verwachten dat de aanwezigheid van plavuizen onder het vloerkleed in de woonkamer van de woning essentieel was voor de aankoopbeslissing van [R.] als aspirant-koper van die woning.
- 4.9 Om te beginnen heeft [R.] op geen enkel moment voor de aankoop van de woning en ook niet tijdens de bezichtiging van de woning op 10 juli 2020 zijn in rechtsoverweging 3.2 van deze uitspraak omschreven plannen inzake de woonkamer met [K.] gedeeld. [K.] mocht er dan ook gevoegelijk vanuit gaan dat [R.] de woonkamer op dezelfde wijze zou gaan gebruiken qua vloerafwerking, zoals door de heer [G.] en zijn echtgenote was gedaan en zoals ook was voorzien door de architect van de woning.
- 4.10 [K.] heeft wel verteld dat er in de gehele woonkamer vloerverwarming aanwezig was, maar niet onder het vloerkleed. Het niet aanwezig zijn van vloerverwarming onder een vloeroppervlakte welke afgedekt is en zal blijven met vloerbedekking is – hoewel niet onmogelijk - op zichzelf beschouwd logisch en valt redelijkerwijs te verwachten. In elk geval vormde deze mededeling van [K.] een uitgelezen moment voor [R.] en/of zijn makelaar om door te vragen over de vloerafwerking onder het vloerkleed in de woonkamer, als dat voor hem zo belangrijk was. Voor [K.] bestond er evenwel geen enkele aanleiding om redelijkerwijs te mogen of zelfs moeten veronderstellen dat de afwezigheid van plavuizen onder het vloerkleed wel belangrijk was voor [R.] en dat zij dit dus uit zichzelf had moeten melden.
- 4.11 Ook uit het in opdracht van [R.] opgemaakte bouwkundig rapport valt niet op te maken dat de vloerafwerking in de aan te kopen woning door de eigen deskundige relevant werd geacht, gezien hetgeen de deskundige in zijn rapport hieromtrent heeft opgemerkt op bladzijde 13 onder het kopje 'Vloerafwerkingen'. De deskundige heeft immers aangegeven



de vloerafwerkingen van de woning niet te beoordelen, nu deze volgens de deskundige vrijwel altijd worden vervangen en behoren tot de roerende goederen. Als dit punt voor [R.] zo belangrijk was, dan had hij de deskundige kunnen vragen ook specifiek naar de vloerafwerking onder het vloerkleed in de woonkamer te kijken.

4.12 Tot slot had [R.] en/of zijn makelaar betrekkelijk eenvoudig zelf kunnen ontdekken dat er onder het vloerkleed in de woonkamer geen plavuizen lagen. Immers, dat had hij kunnen doen door zelf het desbetreffende vloerkleed los te trekken, zoals ook de heer [G.] had gedaan tijdens de afspraak met [R.] en zijn deskundige op 3 november 2020. Juist in een situatie dat een bepaalde kwaliteit van een aan te kopen woning voor een aspirant-koper van belang is, terwijl die kwaliteit voor de verkopende makelaar juist op geen enkele wijze als relevant of essentieel beschouwd hoeft te worden, komt het aan op de onderzoeksplicht welke rust op elke aspirant-koper.

4.13 De Raad is gelet op hetgeen hiervoor is overwogen van oordeel dat [K.] artikel 1 van de Erecode niet heeft geschonden en dat de klacht ongegrond is.

5. De uitspraak

De Raad verklaart de klacht:

Ongegrond

Deze uitspraak is gedaan door mr. E.A. Messer, vicevoorzitter, mevrouw A. van den Broek-Verrips, makelaar-lid en mr. H.R. Hart, plv.-secretaris.