

22039 RvT Amsterdam

Informatie aan niet-opdrachtgever. Verkoop nieuwbouwwoning.

Beklaagde treedt op als verkopend makelaar voor een nieuwbouwproject. Klagers zijn geïnteresseerd en krijg een bouwnummer toegewezen. Via beklagde worden de wensen van klagers besproken met de projectontwikkelaar en de aannemer. Klagers willen graag een aantal aanpassingen. De aannemer laat herhaaldelijk weten niet alle aanpassingen uit te willen c.q. kunnen voeren. Beklaagde laat dit aan klagers weten. Desondanks komt de koopovereenkomst tot stand. Wanneer ook daarna blijkt dat niet alle wensen van klagers kunnen worden ingewilligd door de aannemer, dienen klagers een klacht in tegen beklagde. Deze zou hen niet goed geïnformeerd hebben over de mogelijkheden om aan hun wensen te voldoen. De Raad komt tot de conclusie dat beklagde klagers wel voldoende heeft geïnformeerd en wijst de klachten af.

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

17/22

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 [B.] en mevrouw [W.] (hierna te noemen: klagers), gericht tegen de besloten vennootschap [S. Makelaardij B.V.], lid van de Vereniging (hierna te noemen: beklagde).

De klacht is namens klagers ingediend door de heer C. Bakker, verbonden aan DAS Rechtsbijstand, bij klachtformulier van 6 juli 2022 met 6 bijlagen. Beklaagde heeft op de klacht gereageerd bij brief van 10 oktober 2022 met 15 bijlagen.

Het standpunt van klagers is nader uiteengezet door de heer Bakker voornoemd bij repliek van 10 november 2022, voorzien van bijlage 7, waarna beklagde nog heeft gereageerd bij brief van 13 december 2022 met bijlage 16.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad van 9 februari 2023 is klager [B.] in persoon verschenen, bijgestaan door de heer C. Bakker van DAS Rechtsbijstand. Namens beklagde zijn verschenen de heren [X.] en [S.].

DE FEITEN

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

- In 2021 heeft beklaagde opgetreden als verkopend makelaar met betrekking tot 23 te realiseren woningen in het plangebied [naam plangebied] te [woonplaats]. De verkoper van de grond waarop de woningen gebouwd zouden worden was de besloten vennootschap [Y. BV], verder te noemen: [Y. B.V.]. De woningen werden gerealiseerd door aannemingsbedrijf [K. B.V.], verder te noemen: [K.].

- De concepten voor de koopovereenkomst en de aannemingsovereenkomst, de meer/minderwerklijst en alle andere stukken die betrekking hadden op de te bouwen woningen waren online in te zien voor geïnteresseerden. Klagers hebben op 9 april 2021 een optie genomen op bouwnummer 009 van het project.

- Op 20 april 2021 heeft beklaagde met klagers een verkoopgesprek gevoerd. Tijdens dit gesprek heeft beklaagde een toelichting gegeven op het project en op de door klagers gekozen woning. Klagers hebben bij die gelegenheid een aantal wensen geuit met betrekking tot enkele aanpassingen aan de woning, die niet stonden vermeld in de Keuzelijst Meer- en Minderwerk. Beklaagde verzocht klagers hun specifieke wensen aan haar te mailen, waarna beklaagde deze via [Y. B.V.] kon voorleggen aan [K.].

- Op 21 april 2021 zonden klagers een e-mail aan beklaagde, waarin zij drie wensen formuleerden. Zij vroegen of het mogelijk was om

- over de gehele breedte van de achterzijde van de woning, waar zich volgens de bouwtekening een raam en een openslaande deur bevonden, een schuifpui/raampartij te realiseren;
- de garage te verlengen ten behoeve van kantoorruimte;
- een tweede badkamer te plaatsen op de zolderverdieping.

- Beklaagde heeft de e-mail van klagers op 22 april 2021 doorgestuurd aan [Y. B.V.] met het verzoek de wensen van klagers te bespreken met [K.].

- Bij e-mail van zaterdag 24 april 2021 lieten klagers aan beklaagde weten dat volgens hen de optie over drie dagen zou verlopen. Zij vroegen zich af of dit klopte. Klagers stelden ook de vraag of beklaagde nog een terugkoppeling van de aannemer had ontvangen. Naar aanleiding van deze e-mail heeft beklaagde klagers op maandag 26 april 2021 opgebeld. In dat gesprek is aan klagers meegedeeld dat de optie nog niet binnen enkele dagen zou verlopen en dat beklaagde nog geen terugkoppeling van [Y. B.V.] had ontvangen naar aanleiding van de (bouw)wensen van klagers.

- Op zaterdag 1 mei 2021 ontving beklagde een e-mail van [Y. B.V.] waarbij de schriftelijke reactie van [K.] op de wensen van klagers was gevoegd. Met betrekking tot de door klagers gewenste schuifpui/raampartij over de gehele achterzijde van de woning liet [K.] weten dat dit – na overleg met de constructeur - niet mogelijk was, omdat de woning dan niet meer aan de constructie zou voldoen. De verlenging van de garage en de isolatie daarvan behoorden wel tot de mogelijkheden. De reactie van [K.] bevatte geen mededeling over de door klagers gewenste badkamer op de tweede verdieping.

- Op maandag 3 mei 2021 heeft beklagde een uitgebreid telefoongesprek gevoerd met klagers waarbij aan hen de reactie van [K.] is doorgegeven. Klagers waren verbaasd en teleurgesteld over het feit dat de pui aan de achterzijde niet breder kon worden gerealiseerd dan 3.50 m. Volgens klagers had hun vrijstaande woning in [woonplaats] wel een veel bredere pui aan de achterzijde. Klagers gaven ook aan dat zij contact hadden gezocht met hun eigen aannemer die volgens hen had aangegeven dat het realiseren van de bredere achterpui wel mogelijk was, als er een stalen profiel zou worden aangebracht. Klagers verzochten beklagde hun wensen nogmaals voor te leggen aan [K.]. Klagers wilden tevens weten wat de maximale breedte van een pui aan de zijkant van de woning zou kunnen zijn, indien de woning zou worden verlengd.

- Op maandag 3 mei 2021 heeft beklagde opnieuw een e-mail gestuurd naar [Y. B.V.], waarin zij liet weten dat het volgens de eigen aannemer van klagers wel mogelijk was een bredere achterpui te realiseren. Tevens liet beklagde weten dat klagers graag zowel een schuifpui aan de achterzijde van de woning als aan de zijkant van de woning wensten en dat zij dit liever tijdens de bouw gerealiseerd wilden zien dan achteraf. Beklagde eindigt haar e-mail aan [Y. B.V.] met de woorden:

“De kopers zijn overigens zeer enthousiast over de locatie van de woning en willen in principe ook tot aankoop overgaan, maar vinden de glaspuien wel een belangrijk punt. Als de wensen bouwkundig wel mogelijk zijn, maar [K.] ze niet op deze manier uit zou willen voeren, vernemen ze dat ook graag.”

- Bij e-mail van 4 mei 2021 liet [Y. B.V.] aan beklagde weten dat zij de vragen had doorgegeven aan [K.] met het verzoek uiterlijk op 5 mei te reageren, aangezien klagers al sedert 9 april 2021 een optie hadden. [Y. B.V.] wilde binnen een week uitsluitel of klagers met het door hen gekozen bouwnummer verder wilden gaan.

- Eveneens op 4 mei 2021 zond [Y. B.V.] de reactie van [K.] aan beklagde door. Deze luidde als volgt:

“Ik had hem al voorgelegd bij onze constructeur, wat ik destijds ook in me mail stuurde. Vandaag nog eens intern besproken maar wat ons betreft is dit het

maximale wat we kunnen uitvoeren aan deze woningen. Er komen anders dusdanige constructieve wijzigingen aan deze woning, wat niet meer past in ons bouwsysteem.

Wat voor kozijnindeling ze uiteindelijk kiezen zijn ze vrij in, behoudens 4 seizoenspuien.”

- In de vroege avond van 6 mei 2021 heeft beklagde telefonisch contact opgenomen met klagers. Deze lieten weten dat zij op dat moment ongelegen belde. De volgende ochtend, 7 mei 2021, heeft beklagde klagers opnieuw gebeld, maar zij kreeg geen gehoor. Diezelfde dag heeft beklagde klagers als kopers in het CRM-systeem van [Y. B.V.] gezet.

- Op 17 mei 2021 zijn de koopovereenkomst en de aannemings-overeenkomst getekend door [Y. B.V.] en [K.]. Op 18 mei 2021 zijn deze overeenkomsten getekend door klagers.

- Op 8 december 2021 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klagers en [K.] over de gang van zaken met betrekking tot het door klagers gewenste meerwerk. Bij e-mail van dezelfde datum heeft [K.] de inhoud van dat gesprek met klagers weergegeven. Deze inhoud luidt (voor zover relevant):

“Wij werken met een bij verkoop afgegeven standaard meer en minderwerklijst, daarnaast is er ruimte voor individueel meerwerk, de keuze of dit wel of niet uitgevoerd kan worden is aan de aannemer.

Uiteindelijk zijn in het meerwerktraject diverse wensen wel gehonoreerd maar ook een aantal niet.

Niet gehonoreerd zijn:

1. een pui van 7m1 breed in de achtergevel
2. een pui over de volledige breedte van de garage
3. een aanbouw van 4,2m1 over de volle hoogte c.q. begane grond
4. een sparing van 4m1 tussen woonkamer en garage
5. een airco-installatie
6. next step treden in de kleur wit
7. een vorstvrije buitenkraan.

Punt 1 t/m 4 zijn volgens u door de makelaar [S.] toegezegd, maar uiteindelijk door ons afgewezen.

Bovengenoemd is constructief dusdanig ingrijpend en wijkt te veel af van onze standaard in de seriematige woningbouw dat deze wens daarom niet gehonoreerd kan worden.”

- Bij brief van 12 januari 2022 aan beklagde heeft de heer C. Bakker van DAS Rechtsbijstand namens klagers laten weten dat [K.] het gewenste meerwerk niet wilde uitvoeren en heeft hij beklagde aansprakelijk gesteld voor de hogere kosten die klagers moeten

maken om na de oplevering van de woning alsnog het door hen gewenste meerwerk te laten uitvoeren. Volgens die brief had beklagde gelogen door aan klagers mee te delen dat zij de meerwerkwenen van klagers had doorgegeven aan [K.] en dat zij klagers had laten weten dat de realisatie daarvan geen probleem zou zijn.

- De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van beklagde heeft bij e-mail van 18 februari 2022 op de brief van DAS gereageerd. In die brief zijn de stellingen van klagers weerlegd en is de claim van klagers afgewezen.

- Op 6 juli 2022 hebben klagers de onderhavige klacht tegen beklagde ingediend.

DE KLACHT

De klacht van klagers houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat zij hen heeft meegedeeld dat hun meerwerkwenen prima te realiseren waren en dat de droomwoning van klagers zo goed als een feit zou zijn, zulks terwijl de aannemer [K.] al per e-mail had laten weten dat hij de wensen van klagers niet kon uitvoeren. Klagers stellen dat beklagde hen niet op de hoogte heeft gesteld van die e-mail van [K.]. Voor klagers was het realiseren van hun bouwwenen een dealbreaker. Zij zijn van mening dat beklagde hen had moeten behoeden voor het doorzetten van de koop, althans hen volledig had moeten informeren. Door dit niet te doen heeft beklagde haar mededelingsplicht ernstig verzuimd en heeft zij bij het uitvoeren van haar werkzaamheden niet de zorg van een goed opdrachtnemer in acht genomen.

HET VERWEER

Beklagde ontkent dat zij ooit aan klagers heeft meegedeeld dat hun meerwerkwenen prima te realiseren zouden zijn. Beklagde wijst er op dat zij op 3 mei 2021 een uitgebreid telefoongesprek met klagers heeft gevoerd waarbij zij hen de reactie van [K.] op hun meerwerkwenen heeft doorgegeven. Klagers waren teleurgesteld over de afwijzing door [K.] om een veel bredere pui in de achtergevel aan te brengen, omdat dit volgens [K.] constructief niet tot de mogelijkheden behoorde. Omdat de eigen aannemer van klagers had gesteld dat dit constructief wel mogelijk was als er een stalen profiel zou worden aangebracht, heeft beklagde een en ander nogmaals via [Y. B.V.] aan [K.] voorgelegd. Vervolgens is deze meerwerkwenen

opnieuw door [K.] afgewezen, hetgeen beklaagde op vrijdag 7 mei 2021 telefonisch aan klagers heeft doorgegeven. Niettemin hebben klagers de koop van de woning toch doorgezet. Beklaagde is van mening dat haar niets valt te verwijten en dat zij ook niet de opdrachtnemer van klagers is geweest. Volgens beklaagde hebben klagers haar ook laten weten dat zij het door hen gewenste meerwerk zelf wel zouden laten uitvoeren als [K.] dit niet wilde of kon doen.

DE BEOORDELING

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

Allereerst stelt de Raad vast dat beklaagde niet de opdrachtnemer van klagers is geweest. De opdrachtgever van beklaagde was [Y. B.V.].

Beklaagde heeft aangetoond dat zij de meerwerkwenen van klagers via [Y. B.V.] heeft doorgegeven aan [K.]. Bij e-mail van 28 april 2021 (door [Y. B.V.] op 1 mei 2021 doorgestuurd aan beklaagde) heeft [K.] laten weten dat de woning zich er niet voor leende om de gehele achtergevel eruit te halen, omdat deze dan niet meer aan de constructie zou voldoen. Deze reactie van [K.] is op 3 mei 2021 telefonisch door beklaagde met klagers besproken. Klagers ontkennen dit laatste ook niet.

Vervolgens heeft beklaagde naar aanleiding van dit telefoongesprek opnieuw via [Y. B.V.] contact gezocht met [K.], waarbij is meegedeeld dat volgens de eigen aannemer van klagers de door hen gewenste veel bredere achterpui constructief wel mogelijk was als er een stalen profiel zou worden geplaatst. [K.] reageerde echter opnieuw afwijzend bij e-mail van 4 mei 2021. Beklaagde stelt dat zij deze (herhaalde) afwijzing door [K.] op 7 mei 2021 telefonisch met klagers heeft besproken. Klagers ontkennen dit laatste. Volgens hen heeft beklaagde de reactie van [K.] niet aan hen doorgeven. In plaats daarvan zou beklaagde juist tegen klagers hebben gezegd dat hun (bouw)wensen prima gerealiseerd konden worden. Op grond van die mededeling zouden klagers tot definitieve aankoop van de woning zijn overgegaan.

De Raad kan niet vaststellen of het door beklaagde gestelde en door klagers ontkende telefoongesprek van 7 mei 2021 heeft plaatsgevonden en wat de inhoud van dat telefoongesprek is geweest, als dat heeft plaatsgevonden.

Als dat telefoongesprek niet heeft plaatsgevonden, dan waren klagers er in ieder geval op 3 mei 2021 van op de hoogte dat [K.] hun meerwerkvens ten aanzien van de bredere achterpui niet kon uitvoeren. Klagers hebben ook niet gesteld – en dus ook niet aangetoond – dat zij na die datum nog bij beklaagde hebben geïnformeerd of [K.] inmiddels had gereageerd op hun herhaalde verzoek om de brede achterpui alsnog te realiseren. Niettemin hebben zij de koopovereenkomst en de aannemingsovereenkomst toch doorgezet. Zij hebben in dat geval dan ook zelf het risico genomen dat [K.] ook naderhand hun wens met betrekking tot de veel bredere pui niet zou honoreren.

Als het telefoongesprek op 7 mei 2021 wel heeft plaatsgevonden, zoals beklaagde stelt, dan is het ongeloofwaardig dat beklaagde bij die gelegenheid zou hebben gezegd dat de woonwensen van klagers prima te realiseren waren. Beklaagde had immers op dat moment al de herhaalde afwijzing door [K.] in haar bezit. Niet valt in te zien waarom beklaagde die herhaalde afwijzing door [K.] dan niet aan klagers zou hebben doorgegeven en in plaats daarvan aan klagers zou hebben meegedeeld dat hun wensen prima te realiseren waren. Beklaagde had daarbij ook geen enkel belang. Als klagers van de koop van de woning hadden afgezien zou deze aan een andere gegadigde zijn verkocht.

Overigens is de Raad op grond van de inhoud van de e-mail van 8 december 2021 van [K.] aan klagers gebleken dat klagers na het sluiten van de koop- en aannemingsovereenkomst nog een aantal meerwerkvens hebben geuit, welke voor een deel zijn gehonoreerd door [K.] en voor een ander deel niet. De niet-gehonoreerde meerwerkvens hebben grotendeels betrekking op kwesties die nimmer aan de orde zijn geweest in de gesprekken met beklaagde.

Nu klagers niet aannemelijk hebben gemaakt dat beklaagde hen niet op de hoogte heeft gesteld van de (tweede) afwijzing door [K.] en al helemaal niet dat beklaagde hen zou hebben meegedeeld dat hun woonwensen prima te realiseren zouden zijn, is de klacht **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.,
mr. drs. W. Aardenburg, T. Heijmeijer en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 17 maart 2023.