

22519 CRvT

Uitspraak Centrale Raad. Geluidsoverlast. Klacht van niet-opdrachtgever.

Klager en zijn vrouw hebben een appartement gekocht. Beklaagde was hierbij verkopend makelaar namens de projectontwikkelaar. Tijdens het aankoopproces heeft klager volgens zijn verklaring nadrukkelijk gevraagd om garanties omtrent geluidsoverlast van andere appartementen. Nadat klager eenmaal in de woning woont ondervindt hij hinder door geluidsoverlast. Hij spreekt beklagde aan op haar adviezen tijdens het aankoopproces. De Centrale Raad oordeelt, in navolging van de Raad van Toezicht, dat de klachten ongegrond zijn. Niet bewezen kan worden welke uitlatingen beklagde tijdens het aankoopproces heeft gedaan. Bovendien kan beklagde als makelaar niet verweten worden als er andere zaken in het bouwproces niet goed zijn gegaan.

CR 23/2275

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[K.]**,
wonende te [woonplaats],
appellant/tevens klager in eerste aanleg,

tegen

[F. B.V.], NVM-Lid,
kantoorhoudende te [woonplaats],
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) heeft bij e-mail van 27 oktober 2022 beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht West (hierna: Raad van Toezicht) van 23 september 2022.
- 1.2 Geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: 'het Makelaarskantoor') heeft bij verweerschrift van 10 januari 2023 op het beroepschrift van klager gereageerd.
- 1.3 De mondelinge behandeling heeft op 4 april 2023 plaatsgevonden. Op de zitting waren - naast de leden van de Centrale Raad van Toezicht - aanwezig:
 - klager in persoon, vergezeld van zijn echtgenote;
 - mevrouw [A.] en de heer [X.], bijgestaan door mr. H.W. Gierman.Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunt nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. **Waar gaat het om**

- 2.1 Begin 2020 hadden klager en zijn vrouw belangstelling voor de koop van een appartement in de nieuwbouw [naam project]. Klager heeft voorafgaand aan de ondertekening van de koopovereenkomst twee gesprekken gehad met mevrouw [A.] (hierna: de Makelaar), als kandidaat-makelaar verbonden aan het Makelaarskantoor en optredend als verkopend makelaar namens de ontwikkelaar van het appartementencomplex. Sinds de ingebruikname van het appartement ervaart klager hinder door loopgeluiden en ander geluidsoverlast van zijn bovenburen.
- 2.2 Voor klager en zijn vrouw was het belangrijk dat zij in hun appartement geen (contact)geluid van normaal leefgedrag (zoals lopen) van hun (boven)buren zouden horen. Klager heeft dat aan de Makelaar verteld. Volgens klager heeft de Makelaar hem meegedeeld, zelfs gegarandeerd, dat hij geen (contact)geluid van lopende (boven)buren zou horen. Mede vanwege deze mededeling van de Makelaar hebben klager en zijn vrouw besloten het appartement te kopen. Toen klager en zijn vrouw ondanks de door de Makelaar gegeven mededeling/garantie loopgeluiden en ander geluidsoverlast van zijn bovenburen hoorde, heeft hij een tuchtklacht ingediend.
- 2.3 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard. In een korte motivering heeft de Raad van Toezicht twee zelfstandige gronden voor de ongegrond verklaring gegeven. Allereerst is volgens de Raad van Toezicht niet komen vast te staan dat (de Makelaar namens) het Makelaarskantoor aan klager mondeling heeft gegarandeerd of meegedeeld dat klager geen (contact)geluiden van zijn (boven)buren zou horen. Een garantie voor het ontbreken van contactgeluid is ook niet opgenomen in de door de Makelaar aan klager ter hand gestelde technische omschrijving van het appartement, terwijl klager geen schriftelijke stukken, zoals mailcorrespondentie, heeft overgelegd waarin de door hem gestelde garantie van de Makelaar staat.
Ten tweede - zelfs al heeft de Makelaar de door klager gestelde garantie gegeven - is volgens de Raad van Toezicht niet uitgesloten dat de door klager ervaren hinder wordt veroorzaakt

doordat bij de bouw van het appartement is afgeweken van de technische omschrijving of door "de situatie in het appartement boven het appartement van klager".

- 2.4 Ook de Centrale Raad van Toezicht komt tot een ongegrondverklaring van de klacht. De Centrale Raad van Toezicht zal hierna op basis van de argumenten die klager in hoger beroep heeft aangevoerd deze beslissing uitleggen.

3. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

argumenten klager in hoger beroep

- 3.1 Klager heeft samengevat in hoger beroep de volgende argumenten aangevoerd:
- A. Anders dan de Raad van Toezicht heeft overwogen heeft de Makelaar klager niet gewezen op de Technische Omschrijving en het Bouwbesluit.
 - B. Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht in de uitspraak geen acht geslagen op de door klager overgelegde schriftelijke getuigenverklaringen, ondersteunende mails en de uitzending van Omroep West.
 - C. De Makelaar heeft onzorgvuldig gehandeld door een foutief '+10dB advies' te geven.

regel 1 en 2 Erecode

- 3.2 Voor de beoordeling van de klacht stelt de Centrale Raad van Toezicht de regels 1 en 2 van de Erecode voorop. Deze twee regels staan naast elkaar en zijn op zichzelf van gelijk gewicht. In een concreet geval moet aan de hand van beide regels uit de Erecode worden nagegaan of een NVM-Makelaar en/of NVM-Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.
- 3.3 Regel 2 van de Erecode bevat een voorschrift over de relatie tussen de opdrachtgever en de NVM-makelaar/NVM-makelaarskantoor. Regel 2 van de Erecode schrijft voor dat het NVM-Makelaarskantoor en de NVM-Makelaar naar beste vermogen tegemoet moeten komen aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Het NVM-Makelaarskantoor beschermt en bevordert hun belangen.
- 3.4 Regel 1 van de Erecode bevat een algemeen voorschrift die tegenover zowel opdrachtgevers als bijvoorbeeld (potentiële) wederpartijen van de opdrachtgever geldt. Op grond van regel 1 van de Erecode oefenen een NVM-makelaarskantoor en een NVM-makelaar hun functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven zij naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij, aldus regel 1 van de Erecode, voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.
- 3.5 In dit geval was de opdrachtgever van het Makelaarskantoor de ontwikkelaar/eigenaar van het appartementencomplex. Klager was daarmee bekend, althans kon dat zijn, dat het Makelaarskantoor voor de ontwikkelaar/eigenaar als verkopend makelaar optrad. Op grond van regel 2 van de Erecode had het Makelaarskantoor c.s. de belangen van de ontwikkelaar/eigenaar te beschermen en te bevorderen. Bij het bevorderen en beschermen van de belangen van de ontwikkelaar/eigenaar heeft het Makelaarskantoor zijn functie – in dit geval als verkopend makelaar – naar eer en geweten, betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te voeren. Voorts heeft het Makelaarskantoor, op grond van regel 1 van de Erecode, in hun communicatie – ook ten

opzichte van klager als derde met wie het Makelaarskantoor geen contractuele relatie van opdracht had – te waken voor onjuiste beeldvorming over (onder meer) personen (als Koper), zaken en rechten.

uitgangspunt bij beoordeling of een mondelinge mededeling/garantie is gedaan

- 3.6 Klager verwijt de Makelaar dat zij aan hem een mondelinge mededeling/garantie over (de afwezigheid van) contactgeluid van (boven)buren heeft gedaan die (naderhand) onjuist is gebleken.
- 3.7 De Centrale Raad van Toezicht heeft voor de beoordeling van deze tuchtklacht allereerst te onderzoeken of de Makelaar deze door klager gestelde garantie (mededeling) heeft gegeven. Als blijkt dat deze mededeling/garantie is gedaan/gegeven, heeft de Centrale Raad van Toezicht vervolgens te onderzoeken of die mededeling/garantie op basis van de bij de Makelaar bekende informatie onjuist is. De enkele omstandigheid dat klager overlast van contactgeluid van (boven)buren heeft is daartoe onvoldoende. Zo is denkbaar dat bij de nieuwbouw door de aannemer fouten zijn gemaakt of door de (boven)buren in strijd met de voorschriften in de splitsingsakte is gehandeld en het contactgeluid van de (boven)buren daarvan het gevolg is en dat het ervaren contactgeluid er niet zou zijn geweest als die aannemer die fouten niet zou hebben gemaakt of de (boven)buren niet in strijd met de splitsingsakte zou hebben gehandeld.
- 3.8 De mogelijkheden van de Centrale Raad van Toezicht te onderzoeken of de door klager gestelde mondelinge uitlating door de Makelaar is gedaan zijn beperkt. Zo heeft de Centrale Raad van Toezicht geen mogelijkheden getuigen onder ede te horen en zijn anderen dan de NVM-leden en de NVM-Makelaars ook niet verplicht voor de Centrale Raad van Toezicht te verschijnen.
- 3.9 Voorts heeft bij de beoordeling mee te wegen dat voor een tuchtrechtelijke veroordeling niet voldoende is dat denkbaar is dat de Makelaar de gestelde mondelinge mededeling heeft gedaan. Op basis van de beschikbare gegevens die komen vast te staan moet voldoende aannemelijk zijn dat de verweten mondelinge mededeling/garantie is gedaan/gegeven waarvoor een tuchtrechtelijke sanctie aan het Makelaarskantoor moet worden opgelegd.

beoordeling uitlating in het licht van de schriftelijke documenten

- 3.10 Een belangrijk gezichtspunt of aannemelijk is dat de verweten mondelinge mededeling is gedaan is de koopovereenkomst die door klager op 7 februari 2020 is getekend en de (e-mail)correspondentie die de Makelaar voorafgaand aan de ondertekening met klager heeft gevoerd.
- 3.11 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat in de tekst van de koopovereenkomst geen bijzondere bepaling is opgenomen over (contact)geluid. Zo is daaraan geen passage gewijd in artikel 3 van de koopovereenkomst dat door de verkoper gegeven garanties bevat en artikel 6 van de koopovereenkomst waarin overige verklaringen van de verkoper worden gegeven.
- 3.12 De koopovereenkomst bevat een groot aantal bijlagen, waaronder de Technische Omschrijving, de akte van hoofdsplitsing en de akte van ondersplitsing. In artikel 7 van de koopovereenkomst verklaart klager als koper deze documenten te hebben ontvangen.

De Technische Omschrijving bevat technische informatie over de bouw van het appartement, terwijl de aktes van hoofdsplitsing en ondersplitsing onder meer regels aan de appartementseigenaren geven over de aan te leggen vloerbedekking.

- 3.13 In de Technische Omschrijving is onder meer opgenomen dat het appartementencomplex [naam project] voldoet aan het vigerend Bouwbesluit. Verder is onder "C. Constructieve & bouwkundige opbouw" bij het kopje "Verdiepings- en dakvloeren" opgenomen dat "de verdiepingsvloeren van de appartementen zijn voorzien van een zwevende dekvloer". Onder "F" wordt in de Technische Omschrijving de "afwerking van de appartementen" beschreven. Aan de beschrijving van de verschillende ruimtes in het appartement gaat onder het subkopje "algemeen" vooraf dat "alle verdiepingsvloeren in de appartementen zijn uitgevoerd als zwevende dekvloer (ter beperking van contactgeluid) bestaande uit een isolatieplaat en een dekvloer van zandcement of anhydriet."
- 3.14 In de akte van hoofdsplitsing in appartementsrechten van 26 januari 2018 is in paragraaf G over "gebruik, beheer en onderhoud van de privé gedeelten" onder artikel 26 lid 1 opgenomen dat *"de vloerbedekking van de privé gedeelten (...) van een zodanige samenstelling (dient) te zijn dat contactgeluiden zo veel mogelijk worden tegengegaan."*
De vergadering van de VvE kan op grond van artikel 26 lid 4 van de akte van hoofdsplitsing nadere regels stellen.
- 3.15 Ook de akte van ondersplitsing in appartementsrechten woningen van 26 januari 2018 bevat onder paragraaf G dat eveneens handelt over "gebruik, beheer en onderhoud van de privé gedeelten" een regeling over de vloerbedekking. In de akte van ondersplitsing is de regeling uitgebreider. De eerste zin is gelijklopend aan artikel 26 lid 1 van de akte van hoofdsplitsing. De vloerbedekking van de privé gedeelten moet van een zodanige samenstelling zijn dat contactgeluiden zo veel mogelijk worden tegengegaan. Vervolgens is daaraan toegevoegd: *"De geluiddempende waarde van de vloerbedekking (exclusief kale betonvloer) moet overeenkomen met "ico"=plus tien (+10) decibel of meer. Een vloerbedekking al dan niet gezamenlijk met de daarbij behorende geluiddempende laag (gelet op voornoemde waarde), die de isolatie index met meer dan tien (10) decibel vermindert is zonder nadere maatregelen toegestaan. Hierbij geldt de norm "NEN5077 geluidswering in gebouwen". (...)"*
Vervolgens bevat artikel 26 lid 2 van de akte van ondersplitsing woningen een door de appartementseigenaren in acht te nemen voorschrift over het aanbrengen van vloerbedekking. Zo is onder artikel 26 lid 2 sub a opgenomen: *"Het aanbrengen van harde vloerbedekking in de privé gedeelten, (...) is slechts toegestaan indien onder die vloerbedekking een dusdanig veerkrachtig materiaal is aangebracht die de isolatie-index voor contactgeluiden (ico) met minimaal tien decibel (10dB) verbetert. De isolatie-index wordt bepaald volgens de norm "NEN 5077 geluidswering in gebouwen". De vloerconstructie dient als "zwevende" vloer dus geheel vrij van de bestaande betonvloer casu quo wandconstructie te worden uitgevoerd. Een uiterst zorgvuldige uitvoering (door een erkend bedrijf/deskundige) is hierbij een vereiste."*

Ad argument A: Niet gewezen op Technische Omschrijving en het Bouwbesluit

- 3.16 Volgens klager zijn er zeven momenten geweest waarop hij het Makelaarskantoor (al dan niet telefonisch) heeft gesproken. Volgens klager is hij toen niet gewezen op de (de geluidsvoorschriften in de) Technische Omschrijving en het Bouwbesluit.

De Makelaar heeft daartegen ingebracht dat zij in verkoopgesprekken met betrekking tot nieuwbouw altijd verwijst naar de Technische Omschrijving en het Bouwbesluit, zodat ze dat in het geval van klager ook zal hebben gedaan.

- 3.17 De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt. De verklaringen van partijen op dit punt staan haaks op elkaar: klager stelt dat de Makelaar hem niet op bepaalde stukken heeft gewezen, terwijl de Makelaar zegt dat zij dat wel moet hebben gedaan.

Vaststaat in ieder geval dat op grond van artikel 7 van de koopovereenkomst moet worden aangenomen dat klager voor ondertekening van de koopovereenkomst – dus voor 7 februari 2020 - onder meer de Technische Omschrijving, de akte van hoofdsplitsing en de akte van ondersplitsing heeft ontvangen. Voorts staat voldoende vast dat de Makelaar ruim drie weken voorafgaand aan de ondertekening van de koopovereenkomst op of omstreeks 16 januari 2020, na het eerste gesprek met klager, aan klager de hele verkoopdocumentatiemap heeft toegestuurd. Daar zaten ook de Technische Omschrijving en de twee splitsingsakten bij. Volgens opgave van het Makelaarskantoor is de concept-koopovereenkomst op 31 januari 2020 aan klager per e-mail toegezonden.

Dit brengt mee dat klager in ieder geval (ruim) voorafgaand aan het ondertekenen van de koopovereenkomst door toezending door het Makelaarskantoor kennis heeft gekregen van de Technische Omschrijving, de aktes van hoofd/ondersplitsing en de daarin opgenomen passages over (contact)geluiden en de verwijzing in de Technische Omschrijving naar het Bouwbesluit. Klager heeft toen van die stukken kennis kunnen nemen en voor zover hij onvoldoende kennis had die stukken op de voor hem relevante aspecten te doorgronden had hij een eigen deskundige in kunnen schakelen om hem te adviseren.

- 3.18 Tegen deze achtergrond acht de Centrale Raad van Toezicht het onvoldoende aannemelijk dat de Makelaar klager (mondeling) niet heeft gewezen op de Technische Omschrijving en het Bouwbesluit. Klachtonderdeel A is dan ook ongegrond.

Ad argument B: verklaringen, e-mails en tv-uitzending

- 3.19 Volgens klager heeft de Raad van Toezicht ten onrechte geen acht geslagen op de door hem overgelegde bewijsstukken, waaruit zou volgen dat de Makelaar aan klager heeft gegarandeerd, althans heeft medegedeeld, dat hij geen geluiden van zijn (boven)buren zou horen.

- 3.20 De door klager gestelde mededeling/garantie zou zijn gedaan in een tweetal gesprekken die klager met de Makelaar heeft gehad. Het eerste gesprek is op 14 januari 2020 geweest en het tweede gesprek op 7 februari 2020.

Tijdens het eerste gesprek op 14 januari 2020 was klager vergezeld van mevrouw [L.] en mevrouw [Y.]. Tijdens dit gesprek heeft de Makelaar volgens klager onder meer gezegd dat loopgeluiden of het horen van schuiven van stoelen tot het verleden behoorden. Door de moderne, zwevende dakvloer in het appartementengebouw zouden deze contactgeluiden worden geabsorbeerd. De kwaliteit van de vloer zou dusdanig hoog zijn, dat er probleemloos een harde vloer op zou kunnen worden aangebracht waarop normaal gelopen zou kunnen worden, zonder buren met geluidsoverlast te belasten. Ook heeft de Makelaar gezegd dat zij het zich in dit prijssegment niet zou kunnen veroorloven dat dergelijke geluiden van buren zouden doordringen bij omringende appartementen. In een e-mail van 25 oktober 2021 heeft mevrouw [L.] aan klager bevestigd dat zij bij het gesprek aanwezig was en dat de Makelaar

deze uitlatingen heeft gedaan.

Tijdens het tweede gesprek op 7 februari 2020 was klager vergezeld van zijn echtgenote. Ter zitting heeft de echtgenote bevestigd dat zij expliciet de Makelaar naar de loopgeluiden heeft gevraagd. De Makelaar heeft tijdens deze bespreking opnieuw gezegd dat er mensen uit Monaco en Zwitserland een tweede of derde appartement kochten in het complex en dat de Makelaar zich niet zou kunnen veroorloven dat loopgeluiden in dit prijssegment in aangrenzende appartementen zouden doordringen. Ter ondersteuning heeft klager onder meer overgelegd de verklaring van zijn echtgenote van 11 november 2022. Voorts noemt klager onder meer zijn e-mail van 3 februari 2021 aan de ontwikkelaar/eigenaar waarin hij wijst op de uitlatingen die de Makelaar aan hem voor het sluiten van de koopovereenkomst heeft gedaan.

- 3.21 Naast de overgelegde verklaringen over wat op die twee besprekingen is gezegd, heeft klager ter ondersteuning het volgende aangevoerd.

Het Makelaarskantoor was ermee bekend dat het voor klager van belang was dat hij geen (contact)geluid van zijn burens zou horen. Dit hebben klager en zijn vrouw aan de Makelaar verteld toen zij in januari 2020 onaangekondigd de "Sales Gallery" van het nieuwbouwcomplex [naam project] zijn binnengelopen en de Makelaar toen hebben ontmoet en kort gesproken. Ook toen klager daarna het Makelaarskantoor heeft gebeld voor het maken van een afspraak voor een eerste bezichtiging heeft hij de receptioniste meegedeeld dat zij zich de tijd en moeite van een bezichtiging konden besparen indien de appartementen gehorig zouden zijn. Een overgelegde verklaring van de echtgenote van klager ondersteunt deze gang van zaken. De Makelaar heeft volgens klager niet alleen tegenover hen die mededeling/garantie gegeven, maar ook aan andere kopers/nieuwe eigenaren van de appartementen zich in vergelijkbare in uitgelaten. Ter ondersteuning heeft klager overgelegd verklaringen van [A.], [B.] en [C.]. Dat hij geluidsoverlast heeft en dat ook andere bewoners/eigenaren dat ervaren blijkt onder meer uit de door klager overgelegde notitie van het VvE aan de bewoners/eigenaren van 5 september 2021, de e-mail van klager aan de voorzitter van de VvE van 11 mei 2021 en een aantal uitzendingen van Omroep West.

Tot slot heeft klager aangevoerd dat over de ervaren geluidsoverlast deskundig advies bij het bureau Peutz is ingewonnen. In een e-mail van 5 oktober 2022 heeft Peutz op vragen van klager geschreven dat in het appartementencomplex akoestisch zwevende vloeren zijn aangebracht. Op basis van steekproefsgewijze geluidmetingen van de contactgeluidisolatie van de boven elkaar liggende woningscheidende vloeren is volgens hem vastgesteld dat de meetresultaten ruim voldoen aan het Bouwbesluit. Ook heeft Peutz aan klager bericht dat, als in de bouw al een akoestisch zwevende vloer is gerealiseerd, zijn bedrijf ontraadt om op die vloer nog een vloerafwerking aan te brengen met daaronder een akoestisch zwevende laag. Bij het toepassen van een extra zwevende laag is er namelijk volgens het bureau Peutz een kans dat de contactgeluidisolatie van de totale vloer met vloerafwerking niet verbetert en zelfs kan afnemen.

- 3.22 De Makelaar brengt hiertegen in dat zij aan klager geen garantie heeft gegeven over het geheel afwezig zijn van (enig) contactgeluid van de andere appartementen. Wel heeft zij met hem besproken dat de nieuwbouwappartementen in het project [naam project] niet te vergelijken zijn met oude appartementencomplexen met houten verdiepingsvloeren die in veel buurten in Den Haag te vinden zijn, of de betonnen appartementencomplexen die in de jaren 50/60 zijn gebouwd. In het kader van deze vergelijkingen is volgens de Makelaar ook gesproken over contactgeluid en de maatregelen die in de bouw en splitsingsakten van het

project zijn getroffen om de hinder daarvan te minimaliseren. De Makelaar heeft aan klager meegedeeld dat in de splitsingsakte een uitgebreide regeling is vastgesteld, waarin de vereisten zijn vermeld waaraan moet worden voldaan indien een harde vloer door een koper in een van de appartementen wordt aangebracht. Ook heeft zij aan klager meegedeeld dat de geluidsisolerende normen in het Bouwbesluit in de loop der jaren steeds strenger zijn geworden en dat de aanleg van zwevende dekvloeren in het onderhavige gebouw conform het Bouwbesluit is, waardoor contactgeluidhinder bij nieuwbouwwoningen steeds meer wordt teruggedrongen. De Makelaar ontkent dat zij heeft gezegd, laat staan verzekerd, dat er geen sprake zou kunnen zijn van contactgeluiden. Met betrekking tot de uitzending van Omroep West voert de Makelaar aan dat dit enkel citaten van klager zelf betreft. De Makelaar noch het Makelaarskantoor is ooit door Omroep West gevraagd om een reactie of commentaar.

3.23 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. De Centrale Raad van Toezicht acht gelet op de overgelegde verklaringen en wat klager en zijn echtgenote ter zitting hebben verklaard voldoende aannemelijk dat voor klager en zijn echtgenote van belang was dat zij normale leefgeluiden van burens – zoals lopen – niet zouden horen. Ook is voldoende aannemelijk geworden dat dit voor klager een belangrijke punt voor zijn aankoopbeslissing is geweest en dat het Makelaarskantoor zich gelet op de uitlatingen van klager en zijn echtgenote daarvan bewust moet zijn geweest. Ook is voldoende aannemelijk geworden dat (mogelijke) geluidsoverlast van burens op beide besprekingen van 14 januari 2020 en 7 februari 2020 van klager met het Makelaarskantoor aan de orde zijn gekomen.

3.24 Verder acht de Centrale Raad van Toezicht in ieder geval voldoende aannemelijk dat de Makelaar – als verkoopmakelaar van de ontwikkelaar/eigenaar als opdrachtgever – tenminste heeft verklaard wat in de verkoopdocumentatie over geluid stond en welke stukken ook aan klager zijn toegezonden. In de Technische Omschrijving is onder meer opgenomen dat ter beperking van contactgeluid “de verdiepingsvloeren van de appartementen zijn voorzien van een zwevende dekvloer”. De aktes van hoofd-/ondersplitsing stellen eisen aan de door de nieuwe eigenaren aan te leggen vloerbedekking in hun appartementen om “contactgeluiden zo veel mogelijk” tegen te gaan. In de akte van ondersplitsing is aan de eigenaren een norm opgelegd. Die norm luidt: “De geluiddempende waarde van de vloerbedekking (exclusief kale betonvloer) moet overeenkomen met “ico”=plus tien (+10) decibel of meer.” Voorts stelt de akte van ondersplitsing materiaaleisen aan het aanbrengen van een harde vloerbedekking, waarbij de vloerconstructie “geheel vrij van de bestaande betonvloer casu quo wandconstructie” moet worden uitgevoerd.

Uit deze documenten bij de koopovereenkomst blijkt dat tegen (contact)geluid van burens allerlei bouwkundige voorzieningen zijn getroffen en beschermende voorschriften zijn opgenomen waaraan de nieuwe bewoners/eigenaren zich moeten houden. Uit de bewoordingen blijkt niet dat die maatregelen ertoe leiden dat er geen (contact)geluid van burens is. (Contact)geluid worden met die bouwkundige voorzieningen en voorschriften blijkens de bewoordingen zoveel mogelijk tegengegaan en beperkt. De Centrale Raad van Toezicht weegt mee dat als deze documenten bij de koopovereenkomst bij hem vragen over het (contact)geluid opriepen of als hij de documenten op dat aspect niet kon doorgronden, het op de weg van klager lag advies en bijstand van een eigen deskundige in te roepen. Het Makelaarskantoor was, zoals klager wist, de verkoopmakelaar van de ontwikkelaar/eigenaar. Volgens klager heeft de Makelaar tegenover hem verdergaande uitlatingen over de afwezigheid van (contact)geluid van leefgedrag van burens gedaan dan uit de documenten bij de koopovereenkomst blijkt. De Centrale Raad van Toezicht acht dat weliswaar denkbaar, maar dat is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht op basis van de beschikbare

documenten onvoldoende aannemelijk geworden. Bij de waardering van de verschillende bewijsstukken kent de Centrale Raad van Toezicht bijzonder gewicht toe aan de schriftelijke documenten bij de koopovereenkomst, zijn de getuigen aan de zijde van klager bij de twee gesprekken met de Makelaar niet in aanwezigheid van het Makelaarskantoor en onder ede gehoord en geldt voor de verklaringen van de andere eigenaren bovendien dat zij bij de twee besprekingen met klager niet aanwezig zijn geweest. Dit betekent dat ook na expliciete vermelding van de door klager aangedragen bewijsstukken tuchtrechtelijk niet voldoende aannemelijk is geworden dat de door klager gestelde uitlating is gedaan. Daarmee slaagt ook argument B niet.

Ad argument C: Ondeskundig geluidsadvies

- 3.25 Volgens klager heeft de Makelaar onvoldoende kennis over het al dan niet aanbrengen van een geluidsisolerende onderlaag onder een harde vloer. Dat zij over onvoldoende kennis beschikt, blijkt volgens klager ook uit haar mededeling dat de geluidsnorm in de loop der jaren steeds strenger is geworden, terwijl dat niet zo is. Uit de door klager overlegde e-mail van het bedrijf Peutz blijkt ook dat het advies van de Makelaar om een vloerafwerking met daaronder een akoestisch zwevende laag aan te brengen niet juist is geweest. Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht dan ook geen gehoor gegeven aan het verzoek van klager om de Makelaar te bevelen om alsnog de foutief voorgelichte toekomstige bewoners te berichten het '+10dB advies' vooral niet op te volgen.
- 3.26 De Makelaar heeft hiertegen aangevoerd dat de informatie die zij over de vloeren heeft gedeeld geheel conform de verkoopdocumentatie, zoals de Technische Omschrijving en de splitsingsakten, is geweest. De informatie in de akte van ondersplitsing omtrent de geluiddempende normen die in acht moeten worden genomen bij het aanbrengen van vloerbedekking is door de notaris opgenomen, dat is niet op advies van de Makelaar gebeurd. Tot slot wijst de Makelaar erop dat de Vereniging van Eigenaren zelf gerechtigd is om de akte van ondersplitsing te wijzigen.
- 3.27 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat een NVM-Makelaar/NVM-Makelaarskantoor mede in het licht van de regels 1 en 2 van de Erecode de informatie heeft te verstrekken die door de verkoper in de verkoopdocumentatie is opgenomen. Als in de verkoopdocumentatie een evidente onjuistheid staat, mag van een NVM-Makelaar/NVM-Makelaarskantoor worden verwacht dat die evidente onjuistheid (eerst) met de opdrachtgever wordt besproken teneinde de verkoopdocumentatie zo nodig aan te passen en/of in gesprekken met potentiële kopers daarvan melding te doen.
- 3.28 Zoals uit het hiervoor overwogene blijkt gaat de Centrale Raad van Toezicht ervanuit dat het Makelaarskantoor in ieder geval klager heeft geïnformeerd over wat over (contact)geluid in de verkoopdocumentatie/de (concept)koopovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen is opgenomen.
Over de door klager genoemde technische aspecten die in de verkoopdocumentatie/de (concept) koopovereenkomst met bijlagen wordt vermeld, is verschil van mening mogelijk maar betreffen naar de stand van zaken ten tijde van het sluiten van de koopovereenkomst geen evidente onjuistheden waarop het Makelaarskantoor de opdrachtgever had moeten wijzen, waarna potentiële kopers daarover expliciet hadden moeten worden geïnformeerd. Ten overvloede wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat het Reglement Tuchtrechtspraak

er niet in voorziet dat een Makelaar kan worden gedwongen bepaalde uitlatingen te doen of na te laten, zoals door klager verzocht. De taak van de NVM tuchtcolleges is om na te gaan of een NVM-Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en in het geval dit voldoende aannemelijk is een van de straffen op te leggen die in het Reglement Tuchtrechtspraak is opgenomen. Ook dit argument faalt.

4. **Slotsom**

4.1 De argumenten van klager falen. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak van de Raad van Toezicht, onder verbetering van gronden, bevestigen.

5. **Beslissing in hoger beroep**

5.1 Bevestigt, onder verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht West van 23 september 2022.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. P. van der Kolk-Nunes, E. Getreuer, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 31 mei 2023.