



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

19-01 RvT West

RAAD VAN TOEZICHT WEST

Onvoldoende voorlichting aan koper. Dakkapel zonder vergunning. Beweerdelijk niet-adequaat reageren op klacht.

Klager koopt een appartement waarvan hem naderhand blijkt dat de dakkapel zonder vergunning is aangebracht. Het makelaarskantoor kan niet aantonen dat klager hierop is gewezen. De raad van toezicht is van oordeel dat beklaagde, nu een en ander hem bekend was, deze omstandigheid sowieso schriftelijk had moeten vastleggen.

De raad acht het optreden van beklaagde nadat het de klacht had bereikt, juist. De klacht werd pas 2 jaar na dato ingediend en om na te gaan wat er toentertijd gebeurd was, moest contact worden opgenomen met de medewerkster die de zaak destijds gedaan had maar die niet meer bij het kantoor in dienst was. Er heeft vervolgens een gesprek tussen klager en het makelaarskantoor plaatsgevonden waarbij het kantoor hulp heeft aangeboden voor het vinden van een oplossing voor het probleem.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

T.A. O.,
wonende te L,
klagers,

contra:

L MAKELAARDIJ,
kantoorhoudende te L,
beklaagde,

1. De klacht is door klager ingediend per mail van 8 oktober 2018 en doorgezonden aan de Raad



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

op 12 november 2018. Het verweer is vervat in een op 9 januari 2019 namens beklaagde ingediend verweerschrift.

2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 10 januari 2019. Ter zitting waren aanwezig de heer O en mevrouw K, ouders van klager alsmede beklaagde in de persoon van de heer Van P.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klager er, kort samengevat, op neer dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door niet te melden dat voor de dakkapel van het door bemiddeling van beklaagde verkochte appartement aan de R 21c geen vergunning was verleend alsmede door niet adequaat te reageren op een namens klager daarover ingediende klacht.
4. Het verweer van beklaagde houdt, kort samengevat, in dat bij de verkoop bekend was dat voor de dakkapel geen vergunning was verleend, en dat de indertijd bij haar werkzame medewerkster die met de verkoop van het appartement was belast zich niet kan voorstellen dat zij niet zou hebben gemeld dat voor de dakkapel geen vergunning was verleend, maar dat zij dit niet kan aantonen. Beklaagde geeft verder aan zorgvuldig te zijn opgetreden bij de afhandeling van de klacht.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
 - a) beklaagde is eind 2014-begin 2015 opgetreden als verkopend makelaar van het aan de R 21c gelegen appartement;
 - b) bij beklaagde was indertijd bekend dat voor de dakkapel van het appartement geen bouwvergunning was verleend;
 - c) klager heeft het appartement begin januari 2015 gekocht;
 - d) (in ieder geval) na levering werd aan klager duidelijk dat voor de dakkapel geen vergunning was verleend;



- e) klager heeft zich daarover zowel bij de verkoper van het appartement als bij beklaagde (bij beklaagde voor het eerst in september 2017) beklagd;
 - f) op 11 oktober 2017 heeft naar aanleiding van de klacht een gesprek plaatsgevonden waarbij aanwezig waren de ouders van klager en de heer Van P van beklaagde;
 - g) uiteindelijk is de dakkapel in het najaar van 2018 op aanvraag van klager door de gemeente L gelegaliseerd waarmee aan kosten een bedrag van EUR 3.500 gemoeid is geweest.
6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.
7. Terwijl vaststaat dat beklaagde op de hoogte was van het feit dat geen vergunning was verleend voor de dakkapel van het appartement, is niet komen vast te staan dat klager daarop door (een medewerkster van) beklaagde is gewezen. De Raad acht het onzorgvuldig van beklaagde, en daarmee tuchtrechtelijk laakbaar, dat beklaagde er niet voor heeft gezorgd dat op een of andere wijze uiterlijk bij de totstandkoming van de koopovereenkomst deugdelijk is vastgelegd dat een vergunning voor de dakkapel ontbrak. Niet alleen is het voor een koper van groot belang om te weten dat voor een deel van het verkochte een vergunning ontbreekt, bovendien dient beklaagde een dergelijke bij haar bekende omstandigheid uiterlijk bij de totstandkoming van de koopovereenkomst vast te leggen teneinde te voorkomen dat haar verkoper-opdrachtgever met aanspraken zou worden geconfronteerd (hetgeen zich hier ook heeft voorgedaan). Tegen deze achtergrond acht de Raad het ontbreken van enige vorm van vastlegging door beklaagde niet zorgvuldig. Van enige opzet zijdens beklaagde om klager te misleiden is naar het oordeel van de Raad evenwel volstrekt niet gebleken.
8. De wijze waarop beklaagde vanaf medio september 2017 is omgegaan met de klacht acht de Raad niet tuchtrechtelijk laakbaar. De Raad acht het begrijpelijk dat beklaagde, toen beklaagde in september 2017, meer dan 2 jaar na de verkoop in 2015, geconfronteerd werd met de klacht van klager eerst heeft getracht om de feitelijke gang van zaken bij de verkoop te achterhalen bij de medewerkster die de verkoop in 2015 had begeleid, en die in 2017 niet meer bij haar werkzaam was. Vervolgens heeft beklaagde klagers uitgenodigd voor een gesprek, dat op 11 oktober 2017 heeft plaatsgevonden. Beklaagde heeft haar hulp bij het vinden van een oplossing daarbij aangeboden, en dat beklaagde daarbij klager ook heeft gewezen op de mogelijkheid van



doorverkoop van de woning acht de Raad niet onbehoorlijk. Klager heeft bij brief van 18 oktober 2017 vervolgens aan beklaagde aangegeven op de zaak terug te zullen komen na het verkrijgen van duidelijkheid over het standpunt van de gemeente en de procedure met de verkoper. Ook het gestelde in die brief biedt geen steun voor de stelling dat de wijze van klachtafhandeling door beklaagde onbehoorlijk is geweest. De Raad neemt verder in aanmerking dat beklaagde op de zitting heeft herhaald om met klager het gesprek te willen aangaan over de financiële afhandeling van de klacht.

9. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht ten dele gegrond is. Normaliter past bij een gegrondverklaring van een klacht een berisping. De Raad acht evenwel in de bijzondere omstandigheden van het geval aanleiding de klacht gegrond te verklaren zonder oplegging van enige straf. Deze in onderlinge samenhang in aanmerking te nemen omstandigheden zijn:
- (a) het feit dat tussen het moment van het door de Raad als klachtwaardig aangemerkt optreden van beklaagde (januari 2015) en het indienen van de klacht bij de NVM geruime tijd, meer dan 3 jaar, zijn verstreken;
 - (b) het feit dat het verwijt dat aan beklaagde door de Raad wordt gemaakt er niet in bestaat dat is gebleken dat beklaagde iets niet heeft gemeld, maar erin bestaat dat iets door beklaagde niet deugdelijk is vastgelegd;
 - (c) het feit dat beklaagde zowel ter gelegenheid van het overleg met klager in oktober 2017 als ter zitting uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven haar verantwoordelijkheid te zullen nemen voor de haar verweten gedraging.
10. Wel past bij een gegrondverklaring van de klacht een kostenveroordeling.

Uitspraak doende: verklaart de klacht gegrond;



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbende factuur).

Verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op

2019

door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter,
W.F. Klap, lid en
Mr. J.A. Huijgen, secretaris.

F. Damsteegt-Molier

J.A. Huijgen