


# Onverwacht probleem bij aankoop woning betekent niet ontoerekenbare tekortkoming van makelaar

---

 [degeschillencommissie.nl/uitspraken/onverwacht-probleem-bij-aankoop-woning-betekent-niet-ontoerekenbare-tekortkoming-van-makelaar/](https://degeschillencommissie.nl/uitspraken/onverwacht-probleem-bij-aankoop-woning-betekent-niet-ontoerekenbare-tekortkoming-van-makelaar/)

**Commissie:** Makelaardij **Categorie:** Kwaliteit dienstverlening **Jaartal:** 2021  
**Soort uitspraak:** bindend advies **Uitkomst:** Ongegrond **Referentiecode:**  
46546/58788

## De uitspraak:

### Waar gaat de uitspraak over

---

De consument klaagt over de dienstverlening van de makelaar bij de aankoop van een woning. Bij de aankoop bleek dat er sprake was van vocht in de kruipruimte. De makelaar zou de consument onvoldoende hebben geadviseerd en bijgestaan en de consument stelt dat hij hierdoor schade heeft geleden. Volgens de commissie is de taak van de makelaar vooral het wijzen van de consument in de goede richting als er problemen zijn en het onderhouden van contacten met de betrokken partijen. De commissie oordeelt dat er een onverwacht probleem was. De makelaar kon dat probleem niet oplossen; zij kon slechts contact onderhouden met de verkoopmakelaar en consument. De commissie ziet geen toerekenbare tekortkoming in de nakoming die de ontbinding van de overeenkomst zou rechtvaardigen, aangezien de prestatie was verricht. Er is een overeenkomst tot stand gekomen en de factuur was ook al uitgezonden. De klacht is ongegrond.

### Volledige uitspraak

---

#### Onderwerp van het geschil

De consument heeft de klacht voorgelegd aan de makelaar.

Het geschil betreft een opdracht tot dienstverlening in verband met de voorgenomen aankoop van een woning.

#### Standpunt van de consument

Voor het standpunt van de consument verwijst de commissie naar de overgelegde stukken.

De consument stelt schade te hebben geleden, welke schade – blijkens een op 26 oktober 2020 bij het secretariaat ingekomen stuk van de zijde van de consument – in zijn visie een bedrag zou kunnen belopen van nihil tot € 32.000,—. De commissie zou slechts bevoegd zijn te oordelen over vorderingen tot een bedrag van ten hoogste € 10.000,—.

In het vragenformulier heeft de consument echter zodanig schadebedrag niet gevorderd, doch slechts gevorderd dat de commissie zal bepalen dat de aanspraken van de ondernemer voor haar werkzaamheden wordt beperkt tot een bedrag groot € 500,—.

## **Standpunt van de makelaar**

Voor het standpunt van de makelaar verwijst de commissie naar de overgelegde stukken.

## **Beoordeling van het geschil**

De commissie heeft het volgende overwogen.

De navolgende feiten staan vast, doordat partijen het daarover eens zijn of doordat zulks blijkt uit stukken:

- Op 6 juli 2020 – alle hierna te noemen data zijn data uit het jaar 2020 – heeft de consument aan de makelaar een opdracht gegeven. Deze hield, naar uit de stellingen van partijen blijkt en naar ook volgt uit de tekst van de overeenkomst, geen complete begeleiding bij het zoeken naar een geschikte woning in en zelfs geen aankoopbegeleiding met betrekking tot een specifieke woning, maar het verrichten van bepaalde begeleidende werkzaamheden, in het bijzonder advisering, onderhandeling, begeleiding voor het maken van afspraken met derden (in verband met bouwkundige keuring en notarieel transport) en het onderhouden van contacten met de verkopend makelaar.
- De makelaar heeft ook bepaalde werkzaamheden uitgevoerd, zoals het contact opnemen met een bouwkundig expert voor het uitvoeren van een keuring.
- Op 14 juli is er een koopovereenkomst tot stand gekomen tussen de heer S. en mevrouw J. als verkopers en de consument en zijn echtgenote als kopers. Het transport was voorzien op 31 augustus. De factuur van de makelaar dateert van 24 juli en is opgemaakt overeenkomstig de opdracht tot dienstverlening.
- Op 4 augustus deed zich een probleem voor, dat samenhang met de – mogelijke – aanwezigheid van vocht onder de woning en/of aangrenzende woningen en als gevolg daarvan de – mogelijke – aanwezigheid van zwamvorming, welke tot ernstige schade aan het gekochte zou kunnen leiden.
- Op 5 augustus mailt de consument aan de makelaar dat hij – de consument – is gebeld door een aannemer die de kruipruimte wil inspecteren; de inspectie zou volgens de VvE zijn aangevraagd door de verkoopmakelaar. De consument wil graag weten wat de aanleiding is voor de inspectie. De makelaar in de persoon van M.P. verwijst naar haar collega B.K. die op 6 augustus reageerde (niet inhoudelijk), en op 11 augustus inhoudelijk. Zij deelt mede terug gebeld te zijn door de verkoopmakelaar. Deze vertelde dat de koper van een buurwoning wilde weten van de VvE of er een leiding getrokken kon worden onder een uitbouw, wat voor de VvE aanleiding was om bij de andere woningen preventief onderzoek uit te voeren.

- De consument reageerde daarop dezelfde dag richting makelaar met de mededeling dat hij van de voorzitter van de VvE had gehoord dat de aanleiding voor het onderzoek was gelegen in de omstandigheid dat bij technische inspectie op dracht van de koper van de buurwoning was gebleken dat de kruipruimte te vochtig was. Niet duidelijk was of dit kwam door het plaatsen van een uitbouw in het verleden, of door grondwater. Dat zou van belang zijn voor de vraag of eventuele herstellkosten voor rekening van de eigenaar van de buurwoning dan wel voor rekening van de VvE zouden komen. De consument merkt op dat het hem onduidelijk was welk belang de VvE zou hebben bij het doortrekken van leidingen in een uitbouw, en wat de aanleiding was voor het preventief onderzoek. Hij wenst te vernemen – kennelijk in zijn visie door de makelaar te vragen aan de verkoopmakelaar – van wie en wanneer de verkoopmakelaar die informatie heeft ontvangen.
- Op 13 augustus stuurt de makelaar de informatie welke hij heeft ontvangen van de verkoopmakelaar door aan de consument. Die verkoopmakelaar had medegedeeld dat de informatie was verstrekt door “de eigenaar” en dat naar aanleiding van het verzoek van de makelaar die eigenaar het bestuur van de VvE heeft benaderd. Eerdere informatie van de voorzitter van de VvE bleek, na verificatie, te berusten op een misverstand. De verkoopmakelaar deelt mede dat de inspectie van “nr 16” op 27 augustus zou plaats vinden.
- Op 17 augustus mailt de consument aan de verkoper, met cc aan de verkoopmakelaar en zijn eigen makelaar. Hij geeft een exposé van de gebeurtenissen op 14 juli (bouwkundige keuring), 4 augustus, 11 augustus en 13 augustus. De consument verlangt van de verkoper een toezegging dat deze garant zal staan voor eventuele kosten als gevolg van overmatig vocht in de kruipruimte.
- Diezelfde dag antwoordde de makelaar dat de kwestie aan het transport niet in de weg hoefde te staan zolang de kosten van herstel voor rekening van de VvE komen en de verkoper niet van deze situatie op de hoogte was; vooralsnog gaat de makelaar daarvan uit.
- De consument reageert daarop met de vraag waarop de makelaar die veronderstellingen baseert.
- Op 18 augustus mailt de makelaar aan de consument met de mededeling dat zij ervan uitgaat dat de kosten voor rekening van de VvE zullen zijn, maar dat de verkoper daarover zal kunnen antwoorden. Voorts geeft zij aan dat als ofwel de VvE, ofwel de verkoper die kosten voor zijn rekening zal nemen, er geen beletsel voor transport lijkt te zijn.
- Op 19 augustus deelde de consument telefonisch aan de ondernemer mee de samenwerking te willen verbreken.
- Op 31 augustus 2020 heeft alsnog het transport plaatsgevonden. Nadere bijzonderheden ontbreken. In elk geval is in de transportakte dezelfde verkoopprijs gehanteerd als in de koopovereenkomst aan de orde was. In de transportakte komen de woorden “vocht”, “zwam”, “verborgen” of “gebrek” niet voor. Ook overigens staan in die transportakte geen bedingen welke (voor wat betreft het thans aan de orde zijnde probleem) enige afwijking inhouden van de koopovereenkomst.

De consument verwijt de makelaar dat deze hem onvoldoende heeft geadviseerd en bijgestaan toen vanaf 4 augustus 2020 bleek dat er de kans bestond dat de woning te lijden zou hebben gehad van overmatig vocht, met de mogelijke kans op zwamvorming. Met betrekking tot de dienstverlening tot aan het moment waarop de koopovereenkomst werd getekend zijn geen bezwaren van enig gewicht geuit.

De consument verwoordt in een mail bericht van 19 augustus 2020, om 13:44 uur, wat zijn klachten waren. De commissie verwijst daarnaar. De consument heeft zijn standpunt verder uitgebreid uiteen gezet in zijn bericht van 13 september 2020 aan de commissie.

De commissie stelt voorop, dat de taak van een makelaar – als regel – primair ziet op de bemiddeling bij de totstandkoming van een overeenkomst. Daarbij behoort ook de begeleiding bij de afwikkeling, doch de taak van de makelaar daarbij is beperkt. De makelaar is geen advocaat en kan niet zelfstandig adviseren omtrent te ondernemen juridische stappen. De makelaar heeft voorts enige bouwkundige expertise, doch deze is vrij algemeen van aard en komt niet in de plaats van een bouwkundige rapportage. Veelal zal zijn taak zich beperken tot het wijzen van de consument in de goede richting als er problemen zijn (bijvoorbeeld een bouwkundig expert bij technische problemen, een advocaat bij juridische problemen), en in het onderhouden van contacten met de betrokken partijen.

De correspondentie en de uiteenzetting van de consument lezende is het de commissie niet duidelijk geworden wat de makelaar meer of anders had moeten doen dat zij heeft gedaan. Er lag een onverwacht probleem. De makelaar kon dat probleem niet oplossen; zij kon slechts contact onderhouden met de verkoopmakelaar – nu de verkoper een eigen makelaar had kon de makelaar geen rechtstreeks contact onderhouden met de verkoper buiten diens makelaar om – en met de consument. Contact met de notaris was nog niet aan de orde. Contact met de aannemer of de expert ook niet, want het was kennelijk de aannemer van de verkoper en de expert van de VvE. Zelf in de kruipruimte kruipen kon van haar niet worden verwacht. Zij had feitelijk geen andere mogelijkheden dan zich te verstaan met enerzijds de consument en anderzijds de verkoopmakelaar en dat heeft zij ook gedaan.

Het moge zo zijn dat het een “aanne” was dat de VvE voor de kosten zou opdraaien, maar deze aanname kwam niet uit de lucht vallen. De VvE had immers onderzoek opgedragen vanuit de visie dat niet uitgesloten was dat zij inderdaad voor de kosten aansprakelijk was. En dat dan de eerste indruk van de makelaar was dat ofwel de VvE, ofwel de verkoper voor die kosten zou opdraaien was niet onverdedigbaar, al zou dat later mogelijk anders kunnen zijn.

De commissie vermag mitsdien niet in te zien dat sprake zou zijn van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming welke ontbinding van de overeenkomst zou rechtvaardigen, temeer nu de kernprestatie reeds was verricht; er was een overeenkomst tot stand gekomen en de factuur was ook al uitgezonden.

Vanzelfsprekend mocht de consument de opdracht intrekken, maar dat had voor de reeds gezonden factuur geen gevolg.

Op grond van het vorenoverwogene is de klacht ongegrond. Derhalve wordt als volgt beslist.

**Beslissing**

Het door de consument verlangde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Makelaardij, bestaande uit de heer mr. J.M. Brandenburg, voorzitter, de heer J.B. Boerman, de heer mr. drs. M.J. Ziepzeerder, leden, op 29 januari 2021.