



NIEUWS

 NU OOK UITSPRAKEN VAN RCC EN CVB VAN 2007 EN 2008  
 RAADPLEGEN VIA UITSPRAKENDATABASE

Datum: 1 april 2011  
 Dossiernr: 2011/00114  
 Uitspraak: Aanbeveling (gedeeltelijk)  
 Product / dienst: (Financiele) dienstverlening  
 Motivatie: Misleiding (overig)  
 Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de website [www.aankoop-makelaar.nl](http://www.aankoop-makelaar.nl) van adverteerder, waar onder meer het volgende staat.

Op de homepage:

1. "NVM Aankoopmakelaar voor een vast en laag tarief van € 1.249,- inclusief btw en alle bijkomende kosten!"
2. "De NVM aankoopmakelaar (...) bespaart voor u veel geld, tijd en problemen."
3. "De kosten van uw eigen aankoopmakelaar verdient u meer dan terug door: (...)".
4. "- aankoop van de woning tegen de meest voordelige aankoopprijs".
5. "- inzicht in belangrijke informatie over de woning, zoals: (verborgen) gebreken (...)".
6. "- te kopen met zekerheid"
7. "- tijdwinst"
8. "- behartiging van alleen úw belang"
9. "Omdat wij alleen kwaliteit, service, deskundigheid en vakbekwaamheid willen bieden,

zijn de deelnemende makelaars uitsluitend makelaars die lid zijn van de makelaars branchevereniging NVM en die zijn ingeschreven in het register van de Stichting VastgoedCert, het officiële register voor makelaars. Zo heeft u 100% zekerheid op een uitstekende dienstverlening en dat alleen uw belang wordt behartigd."

Op de homepage onder de kop "7 redenen om nu een huis te kopen":

10. "4. Betere onderhandelingspositie. (...) Zo weet u zeker dat u uw nieuwe woning koopt voor de juiste prijs en onder de gunstigste voorwaarden."
11. "7. Met een NVM-aankoopmakelaar altijd een goede koop. (...) Daarmee hebt u de zekerheid van een goede aankoop."

Op de subpagina "Werkwijze" onder de kop "Full service NVM aankoopmakelaar. Uw aankoopmakelaar draagt zorg voor de volgende zaken."

12. a) "Voert een juridisch onderzoek uit bij het kadaster (erfdienstbaarheden ed.)"
- b) "Adviseert u over een goede en goedkope notaris"
- c) "Verstrekst desgewenst een geheel vrijblijvend en een onafhankelijk hypotheekadvies"
- d) "Controleert de notariële akte van levering en de afrekening van de notaris" en "Is uw adviseur en woordvoerder tijdens de overdracht bij de notaris".

Op de subpagina "Aankoopmakelaar en verkoopmakelaar!" onder de kop "Wat is het verschil?":

13. "Vergelijkt u het maar eens met twee mensen die een juridisch geschil hebben. Ook dan neemt elke partij een eigen adviseur (advocaat) in de arm. Met makelaars is het eigenlijk net zo."

Voorts betreft het:

14. De op de website geplaatste filmpjes waarin NVM makelaar Philippine Vinke antwoord geeft op de vraag "Wanneer weet je of de vraagprijs klopt?" en NVM makelaar Jessica Hartman antwoord geeft op de vraag "Wat bespaar ik met een aankoopmakelaar?"

15. De disclaimer.

## De klacht

Klager heeft de volgende bezwaren tegen de hiervoor onder 1 t/m 15 genoemde onderdelen van de bestreden website:

## Ad 1.

Het genoemde tarief van € 1.249,- is niet laag.

## Ad 2 t/m 4.

Deze stellingen zijn niet hard te maken.

## Ad 5.

Het is niet duidelijk hoe de aankoopmakelaar aan het genoemde inzicht in (verborgen) gebreken komt.

## Ad 6.

Het is niet duidelijk op welke zekerheid wordt gedoeld.

## Ad 7.

Dat sprake zou zijn van tijdwinst is niet hard te maken.

## Ad 8.

Niet alleen het belang van de klant wordt behartigd, maar ook het belang van de aankoopmakelaar.

## Ad 9.

Inschrijving in het officiële makelaarsregister betekent niet automatisch dat met 100% zekerheid sprake is van een uitstekende dienstverlening en dat alleen het belang van de klant wordt behartigd.

## Ad 10 en 11.

De stellingen dat de nieuwe woning zeker wordt gekocht voor de juiste prijs en onder de gunstigste voorwaarden en dat met een NVM aankoopmakelaar altijd sprake is van een goede koop en men de zekerheid van een goede aankoop heeft, kunnen niet hard worden gemaakt.

## Ad 12.

a) De aankoopmakelaar voert geen onderzoek uit bij het kadaster, maar vraagt alleen gegevens op.

b) De stelling dat wordt geadviseerd over een goede en een goedkope notaris kan niet hard worden gemaakt.

c) De makelaar verstrekt geen onafhankelijk hypotheekadvies.

d) De hier genoemde werkzaamheden betreffen werkzaamheden die door de notaris zelf worden uitgevoerd. De makelaar treedt niet op als woordvoerder bij de notaris.

## Ad 13.

De aangehaalde vergelijking tussen makelaars en advocaten gaat mank. Je kunt en mag makelaars niet vergelijken met advocaten.

## Ad 14.

Volgens klager bevatten de filmpjes op de website dezelfde oneerlijkheden als de hierboven aangehaalde tekstgedeelten op de website. Klager wijst in dit verband op de mededelingen van makelaar Philippine Vinke, die onder meer zegt dat de aankoopmakelaar precies weet wat de juiste prijs is en wanneer je genoeg betaalt. Bovendien zegt zij dat je door te werken met een aankoopmakelaar geld kunt verdienen en dat hij ervoor zorgt dat je niet teveel betaalt en soms zelfs minder dan de marktwaarde.

Klager wijst voorts op de volgende mededelingen van makelaar Jessica Hartman: "De aankoopmakelaar is in staat om duizenden euro's voor u te besparen en het scheelt u ook veel tijd en bovendien worden alle risico's zoveel mogelijk voor u beperkt. De aankoopmakelaar is in staat een lagere koopprijs te realiseren dan dat u het zelf zou doen."

## Ad 15.

In de disclaimer aanvaardt adverteerder geen enkele aansprakelijkheid op welke grond dan ook. Dat is juridisch onjuist.

Klager verwijst naar de uitspraak van de Commissie van 21 december 2010 in het dossier met nummer 2010/00840, waarin de NVM als adverteerder is aanbevolen geen reclame meer te maken met de mededeling "Omdat de NVM aankoopmakelaar u bij uw aankoop veel tijd, geld en zorgen bespaart, bent u altijd beter af". Klager verzoekt de Commissie "de NVM te straffen wegens disrespect voor de Commissie", nu de NVM volledige medewerking heeft verleend aan de onderhavige website van adverteerder.

## Het verweer

Adverteerder voert aan dat voor de bestreden website gebruik is gemaakt van de commerciële uitingen die door de NVM aan haar leden ter beschikking worden gesteld en waarvan adverteerder heeft verondersteld dat deze voldoen aan de richtlijnen voor reclame-uitingen. Adverteerder heeft eerst nu kennis genomen van de door klager aangehaalde uitspraak van de Commissie van 21 december 2010, en verklaart zich bereid waar nodig de bestreden website aan te passen aan deze uitspraak.

Adverteerder heeft op de verschillende onderdelen van de klacht gereageerd. Voor zover van belang voor de beslissing wordt hierop in het oordeel nader ingegaan.

## Het oordeel van de Commissie

## Ad 1.

De Commissie acht voldoende aannemelijk gemaakt door adverteerder dat het door een NVM aankoopmakelaar berekende vaste tarief van € 1.249,- inclusief btw en alle bijkomende kosten laag is in verhouding tot de marktconforme tarieven van 1 à 1,5% (exclusief btw) over de koopprijs van een woning, waarvan de gemiddelde vraagprijs, aldus adverteerder, ca. € 247.000 k.k. bedraagt. Ook blijkt het door adverteerder overgelegde overzicht op [www.makelaarstarieven.com](http://www.makelaarstarieven.com) behoort het door adverteerder gerekende tarief van € 1.249 tot de lagere door makelaars berekende tarieven. Dit onderdeel van de klacht wordt daarom afgewezen.

Ad 2, 3 en 4.

De Commissie acht de mededelingen "De NVM aankoopmakelaar bespaart voor u veel geld (...)", "De kosten van uw eigen aankoopmakelaar verdient u meer dan terug" en "aankoop van de woning tegen de meest voordelige koopprijs" onvoldoende aannemelijk gemaakt en daarom te absoluut. Op deze punten gaat de uiting gepaard met onjuiste informatie ten aanzien van de voornaamste kenmerken van het product als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b van de Nederlandse Reclame Code (NRC), te weten de voordelen van het inschakelen van een NVM aankoopmakelaar.

De Commissie heeft kennis genomen van de toezegging van adverteerder de website op deze punten te zullen aanpassen.

De zinsnede "De NVM aankoopmakelaar bespaart voor u veel (...) tijd en problemen" acht de Commissie voldoende aannemelijk. In dit verband wordt ook verwezen naar hetgeen hierna ad 7 wordt overwogen. Voor zover de klacht tegen deze zinsnede is gericht, wordt de klacht afgewezen.

Ad 5.

De Commissie acht voldoende aannemelijk gemaakt dat een aankoopmakelaar als ervaringsdeskundige een potentiële koper kan wijzen op gebreken van een woning die de koper zelf (wellicht) niet ziet en eventueel een bouwtechnisch onderzoek kan instellen of adviseren. Gelet hierop mag in de bestreden uiting worden gesteld dat de aankoopmakelaar inzicht heeft in belangrijke informatie over de woning, zoals (verborgen) gebreken.

Ad 6.

Naar het oordeel van de Commissie is de mededeling dat door inschakeling van een NVM aankoopmakelaar wordt gekocht "met zekerheid" niet aannemelijk gemaakt en om die reden te absoluut. De uiting is op dit punt strijdig met artikel 8.2 aanhef en onder b NRC.

Ad 7.

De Commissie acht evident dat sprake is van tijdwinst door het inschakelen van een aankoopmakelaar, die de koper verschillende zaken zoals recherche van het kadaster, bestemmingsplanonderzoek en het voeren van onderhandelingen, uit handen kan nemen. Dit onderdeel van de klacht wordt daarom afgewezen.

Ad 8.

Ook dit onderdeel van de klacht wordt afgewezen. De Commissie acht

voldoende duidelijk dat met "behartiging van alleen uw belang" wordt benadrukt dat door een aankoopmakelaar alleen het belang van de potentiële koper en niet het belang van de verkoper wordt behartigd. Deze mededeling is niet onjuist of misleidend.

Ad 9.

Onder verwijzing naar hetgeen ad 2, 3, 4 en ad 6 is overwogen, acht de Commissie de mededeling "Zo heeft u 100% zekerheid op een uitstekende dienstverlening" te absoluut en om die reden in strijd met artikel 8.2 aanhef en onder b NRC.

Ad 10 en 11.

Hetgeen ad 9 is overwogen geldt eveneens voor de stellingen "Zo weet u zeker dat u uw nieuwe woning koopt voor de juiste prijs en onder de gunstigste voorwaarden" en "Daarmee hebt u de zekerheid van een goede aankoop". De Commissie acht de uiting op deze punten in strijd met artikel 8.2 aanhef en onder b NRC.

Ad 12.

a) De Commissie acht voldoende aangetoond dat een aankoopmakelaar niet alleen gegevens opvraagt bij het kadaster, maar ook een onderzoek uitvoert met betrekking tot (bij voorbeeld) het bestaan van publiekrechtelijke beperkingen, de kadastrale kaart en erfdienstbaarheden. De mededeling dat de aankoopmakelaar een juridisch onderzoek uitvoert bij het kadaster is daarom niet onjuist.

b) De mededeling dat de aankoopmakelaar adviseert over "een goede en goedkope notaris" acht de Commissie te absoluut en om die reden in strijd met artikel 8.2 aanhef en onder b NRC.

c) Nu adverteerder heeft erkend dat niet iedere aankoopmakelaar een erkende hypotheekadviseur is, moet ook de mededeling "Verstrekt desgewenst een geheel vrijblijvend en onafhankelijk hypotheekadvies" als te absoluut en daarom in strijd met artikel 8.2 aanhef en onder b worden beschouwd.

d) Adverteerder heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de aankoopmakelaar de leveringsakte controleert en beoordeelt en bij onjuistheden in de leveringsakte als woordvoerder namens de opdrachtgever kan optreden. Tevens is voldoende aannemelijk dat de aankoopmakelaar bij de overdracht als woordvoerder van de koper optreedt of kan optreden. De mededelingen "Controleert de notariële akte van levering en de afrekening van de notaris" en "Is uw adviseur en woordvoerder tijdens de overdracht bij de notaris" zijn naar het oordeel van de Commissie daarom niet onjuist.

Ad 13.

Makelaars en advocaten worden in die zin met elkaar vergeleken, dat het in situaties waarin sprake is van tegenstrijdige belangen goed is indien beide partijen worden bijgestaan door een eigen adviseur. Naar het oordeel van de Commissie is in de NRC geen grond te vinden voor toewijzing van klagers

bezwaar dat de vergelijking tussen advocaten en makelaars mank gaat en niet is toegestaan.

#### Ad 14.

Het verweer dat de bestreden videofilmpjes uitingen betreffen van leden van de NVM die niet als reclame-uitingen van adverteerder kunnen worden aangemerkt, treft geen doel. Nu de filmpjes zijn geplaatst op en te zien zijn via de bestreden website van adverteerder wordt adverteerder voor de inhoud van de filmpjes verantwoordelijk gehouden.

De mededelingen van makelaar Philippine Vinke dat de aankoopmakelaar "precies weet wat de juiste prijs is en wanneer je genoeg betaalt" en dat je "door te werken met een aankoopmakelaar geld kunt verdienen. Hij zorgt ervoor dat je niet teveel betaalt en soms zelfs minder dan de marktwaarde" acht de Commissie onvoldoende aannemelijk gemaakt. Op deze punten gaat de bestreden uiting gepaard met onjuiste informatie ten aanzien van de voornaamste kenmerken van het product als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC, te weten de voordelen van het inschakelen van een NVM aankoopmakelaar.

Dit geldt niet voor de mededelingen van makelaar Jessica Hartman dat de aankoopmakelaar "in staat is om duizenden euro's voor u te besparen" en "een lagere koopprijs te realiseren dan dat u het zelf zou doen", nu hiermee geen zekerheid wordt gegeven dat de besparing en de lagere koopprijs daadwerkelijk worden gerealiseerd, maar alleen dat een aankoopmakelaar daartoe in staat is. Dit is naar het oordeel van de Commissie voldoende aannemelijk.

#### Ad 15.

Het is niet in strijd met de NRC een disclaimer op te nemen als op de bestreden website is vermeld. Dit gedeelte van de klacht wordt afgewezen.

Gelet op het vorenstaande is de bestreden reclame-uiting op de onder 2, 3, 4, 6, 9, 10, 11, 12b, 12c en 14 van het oordeel genoemde punten in strijd met artikel 8.2 aanhef en onder b NRC. Omdat de Commissie voorts van oordeel is dat de gemiddelde consument hierdoor ertoe gebracht kan worden een besluit te nemen over een transactie - te weten het aangaan van een overeenkomst met adverteerder - dat hij anders niet had genomen, acht de Commissie de reclame-uiting op de genoemde punten misleidend en om die reden oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

Ten overvloede wordt opgemerkt dat de Commissie niet de bevoegdheid en de mogelijkheid heeft "de NVM te straffen wegens disrespect voor de Commissie", zoals door klager verzocht.

#### De beslissing

De Commissie acht de reclame-uiting op de onder 2, 3, 4, 6, 9, 10, 11, 12b, 12c en 14 van het oordeel genoemde punten in strijd met artikel 7 NRC. Zij

beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken. Voor het overige wordt de klacht afgewezen.

Regeling: NRC (nieuw) art. 7  
NRC (nieuw) art. 8.2 onder b.