

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

Meetinstructie. Onjuiste voorlichting over status meetinstructie aan consument.

In de verkoopbrochure van het appartement dat beide makelaarskantoren in verkoop hebben staat dat het woonoppervlak 190 m² en dat het terras 75 m² groot is. Klager bereikt overeenstemming met een-der verkopende makelaars over de koopsom. In het kader van een bouwkundige keuring komt aan het licht dat de woonoppervlakte maar 122 m² bedraagt en het terras maar 44 m².

Klager ziet vervolgens af van de aankoop. Hij verwijt de makelaars onjuiste voorlichting over de maatvoering. Tevens verwijt hij de makelaar met wie hij contact had dat deze hem vertelde dat de NVM nog bezig was met het opstellen vaneen meetinstructie en dat de koopprijs niet alleen door de maatvoering wordt bepaald.

De Centrale Raad constateert dat de maatvoering niet klopt. Gebleken is verder dat ten tijde van de onderhandelingen de NVM reeds een meetinstructie had aangenomen maar dat de NVM nog geen actief vervolgingsbeleid hanteerde. Inzoverre was de voorlichting aan klager onjuist.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

K MAKELAARS (hierna: Kr), lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te L, appellante/beklaagde,

en

K ONROEREND GOED (hierna: Ka), lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te B, appellante/beklaagde,

tegen

S. VAN B., wonende te H, klager

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Op 25 juni 2010 heeft klager bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM een klacht ingediend tegen Kr en Ka. De klacht is doorgeleid aan de Raad van Toezicht Hilversum. Deze heeft bij beslissing van 31 maart 2011, verzonden op 31 maart 2011, op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen Kr en Ka ingediende klacht gegrond verklaard en is aan hen de straf van berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat Kr en Ka gezamenlijk de kosten verbonden aan de behandeling van de klacht tot een bedrag van € 2.500 dienen te voldoen. Kr en Ka zijn bij brief van 17 mei 2011 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

- 1.2 In hun brief van 4 juli 2011 hebben Kr en Ka de gronden aangevoerd waarop hun hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klager heeft bij brief van 24 augustus 2011 verweer gevoerd in hoger beroep.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad.
- 1.5 Ter zitting van 13 december 2011 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
- namens Ka Onroerend Goed de aangesloten NVM-makelaar H;
 - klager in persoon vergezeld van J. van B.

Kr is niet verschenen.

- 1.6 Ka en klager zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

- 2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2 De eigenaar van het appartement gelegen aan de V-weg 1 G in B heeft zowel aan Kr als aan Ka opdracht gegeven om te bemiddelen bij de verkoop daarvan. Door beide makelaarskantoren is het appartement aangemeld in het uitwisselingssysteem en op Funda.
- 2.3 In de beschrijving van het appartement in de verkoopdocumentatie en op Funda is ondermeer het navolgende vermeld:

“Wonen (= woonoppervlakte)	190 m ²
Aantal kamers	7 kamers (3 slaapkamers)
Zonneterras	75 m ² (12,5m diep en 6m breed)
Ligging tuin	Gelegen op het westen bereikbaar via achterom”

- 2.4 Klager heeft het appartement bezichtigd, waarna met de aan Kr verbonden aangesloten NVM-makelaar B (hierna: B) overleg en onderhandelingen zijn gevoerd. Tussen partijen is overeenstemming bereikt over de koopprijs, waarna B op basis van de modelkoopakte voor een appartementsrecht van de NVM, een concept koopovereenkomst heeft opgesteld. Over de inhoud daarvan zijn tussen klager en B diverse e-mailberichten gewisseld. In zijn e-mail van 16 mei 2010 heeft klager aan B verzocht om in de tekst 19 wijzigingen aan te brengen. B heeft daarop in zijn e-mail van 17 mei 2010 gereageerd, en verzocht om op die datum vóór 15.00 uur aan hem te berichten of de door de hem overgenomen aanpassingen in het concept van de koopakte, de instemming van klagers hadden. Daaraan heeft hij toegevoegd dat de gemaakte afspraak zou ko-

men te vervallen, als geen overeenstemming zou worden bereikt over de tekst daarvan.

- 2.5 In opdracht van klager is een bouwkundige keuring uitgevoerd. Vervolgens is gebleken dat het appartement een kleinere woonoppervlakte heeft dan de in de verkoopdocumentatie vermelde woonoppervlakte. In zijn e-mail van 7 juni 2010 heeft klager aan B meegedeeld, dat op basis van de door de NVM voorgeschreven meetinstructie door klager is berekend dat de woonoppervlakte 122 m² bedroeg, in plaats van de vermelde 190 m². Met betrekking tot het dakterras heeft klager er op gewezen dat in plaats van 75 m², sprake was van een oppervlakte van 44 m². In zijn e-mail heeft klager de vraag opgeworpen, gegeven de door hem berekende geringere woonoppervlakte, of niet een koopprijs van circa € 285.000 zou zijn geïndiceerd. In zijn e-mail van 8 juni 2010 heeft B meegedeeld, dat de vraagprijs was bepaald op basis van het aantal vierkante meters, de ruimtebeleving, referentieobjecten, de afwerking en de locatie. Hij heeft voorts vermeld dat de woonoppervlakte op verschillende manieren kan worden berekend, en de NVM in die periode bezig was met de invoering van uniforme richtlijnen, maar daarover discussie werd gevoerd. B heeft in zijn e-mail vervolgens de vraag gesteld of bij klager nog wel de bereidheid bestond om het appartement te kopen voor € 385.000.
- 2.6 In zijn e-mail van 8 juni 2010 heeft klager aan B bericht, dat hij zich met betrekking tot de woonoppervlakte verkeerd voorgelicht en misleid heeft gevoeld, en door hem werd overwogen om de kwestie aan de NVM voor te leggen.
- 2.7 B heeft daarop in zijn e-mail van 8 juni 2010 aan klager bericht, dat aan een deskundige zou worden verzocht om de woonoppervlakte te berekenen, en hij een mogelijk initiatief van klager om de NVM te benaderen, zou afwachten. Klager heeft het appartement niet gekocht.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Klager verwijt Kr en Ka dat zij hem met betrekking tot het te koop aangeboden appartement verkeerd hebben voorgelicht, misleid en “opgelicht”. Daartoe heeft klager aangevoerd dat, naast enkele andere onjuistheden in de omschrijving van het te koop aangeboden object op Funda, niet aanvaardbaar is dat de woonoppervlakte op basis van de door de door de NVM voorgeschreven meetinstructie 122 m² bedroeg in plaats van de vermelde woonoppervlakte van 190 m², en ten aanzien van het dakterras melding is gemaakt van een oppervlakte van 75 m², terwijl in werkelijkheid de oppervlakte van dit terras 44 m² belooft.
- 3.3 Klager verwijt Kr en Ka voorts dat zij op zijn vragen over het geconstateerde verschil met betrekking tot de woonoppervlakte, niet serieus hebben geantwoord maar aan klager hebben voorgehouden dat woonoppervlaktes op verschillende manieren kunnen worden berekend, de NVM weliswaar in die periode doende was met het opstellen van uniforme richtlijnen met betrekking tot de berekening van woonoppervlaktes, maar de koopprijs van een woonhuis ook op basis van andere eigenschappen wordt bepaald

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Kr en Ka hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 In opdracht van Kr en Ka heeft een technisch tekenbureau op basis van een op schaal getekende splitsingstekening, plattegronden van het appartement gemaakt waarop maten zijn vermeld. Deze plattegronden zijn opgenomen in de verkoopbrochure en op Funda.
- 4.3 Klager is naar aanleiding van de door hem gestelde vragen naar behoren behandeld. Omdat klager niet werd bijgestaan door een makelaar, is zelfs extra aandacht besteed aan de behandeling van het dossier. Klager is voorbij gegaan aan de aan hem gegeven tekst en uitleg met betrekking tot de gestelde vragen, en hij heeft de onderhandelingen heropend. Daarin heeft hij zich op het standpunt gesteld dat, gegeven de door hem berekende oppervlakte van het appartement, een prijs die € 130.000 lager lag dan de overeengekomen koopprijs, redelijk kon worden geacht. In de onderhandelingen zijn partijen er niet in geslaagd om dat prijsverschil te overbruggen.
- 4.4 Nadat klager het initiatief had genomen om met de aan K verbonden makelaar H overleg te voeren over het tussen partijen gerezen verschil van inzicht, en deze aan hem had toegezegd om intern over de gerezen kwestie van gedachten te wisselen en de uitkomst daarvan met hem te bespreken, heeft klager geen gebruik meer gemaakt van de aan hem bij herhaling geboden mogelijkheid om nader overleg te voeren.
- 4.5 Klager heeft aanspraak gemaakt op de vergoeding van door hem gestelde schade, maar daarvoor bestond geen grondslag.

5. **Het verweer**

- 5.1 Klager heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Tijdens de behandeling ter zitting van de Raad van Toezicht is komen vast te staan, dat tussen de gepubliceerde en werkelijke woonoppervlakte een groot verschil bestaat. Het door klager gestelde verschil is in hoger beroep ook niet betwist. Niet van belang is dat Kr en Ka ter verklaring van het ontstaan van dit verschil, hebben verwezen naar bepaalde tekeningen en de op basis daarvan door een technisch bureau gemaakte berekening.
- 5.3 Klager werd begeleid door zijn vader, die veel ervaring heeft met de aankoop van onroerende zaken. De door deze schriftelijke geformuleerde vragen zijn niet op een fatsoenlijke manier behandeld.
- 5.4 Anders dan is aangevoerd, is klager niet telefonisch door makelaar H benaderd met de uitnodiging om nader overleg te voeren.

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

- 6.1 De klacht ligt in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 6.2 Het Algemeen Bestuur van de NVM heeft op 18 maart 2010 besloten om de leden te verplichten

om op basis van de voorschriften die zijn opgenomen in de “Meetinstructie bepalen gebruiksoppervlakte woningen volgens NEN 2580”, zorg te dragen voor de aanmelding van te koop aangeboden woonhuizen in het uitwisselingsysteem van de NVM en op Funda. De ledenraad van de NVM heeft vervolgens besloten, dat vanaf 15 juni 2010 ten aanzien van nieuw aangeboden woonhuizen aan deze voorschriften moest zijn voldaan, en ten aanzien van de vóór 15 juni 2010 aangeboden woonhuizen de verstrekte informatie met betrekking tot de gebruiksoppervlakte zo nodig zou worden aangepast. Vanaf 1 september 2010 oefent de NVM op basis van steekproeven controle uit op de naleving van de instructie.

- 6.3 Het appartement aan de V-weg 1G in B is in het voorjaar van 2010 door Kr en Ka te koop aangeboden. Met betrekking tot de woonoppervlakte hebben Kr en Ka erkend, dat de in de verkoopdocumentatie en op Funda vermelde opgave daarvan, onjuist is geweest. De ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht verschenen aangesloten NVM-makelaar H heeft verklaard, dat naderhand is gebleken dat het appartement een woonoppervlakte had van circa 126 m², naast ondermeer buitenruimtes en bergruimtes. Als verklaring voor de vermelding van een woonoppervlakte van circa 190 m² heeft H er op gewezen, dat een deel van het dakterras mogelijk bij het maken van de berekening van de woonoppervlakte is betrokken. Blijkens de beslissing van de Raad van Toezicht hebben Kr en Ka ook in eerste instantie op dit aspect gewezen. Het staat dan ook vast dat de opgave van de woonoppervlakte door Kr en Ka onjuist is geweest en tussen de vermelde woonoppervlakte en de werkelijke oppervlakte een belangrijk verschil bestond.
- 6.4 Uitgangspunt is dat een makelaar zich naar behoren moet overtuigen van de juistheid van de in de verkoopdocumentatie door hem opgenomen eigenschappen van het aangeboden object, omdat derden in beginsel op de inhoud daarvan moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het behoort tot de taak van de verkopend makelaar om te vermijden, dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt waarvan later blijkt dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat. Het feit dat Kr en Ka zijn afgegaan op de door een in hun opdracht door een technisch bureau gemaakte berekening, doet daaraan niet af. Dat geldt evenzeer voor het feit dat in de desbetreffende periode voormelde meetinstructie al wel was vastgesteld en gepubliceerd, maar in de praktijk de naleving daarvan nog niet door middel van het opleggen van sancties werd nagestreefd. Nu Kr en Ka niet met de van hen te verlangen zorgvuldigheid de verkoopdocumentatie hebben samengesteld, is dit onderdeel van de klacht zowel ten aanzien van Kr als ten aanzien van Ka gegrond.
- 6.5 Op grond van hetgeen ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht door Ka en klager is aangevoerd, staat vast dat klager aan Kr ondermeer vragen heeft gesteld over de woonoppervlakte en Ka daarover niet was geïnformeerd. In de in de procedure overgelegde e-mailberichten is daarvoor ook een aanwijzing te vinden.
- 6.6 In zijn e-mail van 7 juni 2010 aan Kr heeft klager de vraag gesteld over de woonoppervlakte van het appartement. In haar reactie daarop heeft Kr meegedeeld, dat de woonoppervlakte op verschillende manieren kan worden berekend en door de NVM weliswaar in verband met de wens tot uniformering richtlijnen werden opgesteld met betrekking tot de wijze van berekening van de gebruiksoppervlakte, maar daarover nog discussie werd gevoerd. Zonder nader op de gestelde vraag in te gaan, heeft Kr in haar e-mail van 8 juni 2010 aan klager de vraag gesteld, of deze nog wel uitvoering wilde geven aan de koopovereenkomst.
- 6.7 Tegen de achtergrond van de hierboven onder 6.2 geschetste en in juni 2010 bestaande stand van

zaken met betrekking tot de door de NVM voorgestane wijze van opmeting van de gebruiksoppervlakte van woonhuizen, heeft Kr klager onjuist geïnformeerd. De meetinstructie was immers aangenomen en ingevoerd en de ledenraad had bepaald dat vanaf 15 juni 2010 de aanmelding van nieuwe objecten moest plaatsvinden conform de meetinstructie en met ingang van 1 september 2010 de gebruiksoppervlakte van alle objecten, moest zijn vermeld op basis van de meetinstructie. Door aan klager voor te houden dat binnen de NVM de discussie over de wijze van berekening van de gebruiksoppervlakte nog moest worden afgerond, heeft Kr aan klager een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Door aldus te handelen heeft Kr niet gehandeld zoals een behoorlijk makelaar betaamt en ten aanzien van haar is dan ook dit tweede klachtonderdeel gegrond.

- 6.8 De beslissing van de Raad van Toezicht kan niet geheel in stand blijven. De opgelegde straffen van berisping blijven in stand. De Centrale Raad van Toezicht legt Kr daarnaast een boete van € 1.500 op en acht voorts termen aanwezig om Kr en Ka te belasten met na te melden kosten die zijn verbonden aan de behandeling van de klacht in twee instanties. De hogere beroepkosten dienen voor 2/3 door Kr en voor 1/3 door Ka gedragen te worden.
- 6.9 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

7. **Beslissing in hoger beroep**

- 7.1 Vernietigt de beslissing van 31 maart 2011 van de Raad van Toezicht Hilversum.
- 7.2 Verklaart ten aanzien van Ka het klachtonderdeel als geformuleerd onder 3.2 gegrond.
- 7.3 Legt aan Ka de straf op van berisping.
- 7.4 Bepaalt dat Ka terzake van de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties een bijdrage van € 2.064 zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.
- 7.5 Verklaart ten aanzien van Kr de klachtonderdelen als geformuleerd onder 3.2 en 3.3 gegrond.
- 7.6 Legt aan Kr de straf op van berisping en een boete van € 1.500.
- 7.7 Bepaalt dat Kr terzake van de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties een bijdrage van € 2.878 zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes, W. van Haselen, R. Wijmenga en mr. J.A. van den Berg, secretaris, en ondertekend op 21 maart 2012.

