



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

19-50 RvT Noord

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte. Meetinstructie NEN 2580. Ongepast optreden.

Klagers hebben een woning gekocht. Beklaagde trad daarbij op voor de verkoper. Na de aankoop ontdekten klagers dat de woonoppervlakte geen 225 m² bedroeg, zoals door beklagde in de verkoopbrochure was aangegeven, maar slechts 190 m². Klagers verwijten beklagde onjuiste informatie te hebben verstrekt. Daarnaast zou beklagde ongepast gehandeld hebben nadat de fout was ontdekt.

De Raad stelt vast dat beklagde erkent een onjuiste woonoppervlakte te hebben vermeld. De klacht is in zoverre dan ook gegrond. Hoewel een toeschietelijker en meer voorkomende houding beklagde niet had misstaan, is beklagde op dit punt niet zodanig tekortgeschoten dat zij daardoor tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

NVM Noord 058

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[A]** en mevrouw **[B]**.,

beiden wonende te G.,

klagers,

tegen



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

[makelaarskantoor X],

NVM-lid,

h.o.d.n. **[Y],**

gevestigd te T.,

beklaagde,

gemachtigde mr. **[Z]**



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben op 28 oktober 2018 een klacht ingediend bij de NVM-klachtencoördinator, met het verzoek hun klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. De klacht is op 7 november 2018 doorgestuurd naar de Raad van Toezicht Noord en in behandeling genomen.
- 1.3. Op gezamenlijk verzoek is de op 25 februari 2019 geplande zitting van de Raad van Toezicht uitgesteld en is de behandeling van de klacht aangehouden.
- 1.4. Op 1 maart 2019 hebben klagers laten weten dat een minnelijke oplossing is uitgebleven. Zij hebben de Raad van Toezicht verzocht alsnog een datum voor de mondelinge behandeling te bepalen.
- 1.5. Namens beklagde is op 21 maart 2019 een verweerschrift ingediend.
- 1.6. De klacht is op 28 maart 2019 ter zitting van de Raad van Toezicht Noord behandeld. Voor deze behandeling zijn verschenen: klagers in persoon en beklagde vertegenwoordigd door de heren [U], [W] en [V], bijgestaan door hun raadsman mr. [Z].
- 1.7. Partijen hebben hun standpunten nader mondeling toegelicht, klagers aan de hand van een aan de Raad overgelegde schriftelijke notitie.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klagers hebben op 8 september 2018 de woning aan de [adres] gekocht. Het transport van de woning is gepland op 1 april 2019.
- 2.3. De door beklagde vervaardigde verkoopbrochure vermeldde een woonoppervlakte van 225 m². Klagers hebben op 9 oktober 2018 de originele bouwtekeningen ontvangen. Daaruit bleek hen dat de werkelijke oppervlakte afweek van de in de verkoopbrochure opgegeven oppervlakte. Door een onafhankelijke meting volgens de meetinstructie is uiteindelijk vastgesteld dat de woonoppervlakte 190 m² bedraagt.

3. De klacht:



- 3.1. Klagers voeren aan dat zij voor hun aankoopbeslissing moeten kunnen afgaan op de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object, en dat dit in het bijzonder geldt voor de daarin vermelde woonoppervlakte. Dat spreekt naar zij stellen te meer nu de NVM haar leden heeft voorgeschreven om de in verkoopbrochures en op Funda vermelde oppervlaktes te berekenen volgens de meetinstructie NEN 2580. Beklaagde is in dat opzicht jegens hen tekortgeschoten. Zij heeft verzuimd het object in te meten.
- 3.2. Daarnaast verwijten klagers beklagde dat zij niet professioneel heeft gehandeld nadat de fout was ontdekt. In plaats van klagers excuses te maken en direct gezamenlijk naar een zakelijke oplossing te zoeken, heeft beklagde de klacht als onbeduidend afgewimpeld, werd geschermd met een meetrapport dat er naderhand niet bleek te zijn en werden reclames van klagers en een aanschrijving van hun advocaat genegeerd.
4. Het verweer
 - 4.1. Beklaagde erkent dat in de verkoopdocumentatie een onjuiste oppervlakte is vermeld. Zij heeft die ontleend aan de haar ter beschikking gestelde informatie. Naar aanleiding van de reclames van klagers heeft zij een onafhankelijke derde opdracht gegeven tot het uitvoeren van een opmeting conform de meetinstructie. Toen uit die opmeting bleek dat de verkoopbrochure op dit punt onjuist was, heeft zij klagers haar excuses gemaakt.
 - 4.2. Ter zake van de haar verweten weinig coöperatieve houding merkt beklagde op dat haar opdrachtgever, de verkoper, haar geen tot weinig ruimte bood om afspraken te maken. De verkoper hield vast aan nakoming van de koopovereenkomst. Hij was van oordeel dat de verkoopprijs terecht was en was daarom niet tot heronderhandelen bereid.
 - 4.3. Beklaagde voert aan dat zij de frustratie aan de zijde van klagers begrijpt maar dat zij zich niet herkent in het beeld dat van haar wordt geschetst.
5. De beoordeling van het geschil
 - 5.1. Beklaagde is NVM-lid als bedoeld in artikel 6 van de statuten van de NVM en aangesloten bij de afdeling Noord, zodat de Raad van Toezicht Noord NVM bevoegd is van de onderhavige klacht kennis te nemen.
 - 5.2. Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht behoort het tot de taak van de verkopend makelaar om te voorkomen dat op grond van de inhoud van verkoopbrochures bij derden verwachtingen worden gewekt waarvan later blijkt dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat. Met het oog daarop dienen volgens de Centrale Raad van Toezicht de in de verkoopbrochures, het uitwisselsysteem van NVM en en in Funda vermelde oppervlaktes, te zijn berekend aan de hand van de meetinstructie NEN 2580.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 5.3. Uit het voorgaande volgt, en beklaagde erkent dit ook, dat zij jegens klagers tekort is geschoten doordat de door haar vervaardigde verkoopdocumentatie een onjuiste woonoppervlakte vermeldt. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.
- 5.4. Gezien het verloop van de mondelinge behandeling acht de Raad van Toezicht aannemelijk dat beklaagde in eerste instantie terughoudend en afwijzend op de klachten van klagers heeft gereageerd. Anderzijds is niet in geschil dat de verkoper onverkort nakoming verlangde van de koopovereenkomst en niet bereid was tot enige concessie. Hoewel die omstandigheid niet aan een open en heldere communicatie in de weg hoeft te staan beperkte dit beklaagde wel in haar mogelijkheden om klagers tegemoet te komen. Daarbij dient in aanmerking te worden genomen dat de verkoper haar opdrachtgever was en dat zij niet tegen diens belang kon handelen, alsmede dat beklaagde niet de makelaar van klagers was.
- 5.5. Hoewel een toeschietelijker en meer voorkomende houding beklaagde niet zou hebben misstaan is de Raad van Toezicht van oordeel dat de handelwijze van beklaagde ter zake van dit klachtonderdeel niet zodanig tekortschoot dat zij daardoor tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

6. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1. verklaart de klacht voor zover die ziet op het niet volgen van de meetinstructie gegrond en verklaart de klacht voor het overige ongegrond..
- 6.2. legt aan beklaagde de maatregel van berisping op en veroordeelt beklaagde tot betaling van een bedrag van € 2.650,-- te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen na ontvangst van de factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden;
- 6.3. bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak het door klagers betaalde klachtgeld van € 100,-- aan hen terugbetaalt zodra deze uitspraak onherroepelijk is.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer,



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en plaatsvervangend secretaris op 26 april 2019.

mr. B. van den Bosch,
plv. voorzitter

mr. G.W. Brouwer
plv. secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 26 april 2019.