

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

**Meetinstructie niet gevolgd. Niet-reageren op vragen en klachten.**

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

mevrouw **K. D.**, wonende te S,

klaagster,

tegen

**1. K Makelaardij B.V.** gevestigd te S,

**2. de heer H. W.**

als NVM makelaar verbonden aan K Makelaardij B.V.,

**3. mevrouw M. W.**

als NVM kandidaat-makelaar verbonden aan K Makelaardij B.V.

beklaagden

1. Verloop van de procedure:

1.1. Klaagster heeft op 4 september 2019 een klachtenformulier ingevuld met het verzoek aan de klachtencoördinator NVM om haar klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

1.2. De klacht is op 19 september 2019 door de Raad van Toezicht Noord in behandeling genomen.

1.3. Beklaagden sub 1 en 2 hebben op 9 oktober 2019 een verweerschrift ingediend.

1.4. De klacht is op 22 november 2019 ter zitting van de Raad van Toezicht Noord behandeld. Klaagster is in persoon verschenen, vergezeld door haar moeder en vriend.

Beklaagde sub 2 is in persoon verschenen bijgestaan door mevrouw S, een collega-makelaar verbonden aan beklagde sub 1. Samen hebben zij (tevens) beklagde sub 1 vertegenwoordigd.

Beklaagde sub 3 is niet verschenen.

## 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. Klaagster heeft in juni 2018 de woning aan de S-kade 95 te S gekocht. Beklaagde sub 1 heeft de voor die verkoop benodigde verkoopdocumentatie vervaardigd. Daarin stond vermeld dat de woning een woonoppervlakte heeft van 190 m<sup>2</sup>.

2.3. In juli 2019 wilde klagster de woning verkopen. Zij heeft daarvoor een andere NVM makelaar ingeschakeld. Na opmeting en een controle-meting bleek de woonoppervlakte 160 m<sup>2</sup>. Klaagster heeft de woning onder vermelding van die woonoppervlakte te koop aangeboden.

2.4. Klaagster heeft over het verschil in woonoppervlakte contact opgenomen met beklagde sub 1. Dat contact en de vervolcontacten vond klagster uitermate onbevredigend.

2.5. Beklaagde sub 3 heeft aan klagster meegedeeld dat zij de woning niet heeft ingemeten, maar de vloeroppervlaktematen van tekeningen heeft overgenomen/afgeleid. Beklaagde sub 2 heeft dat bij de mondelinge behandeling bevestigd.

## 3. De klachten:

3.1. Klachtonderdeel 1: klagster verwijt beklagden sub 1 en 3 dat zij de meetinstructie niet hebben gevolgd. Als gevolg daarvan moet klagster haar woning thans te koop aanbieden onder vermelding van een geringere woonoppervlakte dan stond vermeld in de door beklagden vervaardigde verkoopbrochure op basis waarvan zij de woning in 2018 heeft gekocht.

3.2. Klachtonderdeel 2: klagster verwijt beklagde sub 2 dat hij niet professioneel met haar klacht is omgegaan. Klaagster heeft eind juni/begin juli 2019 contact gezocht met beklagde sub 1 over het verschil in woonoppervlakte. Haar is toen gevraagd drie weken te wachten totdat beklagde sub 3 van vakantie zou zijn teruggekeerd. Toen klagster na ommekomst van deze drie weken niets hoorde heeft zij opnieuw contact gezocht. Beklaagde sub 3, inmiddels teruggekeerd van vakantie, heeft haar toen gevraagd haar tijd en gelegenheid te geven om een en ander uit te zoeken. Toen klagster na anderhalve week nog niets van beklagde sub 3 had gehoord heeft ze opnieuw het initiatief genomen voor contact. Beklaagde sub 3 bleek evenwel onbereikbaar. Terugbelverzoeken werden niet gehonoreerd en mails bleven onbeantwoord, totdat beklagde sub 3 haar op 26 augustus 2019 meedeelde dat zij niets meer over deze aangelegenheid mocht zeggen en dat alle communicatie in het vervolg via beklagde sub 2 moest lopen. Beklaagde sub 2 reageerde echter evenmin op mails en terugbelverzoeken, aldus klagster. Het enige dat zij van beklagde sub 2 heeft vernomen is een eenregelige mail van 28 augustus 2019 met

enige als inhoud: “*Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid. Onder voorbehoud van alle rechten en wesen*”. Klaagster heeft daarna nog enkele mails gestuurd met het verzoek om een toelichting. Beklaagde sub 2 heeft daar niet op gereageerd. Klaagster voelde zich hierdoor geschoffeerd.

#### 4. Het verweer

4.1. Beklaagde sub 2 erkent dat is verzuimd de meetinstructie te volgen. Beklaagde sub 2 stelt dat zijn kantoor voor het inmeten van woningen inmiddels gebruik maakt van een daarin gespecialiseerd extern bureau.

4.2. Wat de communicatie betreft voert beklagde sub 2 aan dat de klacht binnenkwam in de vakantieperiode. Als gevolg van de krappe kantoorbezetting ontbrak de tijd om daar direct op te reageren. Na diverse telefonische contacten en mailverkeer met veel herhalingen heeft beklagde sub 2 zijn medewerkers gezegd zich te beperken tot de inhoud van de zaak. Toen klagster contact bleef zoeken heeft hij als eindverantwoordelijke de aangelegenheid aan zich getrokken.

4.3. Beklaagde sub 2 is van oordeel dat hij na een aansprakelijkstelling door beklagde heeft mogen volstaan met de hiervoor geciteerde korte reactie.

#### 5. De beoordeling van de klachten

5.1. Beklaagde sub 1 is NVM lid en beklagde sub 2 is als makelaar aangesloten bij de NVM. Beiden zijn ingevolge de Verenigingsstatuten onderworpen aan de NVM Tuchtrechtspraak.

Beklaagde sub 3 is als NVM kandidaat-makelaar niet aangesloten bij de NVM en niet aan de NVM Tuchtrechtspraak onderworpen. Voor zover de klachten zich richten tegen beklagde sub 3 zijn die daarom niet-ontvankelijk.

5.2. Klacht onderdeel 1 is gericht tegen beklagde sub 1 en beklagde sub 3. Beklaagde sub 3 heeft namens het makelaarskantoor, beklagde sub 1, gehandeld. Klacht onderdeel 1 heeft, ook om die reden te gelden als klacht tegen beklagde sub 1 en is tevens op die grond ontvankelijk.

5.3. Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht (onder andere 16-2598) moeten derden bij het nemen van een aankoopbeslissing in beginsel kunnen afgaan op de inhoud van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object. 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. Dat geldt volgens de Centrale Raad van Toezicht in het bijzonder voor de in de verkoopdocumentatie opgenomen gebruiksoppervlakte omdat gegevens daarover voor potentiële kopers in de regel een belangrijk aspect vormen bij het nemen van een aankoopbeslissing.

5.4. Om een einde te maken aan het zonder deugdelijk onderzoek opnemen van gebruiksoppervlaktes in verkoopdocumentatie dan wel om het vermelden van verkeerde oppervlaktes daarin en discussie daarover te voorkomen, heeft de NVM in 2010 besloten

haar leden te verplichten de gebruiksoppervlakte te berekenen aan de hand van de meetinstructie gebruiksoppervlakte woningen. NVM-leden en aangesloten makelaars dienen de aan de hand daarvan berekende oppervlakte te gebruiken bij de aanmelding van de te koop aangeboden woning op funda. Tevens dienen zij de in hun verkoopdocumentatie vermelde oppervlaktes overeenkomstig deze instructie te berekenen.

- 5.5. Vast staat dat beklagde de voor de woning genoemde woonoppervlakte niet heeft berekend volgens de meetinstructie. Beklaagde heeft het door klager genoemde verschil van 30 m<sup>2</sup> niet gemotiveerd betwist. De Raad houdt het er daarom voor dat beklagde de woning in 2018 te koop heeft aangeboden onder vermelding van een onjuiste oppervlakte als gevolg van haar verzuim de oppervlakte te bepalen volgens de meetinstructie. Beklaagde heeft daardoor tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.
- 5.6. Klachtonderdeel 2 richt zich tegen beklagde sub 2. Artikel 1 van de Erecode bepaalt onder meer dat de NVM aangeslotene dient te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. Artikel 8 van de Erecode bepaalt dat de makelaar tracht te voorkomen dat verschillen van mening over zijn optreden escaleren. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar mag worden verwacht dat hij inhoudelijk reageert op mails en terugbelverzoeken.
- 5.7. Beklaagde sub 2 is daarin tekortgeschoten. Nadat beklagde sub 2 de behandeling van de klacht van klagster aan zich had getrokken heeft hij volstaan met de verzending van de hiervoor geciteerde mail. Hij heeft klagster niet uitgenodigd voor een persoonlijk onderhoud. Evenmin heeft hij de feitelijke situatie ter plekke opgenomen. Bij de mondelinge behandeling heeft hij verklaard dat voor hem de maat vol was toen klagster verdere stappen aankondigde indien beklagde sub 2 haar niet tegemoetkwam. Een persoonlijk gesprek tussen klagster en beklagde, of een uitnodiging daarvoor is er niet geweest.
- 5.8. De Raad is van oordeel dat beklagde sub 2 daardoor tuchtrechtelijk verwijtbaar tekort is geschoten in de wijze waarop hij op de klachten van klagster heeft gereageerd. Beklaagde sub 2 wist dat zijn onderneming jegens haar tekort was geschoten. Onder die omstandigheid had van hem mogen worden gevergd dat hij met klagster contact zou hebben opgenomen voor excuses en overleg over de ontstane situatie. In plaats daarvan heeft beklagde sub 2 contact afgehouden, niet gereageerd op mails en telefonische verzoeken en uiteindelijk volstaan met een reactie waarvan hij kon voorzien dat die escalerend zou werken. Beklaagde sub 2 heeft daardoor tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

## 6. Uitspraak:

De Raad van Toezicht Noord:

- 6.1. verklaart klachtonderdeel 1 voor zover zich dat richt tegen beklagde sub 1 gegrond en legt ter zake daarvan aan beklagde sub 1 de straf op van berisping;

- 6.2. verklaart klachtonderdeel 2 voor zover zich dat richt tegen beklagde sub 2 gegrond en legt ter zake daarvan aan beklagde sub 2 de straf op van berisping;
- 6.3. verklaart de klachten voor zover zij zich richten tegen beklagde sub 3 niet-ontvankelijk;
- 6.4. veroordeelt beklagden sub 1 en 2 hoofdelijk, zijnde dat de een betaalt de ander van betaling zal zijn bevrijd, tot betaling van de kosten van de klachtprocedure à € 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;
- 6.5. bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klaagster betaalde klachtgeld van € 100,-- aan haar 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.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en plaatsvervangend secretaris op 2 januari 2020.

mr. B. van den Bosch,  
plv. voorzitter

mr. G.W. Brouwer  
plv. secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 2 januari 2020.

