

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Meetinstructie niet gevolgd. Afgaan op door verkoper ingevulde vragenlijst. Optreden makelaar na verwijt.

Klagers kopen een woning die door beklaagde te koop wordt aangeboden. In de verkoopdocumentatie staat dat de woonoppervlakte 225 m² bedraagt. Na ondertekening van de koopakte krijgen klagers bouwtekeningen in handen waaruit afwijkende maten voorkomen. De makelaar laat daarop een officiële inmeting verrichten die een gebruiksoppervlak wonen van 190 m² en overige inpandige ruimte van 13 m² te zien geven, zulks in overeenstemming met de uitgewerkte bouwtekeningen. Beklaagde heeft niet de NVM meetinstructie gevolgd waardoor verkeerde informatie in de verkoopdocumentatie is terechtgekomen. Dit is tuchtrechtelijk laakbaar. Anders dan klagers veronderstellen betekent een kleiner woonoppervlak niet per definitie dat de verkoper gehouden is met een lagere koopprijs in te stemmen. Van de makelaar mag wel actie, ook in de richting van de verkoper, worden verwacht. Zijn actie door na de klacht van klagers zelf een inmeting te laten uitvoeren en deze ter kennis van klagers te brengen, is correct.

De makelaar mocht afgaan op door de verkoper in de vragenlijst gedane mededelingen over dubbelglas en bouwjaar van de keuken.

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

1. de heer **G.B. V.**
 2. mevrouw **L. W.**
- beiden wonende te G,
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

A B.V., h.o.d.n. **A WONEN**, NVM-Lid,
kantoorhoudende te T
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mails van 16, 22 en 28 oktober 2018, nader aangevuld bij e-mail van 7 november 2018, hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 26 april 2019, verzonden bij brief van diezelfde

datum, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht deels gegrond verklaard en aan geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) een straf opgelegd.

- 1.2 Klagers zijn bij e-mail van 30 mei 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 29 juli 2019 hebben klagers de gronden van hun beroep uiteengezet.
- 1.3 Bij brief van 22 oktober 2019 heeft het Makelaarskantoor het verweerschrift ingediend. Klagers hebben daarop gereageerd, welke reactie is toegezonden bij e-mail van 28 februari 2020.
- 1.4 Bij e-mail van 17 maart 2020 heeft de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht aan partijen bericht dat, in verband met de maatregelen die de overheid ter bestrijding van het coronavirus heeft genomen, de op 24 maart 2020 geplande mondelinge behandeling geen doorgang vindt. Vervolgens is een nieuwe mondelinge behandeling bepaald op 29 september 2020.
- 1.5 Aan de mondelinge behandeling van 29 september 2020 hebben deelgenomen:
 - klagers in persoon;
 - namens het Makelaarskantoor: de heren N en B, bijgestaan door mr. O.B. Zwijnenberg.Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.
- 1.6 Ter zitting is aan het Makelaarskantoor gevraagd de NVM-vragenlijst toe te zenden. Bij e-mail van 28 oktober 2020 is de advocaat van het Makelaarskantoor aan dit verzoek herinnerd, waarna op 10 november 2020 de gevraagde NVM-vragenlijst is ontvangen. Klagers zijn in de gelegenheid gesteld hierop te reageren, maar hebben daarvan geen gebruik gemaakt.
- 1.7 De secretaris heeft partijen vervolgens bericht dat de Centrale Raad van Toezicht voornemens is op uiterlijk 30 november 2020 uitspraak te doen.

2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In 2018/2019 is het Makelaarskantoor opgetreden als verkopend makelaar van een woning, gelegen aan de H-laan 24 te G (hierna: de Woning).
- 2.2 Op de NVM Stamkaart-Wonen is in de samenvatting onder meer aangegeven dat er in september 2001 van is uitgegaan dat de woonoppervlakte van de Woning 220 m² was en dat de Woning toen is verkocht voor € 328.991,- k.k..
- 2.3 Voorafgaand aan de verkoop is de Woning in opdracht van de verkopers, de opdrachtgevers van het Makelaarskantoor, getaxeerd. In het taxatierapport van taxateur V, werkzaam bij N Makelaars, gedateerd 1 augustus 2018, is vermeld dat de gebruiksoppervlakte wonen 212 m² bedraagt. De gebouwgebonden buitenruimte bedraagt 17 m². Op pag. 30 van het taxatierapport zijn deze oppervlaktes weergegeven in de “Uniforme meetstaat Gebruiksoppervlakte woningen conform de Branchebrede Meetinstructie (BBMI)”. In de toelichting bij de uniforme meetstaat is onder meer opgenomen:

“MEETINSTRUCTIE GEBRUIKSOPPERVLAKTE WONINGEN

De Meetinstructie (Branchebrede meetinstructie of BBMI) beschrijft hoe het meten van een woning moet plaatsvinden. De beschrijving in deze Meetinstructie is daarmee belangrijk voor het toepassen en lezen van deze meetstaat. De BBMI beschrijft ook hoe de Meetinstructie zich verhoudt tot de NEN2580.”

De marktwaarde van de Woning is in het taxatierapport gesteld op € 600.000,-.

- 2.4 In de verkoopbrochure van de Woning, die door het Makelaarskantoor is opgesteld, is vermeld dat de woonoppervlakte van de Woning 225 m² bedraagt. Verder is, voor zover voor de klacht in hoger beroep relevant, opgenomen:

“Bijzonderheden:

(...)

- *(...) nieuwe exclusieve keuken (najaar 2016) (...). Ramen (dubbel glas) (najaar 2016) vervangen in bijna het gehele huis (...)*”

- 2.5 Klagers hebben met de opdrachtgevers van het Makelaarskantoor overeenstemming bereikt over een koopsom van € 570.000,-. De koopovereenkomst is op 8 september 2018 door alle partijen getekend.
- 2.6 Na het tekenen van de koopovereenkomst hebben klagers van het Makelaarskantoor een kopie van de originele bouwtekeningen van de Woning ontvangen. Hieruit bleek dat de maten die in de verkoopbrochure stonden vermeld afwijken van de maten van de bouwtekeningen.
- 2.7 Klagers hebben zowel de verkopers van de Woning als het Makelaarskantoor op de hoogte gebracht van het verschil in woonoppervlakte.
- 2.8 Het Makelaarskantoor heeft aan het bureau “In2photography” opdracht gegeven om een zogeheten NEN 2580 meetrapport uit te brengen. Het rapport, gedateerd 29 oktober 2018, luidt, voor zover relevant, als volgt:

	<i>Bouwlaag 1</i>	<i>Bouwlaag 2 (...)</i>	<i>Totaal</i>
<i>GO Wonen</i>	<i>113,50</i>	<i>76,70</i>	<i>190,2 m2</i>
<i>GO Overig inpandig</i>	<i>13,20</i>		<i>13,2 m2</i>
<i>(...)</i>			

De bijkeuken van 12.1 m2 behoort qua afwerking e.d. bij Gebruiksoppervlak Wonen

Op beide grote slaapkamers van 22.1 m2 bevindt zich een getimmerd “zoldertje”. Deze zijn niet meegenomen in de meting aangezien er op deze “verdieping” geen 4 m2 hoger is dan 2.0 m.

Zowel de officiële inmeting als de uitwerking van de originele bouwtekening komen uit op 190 m2.

De meting is uitgevoerd volgens de Branche brede meetinstructie van de NVM met als basis de NEN 2580 normering”

- 2.9 Tijdens een bespreking op 6 november 2018 heeft het Makelaarskantoor klagers over dit meetrapport en de uitkomst daarvan geïnformeerd.
- 2.10 De eigendom van de Woning is op 1 april 2019 aan kopers overgedragen.

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, door
- a. te verzuimen de Woning in te meten en onjuiste informatie in de door haar opgestelde verkoopdocumentatie, in het bijzonder de woonoppervlakte, op te nemen;
 - b. niet professioneel te handelen nadat de fout door klagers was ontdekt. In plaats van excuses te maken en gezamenlijk naar een zakelijke oplossing te zoeken, heeft het Makelaarskantoor de klacht als onbeduidend afgewimpeld, werd geschermd met een meetrapport dat er niet bleek te zijn en werd correspondentie van klagers en hun advocaat genegeerd.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard voor zover deze ziet op het vermelden van een onjuiste woonoppervlakte in de verkoopdocumentatie. Voor het overige is de klacht ongegrond verklaard. Aan de makelaar is een berisping opgelegd met een veroordeling tot betaling van de kosten van de tuchtprocedure. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat als de uitspraak onherroepelijk is het klachtgeld aan klager moet worden terugbetaald.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

- 4.1 De klacht is op 22 oktober 2018 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

maatstaf bij beoordeling van verkoopdocumentatie

- 4.2 De Raad van Toezicht heeft in randnummer 5.2. van de bestreden uitspraak de algemene maatstaf genomen die door de Centrale Raad van Toezicht bij de beoordeling van de verkoopdocumentatie wordt gehanteerd.
- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht wijst er nadrukkelijk op dat bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden beoordeeld over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel een specifieke maatstaf hoort. In zoverre komt de Centrale Raad van Toezicht tot een verfijning van de algemene maatstaf bij de beoordeling van verkoopdocumentatie.

gebruiksoppervlakte

- 4.4 Klagers maken het Makelaarskantoor het verwijt dat in de verkoopdocumentatie een onjuist gebruiksoppervlakte is vermeld.
- 4.5 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat de NVM in 2010 de bij haar aangesloten leden en makelaars heeft verplicht toepassing te geven aan de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen (hierna: de Meetinstructie).
- 4.6 De Meetinstructie is en wordt vastgesteld door de samenwerkende partijen Aedes, BAG BAO, NRVt, VastgoedPro, VBO, VNG, de Waarderingskamer en de NVM en wordt op basis van

ervaringen van gebruikers op gezette tijden geactualiseerd en verbeterd. Ook is door deze organisaties ten behoeve van de juiste interpretatie van de Meetinstructie een 'Lijst met veel gestelde vragen' opgesteld. De Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten.

- 4.7 Een NVM-lid/NVM-Makelaar is niet verplicht zelf de gebruiksoppervlakte in te meten, maar kan daarvoor een extern bureau inschakelen. Indien het inmeten van een woning wordt uitbesteed aan een dergelijk bureau, mag het NVM-lid/NVM-Makelaar in beginsel vertrouwen op de juistheid van de verrichte meting. De meting dient echter wel marginaal te worden getoetst. Indien uit die marginale toetsing zou volgen dat de meting evident niet correct is, dan kunnen de resultaten van die meting door het NVM-lid/NVM-Makelaar niet worden gebruikt bij de aanbidding van de woning. Indien de meting marginaal is getoetst, waarbij niet is gebleken van een verkeerde meting, maar naderhand alsnog blijkt dat de meting niet juist is geweest, is het NVM-lid en/of Aangesloten Makelaar tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk voor de foutieve meting (CR 16/2630).
- 4.8 Uit het voorgaande volgt dat bij de beoordeling van een klacht over een onjuist gebruiksoppervlakte/woonoppervlakte eerst moet worden nagegaan of het Makelaarskantoor en/of de Makelaar de Meetinstructie zelf heeft toegepast en zo ja of hij/zij bij toepassing van de Meetinstructie in redelijkheid tot de gebruiksoppervlakte kon komen.
In het geval het Makelaarskantoor en/of de Makelaar de (bestaande) woning niet zelf heeft ingemeten maar de inmeting overeenkomstig de Meetinstructie aan een derde heeft uitbesteed of informatie daarover van een derde heeft gebruikt, moet worden nagegaan of het makelaarskantoor en/of de makelaar in redelijkheid op de uitkomst van dat externe onderzoek heeft mogen vertrouwen.
- 4.9 In dit geval staat vast dat ten tijde van het verkoopproces het Makelaarskantoor de Woning niet zelf heeft ingemeten en ook niet bekend was met de uitkomst van een meting volgens de Meetinstructie uitgevoerd door een extern bureau. Daarmee heeft het Makelaarskantoor de (ook) binnen de NVM geldende verplichting de Meetinstructie toe te passen geschonden. In zoverre heeft de Raad van Toezicht terecht geoordeeld dat het Makelaarskantoor in dit opzicht tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

verkoopbrochure

- 4.10 In hoger beroep voeren klagers aan dat in de verkoopdocumentatie ten onrechte is opgenomen dat in het najaar 2016 in bijna het hele huis de ramen (dubbel glas) zijn vervangen. Volgens klagers heeft de glaszetter verklaard dat slechts twee ramen zijn vervangen. Voorts voeren klagers aan dat in de verkoopbrochure ten onrechte staat vermeld dat in het najaar van 2016 een nieuwe exclusieve keuken is geplaatst. Klagers is uit de aankoopbon gebleken dat dit een jaar eerder in 2015 is geweest.
- 4.11 Het Makelaarskantoor heeft hiertegen ingebracht dat de verkoopbrochure is gebaseerd op informatie die zij van de verkopers heeft verkregen. Op die informatie mag zij afgaan, tenzij aanstonds kenbaar is dat de informatie onjuist is. Daarvan was in dit geval geen sprake, aldus het Makelaarskantoor.
- 4.12 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat klagers voor de aankoop van de Woning op de hoogte zijn gebracht van de NVM-Vragenlijst die een onderdeel uitmaakt van de

koopovereenkomst. Uit de opgevraagde NVM-Vragenlijst blijkt dat de vraag onder 4 sub d luidt of sprake is van isolerende beglazing. Die vraag kan worden beantwoord met een “ja”, “nee” of “gedeeltelijk”. Verkopers hebben die vraag met een “ja” beantwoord. In de NVM Vragenlijst is geen vraag opgenomen wanneer ramen zijn vervangen. Ook is er geen specifieke vraag opgenomen over de plaatsing van de keuken.

Dit betekent dat het Makelaarskantoor de informatie in de verkoopbrochure over het jaar dat bijna alle ramen zijn vervangen en de keuken is geplaatst niet heeft gebaseerd op de informatie van de verkopers op de NVM vragenlijst maar deze kennelijk mondeling is verkregen. Dat is op zichzelf toegestaan. Klagers hebben geen concrete feiten en omstandigheden genoemd waaruit kan worden afgeleid dat die informatie door de verkopers niet is of kan zijn gegeven.

- 4.13 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het Makelaarskantoor in dit geval heeft mogen afgaan op de informatie die zij van haar opdrachtgevers had verkregen. Niet is gebleken dat er omstandigheden waren die maakten dat het Makelaarskantoor aan die informatie moest twijfelen. Dat de keuken al in 2015 zou zijn geplaatst in plaats van in 2016 is niet iets dat het Makelaarskantoor had behoren op te merken. Datzelfde geldt voor de opmerking dat alle ramen zouden zijn vervangen. Niet wordt betwist dat alle ramen in de Woning zijn voorzien van dubbel glas. Het Makelaarskantoor heeft geen redenen gehad om te twijfelen aan de informatie hierover van de verkopers. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

rol makelaar bij geschil

- 4.14 Klagers maken ook aan het Makelaarskantoor het verwijt dat het Makelaarskantoor na de ontdekking van de fout van de gebruiksoppervlakte niet professioneel heeft gehandeld en zich onvoldoende heeft ingespannen om tot een zakelijk oplossing van het geschil te komen.
- 4.15 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat in het geval na het sluiten van de koopovereenkomst een geschil tussen de verkoper en de koper ontstaat in het algemeen van een makelaar mag worden verwacht dat hij met zijn kennis en ervaring tracht het geschil op te lossen. Welke inspanningen van een makelaar mag worden verwacht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. In ieder geval heeft de makelaar in zijn communicatie de fatsoensnormen in acht te nemen.
- 4.16 Uit de overgelegde correspondentie en de door partijen gegeven toelichting leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat klagers aan het Makelaarskantoor en de verkopers het verwijt hebben gemaakt dat hen bij de verkoop een onjuist gebruiksoppervlakte van de Woning is voorgehouden. Klagers baseerden dit verwijt aanvankelijk op de maten uit de bouwtekening. De gebruiksoppervlakte volgens de Meetinstructie is echter niet de oppervlakte zoals die uit een bouwtekening kan worden afgeleid, maar de feitelijke (daadwerkelijke) gebruiksoppervlakte van de Woning, berekend aan de hand van de Meetinstructie. Na enige contacten tussen klagers en het Makelaarskantoor heeft uiteindelijk het Makelaarskantoor een externe partij opgedragen de gebruiksoppervlakte volgens de Meetinstructie te bepalen. Met deze handelwijze heeft het Makelaarskantoor een positieve bijdrage geleverd aan een mogelijke oplossing van het geschil doordat daarmee feitelijk werd vastgesteld van welk gebruiksoppervlakte volgens de Meetinstructie moet worden uitgegaan. Klagers gaan er ten onrechte vanuit dat, als blijkt dat de werkelijke gebruiksoppervlakte kleiner is dan de gebruiksoppervlakte genoemd in de verkoopdocumentatie, de voor de verkoper optredende makelaar gehouden is zijn opdrachtgever te bewegen met een lagere verkoopprijs in te stemmen.

In een dergelijk geval mag van een verkopend makelaar worden verwacht dat de verkopend makelaar de situatie met zijn opdrachtgever bespreekt en de opdrachtgever adviseert. Vervolgens kan de verkopend makelaar aan de koper het standpunt van de verkoper meedelen. De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat de koopprijs de uitkomst is van allerlei omstandigheden en factoren, zodat de enkele omstandigheid dat de gebruiksoppervlakte kleiner is dan in de verkoopdocumentatie is opgenomen, dit op zichzelf niet meebrengt dat op een lagere koopprijs aanspraak kan worden gemaakt.

Voorts hebben klagers het Makelaarskantoor ook aansprakelijk gesteld. Als dat gebeurt heeft het Makelaarskantoor zijn aansprakelijkheidsverzekering over de gemaakte fout te informeren. De polisvoorwaarden kunnen voor het Makelaarskantoor op straffe van verval van de dekking onder de aansprakelijkheidsverzekering beperkingen meebrengen in de contacten met een benadeelde partij. Bij de waardering van verwijten in de contacten met een klager heeft dit aspect ook mee te wegen.

Kopers hebben zich op het standpunt gesteld dat een substantieel bedrag op de koopsom in mindering moest worden gebracht. De verkopers waren daartoe niet bereid en de aansprakelijkheidsverzekeraar van de makelaar was niet bereid dat bedrag als schade te vergoeden. In een dergelijk geval is een verkopend makelaar niet gehouden ten gunste van klagers haar opdrachtgever of haar aansprakelijkheidsverzekeraar te bewegen klagers (vergaand) tegemoet te komen.

- 4.17 Welke mondelinge uitlatingen partijen over en weer hebben gedaan valt niet meer te achterhalen, zodat niet kan worden vastgesteld dat het Makelaarskantoor op enig moment een fatsoensnorm heeft overschreden. De correspondentie in het dossier biedt in ieder geval geen aanknopingspunten om tot het oordeel te komen dat het Makelaarskantoor op dit punt tuchtrechtelijk verwijtbaar zou hebben gehandeld.

- 4.18 Gelet op het voorgaande is dit klachtonderdeel ongegrond.

straf

- 4.19 Klagers voeren in hoger beroep aan dat de Raad van Toezicht met de opgelegde straf van een berisping geen juiste weging heeft gemaakt van de grove nalatigheid van het Makelaarskantoor en de ernstige (financiële) gevolgen die dat voor klagers heeft.

- 4.20 Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht wordt aan een makelaar die een te verkopen woning niet volgens de Meetinstructie heeft opgemeten of heeft laten opmeten en daarmee tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld in beginsel een berisping opgelegd. Er is in deze zaak geen sprake van bijkomende omstandigheden die aanleiding geven tot een hogere straf dan die door de Raad van Toezicht is opgelegd, temeer nu de overige klachtonderdelen ook in hoger beroep ongegrond zijn verklaard.

De beantwoording van de vraag of klagers door het handelen van het Makelaarskantoor financieel schade hebben geleden en wat de omvang van die schade is, is niet aan de tuchtrechter. Dit oordeel is voorbehouden aan de civiele rechter.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het hoger beroep faalt. De uitspraak van de Raad van Toezicht zal, onder verbetering van gronden, worden bekrachtigd.

5.2 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

6.1 Bekrachtigt, met verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht Noord van 26 april 2019.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 30 november 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris