



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**  
Raad van Toezicht West

21-42 RvT West

Ref: 21/01

**Informatie aan opdrachtgever. Onjuiste gebruiksoppervlakte.  
Belangenverstrengeling.**

*Beklaagde treedt in 2015 voor klagers op als makelaar bij de verkoop van hun woning. Bij de verkoop wordt uitgegaan van een woonoppervlakte van 90 m<sup>2</sup>. In 2020 ontdekken klagers dat een van hun voormalige burens hun woning verkopen, waarbij een woonoppervlakte van 92 m<sup>2</sup> op Funda staat vermeld. Dit bevreemdt klagers, aangezien zij van mening zijn dat hun voormalige woning groter was. Na enige communicatie hierover met beklaagde dienen klager een klacht in. Zij verwijten beklaagde dat de Meetinstructie (NEN 2580) niet juist is toegepast. Voorts verwijten zij beklaagde dat deze ook namens de kopers van hun woning is opgetreden en verwijten zij beklaagde de wijze waarop hij over deze situatie communiceert. Beklaagde verweert zich, maar kan niet aantonen dat de Meetinstructie wel door hem is toegepast. De Raad verklaart dat onderdeel van de klacht gegrond. De klacht over belangenverstrengeling wordt bij gebrek aan onderbouwing ongegrond verklaard. De klacht over de wijze van communicatie wordt wel gegrond verklaard. Aan beklaagde wordt als straf een berisping opgelegd.*

**UITSpraak DOENDE:**

inzake:

**[namen klagers]**

wonende te [plaats]

hierna te noemen: klagers,

contra:

**De heer [naam beklaagde] en**

**[naam kantoor beklaagde]**

kantoorhoudende te [plaats],



hierna gezamenlijk te noemen: beklaagde.

1. De klacht is door de gemachtigde van klager, mr. R.M. van Opstal, advocaat te Den Haag, ingediend bij e-mail van 18 februari 2021 en op 16 maart 2021 doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: "de Raad"). Het verweer is vervat in een door de gemachtigde van beklaagde, mr. A.C.M. van der Voet, advocaat te Zoetermeer, ingediend verweerschrift gedateerd en ontvangen op 9 april 2021.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 15 april 2021. Ter zitting waren aanwezig klager en beklaagde met hun gemachtigden voornoemd. De klacht van klager richt zich tegen de heer [naam beklaagde], NVM-Makelaar en tegen [naam kantoor beklaagde], NVM-lid.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht er, samengevat, op neer dat klager stelt dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met artikel 1 en artikel 3 van de NVM Erecode door:
  - a) de woning onjuist, namelijk voor een te laag aantal vierkante meters oppervlakte, in de verkoop te hebben gezet en geen NEN 2580 meting te hebben verricht;
  - b) tegelijkertijd op te treden voor verkopers (klagers) en de koper, althans dat sprake was van (ongeoorloofde) belangenverstrengeling terzake de verkoop/koop van de woning;
  - c) niet adequaat te reageren op de brieven van de gemachtigde van klagers.
4. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

#### Niet ontvankelijk

Klagers waren vanaf het moment dat de woning op Funda werd geplaatst, medio oktober 2015, op de hoogte van het feit dat uitgegaan werd van een woonoppervlakte van 90m<sup>2</sup>. Pas voor het eerst bij brief van 17 november 2020 hebben zij geklaagd, waardoor sprake is van verjaring en klagers niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard in hun klacht.

#### Klachtenonderdeel a

Klagers hebben niet bewezen dat de door beklaagde verkochte woning is verkocht onder vermelding van de onjuiste afmetingen. De afmetingen van een andere woning zeggen niets over de afmetingen van de voormalige woning van klagers. Ook het thans opnieuw inmeten



van buurwoningen zegt niets over de afmetingen van de voormalig woning van klagers. Niet is aangetoond dat de afmetingen van de thans te koop aangeboden woning, alsook van de buurwoning van de voormalige woning van klagers afwijken van dan wel identiek zijn aan de afmetingen van de voormalige woning van klagers. Ook zijn de conceptteksten voor de site door klagers ontvangen en akkoord bevonden, waaronder de vermelding van de oppervlakte. Verder wordt gesproken over een perceeloppervlakte van 117m<sup>2</sup> en niet over een woonoppervlakte van 117m<sup>2</sup> en gaan alle andere bronnen ook uit van een woonoppervlakte van 90m<sup>2</sup>.

Voor wat betreft de verkoopopbrengst is deze destijds niet gebaseerd op het aantal vierkante meters woonoppervlakte maar op de kuberingmethode (indicatie bruto inhoud). Beklaagde is voorts van mening dat ook al zou blijken dat de woonoppervlakte meer dan 90m<sup>2</sup> bedroeg, dat dit aan de prijs niets had veranderd.

Bij de start van het verkoopproces is de woning ingemeten door een (ex)collega van beklagde, die al jaren niet meer werkzaam is bij beklagde. Beklaagde kan niet nagaan of er een meting conform NEN 2580 is uitgevoerd en beschikt niet meer over die stukken vanwege het tijdsverloop.

#### Klachtenonderdeel b

Klagers hebben geen stukken ingediend waaruit zou volgen dat beklagde voor koper zou hebben opgetreden. Beklaagde betwist dat hij bij koper aan tafel heeft gezeten tijdens de onderhandelingen. Daarbij is het niet ongebruikelijk dat er snel geschakeld en gecommuniceerd wordt in het kader van een onderhandeling.

Beklaagde betwist dat de onderhandelingen op dezelfde dag als de bezichtiging, te weten 6 november 2015, hebben plaatsgevonden. Beklaagde was die middag en de opvolgende dag afwezig in verband met privéafspraken.

Ook is hij niet aanwezig geweest bij de overdracht van de woning, waarbij - naar klagers stellen - ook een andere woning aan koper zou zijn geleverd waarbij hij koper had bijgestaan. Er is geen sprake geweest van een tegenstrijdig belang, aangezien beklagde niet als aankopend makelaar voor koper heeft opgetreden. Ter gelegenheid van de zitting heeft beklagde aangevoerd dat de koper van de woning de dochter is van de huidige huurders van de woning. Laatstgenoemden hebben in 2019 hun woning verkocht. Van (de schijn van) belangenverstremgeling is dan ook geen enkele sprake.

#### Klachtenonderdeel c



Beklaagde heeft gesteld dat hij de brieven van de gemachtigde van klagers heeft doorgestuurd naar zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. Uiteindelijk bleek dat een tuchtklacht niet onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering viel, waarop beklagde zich heeft gewend tot zijn rechtsbijstandsverzekeraar. De klacht was toen inmiddels al ingediend.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad vast:

- i. Een perceel bouwterrein gelegen aan [adres 1], voormalige woning van klagers, is aan hen geleverd bij akte van 25 februari 1992 waarin een perceeloppervlakte is vermeld van 1 are en 45 centiare (145 m<sup>2</sup>).
- ii. Klagers hebben op 22 september 2015 een opdracht tot dienstverlening met beklagde getekend voor de verkoop van de woning van klagers gelegen aan de [adres 1] te [plaats] (hierna te noemen: “de woning”).
- iii. Uit een advertentie van de woning via Huispedia.nl volgt een gebruiksoppervlakte van 90 m<sup>2</sup> (wonen) en een perceeloppervlakte van 149 m<sup>2</sup>.
- iv. Uit de stamkaart van de NVM volgt dat de woning is verkocht door beklagde. Ook volgt uit de stamkaart een woonoppervlakte van 90m<sup>2</sup> en een externe bergruimte van 8 m<sup>2</sup>. Verder bedroeg de totale perceeloppervlakte 149m<sup>2</sup>. Dit laatste is gelijk aan de overgelegde kadastrale gegevens. Het bouwjaar van de woning is 1992.
- v. De koopovereenkomst tussen klagers en de koper is op respectievelijk 19 en 20 november 2015 getekend, waarbij beklagde getekend heeft als NVM-lid optredende voor de verkoper. Uit de koopovereenkomst alsook akte van levering volgt een oppervlakte van 1 are en 49 centiare (149m<sup>2</sup>).
- vi. De woning gelegen aan de [adres 2] te [plaats] is op 31 juli 2020 te koop aangeboden waarbij uit de Funda advertentie een woonoppervlakte volgt van 92m<sup>2</sup> en een externe bergruimte van 7m<sup>2</sup> alsook dat de totale perceeloppervlakte 117 m<sup>2</sup> bedraagt.
- vii. Bij aangetekende brief van 17 november 2020 heeft de gemachtigde van klagers om opheldering gevraagd over de maatvoering van de woning, of er een meting conform NEN



2580 heeft plaatsgevonden en of beklagde ten tijde van de verkoop van de woning ook heeft opgetreden voor de koper van de woning.

- viii. Bij aangetekende brief van 30 november 2020 heeft de gemachtigde van klagers een herinneringsbrief aan beklagde verzonden.
  - ix. Bij e-mail bericht van 2 december 2020 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van beklagde de gemachtigde van klagers laten weten de zaak in behandeling te hebben genomen.
  - x. Bij e-mail bericht van 4 december 2020 heeft de gemachtigde van klagers een termijn voor het geven van een reactie gesteld op 11 december 2020.
  - xi. Op 11 december 2020 heeft de gemachtigde van klagers telefonisch contact opgenomen met de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar en bij mail bericht van 11 december 2020 een uitstel voor een reactie verleend tot 18 december 2020.
  - xii. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar noch beklagde hebben gereageerd.
6. Met betrekking tot de beoordeling van de klacht overweegt de Raad het navolgende.

#### Ontvankelijkheid

Klagers hebben onbetwist gesteld dat zij medio 2020 via Funda hebben vastgesteld dat de woning aan de [adres 2] een woonoppervlakte zou hebben van 92 m<sup>2</sup>. Dit heeft klagers aan het denken gezet. Klagers zijn de eerste bewoners van de [adres 1] en menen dat hun voormalige woning groter was dan de woning aan de [adres 2]. Zij hebben kort daarop, bij aangetekende brieven van hun gemachtigde van respectievelijk 17 en 30 november 2020, tevergeefs om opheldering aan beklagde gevraagd over de maatvoering bij de verkoop, de NEN 2580 meting en de belangenverstremgeling. De Raad is gelet op deze niet betwiste gang van zaken van oordeel dat voldoende aannemelijk is gemaakt dat klagers pas medio 2020 hebben geconstateerd dat beklagde mogelijk een verwijt kan worden gemaakt en dat klagers dit redelijkerwijs ook niet eerder hadden kunnen ontdekken. Ook op basis van het per 1 januari 2021 geldende en hier toepasselijke Reglement Tuchtrechtspraak NVM, meer in het bijzonder artikel 14 lid 2 zijn klagers ontvankelijk in hun klacht, nu tussen het moment van de gedraging en de klacht niet meer dan 7 jaren verstreken zijn.



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**  
Raad van Toezicht West

#### Klachtenonderdeel a

Vooropgesteld wordt dat beklaagde sinds 2010 verplicht is toepassing te geven aan de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen. Deze Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten. Van NVM-leden en NVM Makelaars wordt zorgvuldigheid verwacht bij zowel het vermelden van de woonoppervlakte van een woning als bij het bepalen van de woonoppervlakte van een woning.

Het is de Raad niet duidelijk geworden op welke wijze door beklaagde, dan wel de voormalige kantoorgenoot van beklaagde, ten tijde van het in verkoop nemen van de woning, de woonoppervlakte van de woning is bepaald. Beklaagde heeft niet inzichtelijk gemaakt hoe destijds tot de door hem vermelde woonoppervlakte is gekomen. Van beklaagde mocht gezien het belang van het binnen de NVM hanteren van de Meetinstructie verwacht worden dat hij zou kunnen reproduceren op welke wijze de door hem vermelde woonoppervlakte tot stand is gekomen. Beklaagde heeft dit nagelaten. Het ter zitting aangeboden bewijs om de voormalig kantoorgenoot te horen, is tardief en zal dan ook worden afgewezen en doet overigens aan het voorgaande niet af. Dat thans niet kan worden vastgesteld of in 2015 door beklaagde is gemeten conform NEN 2580 en of daardoor een onjuiste maatvoering is opgenomen op Funda komt gelet op het voorgaande voor risico van beklaagde. De Raad is dan ook van oordeel dat dit klachtenonderdeel gegrond is.

#### Klachtenonderdeel b

Volgens artikel 3 van de Erecode treedt een NVM-lid slechts in het belang van één opdrachtgever op wanneer het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd zou zijn met het belang van een andere opdrachtgever. Aan de hand van deze norm zal de Raad moeten vaststellen of beklaagde deze geschonden heeft.

De Raad kan op basis van de verstrekte gegevens en de gemotiveerde betwisting door beklaagde, niet vaststellen dat beklaagde zowel verkopers als koper heeft bijgestaan. Uit de overgelegde koopovereenkomst volgt dat deze door beklaagde uitsluitend in de hoedanigheid van makelaar van de verkopende partij is getekend. Dat beklaagde aanwezig zou zijn geweest bij de overdracht van de woning aan koper en dat tegelijkertijd een andere woning aan koper



Stichting  
**Tuchtrechtspraak**  
**NVM**  
Raad van Toezicht West

werd geleverd waarbij deze werd bijgestaan door klager is onvoldoende onderbouwd en aannemelijk gemaakt, gelet op de gemotiveerde betwisting ter zitting van beklaagde. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

#### Klachtenonderdeel c

Vaststaat dat beklaagde niet heeft gereageerd op de brieven van de gemachtigde van klagers van 17 en 30 november 2020. Niet is betwist dat beklaagde nimmer rechtstreeks jegens klagers heeft gereageerd. Ook nadat voor beklaagde duidelijk werd dat zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering hem niet zou bijstaan en hij zich tot de rechtsbijstandsverzekeraar kon wenden, is een reactie sinds 11 december 2020 uitgebleven. Pas voor het eerst bij verweer van 9 april 2021 heeft beklaagde inhoudelijk gereageerd. Dit is niet zoals een NVM Makelaar betaamt. Hierbij heeft beklaagde volgens de Raad laakbaar gehandeld. Dit klachtonderdeel is gegrond.

#### **De Raad van Toezicht West uitspraak doende:**

- verklaart klachtonderdeel b ongegrond;
- verklaart klachtenonderdelen a en c gegrond en legt aan beklaagde de maatregel op van berisping en veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtenprocedure tot een bedrag van € 2.650,- te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50 te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (na uitreiking van de kostenveroordeling betrekking hebbend factuur);
- verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gedaan te Rotterdam op [datum] 2021 door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter, J. Verdoold, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris.