

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte. Meetinstructie vs norm NEN 2580. Met de hand opmeten. Gebruik software bij meting. Oppervlakte vastgesteld op basis van (niet-originele) bouwtekeningen. Gevolgen onjuiste meetmethode voor prijsstelling. Zonder toestemming/overleg contact opnemen met deskundige van een derde.

Klaagster heeft een woning gekocht die beklaagde in verkoop had. Na de aankoop werd klaagster duidelijk dat de woning kleiner was (110,6 m²) dan door beklaagde in de verkoopbrochure en op Funda was aangegeven (116 m²). Klaagster verwijt beklaagde dat hij onjuiste informatie heeft verstrekt en stelt daarnaast dat beklaagde zonder haar medeweten en goedkeuring contact heeft opgenomen met de door haar ingeschakelde bouwkundig inspecteur. Beklaagde zou getracht hebben deze deskundige te beïnvloeden.

De Raad stelt vast dat in dit geval de “Meetinstructie Gebruiksoppervlakte woningen, versiedatum: januari 2016” van toepassing was. De meetinstructie wijkt op één aspect af van de norm NEN 2580: de gebruiksoppervlakte wordt inclusief de oppervlakte van de dragende binnenwanden gemeten. De meetinstructie gaat ervan uit dat de oppervlakten daadwerkelijk met de hand gemeten worden. Het meten van de gebruiksoppervlakte van een woning kan volgens de meetinstructie ook gebeuren met de daarvoor geschikte software. Beklaagde heeft hier niet aan voldaan. Beklaagde heeft erkend dat de opgegeven maten en oppervlakten zijn gebaseerd op de bouwtekeningen. Het betrof bovendien niet de originele bouwtekeningen van de woning zelf, maar tekeningen van een gespiegelde woning. Beklaagde heeft geen meetrapport overgelegd en heeft het in opdracht van klaagster opgestelde rapport niet gemotiveerd betwist. Nu is komen vast te staan dat beklaagde niet overeenkomstig de ten deze toepasselijke versie van de meetinstructie heeft gehandeld, is de klacht in zoverre gegrond. Ten overvloede merkt de Raad op dat een niet overeenkomstig de NEN 2580 Meetinstructie opgegeven gebruiksoppervlakte op zichzelf niet zonder meer leidt tot een verkeerde prijsstelling van de woning. Nu niet is komen vast te staan dat beklaagde buiten klaagster om contact heeft opgenomen met de door haar ingeschakelde bouwkundig inspecteur, wordt het tweede onderdeel van de klacht ongegrond verklaard.

Beslissing van 18 juni 2018

Inzake de klacht van

G.,
wonende te N.,
klaagster,

tegen

[X],
kantoorhoudende te N.,
beklaagde.

In deze beslissing zal klaagster 'G.' en zal beklagde '[X]' worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal 'de Raad' worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klacht van 23 maart 2018 met bijlagen;
- het verweer van 29 april 2018
- e-mails van klaagster van 22 mei 2018, 11:48 uur en 11:52 uur.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 23 mei 2018. Verschenen zijn: G. en [X].

2. De feiten

- 2.1 [X] heeft opdracht gekregen tot dienstverlening bij de verkoop van een woning met erf en tuin (hierna: "de woning") staande en gelegen aan de [adres].
- 2.2 Op Funda stond met betrekking tot de oppervlakten onder meer het volgende vermeld:

*"Gebruiksoppervlakten
Woonoppervlakte
116 m²".*

In de verkoopbrochure staat onder meer vermeld: *"Woonoppervlakte: 116 m²".*

- 2.3 G. heeft de woning bezichtigd in september 2017. G. heeft tijdens de bezichtiging aan [X] meegedeeld dat de bouwkundige staat en de woonoppervlakte voor haar heel belangrijk waren.

2.4 G. heeft de woning in oktober 2017 door een bouwkundige laten keuren. De bouwkundige heeft een post van € 750,00 opgenomen voor controle en het eventueel bijwerken van het lood, hetgeen volgens hem mogelijk de oorzaak zou kunnen zijn van de schimmelvorming bij het dak aan de binnenzijde van de schoorsteen.

2.5 [X] heeft naar aanleiding van de uitkomsten van het rapport van de bouwkundige éénmaal telefonisch contact met hem gehad.

2.6 In de koopovereenkomst is vermeld onder 6.11:

"De toegepaste Meetinstructie is gebaseerd op de NEN2580. De Meetinstructie is bedoeld om een meer eenduidige manier van meten toe te passen voor het geven van een Indicatie van de gebruiksoppervlakte. De Meetinstructie sluit verschillen in de meetuitkomsten niet volledig uit, door bijvoorbeeld Interpretatieverschillen, afrondingen of beperkingen bij het uitvoeren van de meting."

De eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden op 1 november 2017.

2.7 G. heeft ondanks verzoeken daartoe aan de verkoper en [X], de originele bouwtekeningen van de woning niet ontvangen.

2.8 Vanwege twijfels over de juistheid van de woonoppervlakte heeft G. op 5 maart 2018 [bedrijfsnaam] te A. de opdracht gegeven om een NEN2580 meetrapport op te stellen. [bedrijfsnaam] heeft de oppervlakten van de woonlagen als volgt berekend:

<i>"Begane grond:</i>	<i>47,6 m²</i>
<i>Eerste verdieping:</i>	<i>43,0 m²</i>
<i>Zolder:</i>	<i><u>16.4 m²</u></i>
<i>Totaal:</i>	<i>110,6 m²".</i>

2.9 G. heeft bij e-mail van 5 maart 2018 [X] verzocht om de "officiële NEN meting" teneinde deze te kunnen vergelijken met de in haar opdracht uitgevoerde meting.

2.10 G. heeft [X] bij brief van 9 maart 2018 aansprakelijk gesteld vanwege de schade die zij heeft geleden vanwege het feit dat een woning met een geringere woonoppervlakte is verkocht dan op Funda en in de verkoopprocedure stond vermeld.

2.11 [X] heeft bij brief van 19 maart 2018 onder meer als volgt gereageerd:

"U eist van mij een NEN rapportage. Die hebben wij niet. Ik begrijp ook niet waarom u van mening bent dat ik deze zou moeten hebben. Marges die de NVM zou hanteren zijn mij en de NVM ook niet bekend."

Dat laat onverlet dat wij proberen bij een in-verkoopname van een woning zorgvuldig de woning te meten. Als basis hiervoor gebruiken wij de originele bouwtekeningen welke zijn verstrekt door de koper. Deze tekeningen worden vervolgens opgestuurd naar ons mediabureau die deze tekening omzet naar 2D en 3D plattegronden welke wij gebruiken voor onze brochure en voor o.a. Funda.

De tekeningen waren hier voorhanden welke u in de bijlage aantreft. Deze zijn door het mediabureau op schaal gezet. Voor de goede orde heb ik ook de meetinstructie bijgesloten. Deze meetinstructie wijkt op twee aspecten af van de NEN 2580. [...]

De berekening die hiervoor is gehanteerd is als volgt:

*Begane grond $5,20 \times 9,3 = 48,36$
-/- $0,5 \times 1,8 = 0,90$
Totaal begane grond = $47,46$*

Verdieping $5,20 \times 8,7 = 45,24$

Zolderverd. $5,2 \times 4,4 = 22,88$

Totaal = 115,58 Dus afgerond 116 m²

Na herberekening komt [X] uit op een totale oppervlakte van 115,3167 m².

3. De klacht en het verweer

- 3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende in:
- [X] heeft de onjuiste woonoppervlakte vermeld in de verkoopbrochure en op Funda;
 - [X] heeft zonder medeweten en goedkeuring van klaagster de bouwtechnisch inspecteur telefonisch benaderd en deze getracht te beïnvloeden.
- 3.2 Beklaagde voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer. Het vermelden van oppervlakten gebeurt consciëntieus door een mediabureau. Als er geen bouwtekening is, krijgt het mediabureau de opdracht om de woning ter plaatse in te meten. Is er wel een bouwtekening dan wordt deze tekening opgestuurd naar dat bureau dat vervolgens de woonoppervlakte berekent en een plattegrond maakt voor de verkoopinformatie en de vermelding op de website en Funda. De berekening van de woonoppervlakte wordt gebaseerd op de meetinstructie NEN 2580. Er zijn referentiewoningen in dezelfde straat aangemeld met vermelding van grotere woonoppervlakten. Het is onjuist dat de bouwkundige benaderd zou zijn zonder medeweten en zonder toestemming van G. en dat getracht zou zijn deze te beïnvloeden.

- 3.3 Op de stellingen van klager en beklaagde, voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad zal in het onderstaande elk onderdeel van de klacht afzonderlijk bespreken.

Klachtonderdeel 1

- 4.2 Volgens artikel 1 van de Erecode dient de NVM-makelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar de kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten. De Raad dient te beoordelen of [X] deze norm heeft geschonden.
- 4.3 Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht moeten derden in beginsel op de inhoud van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object 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. Dat geldt in het bijzonder voor de in de verkoopdocumentatie opgenomen gebruiksoppervlakte, omdat de gegevens daarover voor potentiële kopers in het algemeen een belangrijk aspect vormen bij het nemen van een aankoopbeslissing (zie onder meer CRvT, 16-2598).
- 4.4 Op 18 maart 2010 heeft het algemeen bestuur van de NVM besloten haar leden te verplichten het vloeroppervlak te berekenen aan de hand van de voorschriften die zijn opgenomen in de "Meetinstructie bepaalde gebruiksoppervlakte woningen volgens NEN 2580" en zorg te dragen dat de aldus berekende oppervlakte wordt gebruikt bij de aanmelding van de te koop aangeboden woonhuizen in het uitwisselingssysteem van NVM en op Funda. De ledenraad van de NVM heeft vervolgens besloten dat vanaf 15 juni 2010 ten aanzien van de nieuw aangeboden woonhuizen aan deze voorschriften moest zijn voldaan.
- 4.5 Ten tijde van de verkoop in 2017 gold de "Meetinstructie Gebruiksoppervlakte woningen, versiedatum: januari 2016". Deze meetinstructie is gericht op het meten van de gebruiksoppervlakten per individuele woning (de woningoppervlakte "achter de voordeur") en de bij de woning behorende externe bergruimte. De meetinstructie wijkt op één aspect af van de norm NEN 2580: de gebruiksoppervlakte wordt inclusief de oppervlakte van de dragende binnenwanden gemeten. De meetinstructie gaat ervan uit dat de oppervlakten daadwerkelijk met hand gemeten worden. Het meten van de gebruiksoppervlakte van een woning kan volgens de meetinstructie ook gebeuren met

de daarvoor geschikte software.

- 4.6 Vaststaat, dat [X] niet daadwerkelijk (eventueel digitaal) heeft gemeten of heeft doen meten. [X] heeft ter zitting erkend dat de opgegeven maten en oppervlakten zijn gebaseerd op de bouwtekeningen. Het betrof bovendien in deze niet de originele bouwtekeningen van de woning zelf, maar de tekeningen van een gespiegelde woning. [X] heeft geen meetrapport overgelegd.
- 4.7 Volgens beide partijen zit het verschil in de gebruiksoppervlakte in de oppervlakte van de zolder ([naam van het door klaagster ingeschakelde bedrijf]: 16,4 m²; [X]: 22,6 m²). [X] heeft niet gemotiveerd betwist dat het door [naam van het door klaagster ingeschakelde bedrijf] opgestelde meetrapport onjuist is. Of en hoe groot het verschil in gebruiksoppervlakte is, is door de Raad niet vast te stellen. Uit het voorgaande blijkt dat [X] niet overeenkomstig de ten deze toepasselijke versie van meetinstructie heeft gehandeld, hetgeen tuchtrechtelijk laakbaar is. De klacht is derhalve gegrond.
- 4.8 Ten overvloede merkt de Raad - in navolging van de vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht - op dat een niet overeenkomstig de NEN 2580 Meetinstructie opgegeven gebruiksoppervlakte op zichzelf niet zonder meer leidt tot een verkeerde prijsstelling van de woning.

Klachtonderdeel 2

- 4.9 Het is niet vast te stellen of [X] buiten G. om en zonder haar toestemming contact heeft opgenomen met de door G. ingeschakelde bouwkundig inspecteur. Dit onderdeel van de klacht is daarom ongegrond. De Raad merkt op dat het de voorkeur zou hebben gehad dat [X] ter vermijding van misverstanden schriftelijk toestemming zou hebben gevraagd aan G. om contact op te mogen nemen met de voormelde bouwkundige.
- 4.10 De Raad acht de sanctie van berisping in overeenstemming met de ernst van de tuchtrechtelijke overtreding en de feiten en omstandigheden die zijn gebleken.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht onderdeel 1 gegrond;

verklaart de klacht onderdeel 2 ongegrond;

legt aan beklaagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklaagde € 2.650,00 te vermeerderen met BTW zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die daartoe een factuur zal toesturen, zodra deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. O. Nijhuis, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en drs. J. Berger, lid, op 18 juni 2018

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes
lid-secretaris

mr. O. Nijhuis
voorzitter