

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

Stukkenwisseling zeer kort vóór de zitting. Toetsing van de vraagprijs. Garage terecht als zodanig in meetrapport aangemerkt. Belangenverstrengeling nu makelaar ook optrad bij de verkoop van de oude woning van koper?

Klager geeft in 2017 aan beklagde opdracht om zijn woning te verkopen. De vraagprijs wordt in overleg bepaald op € 595.000. Spoedig daarna komt een koopovereenkomst tot stand voor € 590.000. Niet lang daarna vraagt het makelaarskantoor of verkoper ermee instemt dat het ook optreedt als verkoper voor de woning van koper. Klager stemt daarmee in. Later dat jaar benadert klager het kantoor omdat hij achteraf onvrede heeft met de verkoop. Hij heeft vernomen dat de makelaar en de koper al vóór zijn verkoopopdracht contact hadden over een mogelijke verkoopopdracht. Hij heeft het gevoel dat beklagde de belangen van de koper heeft laten prevaleren boven de zijne. In dat kader ziet hij een verklaring voor een te klein woonoppervlak – de garage is z.i. ten onrechte niet als woonruimte meegenomen waardoor de vraagprijs lager kon worden gesteld teneinde de koper te dienen.

De Centrale Raad wijdt allereerst enige overwegingen aan het feit dat zeer kort vóór de zitting door beide partijen stukken zijn ingediend. Nu de inhoud van die stukken grotendeels al uit eerdere producties is gebleken en partijen de gelegenheid kregen om ook na de zitting daarop te reageren is aan het beginsel van hoor en wederhoor voldaan.

Het makelaarskantoor is zorgvuldig te werk gegaan bij het bepalen van de vraagprijs, zo blijkt uit toetsing door het college. Het kantoor mocht afgaan op de bevinding van het meetbureau dat de garage niet als woonruimte kan worden aangemerkt.

Van belangenverstrengeling nu beklagde ook de verkoop van de oude woning van de koper ter hand nam, is geen sprake. Klager stemde in met die verkoop en gebleken is dat klager ermee bekend was dat de makelaar en de koper elkaar kenden. De beslissing van de raad van toezicht wordt bevestigd.

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

de heer **A. W.** wonende te S,
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

de besloten vennootschap **V MAKELAARDIJ O.Z. B.V.**, NVM-Lid, kantoorhoudende te S,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Na in januari 2019 en juni/begin juli 2019 met de klachtencoördinator van de NVM een e-mailwisseling te hebben gehad, heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) in de e-mail van 16 juli 2019 een klacht ingediend. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 6 januari 2020, verzonden bij brief van 8 januari 2020, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de tuchtklacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klager is bij e-mail van 13 januari 2020 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij beroepschrift van 17 februari 2020 heeft hij de gronden van het beroep nader uiteengezet.
- 1.3 Bij brief van 24 maart 2020 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling was aanvankelijk bepaald op 17 november 2020. Klager verbleef in het buitenland en kon vanwege de door de overheid opgelegde reisbeperkingen in het kader van Covid-19 niet bij de mondelinge behandeling aanwezig zijn. Klager heeft bij brief van 6 november 2020 voorgesteld het hoger beroep schriftelijk af te doen. Het Makelaarskantoor heeft in de e-mail van 9 november 2020 laten weten een mondelinge behandeling te wensen. Vervolgens heeft de Centrale Raad van Toezicht een digitale zitting bepaald.
- 1.5 De digitale mondelinge behandeling heeft op 22 december 2020 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - klager, bijgestaan door mr. E.R. Jonker;
 - makelaar A. van den B (hierna de Makelaar) namens het Makelaarskantoor, bijgestaan door mr. J.A. Kopp.Beide gemachtigden hebben op voorhand (spreek)aantekeningen met productie(s) aan de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht toegestuurd. Tijdens de digitale mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord. Aan het slot zijn afspraken gemaakt over toe te zenden stukken en reacties van beide partijen op de kort voor en na de zitting toegezonden productie(s).
- 1.6 Op verzoek van de Centrale Raad van Toezicht heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 23 december 2020 een aanvullende productie met een korte toelichting toegezonden. Klager heeft bij e-mail van 15 januari 2021 gereageerd. Aanvankelijk heeft het Makelaarskantoor tegen de laatste reactie van klager bezwaar gemaakt, waarna het Makelaarskantoor in de gelegenheid is gesteld aan te geven welke punten volgens haar niet op de zitting aan de orde waren geweest en waarvoor klager geen aandacht meer mocht vragen. Het Makelaarskantoor heeft daarna het bezwaar prijsgegeven.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klager was eigenaar van de woning, gelegen aan de B-straat 53 te S (hierna: de Woning).

- 2.2 In of omstreeks 2015 heeft klager in verband met de bebouwing van de nabij gelegen korfbalvelden de gemeente gevraagd hem planschade te vergoeden. In een door klager opgesteld document heeft hij die planschade berekend op een bedrag van ongeveer € 200.000,-. In dat verzoek heeft klager in de samenvatting de volgende onderbouwing gegeven:
“De oorspronkelijke waarde van [de Woning] werd in 2007 bepaald op € 700.000,00. Er zijn nadien (2014) verbeteringen aangebracht ter waarde van ruim € 40.000,00 waardoor de nieuwe totale waarde kan worden gesteld op € 740.000,00. Een actuele taxatie, de definitieve nieuwbouw op het korfbalveld in aanmerking genomen, geeft een uitkomst van ca. € 540.000. Daarmee is vastgesteld dat de planschade een bedrag belooft van ca. € 200.000,00.”
- 2.3 Klager heeft de Makelaar, verbonden aan het Makelaarskantoor, in juli 2017 benaderd met het verzoek te bemiddelen voor de verhuur van de Woning. De Makelaar heeft klager hierop geadviseerd om een gespecialiseerd verhuurbedrijf in te schakelen dat de belangen van klager beter zou kunnen behartigen. In oktober 2017 heeft klager aan de Makelaar bericht dat hij in plaats van verhuur de Woning wilde verkopen en het Makelaarskantoor aangezocht voor hem die verkoop te begeleiden.
- 2.4 Het Makelaarskantoor heeft vervolgens op 30 november 2017 de Woning laten inmeten door het externe bureau Schröder & Schröder (hierna: het Meetbureau). Die meting is uitgevoerd op basis van de NEN2580. Volgens het meetrapport van 5 december 2017 heeft de Woning een netto (totaal inpandig) gebruiksoppervlakte van 178,54 m² en bedraagt de netto vloeroppervlakte van de overige inpandige ruimte 63,18 m² de gebouw gebonden buitenruimte 14,28 m² en de externe ruimte 108,08 m².
- 2.5 De Makelaar heeft klager geadviseerd voor de Woning een vraagprijs van € 595.000,- te hanteren. Na de vraagprijsbepaling heeft de Makelaar een verkoopbrochure opgesteld. Klager heeft met de vraagprijs en de verkoopbrochure ingestemd.
- 2.6 De Woning is op 12 december 2017 te koop aangeboden.
- 2.7 Ruim een maand later is de Woning op 17 januari 2018 verkocht aan de heer K en zijn echtgenote (hierna: de Kopers) voor een bedrag van € 590.000,-.
- 2.8 De Kopers hebben voor de financiering van de koopsom de Woning laten taxeren. Het taxatierapport, dat op 8 februari 2018 werd uitgebracht, vermeldt op peildatum 22 januari 2018 een marktwaarde van € 594.000,-. In het taxatierapport is ook aangegeven wat de marktwaarde is als de door de Kopers voorgenomen verbouwing zou worden uitgevoerd. Die marktwaarde is bepaald op € 631.000,-. Het rapport geeft ook een overzicht van modelmatige rapporten (Calcasa). De modelwaarde van de Woning bedroeg volgens Calcasa € 584.000,-.
- 2.9 De Makelaar heeft klager bij e-mail van 30 januari 2018 gevraagd of het zijn toestemming heeft dat het Makelaarskantoor als verkopend makelaar optreedt voor de (oude) woning van de Kopers. Klager heeft daarop instemmend gereageerd, waarna het Makelaarskantoor op 5 februari 2018 met de Kopers een overeenkomst van opdracht is aangegaan. De oude woning van de Kopers is verkocht voor € 510.000,-.
- 2.10 Bij e-mail van 31 juli 2018 heeft klager aan de Makelaar bericht dat hij niet onverdeeld gelukkig

is met de verkoop van de Woning en de manier waarop de koopovereenkomst tot stand is gekomen. Klager heeft in zijn e-mail onder meer geschreven dat hij het gevoel heeft dat de Makelaar bij de verkoop meer de belangen van de Kopers heeft laten prevaleren en dat zijn Woning voor een te laag bedrag was verkocht.

De Makelaar heeft bij e-mail van 4 augustus 2018 gereageerd. In de e-mail heeft de Makelaar onder meer aangegeven op welke wijze de vraagprijs van de Woning tot stand was gekomen en dat klager met de vraagprijs heeft ingestemd. Ook heeft de Makelaar de gang van zaken rondom de opdracht tot verkoop van de oude woning van de Kopers geschetst.

Na een daarop volgende e-mailwisseling heeft de Makelaar bij e-mail van 6 augustus 2018 aan klager bericht dat zij niet meer schriftelijk zal reageren, maar wel in een persoonlijk gesprek aan klager een toelichting wil geven.

- 2.11 Klager heeft tegen het Makelaarskantoor een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Makelaardij (hierna: de Geschillencommissie). De Geschillencommissie heeft het standpunt van klager bij bindend advies van 29 november 2018 (verzonden op 19 december 2018) afgewezen. In de beslissing is, voor zover relevant, overwogen:

“Het behoort tot de taak van de commissie om in een voorkomend geval te beoordelen of een makelaar zijn taak heeft verricht overeenkomstig datgene dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar mag worden verwacht. Als regel geldt dit ook voor taxaties, doch daarbij doet zich de omstandigheid voor dat de commissie, niet bekend met de situatie ter plaatse en de aldaar gangbare marktwaardes en niet bekend met het te taxeren object, haar oordeel omtrent de marktwaarde niet voor dat van de makelaar kan stellen. Dit zou slechts anders zijn indien evident aangetoond zou zijn dat de taxatie niet aan de redelijkerwijs daaraan te stellen eisen zou hebben voldaan. Daar is de consument, in het licht van de met stukken onderbouwde gemotiveerde betwisting door de ondernemer, naar het oordeel van de commissie niet in geslaagd.”

- 2.12 Vervolgens heeft klager het Makelaarskantoor gedagvaard voor de rechtbank Midden-Nederland, zittingsplaats Utrecht en onder meer geëist dat de uitspraak van de Geschillencommissie wordt vernietigd. Bij vonnis van 5 augustus 2019 heeft de rechtbank de vordering van klager afgewezen. Van dit vonnis is klager niet in hoger beroep gekomen.

- 2.13 Op verzoek van klager heeft de heer J. van O., NVM-Makelaar te H op 29 oktober 2020 op schrift een verklaring over de marktwaarde van de Woning ten tijde van de verkoop afgegeven. De verklaring luidt, voor zover relevant, als volgt:

“1. In 2007/2008 is [de Woning] door twee makelaars onafhankelijk van elkaar gewaardeerd op een waarde/vraagprijs van € 700.000,- / € 670.000,-. Omdat deze prijzen dicht bij elkaar liggen mag worden aangenomen dat deze toentertijd reëel waren.

2. De huizenprijzen lagen begin 2018 tenminste op hetzelfde niveau of hoger dan vóór de financiële crisis van 2008-2012, wat wordt bevestigd door de CBS- en NVM indexcijfers.

3. Het is niet ongebruikelijk om bij een project met meerdere opstallen een van deze opstallen als extra optie aan te bieden. Hiermee kan de vraagprijs lager worden ingezet waardoor je meer potentiële kijkers/kopers gaat trekken en de totale verkoopopbrengst van alle opstallen hoger zal uitvallen.

4. Het overgelegde meetrappport is naar mijn mening niet helemaal correct. De voormalige garageruimte in de onderbouw die al jarenlang in gebruik was door de eigenaar als gebruiksruimte voor allerlei doeleinden, had meegenomen kunnen worden als woonruimte. Woonruimte heeft namelijk een veel hogere waarde per m2 dan overige inpandige ruimte en je hebt dan ook veel meer m2 woonruimte aan te bieden.

5. De investeringen ter verbetering in 2014 (ca. € 45.000,-) en 2017 (ca. € 25.000,-), geïndexeerd bij elkaar ca. € 75.000,- betekenen een meerwaarde voor de woning in 2018 van ca. € 50.000,- ten opzichte van de waarde in 2007/2008. (...)"

2.14 Bij e-mail van 21 december 2020 heeft het Meetbureau aan het Makelaarskantoor over de uitgevoerde meting in 2017 bericht:

"Ten tijde van de opname was de ruimte zijnde garage cq berging ook echt ingericht als zijnde garage cq berging. Bijvoorbeeld de ruimte was niet afgewerkt en niet geïsoleerd, er zat een volledig werkende garagedeur in, ook de verwarming was niet toereikend voor de minimale temperatuurseisen zijnde leefruimte. Een ander voorbeeld is dat de ruimte zich ook daadwerkelijk in het souterrain van de woning bevindt en als zijnde een garage functioneerde en bedoeld was. Zowel de NEN2580 normering alsmede de meetinstructie hanteren dat als een ruimte zijnde een garage betreft en ook als zijnde een garage gebruikt kan worden zonder bouwkundige aanpassingen, dan wordt het ook gewaardeerd als zijnde garage/opslag en of overig in pandige ruimte. (...)

Als de ruimte nadien zo is aangepast dat het daadwerkelijk voldoet aan alle eisen ten aanzien van leefruimte, pas dan mag de ruimte worden opgeteld bij de oppervlakte van de Leefruimte."

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

3.1 De klacht zoals samengevat door de Raad van Toezicht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - in dat:

- het Makelaarskantoor bij de verkoop van de Woning de belangen van de Kopers heeft doen prevaleren boven de belangen van klager;
- het Makelaarskantoor de waarde van de Woning bewust ondeugdelijk en te laag heeft getaxeerd en onjuiste, onvolledige en misleidende informatie aan klager heeft verstrekt om een door het Makelaarskantoor gewenste verkoop van de Woning te realiseren;
- de Woning (onder begeleiding en advies van het Makelaarskantoor) is verkocht aan de Kopers die bekenden waren van het Makelaarskantoor, zodat sprake is van belangenverstrengeling;
- het Makelaarskantoor misbruik heeft gemaakt van het vertrouwen dat klager in haar heeft gesteld.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de gehele klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

4.1 De klacht is op 16 juli 2019 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.

tijdige producties?

4.2 Klager heeft 2 werkdagen en het Makelaarskantoor 1 werkdag vóór de mondelinge behandeling aanvullende producties toegezonden. Beide partijen vinden van elkaar dat de producties te laat zijn

toegezonden en hebben tegen overlegging daarvan bezwaar gemaakt.

- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht stelt voor de beoordeling van dat bezwaar voorop de uitgangspunten voor het ordentelijk verloop van de stukkenwisseling voorafgaand aan de mondelinge behandeling, neergelegd in zijn uitspraak van 15 december 2020 (20-92 CRvT / CR 20/2709). Tot die uitgangspunten behoort dat partijen in de periode van 4 tot 2 weken vóór de mondelinge behandeling aanvullende stukken – onder gelijktijdige toezending aan de wederpartij – kunnen indienen. Als korter dan 2 weken vóór de mondelinge behandeling stukken door de secretaris worden ontvangen, wordt op de zitting door de Centrale Raad van Toezicht beslist of die stukken worden toegelaten. De Centrale Raad van Toezicht neemt bij die beslissing het beginsel van hoor en wederhoor in acht.
- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft op de zitting beslist dat de producties van beide zijden worden toegelaten. De inhoud van de door klager overgelegde productie was in het beroepsschrift al verwoord, zodat het Makelaarskantoor zich daartegen heeft kunnen verweren. De door het Makelaarskantoor overgelegde producties zijn beperkt in omvang en deels bij klager bekend en deels nieuw. De Centrale Raad van Toezicht heeft klager een redelijke termijn gegeven om na de zitting op die producties nog te reageren.
Ter zitting is de Centrale Raad van Toezicht gebleken dat het Makelaarskantoor de beschikking heeft over het volledige taxatierapport dat door een taxateur na aankoop in opdracht van de Kopers is uitgebracht. De Centrale Raad van Toezicht heeft het Makelaarskantoor verzocht dat taxatierapport met een korte toelichting te overleggen, waarna klager de gelegenheid is gegeven op dat taxatierapport - gelijktijdig met de andere producties - te reageren.
Na de zitting heeft het Makelaarskantoor het taxatierapport met een korte toelichting toegezonden en heeft klager op de kort vóór en kort na de zitting door het Makelaarskantoor toegezonden producties gereageerd.
- 4.5 Met deze afspraken is het beginsel van hoor en wederhoor in acht genomen. Deze stukken maken daardoor deel uit van het dossier waarop de beslissing van de Centrale Raad van Toezicht wordt gegeven.

tegen wie zijn klachten gericht?

- 4.6 In de uitspraak van 22 december 2020 (20-91 CRvT / CR 20/2701) heeft de Centrale Raad van Toezicht uiteengezet op welke wijze wordt bepaald tegen wie een tuchtklacht van een klager zich richt en welke rol de (Centrale) Raad van Toezicht op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak daarin heeft.
- 4.7 In dit geval is in het klachtenformulier aangegeven dat de klacht zich richt tegen zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor. In het deel van het klachtenformulier dat door de klachtencoördinator van de NVM wordt ingevuld zijn ook de bij de NVM bekende gegevens over zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor opgegeven.
In de beslissing van de Raad van Toezicht wordt alleen het Makelaarskantoor als beklaagde genoemd. In de beslissing wordt niet gemotiveerd waarom het handelen en nalaten van de Makelaar niet wordt beoordeeld.
- 4.8 Ter zitting heeft klager desgevraagd verklaard dat de klacht zich alleen tegen het Makelaarskantoor richt. De Centrale Raad van Toezicht ziet in de gegeven omstandigheden geen aanleiding de

tuchtklacht (opnieuw) uit te breiden naar de Makelaar. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarin mee dat klager zijn klacht expliciet tot het Makelaarskantoor is gaan beperken, de Makelaar en/of het Makelaarskantoor daar geen bezwaar tegen hebben gemaakt en de uitkomst van de beslissing van de Centrale Raad van Toezicht geen andere zou zijn geweest.

omvang hoger beroep

4.9 Klager is het niet eens met de beslissing van de Raad van Toezicht zijn klacht ongegrond te verklaren en legt het geschil in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

4.10 Niet in geschil is dat klager met de door de Makelaar voorgestelde vraagprijs heeft ingestemd, bekend is geweest met de door het Makelaarskantoor opgestelde verkoopbrochure en daarover geen opmerkingen heeft gemaakt, heeft ingestemd met de verkoop van de Woning voor de overeengekomen verkoopprijs aan de Kopers en na de verkoop van zijn Woning desgevraagd toestemming aan het Makelaarskantoor heeft gegeven voor de Kopers als verkopend makelaar voor de (oud/voormalige) woning van de Kopers op te treden.

Uit de toelichting van klager blijkt dat hij na de verkoop en levering van zijn Woning bekend is geraakt met de prijs waarvoor de oude woning van de Koper is verkocht. Klager heeft onderzoek uitgevoerd en daaruit is voor hem gebleken dat de verkoopprijs van zijn Woning te laag is geweest. Klager is er bovendien mee bekend geraakt dat de Makelaar voorafgaand aan de door klager gegeven opdracht al met de Kopers over de verkoop van hun woning contact heeft gehad. Klager heeft de stellige indruk dat het Makelaarskantoor ten nadele van hem bij de verkoop van de Woning vooral de belangen van de Kopers heeft gediend. Vanuit die indruk laat zich volgens klager verklaren dat de Makelaar van een te klein gebruiksoppervlakte van zijn Woning is uitgegaan en adviezen heeft gegeven die er toe strekten om de vraagprijs zo laag mogelijk te houden, zodat de Kopers de Woning tegen een zo laag mogelijk koopprijs zouden kunnen kopen. Klager is in zijn veronderstelling dat het Makelaarskantoor ten nadele van hem het belang van Kopers heeft gediend, gesterkt in onder meer een uitzending van de Monitor op 2 oktober 2016 over makelaars.

4.11 Voor de beoordeling van de klacht zal de Centrale Raad van Toezicht de volgende vragen behandelen:

- is het Makelaarskantoor uitgegaan van een juist gebruiksoppervlakte wonen?
- heeft het Makelaarskantoor een vraagprijs geadviseerd waarvan in redelijkheid kon worden aangenomen dat die vraagprijs in de nabijheid van de te verwachten marktwaarde zou liggen?
- is er sprake geweest van belangenverstrengeling tussen het belang van klager als opdrachtgever en het belang van Kopers?

4.12 Volledigheidshalve merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat geen aandacht zal worden besteed aan de vraag of het oordeel van de Geschillencommissie al dan niet juist is geweest. In het beroepschrift heeft klager daarover de nodige opmerkingen gemaakt, maar de Centrale Raad van Toezicht is niet bevoegd en gehouden over de beslissing van de Geschillencommissie te oordelen. De taak en bevoegdheid van de (Centrale) Raad van Toezicht is, samengevat, zelfstandig het feitelijk handelen of nalaten van het Makelaarskantoor aan het NVM tuchtrecht te toetsen en beslist als hoger beroepsinstantie van de beslissing van de Raad van Toezicht. (zie CRvT 29 januari 2021, r.ov. 4.6-4.8, 21-4 CRvT / CR 20/2708).

Gebruiksoppervlakte wonen

- 4.13 Klager maakt het Makelaarskantoor het verwijt dat voor het bepalen van de vraagprijs van een te laag gebruiksoppervlakte wonen is uitgegaan en dat in de verkoopdocumentatie een onjuist gebruiksoppervlakte is vermeld.
- 4.14 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel over een onjuist gebruiksoppervlakte stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat eerst moet worden nagegaan of het Makelaarskantoor de Meetinstructie zelf heeft toegepast en zo ja of 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 in redelijkheid op de uitkomst van dat externe onderzoek heeft mogen vertrouwen.
(CRvT, 30 november 2020, 20-89 CRvT / CR 20/2698)
- 4.15 In dit geval staat vast dat het Makelaarskantoor de Woning door een extern bureau heeft laten inmeten. In het externe meetrapport is de totale inpandige gebruiksoppervlakte gesteld op 178,54 m², waarvan 34,18 m² in het souterrain. De overige inpandige ruimte is 63,18 m², waarvan (met correctie) 55,70 m² in het souterrain. Volgens klager heeft het Meetbureau ten onrechte de (voormalige) garageruimte in het souterrain tot de overige inpandige ruimte gerekend. Die ruimte is volgens klager inpandige gebruiksoppervlakte. Het Makelaarskantoor had dat moeten opmerken en corrigeren, maar heeft dat nagelaten. Ter ondersteuning heeft klager onder meer overgelegd een verklaring van makelaar Van O (zie 2.13).
- 4.16 In de Meetinstructie is voor de meting van de gebruiksoppervlakte van een woning een stappenplan opgenomen. Voor de eerste stap moet de totale gebruiksoppervlakte van de woning per bouwlaag worden gemeten. Bij deze stap is onder meer aangegeven hoe moet worden gemeten en welke ruimtes niet tot gebruiksoppervlakte worden gerekend. Tussen partijen is niet in geschil dat de (voormalige) garageruimte tot de gebruiksoppervlakte behoort.
Voor de tweede stap moet de totale inpandige gebruiksoppervlakte worden verdeeld in gebruiksoppervlakte wonen en gebruiksoppervlakte overige inpandige ruimte. In de toelichting bij deze tweede stap is een definitie gegeven van overige inpandige ruimte. Als aan de criteria voor overige inpandige ruimte niet is voldaan is volgens de Meetinstructie sprake van gebruiksoppervlakte wonen.
- 4.17 In de e-mail van 21 december 2020 geeft het Meetbureau een toelichting (zie 2.14). Het Meetbureau heeft ter ondersteuning foto's bij de verklaring gevoegd die op 30 november 2017 van de ruimte zijn genomen.
- 4.18 De feitelijke beschrijving van de garageruimte door het Meetbureau heeft klager niet gemotiveerd betwist. De overgelegde verklaring van makelaar Van O is daartoe niet toereikend. Zo blijkt uit die verklaring niet dat makelaar Van O bekend was met de feitelijke situatie eind 2017 en laat hij zich ook niet uit over de mate van afwerking, isolatie, garagedeur en niet toereikende verwarming. In de Meetinstructie staat dat een ruimte tot de overige inpandige ruimte wordt gerekend indien de ruimte bouwkundig slechts geschikt is als bergruimte, waarvan kelder, fietsenstalling of een garage als voorbeelden worden genoemd.
Gelet op de feitelijke situatie eind 2017 is de (voormalige) garageruimte in het souterrain terecht door het Meetbureau tot de gebruiksoppervlakte overige inpandige ruimte gerekend en hoefde het Makelaarskantoor niet te twijfelen aan de juistheid daarvan.

De klacht dat het Makelaarskantoor uit is gegaan van een onjuist gebruiksoppervlakte wonen faalt.

(optimaliseren) vraagprijs

- 4.19 Klager verwijt het Makelaarskantoor dat de vraagprijs op een te laag bedrag is vastgesteld en dat het Makelaarskantoor verkeerde adviezen heeft gegeven om de verkoopprijs te optimaliseren. Samengevat heeft klager het volgende aangevoerd. In 2007 en 2008 hebben twee onafhankelijke NVM-makelaars de Woning getaxeerd op € 700.000,- respectievelijk € 675.000,-. Volgens de door klager overgelegde verklaring van makelaar Van O liggen de huizenprijzen begin 2018 op tenminste hetzelfde prijsniveau of hoger dan vóór de financiële crises van 2008-2012. Verder zijn in 2014 en 2017 verbouwingen uitgevoerd voor een totaalbedrag van € 75.000,- die ook een positieve invloed op de marktwaarde hebben. De door klager ingeschakelde makelaar Van O schat dat deze investeringen tot een meerwaarde van € 50.000,- ten opzichte van de marktwaarde van de Woning in 2007 en 2008 hebben geleid.

Klager erkent dat hij voor de vergoeding van planschade heeft opgegeven dat de marktwaarde van zijn woning € 540.000,- was, maar dat heeft hij gedaan om een zo hoog mogelijk planschade vergoeding te krijgen. Die opgave was volgens klager toen geen reële marktwaarde, die lag hoger. Klager verwijt het Makelaarskantoor ook dat bij de bepaling van de vraagprijs is uitgegaan van een te geringe inpandige woonruimte. Ten onrechte is de (voormalige) garage in het souterrain niet als gebruiksoppervlakte wonen in de waardebepaling meegenomen.

Om de verkoopopbrengst te optimaliseren heeft klager het Makelaarskantoor voorgesteld de garage van 85 m² voor € 50.000,- los te koop aan te bieden. Ook heeft klager het Makelaarskantoor voorgesteld om het asbestdak op de schuur te vervangen, zodat potentiële kopers door de asbest bedekking van de schuur niet worden afgeschrikt. Beide voorstellen heeft het Makelaarskantoor afgewezen.

Het Makelaarskantoor heeft klager voorgehouden dat het een uitdaging zou zijn om de Woning voor de vraagprijs van € 595.000,- te verkopen. Dat is onjuist gebleken. Voor de Woning was grote belangstelling en de Woning is binnen een maand verkocht. Dat duidt er volgens klager ook op dat de vraagprijs te laag was.

- 4.20 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat het Makelaarskantoor geen taxatie heeft verricht, maar een inschatting van de marktwaarde heeft gemaakt en op basis daarvan een vraagprijs heeft geadviseerd. Maar ook in een dergelijk geval heeft de tuchtrechter na te gaan of de makelaar bij het vaststellen van de vraagprijs en de verkoopcondities regel 1 van de Erecode in acht heeft genomen. Daarbij wordt een vraagprijs door de tuchtrechter marginaal getoetst. Dat betekent dat een gehanteerde vraagprijs tuchtrechtelijk verwijtbaar is, indien de makelaar in redelijkheid niet tot die vraagprijs heeft kunnen komen.

- 4.21 De Centrale Raad van Toezicht heeft hiervoor beslist dat het Makelaarskantoor bij het bepalen van de vraagprijs mocht uitgaan van de oppervlaktegegevens in het meetrapport.

Over het al dan niet afzonderlijk aanbieden van de garage en het al dan niet vervangen van een asbestdak kan verschillend worden gedacht. De door het Makelaarskantoor gegeven adviezen die gebaseerd zijn op de veronderstelling dat daar geen waardeverhogend effect van uitgaat en/of tot meer kosten dan opbrengst kunnen leiden, zijn op zichzelf goed verdedigbaar en daarmee tuchtrechtelijk niet verwijtbaar.

Het Makelaarskantoor is met de Woning en de lokale markt goed bekend. Het Makelaarskantoor heeft toegelicht dat in overleg met klager voor een scherpe vraagprijs is gekozen om de verkoopkansen te vergroten. Voor het bepalen van die vraagprijs heeft de Makelaar met haar

jarenlange kennis en ervaring van de plaatselijke markt onder meer gekeken naar andere woningen die toen te koop stonden en het uitwisselingssysteem van de NVM Tiara en Midas geraadpleegd. Een collega makelaar van het Makelaarskantoor heeft de Woning ook gewaardeerd. Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht heeft het Makelaarskantoor op deze wijze de vraagprijs zorgvuldig bepaald.

Een belangrijke aanwijzing dat de vraagprijs realistisch is geweest is de overeengekomen koopprijs en dat niet gesteld of gebleken is dat er gegadigden zijn geweest die een hogere koopprijs hebben geboden. Ook is een belangrijke aanwijzing dat kort na de koopovereenkomst de Woning is getaxeerd door een onafhankelijk taxateur die in opdracht van de Kopers zijn werk heeft uitgevoerd. In die taxatie is de marktwaarde van de Woning naar de peildatum van 22 januari 2018 op € 594.000,- gesteld. En daarmee een taxatiewaarde die nagenoeg gelijk aan de vraagprijs. Het taxatierapport is gevalideerd door de NWWI.

Anders dan klager veronderstelt kan niet eenvoudig uit 2007/2008 gegeven waardebepalingen worden afgeleid wat de marktwaarde eind 2017 is. Aan een dergelijke inschatting van de marktwaarde kleeft een grote mate van onzekerheid. In de door klager overgelegde verklaring van makelaar Van O is dit ten onrechte niet onderkend. Zo zijn in de tussentijd plannen voor de bebouwing van de nabij gelegen sportvelden ontwikkeld waarvoor klager vanwege de waardedaling van zijn woning ook planschade heeft geclaimd. Dit is een van de relevante wijzigingen ten opzichte van 2007/2008 met een negatieve invloed op de marktwaarde waaraan makelaar Van O geen aandacht besteedt.

- 4.22 Klager heeft in het beroepschrift aangeboden dat de makelaars die in 2007 en 2008 de Woning hebben gewaardeerd worden gehoord. Ook zou moeten worden gehoord het makelaarslid van de Geschillencommissie.

Volledigheidshalve wijst de Centrale Raad van Toezicht klager erop dat de Centrale Raad van Toezicht getuigen niet onder ede kan horen. Verder is er gelet op het taxatierapport dat een onafhankelijk taxateur op 22 januari 2018 heeft uitgebracht, geen aanleiding de door klager aangedragen getuigen te horen.

- 4.23 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het Makelaarskantoor in redelijkheid tot de door haar voorgestelde vraagprijs heeft kunnen komen en in redelijkheid de gevraagde verkoopadviezen heeft kunnen geven. Van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is geen sprake.

belangenverstrengeling

- 4.24 Klager verwijt het Makelaarskantoor dat de Makelaar ook de belangen van Kopers heeft behartigd waardoor de Woning voor een veel te lage koopprijs is verkocht. Klager voert aan dat de Kopers de Makelaar in de zomer van 2017 hebben benaderd met het verzoek als verkopend makelaar voor hun woning op te treden omdat zij op zoek waren naar een grotere woning met meer ruimte voor de stalling van de auto's van de koper. De Woning van klager voldeed aan die wensen van kopers, zodat de Makelaar de Woning ten gunste van de Kopers voor een te lage verkoopprijs heeft verkocht teneinde daarna de oude woning van de Kopers te kunnen verkopen.

- 4.25 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat regel 2 van de Erecode meebrengt dat een NVM-makelaarskantoor en een NVM-makelaar naar beste vermogen tegemoet komen aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Zij beschermen en bevorderen hun belangen.

Klager was de opdrachtgever van het Makelaarskantoor, zodat het Makelaarskantoor de belangen

van klager moest beschermen en bevorderen.

- 4.26 Het Makelaarskantoor heeft aangevoerd dat eerst na de koopovereenkomst voor de Woning met de Kopers een overeenkomst van opdracht voor de oude woning van Kopers tot stand is gekomen en dat daarvoor vooraf aan klager toestemming is gevraagd en verkregen.
- 4.27 Klager erkent die toestemming te hebben gegeven, maar voert aan dat hij toen niet wist dat de Makelaar in de zomer van 2017 al contact met de Kopers had over de verkoop van hun oude woning. Dit enkele contact is echter onvoldoende om een belangenverstrengeling aan te nemen. De overeenkomst van opdracht met Kopers is eerst na de koopovereenkomst van de Woning gesloten. Voorts blijkt uit rechtsoverweging 2.3 van het vonnis van 5 augustus 2019 van de rechtbank dat de Makelaar aan klager vóór het ondertekenen van de koopovereenkomst heeft gemeld dat zij de Kopers kende.
- 4.28 Nu geen sprake is geweest van twee (gelijktijdige) overeenkomsten van opdracht van zowel klager als Verkoper als de Kopers, klager vóór het tekenen van de koopovereenkomst ermee bekend raakte dat de Makelaar eerder een contact met de Kopers heeft gehad en klager na de koopovereenkomst toestemming heeft gegeven dat het Makelaarskantoor als verkopend makelaar voor de oude woning van de Kopers is opgetreden, is geen sprake van belangenverstrengeling en het dienen van twee heren zodat dit verwijt voldoende grond mist.

5. **Slotson**

- 5.1 De uitgangspunten voor het ordentelijk verloop van de stukkenwisseling in hoger beroep voorafgaand aan de mondelinge behandeling zijn neergelegd in de uitspraak van 15 december 2020 (20-92 CRvT / CR 20/2709). In dit geval hebben beide partijen korter dan 2 weken vóór de mondelinge behandeling stukken bij de secretaris ingediend. De Centrale Raad van Toezicht heeft klager na de mondelinge behandeling een redelijke termijn gegeven om nog te reageren op de door het Makelaarskantoor kort vóór en kort na de zitting toegezonden productie(s). Deze stukken en de reactie van klager maken daardoor deel uit van het dossier waarop de Centrale Raad van Toezicht beslist.
- 5.2 In de uitspraak van 22 december 2020 (20-91 CRvT / CR 20/2701) heeft de Centrale Raad van Toezicht uiteengezet op welke wijze wordt bepaald tegen wie een tuchtklacht van een klager zich richt en welke rol de (Centrale) Raad van Toezicht op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak daarin heeft. In het klachtformulier heeft klager aangegeven dat zijn klacht is gericht tegen zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor. In de beslissing van de Raad van Toezicht is alleen het Makelaarskantoor als beklaagde opgenomen. Ter zitting heeft klager desgevraagd verklaard dat de klacht zich alleen tegen het Makelaarskantoor richt. De Centrale Raad van Toezicht ziet in de omstandigheden van dit geval geen aanleiding de tuchtklacht (opnieuw) uit te breiden naar de Makelaar.
- 5.3 In het beroepschrift heeft klager over de uitspraak van de Geschillencommissie de nodige opmerkingen gemaakt, maar de Centrale Raad van Toezicht is niet bevoegd en gehouden over de beslissing van de Geschillencommissie te oordelen. Zie ook CRvT 29 januari 2021, r.ov. 4.6-4.8, 21-4 CRvT / CR 20/2708.

- 5.4 Op grond van de Meetinstructie en de feitelijke situatie van de Woning eind 2017 behoefde het Makelaarskantoor niet te twijfelen aan de bevindingen van het Meetbureau waarin de garage in het souterrain tot de overige inpandige ruimte was gerekend.
Zie ook CRvT 30 november 2020, 20-89 CRvT / CR 20/2698.
- 5.5 Het Makelaarskantoor heeft in redelijkheid tot de geadviseerde vraagprijs kunnen komen en de gegeven verkoopadviezen zijn tuchtrechtelijk niet verwijtbaar.
- 5.6 Het Makelaarskantoor had ten tijde van de verkoop alleen een overeenkomst van opdracht met klager. Eerst na de koopovereenkomst heeft het Makelaarskantoor een overeenkomst van opdracht met de Kopers gesloten voor de verkoop van hun (oude) woning waarvoor aan klager vooraf toestemming is gevraagd en verkregen. Van belangenverstrengeling is geen sprake.

6. **Beslissing in hoger beroep**

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

- 6.1 bekrachtigt, met verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht West van 13 januari 2020.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 15 april 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris