

22516 CRvT

CR 22/2770

Uitspraak Centrale Raad. Taxatierapport. Klacht van opdrachtgever.

Klager heeft beklaagde ingeschakeld om zijn woning te verkopen. Vanuit een eerdere poging om de woning te verkopen beschikt klager over een meetrapport. Door beklaagde wordt een taxateur ingeschakeld. Deze komt tot een andere meting dan het eerdere meetrapport. Beklaagde zoekt vervolgens contact met de maker van het eerste meetrapport en past vervolgens wat gegevens aan. Klager is van oordeel dat beklaagde niet zonder eerst met hem te overleggen contact had mogen opnemen met de maker van het eerste meetrapport. De Centrale Raad gaat hierin mee. De Centrale Raad is van oordeel dat beklaagde dit met klager had moeten bespreken en ook had moeten bespreken welke gevolgen dit had voor de door de door beklaagde te verrichten dienstverlening. Tot slot wordt beklaagde verweten dat de omschrijving in het woningopnamerapport van de door beklaagde ingeschakelde taxateur onvolledig is. Aan beklaagde wordt een berisping opgelegd.

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[W.]**,
wonende te [woonplaats],
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

de besloten vennootschap **[M. B.V.]** NVM-Lid,
kantoorhoudende te [woonplaats],
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij klachtformulier van 13 november 2021 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager), via tussenkomst van de NVM klachtencoördinator, een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 24 juni 2022, verzonden bij brief van 10 juli 2022, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klager heeft bij e-mail van 29 augustus 2022 hoger beroep tegen de beslissing van de Raad van Toezicht ingesteld. In de brief van 30 september 2022 heeft hij de gronden genoemd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) heeft schriftelijk verweer gevoerd.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft op 15 november 2022 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - klager in persoon, vergezeld door zijn echtgenote;
 - namens het Makelaarskantoor: de heer [X.] (bestuurder) en de heer [Y.] (NVM-Makelaar).Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht, allebei aan de hand van overgelegde pleitaantekeningen, en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft bij brief van 1 maart 2023 aan het Makelaarskantoor nadere inlichtingen gevraagd, welke bij per e-mail verzonden brief van 7 maart 2023 zijn gegeven. Klager is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en heeft dat bij e-mail van 21 maart 2023 gedaan.

2. De feiten

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

- 2.1 Klager is eigenaar van twee aangrenzende kadastrale percelen, gelegen aan [adres]. Op het perceel kadastraal genummerd [1.] met een oppervlakte van 161 m² staan de woning en de zogeheten tuinkamer. Op het perceel kadastraal genummerd [2.] met een oppervlakte van 58 m² staat een voormalig bedrijfspand (ca 55 m²) dat in gebruik is als garage/werkplaats.
- 2.2 Op 10 februari 2020 heeft klager aan [S. Makelaars] (hierna: het eerdere makelaarskantoor) opdracht gegeven beide percelen te verkopen. In het kader van deze verkoopopdracht is op 20 februari 2020 door het meetbureau [Z.] (hierna: het Meetbureau) een meetrapport opgemaakt. In het meetrapport is de gebruiksoppervlakte wonen van de woning gesteld op 105,66 m² en de tuinkamer – aangeduid als bijgebouw – op 19,56m². Het totaal gebruiksoppervlakte wonen was daarmee volgens het Meetbureau in februari 2020 125 m². De woning heeft enige tijd te koop gestaan, maar is niet verkocht. Klager heeft de overeenkomst van opdracht met het eerdere makelaarskantoor op 17 mei 2021 beëindigd.

- 2.3 Klager heeft naar een nieuwe verkoopmakelaar gezocht en is in contact gekomen met het Makelaarskantoor. Op 6 juli 2021 heeft klager de overeenkomst van opdracht tot verkoop met het Makelaarskantoor gesloten. Tot de gemaakte afspraken behoort dat klager € 395,- aan opstartkosten betaalt en op de 'succesfee' van € 1.290,- een korting van € 200,- krijgt als klager eigen foto's en het meetrapport van het Meetbureau aanlevert. Klager heeft de opstartkosten voldaan en de foto's en het meetrapport aangeleverd. Het Makelaarskantoor heeft voor klager een account aangemaakt en aan hem de inloggegevens verstrekt. Op dit account zijn de voor de verkoop relevante documenten – zoals het meetrapport en een toen nog te maken woonopnamerapport – zichtbaar.
- 2.4 Het Makelaarskantoor heeft een niet aan haar verbonden (onafhankelijk) taxateur, de heer [B.] (hierna: de Taxateur), gevraagd de woningopname te doen. De Taxateur heeft de woning op 12 juli 2021 opgenomen. De Taxateur heeft de door hem verzamelde gegevens in een door het Makelaarskantoor gehanteerde en voorgeschreven 'woningopname app' ingevoerd. De ingevoerde gegevens zijn (automatisch) verwerkt in het door het Makelaarskantoor gebruikte format voor een woningopnamerapport.
- 2.5 Het Makelaarskantoor heeft op 13 juli 2021 het woningopnamerapport – op papier met het logo van het Makelaarskantoor – aan klager toegezonden. In dit woningopnamerapport – met als bijlagen uittreksels van het kadastraal register, de kadastrale kaart, een pagina bijzonderheden en een toelichting – :
- is op het voorblad vermeld dat de indicatieve marktwaarde € 485.000,- is;
 - zijn onder kenmerken de beide kadastrale perceelnummers weergegeven met vermelding van hun oppervlakte van 161 m² (sectie L nummer [1.]) en 58 m² (sectie L nummer [2.]);
 - zijn geen gegevens over het gebruiksoppervlakte wonen vermeld;
 - worden bij het standaard kopje "bergruimte" twee onderdelen genoemd, te weten "schuur/berging" en "voorzieningen". De Taxateur heeft ingevuld dat de schuur/berging van vrijstaand steen is en dat de voorzieningen zijn "voorzien van elektra, voorzien van water";
 - wordt bij het standaard kopje "parkeergelegenheid" het onderdeel "soort parkeergelegenheid" genoemd. Door de Taxateur is ingevuld "openbaar parkeren". In de toelichting bij het woningopnamerapport staat dat met parkeergelegenheid de openbare parkeervoorzieningen worden bedoeld.
 - is aan het slot door het Makelaarskantoor een disclaimer opgenomen die onder meer inhoudt dat voor de informatievoorziening in het woningopnamerapport het Makelaarskantoor op geen enkele wijze verantwoordelijk kan worden gesteld.
- 2.6 Op 14 juli 2021 om 09.43 uur heeft het Makelaarskantoor bij e-mail aan klager bericht: *"De juridische check is afgerond. Dit betekent dat de verkoop gestart kan worden zodra je het woningdossier compleet hebt gemaakt. Dan is het tijd voor het leukste gedeelte: de publicatie op funda!"*. Tot een publicatie op Funda is het niet gekomen.
- 2.7 De Taxateur had ook de opstellen op beide kadastrale gegevens opgemeten en die gegevens aan het Makelaarskantoor verstrekt. Het Makelaarskantoor bemerkte dat de oppervlakte gegevens van de Taxateur afweken van het meetrapport van het Meetbureau. Het Makelaarskantoor heeft daarop het Meetbureau gevraagd of de bevindingen in hun – door klager verstrekt – meetrapport juist waren. Naar aanleiding van die vraag heeft het

Meetbureau – zonder een nieuwe opname – de gegevens opnieuw beoordeeld en het eerdere meetrapport van 20 februari 2020 gewijzigd. In het gewijzigde meetrapport wordt alleen de woning van 105,66 m² gerekend tot het gebruiksoppervlakte wonen. De oppervlakte van de tuinkamer van 19,56 m² behoort niet meer tot gebruiksoppervlakte wonen. Het nieuwe totaal gebruiksoppervlakte wonen is daarmee 106 m².

Kort na het middaguur (12.22 uur) heeft het Makelaarskantoor op 14 juli 2022 aan klager per e-mail geschreven:

"Inmeten is opnieuw geleverd en staat weer klaar in [MijnMakelaarskantoor]. Heb je wijzigingen? Geef deze dan door vóórdat je op 'Start Verkoop' drukt.

2.8 Klager is vooraf niet door het Makelaarskantoor van deze interventie bij het Meetbureau op de hoogte gebracht en heeft geen toestemming gegeven het door hem ingeleverde meetrapport te wijzigen. Klager was het er niet mee eens dat zonder overleg en zonder zijn toestemming het door hem aangeleverde meetrapport is gewijzigd. Daarnaast vond klager het aan hem toegezonden woningopnamerapport op verschillende onderdelen onjuist en onvolledig. Dit alles heeft tot een conflict tussen het Makelaarskantoor, de Taxateur en klager geleid.

2.9 Het conflict heeft het Makelaarskantoor doen besluiten de overeenkomst van opdracht met klager te beëindigen. Bij e-mail van 20 juli 2021 heeft de directeur van het Makelaarskantoor dit besluit aan klager als volgt toegelicht:

"Afgelopen week heeft u contact gehad met meerdere personen van [het Makelaarskantoor], [de Taxateur] als mijzelf.

Wij proberen met elkaar tot een oplossing te komen waarbij ons voorstel is dat zowel [het Meetbureau] als [de Taxateur] nog één keer gelijktijdig de woning opkomen meten om nog één keer goed naar het totaal plaatje te kijken.

Daarbij wilde we u dan de uitkomst voorleggen waarbij u natuurlijk altijd zelf de keuze hebt om uw woning via ons te verkopen of via een andere makelaar.

We vernamen vandaag van [de Taxateur] dat u niet voor ons voorstel openstaat.

Helaas houdt het hier dan ook op voor ons. We hebben geprobeerd u op allerlei manieren tegemoet te komen echter kunnen op deze wijze helaas niet tot een oplossing komen wat ons zeer spijt.

Mocht u van gedachten veranderen dan kunnen wij altijd verder kijken en kunt u contact met ons opnemen.

Wij wensen u veel succes met de verdere verkoop van uw woning."

Het Makelaarskantoor heeft het bedrag aan opstartkosten aan klager terugbetaald en de toegang tot zijn digitaal woondossier bij het Makelaarskantoor geblokkeerd.

2.10 Klager heeft het Meetbureau om opheldering gevraagd. Bij e-mail van 22 juli 2021 heeft het Meetbureau als volgt gereageerd, voor zover relevant:

"Op 14 juli 2021 heeft [het Makelaarskantoor] contact opgenomen met [het Meetbureau] om een waargenomen verschil te bespreken. (...)

Op basis van bovenstaand vraagstuk heeft de Supervisor Meetrapporten van [het Meetbureau] de bestanden nogmaals nauwkeurig bekeken en is tot de conclusie gekomen dat het bijgebouw destijds ten onrechte was gerekend tot oppervlakte wonen. In overleg met [het Makelaarskantoor] hebben we de classificering op basis van onze bevindingen aangepast. Dit met uitsluitend als doel om een correct meetrapport te leveren. Indien er een foutief meetrapport/vierkante meters wordt gehanteerd voor de verkoop van de woning, waarin het

aantal woonbare vierkante meters anders uitvalt dan de werkelijke situatie, kan dit tot vervelende gevolgen leiden voor zowel de verkopende als de kopende partij.

(...)

[Het Meetbureau] is samen met [het Makelaarskantoor] nog steeds bereid om kosteloos de meting nogmaals voor u uit te voeren en op basis van deze meting een nieuw meetrapport op te maken. (...)

- 2.11 Klager is niet op het voorstel om de opstallen op zijn percelen opnieuw in te meten ingegaan. Hij heeft een klacht ingediend tegen de Taxateur en het Makelaarskantoor (nummers bij de Centrale Raad van Toezicht CR 22/2768 en 22/2770).

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, doordat zij
- zonder toestemming of medeweten van klager contact heeft opgenomen met het Meetbureau, waarna het Meetbureau het eerdere meetrapport heeft gewijzigd;
 - zijn belangen niet goed heeft behartigd door niet in te willen gaan op de door klager voorgestelde oplossingen van het gerezen geschil en in plaats daarvan vast te houden aan het eerder door het Makelaarskantoor zelf gedane voorstel om een nieuwe inmeting te laten plaatsvinden;
 - tegenover hem onrechtmatig heeft gehandeld.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtrecht

- 4.1 De klacht is op 13 november 2021 ingediend, zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 16 december 2020, van toepassing is.

argumenten klager in hoger beroep

- 4.2 Klager is het niet eens met de beslissing van de Raad van Toezicht zijn klacht ongegrond te verklaren. Klager heeft in zijn beroepschrift in het bijzonder de volgende stellingen betrokken:
- a. Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht geoordeeld dat het niet zijn taak is te beoordelen of het Makelaarskantoor al dan niet onrechtmatig heeft gehandeld;
 - b. Het Makelaarskantoor had niet zonder medeweten of toestemming van klager, die de opdrachtgever van het Makelaarskantoor is, contact mogen zoeken met het Meetbureau;
 - c. Het Makelaarskantoor had niet zonder medeweten of toestemming van klager een door het Meetbureau gewijzigd meetrapport moeten accepteren met het doel dit gewijzigde meetrapport te gebruiken;
 - d. Het Makelaarskantoor wist dat het gewijzigde meetrapport niet in overeenstemming met de waarheid was, omdat het gewijzigde rapport op afstand ongemotiveerd is gewijzigd en de gewijzigde maatvoering en ruimtegebruik niet ter plaatse zijn gecontroleerd en ingemeten;

- e. Het Makelaarskantoor wilde niet met klager het door hem ervaren probleem – het zonder zijn medeweten of toestemming wijzigen van het door hem aangeleverde meetrapport van 20 februari 2020 - bespreken;
- f. Het in opdracht van het Makelaarskantoor uitgebrachte woonopnamerapport voldeed niet aan de daaraan te stellen eisen.

ad a geen beoordeling door tuchtcollege of van onrechtmatige daad sprake is

- 4.3 Klager voert aan dat hij de (Centrale) Raad van Toezicht heeft gevraagd te beoordelen of het Makelaarskantoor een onrechtmatige daad heeft begaan door onzorgvuldig en dus onrechtmatig te handelen door zich niet te gedragen zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar mag worden verwacht. Op die vraag heeft de (Centrale) Raad van Toezicht volgens klager te antwoorden.
- 4.4 De bevoegdheid van de (Centrale) Raad van Toezicht is begrensd tot de vraag of een NVM-makelaarskantoor en/of NVM-Makelaar/Taxateur tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Als dat het geval is, heeft de (Centrale) Raad van Toezicht vervolgens één van de straffen op te leggen die in het Reglement Tuchtrechtspraak zijn opgenomen.
Een 'onrechtmatige daad' is een civielrechtelijk begrip met civielrechtelijke normen en het is aan de civiele rechter aan die civielrechtelijke normen invulling te geven en om te beoordelen of van een onrechtmatige daad sprake is.
Klager heeft dit onderscheid miskend. De Raad van Toezicht heeft terecht geoordeeld dat het niet aan de NVM tuchtcolleges is om te beoordelen of het Makelaarskantoor tegenover hem een onrechtmatige daad heeft gepleegd.

ad b t/m e het gewijzigd meetrapport

- 4.5 Klager verwijt het Makelaarskantoor dat hij zonder hem daarover vooraf te informeren en zonder zijn toestemming contact heeft gezocht met het Meetbureau en een door het Meetbureau gewijzigd rapport, waarvan het Makelaarskantoor wist dat het ondeugdelijk was, heeft geaccepteerd om voor de verkoop van zijn percelen te gebruiken.
- 4.6 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de NVM in 2010 de bij haar aangesloten leden en makelaars/taxateurs heeft verplicht de Meetinstructie toe te passen. De Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten.
De Centrale Raad van Toezicht heeft herhaaldelijk overwogen dat een NVM-lid/NVM-Makelaar niet verplicht is zelf het gebruiksoppervlakte van een woning in te meten, maar daarvoor een extern bureau kan 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 moet echter wel door het NVM-lid/NVM-Makelaar marginaal worden getoetst. Indien uit die marginale toetsing volgt 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/NVM-Makelaar tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk voor de foutieve meting [CR 16/230 en CR 20/2688].
- 4.7 In dit geval heeft het Makelaarskantoor de opstellen op beide percelen niet zelf opgemeten.

Het Makelaarskantoor heeft met klager afspraken gemaakt over een door klager aan te leveren meetrapport van februari 2020. Dat is op zichzelf toegestaan. In dat geval heeft het Makelaarskantoor – zoals hiervoor is overwogen – marginaal te toetsen of de bevindingen van dat meetbureau (nog steeds) correct zijn. Dat is een tuchtrechtelijke regel waaraan het Makelaarskantoor moet voldoen.

4.8 Niet gesteld of gebleken is dat het Makelaarskantoor klager over deze tuchtrechtelijk vereiste marginale toets van het door hem aangeleverde meetrapport heeft geïnformeerd. Op zichzelf is het Makelaarskantoor daartoe ook niet gehouden, maar denkbaar is dat het tot een beter begrip van klager had geleid voor de situatie zoals die na de woningopname van de Taxateur en het gewijzigde meetrapport ontstond.

4.9 Ter uitvoering van de op het Makelaarskantoor rustende tuchtrechtelijke regel heeft het Makelaarskantoor de Taxateur gevraagd – naast het doen van de woningopname – ook de gebruiksoppervlakte van de opstallen te meten, zodat aan de hand van die opgave het Makelaarskantoor marginaal kon toetsen of het door klager aangeleverde meetrapport nog steeds juist is.

Nadat het Makelaarskantoor de oppervlakte gegevens van de Taxateur had ontvangen en die had vergeleken met de gegevens in het meetrapport bleek er een belangrijk verschil. Deze omstandigheid bracht met zich mee dat het Makelaarskantoor zonder nader onderzoek niet meer van de juistheid van het meetrapport van februari 2020 van het Meetbureau kon uitgaan.

4.10 Op zichzelf had het Makelaarskantoor op dat moment met klager contact kunnen zoeken en de bevindingen tot dan toe met klager kunnen delen. In dat contact had het Makelaarskantoor, tuchtrechtelijk gezien, moeten aangeven dat het Makelaarskantoor beide percelen niet in de verkoop kon nemen zolang geen duidelijkheid bestond over de correcte gebruiksoppervlakte volgens de Meetinstructie en dat het Makelaarskantoor daarvoor nog enig onderzoek had te doen. Alsdan had klager voor de keuze gestaan hetzij de opdracht tot verkoop in te trekken hetzij in te stemmen met verder onderzoek. Anders dan klager kennelijk veronderstelt, kon klager tuchtrechtelijk niet van het Makelaarskantoor verlangen onderzoek achterwege te laten en het door hem aangeleverde meetrapport te gebruiken.

De mogelijkheid om op dat moment met klager te overleggen betekent niet dat het Makelaarskantoor daartoe op dat moment tuchtrechtelijk gehouden was. Het Makelaarskantoor kon er voor kiezen eerst het onderzoek te doen naar de correcte gebruiksoppervlakte wonen. Het Makelaarskantoor heeft kennelijk voor de laatste mogelijkheid gekozen. Argument b slaagt daardoor niet.

4.11 In het kader van het onderzoek heeft het Makelaarskantoor het Meetbureau geconfronteerd met de bevindingen van de Taxateur. Het verschil tussen beide metingen is dat het Meetbureau het tuinhuis wel en de Taxateur het tuinhuis niet tot de gebruiksoppervlakte wonen rekent. Het Meetbureau is na herbeoordeling tot de conclusie gekomen dat de bevindingen van de Taxateur juist waren en heeft het meetrapport gewijzigd. Daarmee waren de bevindingen van de Taxateur en het Meetbureau met elkaar in overeenstemming.

4.12 Anders dan klager aanvoert is het gewijzigde meetrapport niet in strijd met de waarheid. Over de maten van de opstallen verschilden de Taxateur en het Meetbureau niet van mening. Ook in deze tuchtprocedure is niet gesteld of gebleken dat die maten onjuist zouden zijn. Het

verschil van mening was of de oppervlakte van het tuinhuis nu wel of niet tot de gebruiksoppervlakte wonen moet worden gerekend. De Taxateur vond van niet. Het Meetbureau vond aanvankelijk van wel maar na heroverweging van niet.

De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat in stap 3 van de Meetinstructie een definitie is opgenomen wat onder een externe bergruimte moet worden verstaan. Een van de vereisten is dat de ruimte is gelegen buiten de woning (de ruimte is alleen bereikbaar door de woning te verlaten) én de ruimte is bij de bouw niet als exclusief ondersteund aan de woning gebouwd (er is geen gedeelte muur met de woning).

Om bij het tuinhuis te komen moet de woning worden verlaten en lopend door de tuin kom je bij het tuinhuis. Deze omstandigheid heeft de Taxateur ertoe gebracht de oppervlak van het tuinhuis niet tot de gebruiksoppervlakte wonen te rekenen maar de oppervlak als een externe bergruimte te beschouwen. Het Meetbureau heeft zich na heroverweging bij deze bevindingen van de Taxateur aangesloten. Mede aan de hand van de bij het Makelaarskantoor bekende foto's kon het Makelaarskantoor een en ander verifiëren.

Het Makelaarskantoor kon zich op het standpunt stellen dat voor het bepalen van de gebruiksoppervlakte wonen in het kader van de Meetinstructie – welke Meetinstructie hij verplicht is toe te passen – het tuinhuis niet tot de gebruiksoppervlakte wonen behoort. Het Makelaarskantoor kan in de gegeven omstandigheden ook uitgaan van de juistheid van het gewijzigd meetrapport. Argument d slaagt daardoor niet.

4.13 Ter zitting heeft het Makelaarskantoor toegelicht dat het Makelaarskantoor het Meetbureau geregeld inschakelt voor meetopnames en in het kader van een effectieve bedrijfsvoering met het Meetbureau afspraken heeft gemaakt, waarbij het Meetbureau de mogelijkheid heeft documenten (meetrapporten) in de systemen van het Makelaarskantoor in te voeren. Van die mogelijkheid heeft het Meetbureau ook in het geval van klager gebruikt gemaakt, waardoor het gewijzigde meetrapport in zijn account is opgenomen en klager daarover een (kennelijk automatische) melding kreeg.

4.14 Op grond van de regels 1 en 2 van de Erecode hebben NVM leden in hun communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over zaken en hun werkwijze en komen zij naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben.

4.15 Deze regels 1 en 2 van de Erecode brengen in dit geval het volgende mee.

Het Makelaarskantoor had met klager de afspraak gemaakt dat tegen een lagere courtage gebruik zou worden gemaakt van het door hem aan te leveren meetrapport van februari 2020 waarin een gebruiksoppervlakte wonen stond vermeld van 125 m². Hiervoor is reeds overwogen dat niet is gesteld of gebleken dat het Makelaarskantoor klager heeft gewezen op de door het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk uit te voeren marginale toets en ook niet heeft gewezen op het risico dat de uitkomst van die toets – hoe theoretisch dat risico op dat moment ook is ingeschat – zou kunnen zijn dat tuchtrechtelijk het meetrapport van februari 2020 niet door het Makelaarskantoor mocht worden gebruikt.

Vervolgens heeft het Makelaarskantoor de tuchtrechtelijk voorgeschreven marginale toets uitgevoerd en is na onderzoek gebleken dat het Makelaarskantoor het meetrapport van februari 2020 niet mag gebruiken, het woonoppervlakte wonen met 106 m² lager is dan eerst werd aangenomen en dat inmiddels een gewijzigd meetrapport beschikbaar is.

Gelet op die nieuwe situatie kon het Makelaarskantoor niet volstaan met een (mogelijk geautomatiseerde) mededeling en – naar eigen zeggen – een uur later contact met klager zoeken. De omstandigheid dat het Meetbureau een gewijzigd meetrapport heeft opgesteld en meteen in haar systemen heeft ingevoerd is een omstandigheid die voor rekening en risico

van het Makelaarskantoor komt. Het Makelaarskantoor had ervoor moeten waken dat het gewijzigd meetrapport aan de documenten van klager werd toegevoegd en had eerst de nieuwe situatie met klager moeten bespreken en welke gevolgen dit had voor de dienstverlening door het Makelaarskantoor.

- 4.16 In zoverre treft argument c doel en heeft het Makelaarskantoor in dit opzicht tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Bij de weging van de ernst van deze handelwijze weegt de Centrale Raad van Toezicht mee, dat de Centrale Raad van Toezicht aannemelijk acht dat het Makelaarskantoor door de handelwijze van het Meetbureau is overvallen (het opstellen van een gewijzigd meetrapport en dit meteen via de algemene machtiging ook voor dit geval in de systemen van het Makelaarskantoor invoeren) en het Makelaarskantoor zich na het ontstane conflict zeer heeft ingespannen om binnen de hiervoor geschetste tuchtrechtelijke grenzen van het hanteren van gebruiksoppervlakte wonen met klager tot een vergelijk te komen. Zo heeft het Makelaarskantoor aangeboden de opstallen nog eens opnieuw met inachtneming van de Meetinstructie te laten opmeten en de kosten daarvan voor haar rekening te nemen. Argument e slaagt daardoor niet.

ad f woonopnamerapport

- 4.17 Klager verwijt het Makelaarskantoor dat het door haar vervaardigde woonopnamerapport niet aan de daartoe te stellen eisen voldoet.
- 4.18 Het Makelaarskantoor heeft tegen dit argument in hoger beroep bezwaar gemaakt. Volgens het Makelaarskantoor is dit een nieuw argument en kan dat niet voor het eerst in hoger beroep worden gebruikt.
- 4.19 De Centrale Raad van Toezicht verwerpt het bezwaar van het Makelaarskantoor en zal dit argument in hoger beroep beoordelen. Anders dan het Makelaarskantoor aanvoert heeft klager ook in eerste aanleg bij de Raad van Toezicht over het woonopnamerapport geklaagd. Zo wordt in het klachtformulier van 13 november 2021 gemeld dat het woningopnamerapport van de taxateur de oorzaak van alle problemen is doordat de gegevens gebruiksoppervlakte wonen ontbreken. In repliek bij de Raad van Toezicht voert klager onder meer aan dat het woningopnamerapport niet aan alle essentiële eisen voldoet en dat klager zelfs de indruk heeft dat er twee woningopnamerapporten zijn. Bij de Raad van Toezicht heeft het Makelaarskantoor in dupliek op dit verwijt gereageerd. Voorts heeft het Makelaarskantoor zich in hoger beroep tegen dit argument behoorlijk kunnen verweren. Het Makelaarskantoor heeft een verweerschrift kunnen indienen en is na de zitting door de Centrale Raad van Toezicht nog in de gelegenheid gesteld op specifieke vragen te reageren van welke gelegenheid het Makelaarskantoor gebruik heeft gemaakt.
- 4.20 De opstallen op beide kadastrale percelen van klager zijn een woning, een tuinhuis en een werkplaats/garage. In het woningopnamerapport worden de kenmerken van de woning (bouwvorm, bouwjaar, soort dak, type muur, indeling etc) opgesomd. Voorts wordt onder het kopje "bergruimte" een "schuur/berging" genoemd bestaande uit vrijstaand steen en voorzien van elektra en water. Kennelijk is dit het tuinhuis. In het woningopnamerapport wordt de garage/werkplaats en de kenmerken van die opstal niet vermeld. In dit opzicht bevat het woningopnamerapport geen (correcte) omschrijving van het tuinhuis en de garage/werkplaats. Op zichzelf heeft klager terecht aangevoerd dat in het woningopnamerapport de

gebruiksoppervlakte wonen ontbreekt. Het Makelaarskantoor heeft toegelicht dat dergelijke gegevens door haar niet in het woningopnamerapport worden opgenomen, omdat naast het woningopnamerapport er een meetrapport is waarin die gegevens zijn vermeld. Dit is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht een toereikende verklaring.

Bij parkeergelegenheid staat "openbaar parkeren" genoemd. Weliswaar heeft dit enige vragen bij klager opgeroepen, maar gelet op de toelichting bij het woningopnamerapport en uit de nader verkregen informatie is met dit kenmerk bedoeld de parkeergelegenheid in de omgeving van de woning weer te geven en niet de parkeermogelijkheden op de kadastrale percelen van klager. In dit opzicht is dit onderdeel van het woningopnamerapport niet onjuist.

- 4.21 Uit het voorgaande volgt dat het woningopnamerapport tekort schiet ten aanzien van de beschrijving van het tuinhuis en de garage/werkplaats. De omstandigheid dat de gegevens zijn ontleend aan de opgave van een door het Makelaarskantoor ingeschakelde Taxateur die niet aan haar is verbonden neemt de tuchtrechtelijke verwijtbare gedraging van het Makelaarskantoor niet weg.

In een geval als het onderhavige is de Taxateur tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor de door hem vergaarde gegevens en is het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verantwoordelijk voor het woningopnamerapport. Ook als het woningopnamerapport fouten bevat die zijn gebaseerd op verstrekte gegevens van een door het Makelaarskantoor ingeschakelde derde – zoals de Taxateur – is het Makelaarskantoor daarvoor tuchtrechtelijk verantwoordelijk. De disclaimer in het woningopnamerapport geeft geen beperking aan de tuchtrechtelijke beoordeling van de handelwijze van het Makelaarskantoor.

- 4.22 Volledigheidshalve merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat de vraag rijst of het verenigingsrecht van de NVM toelaat dat het Makelaarskantoor - meer dan incidenteel - voor de verkoop van de woning een daartoe volgens de NVM regels bevoegde derde inschakelt die alleen tot taak heeft om overeenkomstig de NVM voorschriften de woning op te nemen, waarna het Makelaarskantoor op basis van die door de volgens de NVM regels bevoegde derde verkregen gegevens eigen medewerkers opdracht geeft de woning te verkopen. Deze verenigingsrechtelijke vraag ligt in deze tuchtzaak niet voor. Bovendien ligt het eerst op de weg van het Algemeen Bestuur / de Commissie Lidmaatschapszaken zich desgevraagd daarover uit te laten en zo nodig op te treden.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Centrale Raad van Toezicht komt tot het oordeel dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door:

- In strijd met de regels 1 en 2 van de Erecode niet eerst (vóór opname in het account van klager en de geautomatiseerde mededeling) met klager te bespreken dat het door hem aangereikte meetrapport niet kon worden gebruikt doordat uit nader onderzoek was gebleken dat volgens de door het Makelaarskantoor in acht te nemen Meetinstructie de gebruiksoppervlakte wonen niet klopte en lager was dan in het door klager aangereikte meetrapport stond en welke gevolgen dit had voor de door het Makelaarskantoor te verrichten dienstverlening;
- Een (correcte) omschrijving van het tuinhuis en de werkplaats/garage in het woningopnamerapport ontbreekt.

- 5.2 De overige klachten en argumenten van klager zijn ongegrond.

- 5.3 Met inachtneming wat hiervoor over de ernst en de verwijtbaarheid van de gedragingen betreft acht de Centrale Raad van Toezicht de straf van berisping passend.
- 5.4 De kosten van de procedure bij de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht komen op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak voor rekening van het Makelaarskantoor.
- 5.5 Aan klager moet door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het betaalde klachtgeld en beroepsgeld worden terugbetaald.
- 5.6 Gelet op het voorgaande, de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende beslissing.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Amsterdam van 24 juni 2022, verzonden op 10 juli 2022,
- 6.2 verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond,
- 6.3 bepaalt dat het Makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Raad van Toezicht een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met eventueel verschuldigde btw en bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 2.987,- te vermeerderen met eventueel verschuldigde btw aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak
- 6.4 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM binnen zes weken na heden het door klager betaalde klachtgeld (voor de procedure bij de Raad van Toezicht) en beroepsgeld (voor de procedure bij de Centrale Raad van Toezicht) aan klager moet worden terugbetaald.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F.J. van der Sluijs, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 9 mei 2023.