



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21055 RvT West

Meetinstructie. Informatie aan niet opdrachtgever. Vermelding onjuiste woonoppervlakte.

Klager koopt samen met zijn vrouw een appartement als belegging. Het kantoor van beklaagde is bij de verkoop betrokken als verkopend makelaar. Namens klager is ook een tussenpersoon betrokken bij de transactie. Na aankoop blijkt dat er in de verkoopdocumentatie een onjuist woonoppervlakte is vermeld. In de kern gaat daar de klacht van klager over. Daarnaast klaagt klager over het feit dat beklaagde zowel hem als de verkoper zou hebben gediend. De Raad oordeelt dat het woonoppervlakte niet conform de meetinstructie is vastgesteld en dat dit beklaagde te verwijten valt. Deze klacht wordt gegrond verklaard. De klacht over het dienen van twee heren wordt ongegrond verklaard. Hoewel de Raad opmerkt dat het mogelijk is dat vanwege de betrokkenheid van verschillende vennootschappen onduidelijkheid is ontstaan voor klager over wie welke partij vertegenwoordigt, toch duidelijk is dat beklaagde alleen voor zijn eigen opdrachtgever heeft gewerkt. Deze klacht wordt ongegrond verklaard.

Stichting Tuchtrechtspraak NVM
Uitspraak d.d. 28 oktober 2022

Inzake een klacht van

de heer [H.]

wonende te [woonplaats]

klager,

tegen

de heer [G.]

wonende te [woonplaats]

en

[D. B.V.]

kantoor houdende te [woonplaats]

beklaagden,



In deze uitspraak zal klager mede "[H.]" worden genoemd terwijl beklaagden in enkelvoud (die zich in deze procedure hebben laten vertegenwoordigen door de heer mr. T.G. Gijtenbeek) hierna mede zullen worden aangeduid als "[D.]".

De Raad van Toezicht West 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 d.d. 3 september 2021 (met bijlagen);
- het verweer d.d. 22 december 2021 (met bijlagen);
- pleitaantekeningen van partijen

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op vrijdag 14 oktober 2022 ten kantore van de secretaris van de Raad.

Verschenen zijn:

de heer [H.] en zijn partner mevrouw [B.]

de heer [G.] en zijn advocaat de heer mr. T.G. Gijtenbeek;

2. De feiten

- 2.1 Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan.
- 2.2 [D.] ([D. B.V.]) is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [nummer] en vormt een 100% dochter van [D.W. B.V.], welke vennootschap is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer [nummer]. De heer [G.] is bestuurder van [D.]. [D.] en [D.W. B.V.] zijn allebei gevestigd op het adres [adres].
- 2.3 De heer [G.] is NVM makelaar en ook [D.] is aangesloten als lid bij de NVM. Dat geldt niet voor [D.W. B.V.]. Op de website [website] wordt [D.W. B.V.] omschreven als 'de



NVM specialist voor de aan- en verkoop van woningbeleggingen voor particuliere en professionele beleggers. Onze passie is uw woningbelegging!'

- 2.4 Daar wordt ook vermeld dat het mailadres van [D.W. B.V.] luidt: [e-mailadres]. Ook is het volgende te lezen: 'KvK:[nummer].
- 2.5 [H.] is eigenaar van diverse appartementen in Nederland. [H.] is in maart 2021 via Facebook in contact gekomen met de heer [V.] die onder de noemer *off market deal* het appartement aan [adres] te koop aanbood voor een koopprijs van € 250.000,--. Deze aankondiging op Facebook bevatte enige kenmerken van dit te verkopen appartement, waaronder dat het was verhuurd, dat het huurcontract op 31-11-2021 zou aflopen maar kon worden verlengd en dat de woonoppervlakte 27 m² bedroeg. Dit object wordt hierna mede aangeduid als 'het appartement'.
- 2.6 [V.] was werkzaam bij [B.], een onlineplatform voor vastgoedbeleggers. [B.] is momenteel gevestigd te [adres]. In het recente verleden was [B.] evenwel ook gevestigd op het adres, waar [D.] en [D.W. B.V.] zijn gehuisvest. [B.] is geen NVM lid, ook de heer [V.] is dat niet. Bestuurder van [B.] is [A. B.V.], gevestigd te [adres]. [A. B.V.] is ook bestuurder van [D.W. B.V.] en de heer [A.] is bestuurder van deze vennootschap. Op Funda wordt de heer [A.] ook vermeld met foto als directeur van [D.W. B.V.]
- 2.7 Er volgt telefonisch contact tussen [V.] en [H.] op 15 maart 2021 en nog diezelfde dag stuurt [V.] per mail enige stukken over het appartement, namelijk de VvE-stukken en de flyer. Deze flyer bevat de informatie die [V.] reeds op internet had geplaatst, waar [H.] op had gereageerd. De flyer is opgesteld door [D.]. Onder een foto van de straat, waaraan het appartement is gelegen staat de volgende volzin:
- 'Gelegen in Amsterdam ligt dit prachtige appartement [adres]. Het appartement heeft een woonoppervlakte van 27 m², is gebouwd in 1005 en heeft een energielabel C.'*
- Direct daaronder staat achter 'Woonoppervlakte' vermeld: '27m2'.
- 2.8 [H.] doet per mail van 16 maart 2021 direct twee -alternatieve- biedingen op het appartement aan [V.], waarop [V.] antwoordt dit voorstel de dag er na aan verkoopster voor te leggen. Ook wordt er op 16 maart 2021 tussen [H.] en [V.] gemaaild over de door [H.] verschuldigde fee. [H.] stelt een succes fee voor van € 2.000,--, terwijl [V.] aangeeft hiermee niet akkoord te kunnen gaan omdat de standaard courtage 1,5% ex



btw bedraagt.

- 2.9 [V.] mailt aan [H.] ook het officiële biedingsformulier en de opdracht tot dienstverlening met het verzoek bij mail van 17 maart 2021 beide documenten te willen invullen. [H.] stuurt op 19 maart 2021 wel het ingevulde biedingsformulier terug maar niet de opdracht tot dienstverlening. De kop boven de opdracht tot dienstverlening luidt 'OPDRACHT TOT DIENSTVERLENING BIJ AANKOOP' en vermeldt [B.] als opdrachtnemer.
- 2.10 Het biedingsformulier beslaat twee bladzijden en bevat veel informatie over de condities waaronder tot aankoop van een woning kan worden overgegaan. Op bladzijde twee onder 'Verkoopvoorwaarden' staat het volgende:
- Het aantal m² woonoppervlakte is **niet** officieel ingemeten;
- Onder bladzijde twee staat het volgende vermeld:
- 'Deze informatie is met zorg samengesteld. De maten vermeld in de objectinformatie zijn indicatief. [B.] aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventueel onjuiste vermelde gegevens. Deze informatie is geheel vrijblijvend en geldt slechts als uitnodiging om in onderhandeling te treden'.*
- 2.11 Na onderhandelingen tussen [V.] en [D.], waarbij [H.] ook rechtstreeks contact heeft gehad met verkoopster van het appartement, zijn partijen tot een akkoord gekomen voor een koopsom van € 254.000,-- k.k. waarna [D.] de concept koopovereenkomst heeft opgesteld en [V.] deze op 19 maart 2021 aan [H.] per mail heeft toegezonden.
- 2.12 [H.] reageert bij mail van 21 maart 2021 op deze concept koopovereenkomst met diverse vragen. Een van de vragen luidt waarom in de koopovereenkomst een onderlinge afspraak staat tussen verkoper en [D.], waarop [V.] bij mailbericht van 22 maart 2022 antwoordt dat [D.] de verkopend makelaar is.
- 2.13 Op 24 maart 2022 wordt de koopovereenkomst door partijen getekend via Docusign. In artikel 19 van de koopovereenkomst is de wettelijke bedenktijd overeengekomen die geldt voor de koper van een woning, die een natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. In de koopovereenkomst wordt ook de partner van [H.], mevrouw [B.] als koper opgenomen. Als datum van eigendomsoverdracht wordt 10 mei 2021 vermeld. De koopovereenkomst bevat verder een



financieringsvoorbehoud.

- 2.14 In artikel 27 wordt vermeld dat de koopovereenkomst tot stand is gekomen door bemiddeling van [D.] en dat de met de verkoper overeengekomen courtage mag worden verrekend met de door verkoper te ontvangen koopsom. Tot slot wordt op bladzijde 12 van de koopovereenkomst vermeld:

*'voor gezien NVM-lid optredende voor de
verkoper:
Naam:'*

waarna via Docusign wordt getekend door: '[D.W]'.

- 2.15 In het kader van het verkrijgen van de financiering voor het appartement heeft [H.] de woning laten taxeren, uit welke taxatie naar voren is gekomen dat de woonoppervlakte van het appartement geen 27 m² maar 25,1 m² bedroeg. Het meetrapport van [H.] is gebaseerd op de branche brede meetinstructie op basis van NEN 2580.
- 2.16 [H.] heeft hierover bij mail van 22 april 2021 zijn beklag gedaan bij [D.], waarop de heer [G.] bij mailbericht van diezelfde dag elk verwijt van de hand wijst. In de maand april 2021 is er kennelijk ook discussie gaande tussen [V.] en [H.] over de door [H.] verschuldigde courtage hetgeen in elk geval niet heeft geleid tot het door [H.] aan [B.] betalen van enigerlei courtage.
- 2.17 Het appartement is op 10 mei 2021 in eigendom aan [H.] overgedragen.

3. De klacht en het verweer

- 3.1 [H.] heeft zijn klacht, zoals onder woorden gebracht in zijn klacht van 3 september 2021, nader gepreciseerd ter gelegenheid van de mondelinge behandeling van 14 oktober 2022. [H.] vindt dat [D.] in de verkoopbrochure foutieve informatie heeft verstrekt over het appartement, namelijk dat er daarin een verkeerde woonoppervlakte van het appartement is opgenomen (27 m² terwijl het in werkelijkheid 25,1 m² moest zijn) en dat [D.] daarbij niet de voorgeschreven meetinstructie heeft gevolgd om de woonoppervlakte van het appartement vast te stellen. [H.] vraagt geen oordeel (meer) van de Raad over de schade die hij daardoor mogelijk lijdt, zodat dit onderdeel van de klacht geen bespreking van en beoordeling door de Raad meer vraagt.



- 3.2 Daarnaast is [H.] van mening dat [D.] twee heren zou hebben bediend (verkoopster en [H.] als koper) en dat er courtage achteraf aan hem is gevraagd.
- 3.3 [D.] heeft voor alles het standpunt ingenomen dat [H.] niet kan worden ontvangen in zijn klachten, nu deze zijn gericht tegen [D.W. B.V.], terwijl deze vennootschap niet is aangesloten bij de NVM. Ook de klachten tegen de heer [G.] dienen niet ontvankelijk te worden verklaard, nu [H.] ten tijde van de aankoop van het appartement geen contact met de heer [G.] heeft gehad.
- 3.4 [D.] betwist daarnaast dat er sprake zou zijn geweest van het door [D.] dienen van twee heren en dat niet [D.] maar [B. B.V.] courtage heeft gevraagd aan [H.], die hij overigens niet heeft voldaan.
- 3.5 Ook de klacht over de foutieve woonoppervlakte van het appartement in de verkoopdocumentatie wordt gemotiveerd bestreden, nu de vermelding van de woonoppervlakte niet in een verkoopbrochure was opgenomen, maar in een flyer bij een zogenaamde off market transactie, terwijl in de informatie van de zijde van [B. B.V.] die [H.] heeft mogen ontvangen, heel expliciet was vermeld dat de woonoppervlakte van het appartement niet officieel was ingemeten. Ter zitting heeft [G.] uitgelegd dat hij altijd een biedingsformulier verlangt waarin duidelijk staat dat het aantal vierkante meters woonoppervlakte niet officieel is ingemeten.
- 3.6 Bovendien is [H.] een professionele partij, die wel vaker onroerende zaken heeft gekocht en het appartement wilde aankopen als beleggingsobject, zodat de woonoppervlakte van het appartement er niet toe deed, in tegenstelling tot de huuropbrengst daarvan.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Volgens artikel 1 van de Erecode dient de NVM-makelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te voeren en te streven naar de kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient de NVM-makelaar te waken voor een onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten met betrekking tot door middel van zijn dienstverlening te verkopen onroerende zaken.

Niet-ontvankelijkheid



- 4.2 De Raad dient allereerst te beoordelen of [H.] in zijn klachten kan worden ontvangen. Het klopt dat [H.] in eerste instantie zijn klacht heeft gericht tegen de heer [G.] en [D.W. B.V.]
- 4.3 De klacht tegen de heer [G.] is in elk geval ontvankelijk, nu de heer [G.] NVM-makelaar is. Op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM staat het iedereen vrij een klacht in te dienen tegen een NVM-makelaar indien hij of zij van mening is dat deze zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 17 dan wel artikel 40 van de statuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand.
- 4.4 De enkele stelling van [D.] dat de heer [G.] geen enkele bemoeienis met de aankoop van het appartement door klager heeft gehad is onvoldoende om de klacht jegens hem niet ontvankelijk te verklaren. Bovendien is de heer [G.] bestuurder van [D.], zodat hij uit dien hoofde eindverantwoordelijke is voor het handelen en/of nalaten van [D.].
- 4.5 Het is juist dat [D.W. B.V.] als makelaarskantoor geen NVM-lid is. Dat betekent dat de klacht niet met succes gericht kan zijn tegen [D.W. B.V.] en dat de Raad niet over deze vennootschap kan oordelen. Overigens is het niet verwonderlijk dat klager dacht met [D.W. B.V.] te maken te hebben als makelaarskantoor van verkoopster van het appartement, gezien de hiervoor onder 2.2 t/m 2.4, 2.6 en 2.14 genoemde feiten en omstandigheden.
- 4.6 Ter gelegenheid van de mondelinge behandeling heeft de heer [G.] desgevraagd gezegd dat '[D.W.]' de handelsnaam is van [D.]. De Klachtencoördinator van de NVM heeft [D.], meer specifiek [D. B.V.] ook in haar documentatie gekwalificeerd als 'beklaagde'. Daar komt bij dat de hiervoor onder 2.2 t/m 2.4, 2.6 en 2.14 genoemde feiten en omstandigheden bij klager de indruk hebben kunnen wekken dat hij met [D.W. B.V.] te maken had als makelaarskantoor van de verkoopster van het appartement. Tot slot heeft [G.] zelf ter zitting gezegd er niet zwaar aan te tillen als [D.] als aangeklaagde partij zou worden aangemerkt, omdat hij uiteindelijk een inhoudelijke beoordeling van het geschil wenst.
- 4.7 Op grond van alle hiervoor genoemde omstandigheden komt de Raad tot het oordeel dat de klachten van [H.] ook als gericht tegen [D.] moeten worden beschouwd.



Verkeerde woonoppervlakte

- 4.8 [H.] heeft een meetrapport in procedure gebracht van WWW.INMETEN.COM waaruit blijkt dat de desbetreffende deskundige op 29 juni 2021 op grond van de branche brede meetinstructie op basis van NEN 2580 de woonoppervlakte van het appartement heeft vastgesteld op 25,1 m². [D.] heeft de juistheid van dit rapport niet betwist en ook voor het overige zijn de Raad geen feiten of omstandigheden bekend waarom dit rapport onjuist zou zijn. De Raad gaat dan ook van de juistheid van dit rapport uit.
- 4.9 De NVM heeft in 2010 de bij haar aangesloten leden en makelaars verplicht toepassing te geven aan de Meetinstructie. De Meetinstructie is en wordt vastgesteld door de samenwerkende partijen Aedes, BAG, BAO, NRTV, VastgoedPro, VBO, VNG, de Waarderingskamer en de NVM en wordt op basis van ervaringen van gebruikers op gezette tijden geactualiseerd en verbeterd. Ook is door deze organisaties ten behoeve van de juiste interpretatie van de Meetinstructie een 'Lijst met veel gestelde vragen' opgesteld. De Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten.
- 4.10 [D.] heeft in zijn verweerschrift en ter gelegenheid van de mondelinge behandeling uiteengezet hoe hij tot een woonoppervlakte van 27 m² is gekomen. [D.] heeft het te verkopen appartement daartoe niet bezichtigd en ter plaatse gemeten, maar zich daarbij gebaseerd op tekeningen van het appartement, welke [D.] van verkoopster had mogen ontvangen. De vierkante meters van het appartement zijn daarbij door [D.] 'berekend/geschat' en daarna bij elkaar opgeteld, wat heeft geleid tot een woonoppervlakte van 26,52 m². Daarna heeft [D.] dit getal afgerond op 27 m² en opgenomen in de flyer van het appartement.
- 4.11 De Raad stelt allereerst vast dat uit deze door [D.] zelf geschetste handelwijze blijkt dat [D.] niet de voorgeschreven Meetinstructie correct heeft toegepast. [D.] heeft zich immers slechts gebaseerd op tekeningen van het appartement, zonder die in de tekeningen genoemde metrages door meting ter plaatse op juistheid te controleren. Ook acht de Raad de afwijking niet verwaarloosbaar, nu het per saldo toch om een afwijking van 8% gaat.
- 4.12 Het verweer van [D.] dat de - naar nu blijkt foutieve - woonoppervlakte niet was opgenomen in een verkoopbrochure maar slechts in een flyer en dat het hier om een zogenoemde 'off market deal' zou gaan, legt geen gewicht in de schaal. Waar het om gaat is dat door toedoen van [D.] de foutieve woonoppervlakte zonder enig voorbehoud



is opgenomen in een document, hier 'flyer' genaamd, dat gezien zijn uiterlijke verschijningsvorm evident bestemd is om in omloop te brengen en te publiceren in brede kring, teneinde het appartement ter verkoop aan te prijzen.

- 4.13 [D.] had zich dus bij het opstellen van de flyer moeten realiseren dat de informatie in deze flyer door derden, vastgoedprofessionals maar ook potentiële kopers, zou worden gelezen en voor waar aangenomen en overgenomen.
- 4.14 Daarbij kent de Raad geen gewicht toe aan de stelling van [D.], dat het hier een zogenaamde 'off market deal' zou betreffen. Niet valt in te zien waarom het gebruik van deze overigens niet eenduidige term er toe zou moeten leiden dat een persoon die deze flyer leest in dat kader zou hebben moeten begrijpen dat de in de flyer opgenomen informatie mogelijk onjuist of niet volledig zou zijn.
- 4.15 Hetzelfde geldt voor het feit dat dit voorbehoud wel was opgenomen in het biedingsformulier dat [H.] heeft ontvangen van [B. B.V.], als aankoopmakelaar van [H.] en dat [H.] er op die manier van op de hoogte was dat het appartement niet officieel was ingemeten. Op [D.] rust immers een geheel eigen verantwoordelijkheid om zich aan de regels te houden, zoals deze gelden voor NVM-makelaars, waaronder de Meetinstructie. Het kan gelet op de snelheid van de verkoop zo zijn dat er onvoldoende tijd was voor een officiële meting, maar dan moet dit in de flyer (van de verkopende makelaar) worden vermeld, ter voorkoming van ieder mogelijk misverstand. Dat is een kleine moeite, en daarbij is het niet wenselijk en evenmin voor de hand liggend om een informatieverplichting van een (makelaar van een) verkoper over te laten aan de aankopend makelaar.
- 4.16 Tot slot beroept [D.] zich op het feit dat [H.] als koper geen consument zou zijn, maar een professionele koper, nu hij eigenaar is van meerdere appartementen en het object niet wilde aankopen om daar in te wonen, maar als beleggingsobject. Dit argument legt onvoldoende gewicht in de schaal. [H.] heeft immers aangegeven het appartement niet te hebben aangekocht als beleggingsobject, terwijl ook de tekst van de koopovereenkomst tussen verkoopster enerzijds en [H.] en zijn partner anderzijds, opgesteld door [D.] zelf, daarvan geen blijk geeft. Het betreft hier een reguliere koopovereenkomst voor de consument, waarin ook een bedenktijd in artikel 19 ten behoeve van kopers ([H.] en zijn partner mevrouw [B.]) was opgenomen.
- 4.17 De Raad komt dan ook tot de slotsom dat de klachten ten aanzien van de foutieve woonoppervlakte van het aan [H.] verkochte appartement, zoals hiervoor samengevat



onder 3.1, gegrond zijn.

Twee heren dienen & courtage achteraf

- 4.18 De klacht ten aanzien van het achteraf vragen van courtage is ongegrond. Immers, [D.] heeft op geen enkel moment courtage gevraagd aan [H.], dat heeft [B.] gedaan. [B.] is geen NVM-makelaar, zodat de Raad geen oordeel kan geven over de handelwijze van deze vennootschap of de heer [V.] die werkzaam was bij [B. B.V.]
- 4.19 Ten overvloede overweegt de Raad dat uit het dossier niet blijkt dat [B.] *achteraf* om courtage heeft gevraagd aan [H.]. Uit het dossier blijkt wel dat [H.] voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst van het appartement een voorstel aan [V.] heeft gedaan voor de verschuldigde courtage en dat de laatste ook voor het sluiten van de koopovereenkomst duidelijk heeft gemaakt hoe hoog de door [H.] aan [B.] verschuldigde courtage zou zijn, die ook nog was vermeld in de documentatie die [V.] aan [H.] per mail heeft toegezonden voor het sluiten van de koopovereenkomst inzake het appartement.
- 4.20 Dat er in deze situatie sprake zou zijn geweest van het dienen van twee heren, zoals wordt betoogd door [H.], in die zin dat [D.] zowel voor verkoopster heeft opgetreden maar feitelijk ook - en dan via [B.] - voor [H.] is de Raad niet gebleken.
- 4.21 Het neemt niet weg dat de Raad zich wel degelijk kan voorstellen dat er - gezien de hiervoor onder 2.2 t/m 2.4, 2.6 en 2.14 omschreven feiten en omstandigheden - bij [H.] gerede twijfel is ontstaan over de vraag 'wie nu wie was', hetgeen op zichzelf beschouwd in strijd komt met artikel 1 van de Erecode. NVM-Makelaars moeten immers elke schijn van belangenverstrengeling of onduidelijkheid over hun positie en rol voorkomen. Zij dienen transparant te zijn in hun werk, niet alleen naar hun opdrachtgevers maar ook naar derden en daarbij te waken voor een onjuiste beeldvorming over zichzelf en hun rol. In zoverre acht de Raad de klacht van [H.], zoals hierboven samengevat onder 3.2 wel gegrond.
- 4.22 Het voorgaande overziende acht de Raad acht in de gegeven omstandigheden ten aanzien van de hierboven onder 3.1 en 3.2 omschreven klachten gezamenlijk, de maatregel van berisping passend.

5. De uitspraak



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

De Raad verklaart de klacht: *gegrond*

Legt beklagde de maatregel op van: *berisping*

Veroordeelt beklagde tot betaling aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 2.650,- exclusief btw. Nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden, zal de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur opstellen.

Verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. E.A. Messer, vicevoorzitter, mevrouw A.P. van den Broek-Verrips, makelaar-lid en mr. H.R. Hart, plv.-secretaris.