

Meetinstructie. Gegronde klacht en geen straf. Klager koopt via beklaagde een woning die door deze op Funda is vermeld met een woonoppervlak van 80 m² en een extern bergruimte van 5 m². Bij het opmeten in verband met het leggen van laminaat ontdekt klager dat de woning kleiner is dan 80 m². Een door hem ingeschakeld bureau constateert dat de woonoppervlakte 72,1 m² is. Hiermee geconfronteerd reageert de makelaar dat hij bij de invoer een fout heeft gemaakt omdat de gebouwgebonden buitenruimte per ongeluk is opgeteld bij het woonoppervlak. Klager valt erover dat de raad van toezicht de klacht weliswaar gegrond bevond maar niettemin geen straf oplegde. Klager stelt dat dit slechts kan als zich bijzondere omstandigheden voordoen waarvan hier geen sprake was. Bovendien stelt hij dat de makelaar hem op het verkeerde been heeft gezet door o.a. te stellen dat de afwijking binnen de foutmarge valt. Voor dit laatste acht de Centrale Raad geen grond aanwezig. Het college onderschrijft wel klagers opvatting dat niet van bijzondere omstandigheden sprake was.

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

de heer **C. H.** wonende te A,

appellant,

tegen

de heer **J. K.**, aangesloten NVM-makelaar, kantoorhoudende te P

beklaagde.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij brief van 18 februari 2016 heeft klager een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam. In de beslissing van 28 oktober 2015, verzonden op 21 januari 2016, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklaagde (hierna: de makelaar) ingediende klacht gegrond verklaard. Aan de makelaar is geen sanctie opgelegd. Klager is bij brief van 22 januari 2016, ontvangen op 27 januari 2016, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In zijn brief heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.

1.2 De makelaar heeft in zijn brief van 24 februari 2015 verweer gevoerd in hoger beroep.

1.3 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.

1.4 Ter zitting van 9 juni 2016 van de Centrale Raad van Toezicht is verschenen;

– de makelaar in persoon, vergezeld van mr. D.W.N. Brand.

Mr. Brand heeft zich bediend van pleitnotities. Klager is, met berichtgeving vooraf, niet verschenen.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 Op 27 augustus 2014 heeft klager een woning, gelegen aan de N-straat 68 te P (hierna: de woning) in eigendom verworven. De woning werd door de makelaar namens de toenmalige eigenaar op Funda te koop aangeboden voor een bedrag van € 169.500,-. De informatie op Funda vermeldde dat het hier een driekamerwoning betrof met een woonoppervlakte van 80 m² en een externe bergruimte van 5 m². Klager heeft de woning gekocht met de bedoeling deze te verhuren.

2.2 Bij het opmeten van de woning in het kader van het bestellen van het laminaat heeft klager ontdekt dat de woning niet het door de makelaar op Funda vermelde aantal vierkante meters bedroeg, maar een kleiner aantal. Klager heeft vervolgens het bedrijf H uit W de woning laten opmeten conform de NEN 2580-norm. H kwam uit op een woonoppervlakte van 72,1 m².

2.3 Klager heeft de makelaar bij e-mail van 3 november 2014 op de hoogte gesteld van de bevindingen van H. Klager heeft zich in deze e-mail op het standpunt gesteld dat de makelaar verantwoordelijk is voor de economische schade die klager leed als gevolg van het onjuiste door de makelaar opgegeven aantal vierkante meters van de woning.

2.4 Bij e-mail van 7 november 2014 heeft de makelaar aan klager bericht dat hij in zijn berekeningen op een gebruikersoppervlakte van 69,5 m² is gekomen en een gebouwgebonden buitenruimte van 10,9 m². Abusievelijk zou destijds door de makelaar de gebouwgebonden buitenruimte zijn opgeteld bij het woonoppervlakte, als gevolg waarvan de woning op Funda was aangeboden met een woonoppervlakte van 80 m². De makelaar heeft de onjuiste vermelding aan een ongelukkige invoerfout geweten, volgens hem was geen sprake van een rekenfout. De makelaar heeft tot slot zijn excuses aangeboden voor de vervelende situatie.

3. **De klacht, de beslissing van de Raad van Toezicht en het hoger beroep**

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.

3.2 Klager verwijt de makelaar dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat:

- a. de makelaar de door de NVM aan haar leden voorgeschreven Meetinstructie niet correct heeft toegepast;
- b. klager op het verkeerde been heeft gezet door te suggereren dat de som der delen wel correct is en dat er niets aan de hand was;
- c. klager op het verkeerde been heeft gezet door te stellen dat de afwijking binnen de foutmarge is gebleven.

3.3 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard, maar aan de makelaar geen tuchtrechtelijke maatregel opgelegd. Daartoe wordt overwogen dat sprake was van een invoerfout die weliswaar de makelaar verweten kan worden, maar dat niet is gebleken van een opzettelijke onjuiste vermelding door de makelaar van de afmeting van de door klager gekochte woning. Bovendien heeft de makelaar zijn excuses gemaakt voor de door hem gemaakte invoerfout. De makelaar is wel veroordeeld in de kosten van de procedure ad € 2.200,-.

3.4 In hoger beroep heeft klager, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

3.5 Volgens klager heeft de Raad van Toezicht ten onrechte geen tuchtrechtelijke maatregel opgelegd. Uit jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht volgt dat bij gegrondbevinding van een klacht een tuchtrechtelijke sanctie slechts onder bijzondere omstandigheden achterwege kan blijven. Nu vaststaat dat de makelaar de meetinstructie verkeerd heeft toegepast en geen sprake is van bijzondere omstandigheden, dient aan de makelaar een tuchtrechtelijke sanctie te worden opgelegd.

3.6 Als toelichting op klachtonderdeel b heeft klager aangevoerd dat de makelaar heeft geprobeerd om klager te laten inzien dat hij niets verkeerd had gedaan. Volgens klager heeft de makelaar onder valse voorwendselen getracht om onder een klacht uit te komen, hetgeen geen gedrag is dat bij een NVM-makelaar past. Dit geldt volgens klager eveneens voor klachtonderdeel c: de makelaar heeft getracht om klager op het verkeerde been te zetten door ten onrechte mee te delen dat sprake zou zijn van een afwijking binnen de foutmarge.

4. **Het verweer**

4.1 De makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Volgens de makelaar heeft klager geen belang bij het al dan niet opleggen van een tuchtrechtelijke maatregel. Klager dient daarom niet-ontvankelijk te worden verklaard in zijn klacht.

4.3 Voor zover klager wel ontvankelijk zou zijn, geldt dat krachtens het Reglement Tuchtrechtspraak NVM de Raden van Toezicht een straf kunnen opleggen, hetgeen een discretionaire bevoegdheid betreft. De Raden van Toezicht zijn niet verplicht een maatregel op te leggen, zodat de uitspraak van de Raad van Toezicht alleen daarom al in lijn is met het tuchtrecht. De makelaar merkt op dat niet iedere fout tot oplegging van een tuchtrechtelijke sanctie hoeft te leiden. Pas als de goede naam en/of de eer van de beroepsgroep te schande wordt gemaakt, is plaats voor oplegging van een

tuchtrechtelijke maatregel. Daarvan is geen sprake. Volgens de makelaar heeft hij op correcte en gefundeerde wijze de Meetinstructie toegepast. Als gevolg van een invoerfout in het systeem is helaas een verkeerde woonoppervlakte op Funda terecht gekomen; abusievelijk is de gebouwgebonden buitenruimte bij het woonoppervlakte opgeteld. De makelaar is zich van die fout bewust geweest en heeft aan klager zijn excuses aangeboden. Volgens de makelaar dient de beslissing van de Raad van Toezicht dan ook in stand te blijven.

5. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

5.1 Voordat aan de inhoudelijke beoordeling van het geschil wordt toegekomen, zal eerst het meest verstrekkende verweer van de makelaar worden beoordeeld. Door de makelaar is aangevoerd dat klager niet-ontvankelijk dient te worden verklaard, daar hij geen belang heeft bij zijn klacht, nu de klacht gegrond is verklaard. Dit verweer wordt verworpen. Het Reglement Tuchtrechtspraak kent geen bepaling waaruit volgt dat een klager alleen beroep bij de Centrale Raad van Toezicht kan instellen wanneer een klacht (deels) ongegrond is verklaard.

5.2 Klachtonderdeel a houdt in dat de makelaar de Meetinstructie niet juist heeft toegepast en dat, hoewel dit onderdeel van de klacht door de Raad van Toezicht gegrond is verklaard, aan de makelaar geen tuchtrechtelijke sanctie is opgelegd. Klager stelt dat dit in strijd is met geldende jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht en meent dat aan de makelaar alsnog een tuchtrechtelijke sanctie moet worden opgelegd.

5.3 Uit vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht volgt dat het opleggen van een tuchtrechtelijke straf nadat een klacht gegrond is bevonden uitsluitend achterwege kan blijven indien sprake is van bijzondere omstandigheden. Anders dan de Raad van Toezicht is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat die bijzondere omstandigheden zich in dit geval niet voordoen. Het enkele gegeven dat de makelaar de woning niet opzettelijk onjuist heeft aangemeld en dat hij tevens aan klager zijn excuses heeft aangeboden, maakt immers nog niet dat het afzien van een tuchtrechtelijke maatregel gerechtvaardigd is. Klachtonderdeel a wordt dan ook gegrond verklaard. Aan de makelaar zal de hierna te melden sanctie worden opgelegd.

5.4 Klachtonderdelen b en c treffen geen doel. Het klachtdossier biedt geen aanknopingspunten voor de stelling van klager dat de makelaar hem op het verkeerde been heeft getracht te zetten. Met de makelaar is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het hem vrij stond om klager erop te wijzen dat hij geen kleiner appartement heeft gekocht en dat de som der delen op de door de makelaar opgestelde plattegrond correct is. Het enkele feit dat de makelaar klager heeft gewezen op de Meetinstructie en heeft gesteld dat verschillen en/of afwijkingen mogelijk zijn, maakt nog niet dat hij daarmee klager op het verkeerde been heeft gezet.

6. Slotsom

6.1 Gelet op het voorgaande is het beroep van klager gegrond. De beslissing van de Raad van Toezicht wordt vernietigd.

6.2 Nu klager met het instellen van het hoger beroep de toepassing van artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM door de tuchtrechter aan de orde heeft willen stellen, ziet de Centrale Raad van Toezicht daarin aanleiding om de makelaar uitsluitend te veroordelen in de kosten van de behandeling in eerste aanleg.

6.3 Het klachtgeld dat klager in beide instanties aan de NVM heeft betaald dient aan hem te worden gerestitueerd.

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

7. **Beslissing in hoger beroep**

7.1 Vernietigt de beslissing van 28 oktober 2015 van de Raad van Toezicht Amsterdam;

en opnieuw beslissend:

7.2 Verklaart klachtonderdeel a als onder r.o. 3.2. weergegeven gegrond;

7.3 Verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond;

7.4 Legt aan de Makelaar de straf op van berisping;

7.5 Bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie een bijdrage van € 2.200,- exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

7.6 Verstaat dat het door klager in beide instanties betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op oktober 2016.

K.E. Mollema

voorzitter

C.C. Horrevorts

secretaris