

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

Meetinstructie qua oppervlak niet goed gevolgd. Uitvoerige overwegingen over en analyses van de diverse ruimtes in de meetinstructie.

Klagers kopen in 2015 een appartement dat door de makelaar wordt aangeboden. In diens aanbieding staat dat het woonoppervlak 105 m² bedraagt en de gebouwgebonden buitenruimtes 23 m². Als zij in verband met de verkoop in 2018 het appartement laten inmeten door een extern bureau komt een woonoppervlak van 87 m² naar voren. Het verschil is te verklaren door een bij het appartement horende tuinkamer/studeerkamer/kantoorruimte met wastafel en verwarming op de begane grond terwijl het appartement zelf op de 3^e verdieping is gelegen. De Centrale Raad wijdt uitvoerige overwegingen aan de meetinstructie en hoe de verschillende daarin genoemde ruimtes gezien moeten worden. Het college concludeert dat de makelaar de benedenruimte terecht tot het woonoppervlak heeft gerekend. Bij de berekening van het aantal m²'s heeft hij echter 6 m² te veel genoteerd.

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

1. de heer **H.J.M. VAN DE V.**
2. mevrouw **G.M.M. VAN DEN B.**
wonende te K (Duitsland),
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

de heer **K. D.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te U,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij e-mail van 9 oktober 2018 hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). De Raad van Toezicht heeft de klacht behandeld als ingediend door (alleen) appellant/klager sub 1. In de beslissing van 1 mei 2019, verzonden bij brief/e-mail van diezelfde datum, is op die klacht beslist. De Raad van

Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

- 1.2 Klagers zijn bij e-mail van 22 mei 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In de bijlage bij deze e-mail hebben klagers de gronden aangevoerd waarop hun hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Een niet-gedateerde brief, aan het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht toegestuurd bij e-mail van 1 september 2019, bevat het verweerschrift van geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de makelaar). Klagers hebben bij e-mail van 13 november 2019 in een bijlage een reactie op dat verweerschrift gegeven.
- 1.4 Ter zitting van 21 januari 2020 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klagers in persoon,
 - de makelaar in persoon.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. De feiten

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

- 2.1 In 2014/2015 is de makelaar als verkopend makelaar van het appartement gelegen aan de G-weg 84-3 in B (hierna: het appartement) opgetreden.
- 2.2 De aanbiedingstekst van het appartement, die door de makelaar is opgesteld, luidt als volgt:

<i>“Soort object</i>	<i>appartement, portiekflat</i>
<i>Woonoppervlakte</i>	<i>105 m²</i>
<i>Aantal kamers</i>	<i>5</i>

(...)
Vier kamer “Dudok” appartement met uitzicht op groen aan de voorzijde, 3 slaapkamers een garage en extra kamer op de begane grond nabij het centrum van B. (...) Dit appartement is op de hoek van de derde en tevens bovenste verdieping gelegen. (...) Er is een extra kamer op de begane grond. Hier kan eventueel een bedrijf aan huis gevestigd worden. Er is ook een garage op de begane grond die vanaf de achterzijde te bereiken is. (...)

Indeling
Begane grond:
Entree met intercom en trapopgang naar de appartementen. Hier is eveneens een kamer aan de voorzijde en een garage aan de achterzijde. De kamer aan de voorzijde is verwarmd en voorzien van een vaste wastafel en dubbel glas. Het is mogelijk om deze kamer als werkkamer, extra slaapkamer of studeerkamer te gebruiken. (...)

Details (...)

<i>Woonoppervlakte</i>	<i>105 m²</i>
<i>Buitenruimtes gebouwgebonden</i>	<i>23 m²”</i>
- 2.3 De vraagprijs voor het appartement was € 195.000,-. Het appartement is aan klagers verkocht en op 23 september 2015 aan hen geleverd tegen de koopsom van € 170.000,-.

- 2.4 In 2018 hebben klagers besloten het appartement te verkopen en hebben zij het makelaarskantoor D verzocht hen daarbij te begeleiden. In het kader van deze voorgenomen verkoop heeft D aan het meetbureau Object&co opdracht gegeven het appartement in te meten. In het uitgebrachte meetrapport van 7 augustus 2018 is vermeld, dat is opgemeten met inachtneming van de ‘Meetinstructie bepalen gebruiksoppervlakte woningen volgens NEN-2580’, versie 2016 (hierna Meetinstructie versie 2016). De uitkomst is:

“Gebruiksoppervlakte(n) – Wonen	87,40 m ²
Gebruiksoppervlakte(n) – Overige inpandige ruimte(n)	0,50 m ²
Gebruikersoppervlakte(n) – Gebouwgebonden buitenruimte(n)	22,50 m ²
Gebruikersoppervlakte(n) – Externe bergruimte(n)	0,00 m ² ”

- 2.5 Bij brief van 4 september 2018 heeft de gemachtigde van klagers de makelaar aansprakelijk gesteld voor schade die klagers stellen te hebben geleden als gevolg van de discrepantie tussen de door de makelaar opgegeven woonoppervlakte van het appartement en de door Object&co gemeten woonoppervlakte.

- 2.6 In een e-mail van 13 september 2018 van klagers aan de heer P van Object&co hebben zij naar een telefoongesprek van die ochtend verwezen, waarin over de benedenruimte op de begane grond is gesproken. Klagers hebben aan Object&co gevraagd:

“Graag even een onderbouwing voor het feit dat deze ruimte niet meegerekend mag worden als woonoppervlakte.”

De heer P heeft deze e-mail intern doorgestuurd naar de algemeen directeur Van E van Object&co met de volgende toelichting:

“Betreft een aparte ruimte binnen een appartementencomplex.

Woning is op de 3^e woonlaag. De ruimte waar het over gaat bevindt zich op de begane grond. Ik heb hem niet ingemeten maar wel nog een foto genomen van de ruimte. Ruimte wordt tuinkamer genoemd en is geen GO.

[Klager sub 1] zou graag een schrijven van ons willen waarom dit geen GO is aangezien hij dit kan sturen naar advocaat.”

De algemeen directeur Van E van Object&co heeft klagers bij e-mail van 13 september 2018 als volgt geantwoord:

“Bij het inmeten van woningen maken wij verplicht gebruik van de BedrijfsBrede Meetinstructies (BBMI) gebaseerd op de NEN 2580. Deze meetinstructies zijn verplicht voor alle makelaars om toe te passen.

Het bepalen van de gebruiksoppervlakten is gebaseerd op “de oppervlakten achter de voordeur”. In uw geval is er sprake van een appartementencomplex en een woning gelegen op de derde verdieping binnen het appartementencomplex. Op de begane grond zijn garages en bergingen gesitueerd en ook bedoeld bouwkundig als bergingen en garages. Deze zijn gelegen buiten uw woning (u dient immers door de voordeur de woning te verlaten om deze ruimten te bereiken) en daarmee geen gebruiksoppervlakte wonen meer, maar externe bergruimten.

Omdat de BBMI enige vrijheidsgraden heeft (in tegenstelling tot de NEN 2580) is er ook een zogenaamde lijst met veel gestelde vragen opgesteld door de NVM c.s. Daarin is sprake van een aanvullende regel welke uitgaat van een kantoor, hobbykamer of studeerkamer “gelegen in de tuin”. Het zuiver interpreteren van de regel zou dan nog steeds geen gebruiksoppervlakte wonen impliceren, maar met enige vrijheid van geest zou een verkopende makelaar deze regel kunnen interpreteren als van toepassing op uw verbouwde “berging” en deze dan aanmerken als gebruiksoppervlakte wonen.

Wij hebben de aanvullende regel zuiver genomen, echter de ruimte is wel gelegen binnen het complex (wel buiten uw voordeur) en daarmee de ruimte geïnterpreteerd als zijnde gebruikersoppervlakte overige inpandige ruimte. Een 100% zuivere benadering zou de ruimte aanmerken m.i. als externe bergruimte.

Ik denk dat de BBMI normering voor alle drie de interpretaties een basis in zich heeft en dat e.e.a. interpretatieverschillen zijn op basis van de normering en daarmee allemaal waarheid."

- 2.7 De gemachtigde van klagers heeft de makelaar bij e-mail van 14 september 2018 bericht dat de ruimte op de begane grond in beginsel is bedoeld voor gebruik als garage of berging en niet behoort tot het appartement op de derde verdieping van het appartementencomplex. De oppervlakte van de ruimte op de begane grond kan daardoor niet worden gerekend tot de gebruiksoppervlakte wonen, maar moet worden geteld bij de gebruiksruimte overige inpandige ruimte of externe bergruimte.
- 2.8 Klagers hebben via de door hen ingeschakelde makelaar D het appartement op 26 september 2018 te koop aangeboden. De aanbiddingstekst van het appartement luidt als volgt:
"Oppervlakten en inhoud
Woonoppervlakte: 87 m²
Gebouwgebonden buitenruimte: 23 m²
Overige inpandige ruimte: 11 m²
Externe bergruimte: 16 m²
(...)
Indeling
Aantal kamers: 4 kamers (3 slaapkamers)
(...)
Aanbiddingstekst
Zeer ruim appartement, inclusief tuinkamer en garage circa 105 m² gelegen op de 3^e verdieping (...).
Op de begane grond heeft ieder appartement een ruime eigen verwarmde extra 'tuin'-kamer. Deze is voorzien van aansluitingen voor wasmachine en droger en kan ook als werk/studeerkamer worden gebruikt."
- 2.9 De makelaar heeft contact gezocht met de algemeen directeur Van E van Object&co die hem bij e-mail van 18 september 2018 zijn antwoord aan klagers van 13 september 2018 heeft gezonden en daarbij heeft opgemerkt:
"E.e.a. even opgezocht.
Het is niet zo zwart-wit als het lijkt gegeven de vrijheidsgraden van de BBMI en de uitzonderingen. Er is in de normering min of meer voor alle drie de toewijzingen van de diverse gebruiksoppervlakten wel een case te maken en m.i. is er daarmee geen zwart-wit stelling dat iets "fout" is."
- 2.10 De makelaar heeft bij e-mail van 1 oktober 2018 gereageerd op de e-mail van de gemachtigde van klagers van 14 september 2018. In die reactie van de makelaar is ook het te zijner kennis gekomen eerdere bericht van Object&co van 13 september 2018 aan klagers verwerkt. De reactie luidt:
"In vervolg op uw schrijven ben ik maar even gaan bellen met de heer van E van Object en Co. Dit bedrijf heeft in dit gebouw al een aantal metingen gedaan. En ook de kamer op de begane grond bij een tweetal woningen meegenomen als GO. Dit hebben wij destijds o.b.v. de naastgelegen woning (spiegelbeeld) ook zo aangehouden.

In art 23 en 24 van de lijst “veel gestelde” vragen blijkt ook dat een hobby/slaap, verblijfskamer wordt meegenomen als GO.

Overigens merk ik op dat de kamer een wastafel, verwarming en ruim bemeten kozijnen met ramen heeft.

Omdat de BBMI enige vrijheidsgraden heeft (in tegenstelling tot de NEN 2580) is er ook een zogenaamde lijst met veel gestelde vragen (zie hier boven) opgesteld door de NVM c.s. Daarin is sprake van een aanvallende regel welke uitgaat van een kantoor, hobbykamer of studeerkamer “gelegen in de tuin”. Het zuiver interpreteren van de regel zou dan nog steeds geen gebruikersoppervlakte wonen impliceren, maar met enige vrijheid van geest zou een verkopende makelaar deze regel kunnen interpreteren als van toepassing op uw verbouwde “berging” en deze dan aanmerken als gebruiksoppervlakte wonen.

Tevens merk ik op dat de woning in het verleden, bij eigendom van [klager sub 1] ook een aantal keer is aangemeld geweest als woning van 100 m².

Ik denk dat als ik de informatie van de heer Van E in ogenschouw neem er wellicht een paar regels over het hoofd zijn gezien.”

- 2.11 Het Appartement is op 26 oktober 2018 door klagers verkocht en geleverd tegen een verkoopsom van € 250.500,-.

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 de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat hij:
- a. een onjuiste woonoppervlakte heeft vermeld in de verkoopdocumentatie van het appartement (105 m² in plaats van 87,40 m²);
 - b. bewust een te positieve weergave van het “Gebruiksoppervlakte Wonen” heeft willen geven;
 - c. ten onrechte de kamer op de begane grond tot “Gebruiksoppervlakte Wonen” heeft gerekend;
 - d. ook in het geval dat de kamer op de begane grond tot “Gebruiksoppervlakte Wonen” moet worden gerekend, ten onrechte heeft vermeld dat de “Gebruiksoppervlakte Wonen” 105 m² bedraagt, een verschil van 7,4 m² ten opzichte van het daadwerkelijke aantal m²'s van de woning;
 - e. voor klagers schade ad € 35.000,- heeft veroorzaakt.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht in al haar onderdelen ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 9 oktober 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

klager(s)

- 4.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht opgevat als ingediend door klager sub 1. Uit de

oorspronkelijke klacht, de ondertekening van het beroepschrift en de ondertekening van de reactie op het verweerschrift volgt echter dat zowel klager sub 1 als klager sub 2 hebben geklaagd. De Centrale Raad van Toezicht merkt beiden dan ook als klager aan. De makelaar is daardoor niet in zijn belangen geschaad doordat het standpunt van beide klagers gelijklopend is.

klacht in hoger beroep

- 4.3 Klagers hebben in het beroepschrift duidelijk aangegeven dat het hen in deze tuchtprocedure niet te doen is om het verkrijgen van een schadevergoeding. In de kern is het verwijt dat de makelaar bij de verkoop van het appartement aan klagers in de verkoopdocumentatie een te hoog gebruiksoppervlakte wonen heeft opgegeven. De makelaar heeft opgegeven een gebruiksoppervlakte wonen van 105 m², terwijl het daadwerkelijke gebruiksoppervlakte wonen volgens klagers afgerond 87 m² is. Het verschil bestaat volgens klagers uit een tweetal posten, te weten:
- een kamer op de begane grond van 10,2 m² die door de makelaar ten onrechte tot het woonoppervlakte is gerekend,
 - een oppervlakte wonen van circa 8 m² die niet aanwezig is.
- Dit verschil is volgens klagers het gevolg van het niet (goed) toepassen van de Meetinstructie door de makelaar.

meetinstructie

- 4.4 De Raad van Toezicht heeft de klacht van klagers vooral beoordeeld in het licht van de vraag of de makelaar in de verkoopdocumentatie een onjuiste indruk en verkeerde verwachting bij klagers heeft gewekt. In ieder geval in hoger beroep is de vraag of de makelaar de Meetinstructie op juiste wijze heeft toegepast.
- 4.5 Voor de beantwoording van deze vraag stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat de NVM in 2010 de bij haar aangesloten makelaars heeft verplicht toepassing te geven aan de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen (hierna: de Meetinstructie). De Meetinstructie is en wordt vastgesteld door de samenwerkende partijen Aedes, BAG BAO, NRVt, 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. Een NVM-lid/NVM-makelaar is niet verplicht zelf het gebruiksoppervlakte in te meten, maar kan daarvoor een extern bureau 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 dient echter wel marginaal te worden getoetst. Indien uit die marginale toetsing zou volgen 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 aanbieding 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 tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk voor de foutieve meting (CR 16/2630).
- 4.6 Het appartement is in 2014/2015 door tussenkomst van de makelaar te koop aangeboden en aan klagers verkocht. Hierdoor is ten tijde van de verkoop van het appartement aan klagers van toepassing de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen, versie 2013 (hierna: de

Meetinstructie versie 2013). In deze Meetinstructie wordt de gebruiksoppervlakte van een woning onderverdeeld in vier gebruiksoppervlakten, te weten:

- wonen
- overige inpandige ruimte
- externe bergruimte
- gebouwgebonden buitenruimte.

Volgens de Meetinstructie is de reden voor dit onderscheid het onderling goed kunnen vergelijken van woningen. NEN 2580, op welke regeling de Meetinstructie is gebaseerd, kent een dergelijk onderscheid niet.

Voor de meting van de gebruiksoppervlakte van een woning worden per bouwlaag 4 stappen doorlopen. Per bouwlaag van een woning wordt eerst de totale gebruiksoppervlakte gemeten (stap 1). Vervolgens wordt het gebruiksoppervlakte overige inpandige ruimte(n) gemeten (stap 2). De uitkomst van stap 2 wordt op stap 1 in mindering gebracht, waarna de gebruiksoppervlakte wonen resteert (stap 3). Stap 4 is de meting van - indien aanwezig - het gebruiksoppervlakte van de gebouwgebonden buitenruimte(n).

Vervolgens wordt de meting van de gebruiksoppervlakte van de externe bergruimte uitgevoerd. In figuur 2 in de meetinstructie is een aantal voorbeelden opgenomen wanneer een ruimte een overige inpandige ruimte of een externe bergruimte is.

In de Meetinstructie is een omschrijving van 'overige inpandige ruimte', 'gebouwgebonden buitenruimte' en 'externe bergruimte' opgenomen. Bij de omschrijving van 'overige inpandige ruimte(n)' is toegevoegd dat in twijfelgevallen de ruimte wordt gerekend tot de gebruiksoppervlakte wonen.

geschil

- 4.7 De makelaar stelt dat hij het appartement zelf heeft opgemeten met een afstandsmeter. De ruimte op de begane grond heeft hij tot het gebruiksoppervlakte wonen gerekend. Na de meting heeft de makelaar twee meetrapporten - die hij eerder door een meetbureau had laten opstellen van andere, identieke appartementen in hetzelfde complex - bekeken. Hij heeft zijn aantekeningen daarmee vergeleken en vervolgens het appartement aangemeld met een gebruiksoppervlakte wonen van 105 m².
- 4.8 Klagers betwisten dat de gebruiksoppervlakte wonen van het appartement 105 m² is en bestrijden dat de makelaar op juiste wijze de Meetinstructie heeft toegepast. Ter onderbouwing hebben klagers het meetrapport van Object&co overgelegd die het appartement op basis van de Meetinstructie versie 2016 heeft opgemeten.
- 4.9 Nu klagers de resultaten van de meting van de makelaar in twijfel trekken en dat met een meetrapport hebben onderbouwd, is het aan de makelaar om aan te tonen hoe hij tot zijn meetresultaten is gekomen.

ruimte op de benedenverdieping

- 4.10 De makelaar voert allereerst aan dat hij de ruimte op de begane grond bij de gebruiksoppervlakte wonen heeft gerekend. Volgens klagers is dit ten onrechte.

- 4.11 De Centrale Raad van Toezicht neemt tot uitgangspunt dat in de ruimte op de begane grond verwarming, een wastafel en dubbelglas aanwezig zijn. De Centrale Raad van Toezicht weegt voorts mee dat klagers in de advertentie waarin zij het appartement te koop aanbieden spreken van een 'ruime eigen verwarmde extra 'tuin'-kamer', waarin aansluitingen voor wasmachine en droger aanwezig zijn en die 'als werk/studeerkamer' kan worden gebruikt.
- 4.12 In de Meetinstructie versie 2013 is een van de criteria voor een externe bergruimte dat deze 'ruimte alleen bereikbaar is via de open lucht'. Daarvan is in dit geval geen sprake doordat die ruimte te bereiken is via de gemeenschappelijke ruimten in het appartementencomplex. Verder is de feitelijke functie van de ruimte, waarvoor zowel de makelaar als klagers de ruimte in de verkoopadvertenties hebben aangeprezen, geen berging. Het door klagers ingeschakelde meetbureau is daarvan ook niet uitgegaan. Dit betekent dat de ruimte op de begane grond in ieder geval geen externe bergruimte is.
- 4.13 Vervolgens is de vraag of de ruimte een gebouwgebonden buitenruimte is (stap 4 in de Meetinstructie versie 2013). Van een gebouwgebonden buitenruimte(n) is sprake als die 'ruimte niet of slechts gedeeltelijk is omsloten door vaste wanden en daardoor geen vaste buitenomgrenzing heeft'. Als voorbeelden worden een balkon of dakterras genoemd. De ruimte op de begane grond is door muren en ramen omsloten en daarmee niet een gebouwgebonden buitenruimte. Ook het door klagers ingeschakelde meetbureau is daarvan niet uitgegaan.
- 4.14 Daarna is de vraag of de ruimte op de begane grond een 'overige inpandige ruimte' is. Volgens de meetinstructie is sprake van een 'overige inpandige ruimte' indien een van de volgende gevallen zich voordoet:
- het hoogste punt is tussen 1,50 en 2,00 meter hoog,
 - het hoogste punt is boven de 2,00 meter, maar het aaneengesloten oppervlak is hoger dan 2,00 m en kleiner dan 4,00 m²,
 - de ruimte is bouwkundig slechts geschikt als bergruimte, bijv. een fietsenstalling, een garage of een niet te belopen zolder,
 - er is sprake van een bergzolder, dat wil zeggen een zolder die alleen toegankelijk is met een niet-vaste trap en/of een zolder met onvoldoende daglicht.

Op zichzelf is niet gemotiveerd gesteld of gebleken dat de ruimte op de begane grond tot een van deze vier gevallen behoort.

Voorts heeft de makelaar aandacht gevraagd voor de vragen 23 en 24 op de lijst van veel gestelde vragen. Deze twee vragen en de antwoorden daarop zijn vastgesteld op 23 november 2010 en daarmee voordat de makelaar de gebruiksoppervlakte voor het appartement bepaalde. In de vragen komt aan de orde of een vrijstaand gastenverblijf met voorzieningen als een toilet en badkamer of een vrijstaand kantoortje, studeerkamer of hobbykamer in de tuin externe bergruimte is of tot de gebruiksoppervlakte wonen behoort. In het antwoord staat dat in beide gevallen sprake is van gebruiksoppervlakte wonen en de makelaar de oppervlakte zowel apart als opgeteld bij het hoofdgebouw kan melden. Deze antwoorden op beide vragen bieden steun aan de stelling van de makelaar dat de ruimte op de begane grond tot de gebruiksruimte wonen behoort.

Het door klagers ingeschakelde meetbureau wijst erop dat de ruimte op de begane grond niet 'achter de voordeur' van het appartement op drie hoog is. Dat is op zichzelf juist, maar die omstandigheid brengt op zichzelf niet mee, zoals onder meer uit de antwoorden op de vragen 23 en 24 blijkt, dat geen sprake kan zijn van gebruiksoppervlakte wonen. Te meer, zoals hiervoor is

gebleken, de ruimte op de begane grond niet valt onder een van de vier gevallen in de omschrijving van 'overige in pandige ruimte' en in de toelichting bij die omschrijving in de Meetinstructie versie 2013 is opgenomen dat in twijfelgevallen de ruimte gerekend wordt tot de gebruiksoppervlakte wonen. Dit past ook in de twee door de makelaar overgelegde meetrapporten van hetzelfde meetbureau Object&co betreffende de appartementen aan de G-weg 82-1 en 82-III waarin die ruimtes op de begane grond ook tot de gebruiksoppervlakte wonen zijn gerekend.

- 4.15 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de makelaar zich in redelijkheid op het standpunt heeft kunnen stellen dat de ruimte op de begane grond tot de gebruiksoppervlakte wonen moet worden gerekend. In zoverre faalt dit klachtonderdeel.

gebruiksoppervlakte wonen

- 4.16 De makelaar heeft in de verkoopdocumentatie, waarop klagers zijn afgegaan, opgegeven dat het woonoppervlakte - daarmee wordt bedoeld in de terminologie van de Meetinstructie versie 2013 de gebruiksoppervlakte wonen - 105 m² is. Klagers betogen dat het gebruiksoppervlakte wonen, inclusief de ruimte op de benedenverdieping, 97,6 m² (87,4 m² plus 10,2 m²) bedraagt. Ter onderbouwing verwijzen klagers naar de meetresultaten van het meetbureau Object&co.
- 4.17 Zoals hiervoor is overwogen is het, gelet op de gemotiveerde betwisting door de klagers van het gebruiksoppervlakte wonen onderbouwd met een meetrapport, aan de makelaar om aan te tonen hoe hij tot zijn meetresultaten is gekomen en dat zijn meetresultaat juist is.
- 4.18 De makelaar heeft verklaard dat hij het appartement zelf heeft opgemeten en daarvan aantekeningen heeft gemaakt die zich waarschijnlijk nog in zijn dossier bevinden. De makelaar heeft die aantekeningen zowel bij de Raad van Toezicht als bij de Centrale Raad van Toezicht niet overgelegd en overlegging van die aantekeningen ook niet aangeboden.
- 4.19 De makelaar heeft voorts gewezen op twee meetrapporten van andere appartementen in hetzelfde complex. Die meetrapporten zijn ook opgemaakt door Object&co. Voor het appartement G-weg 82-I is medio 2016 een gebruiksoppervlakte wonen van (afgerond) 102 m² opgemeten en voor het appartement G-weg 82-III is in maart 2015 een gebruiksoppervlakte wonen van (afgerond) 101 m² genomen.
- Deze meetrapporten bieden onvoldoende onderbouwing dat de door de makelaar gestelde eigen meting juist en correct is geweest. Ten eerste hebben deze meetrapporten geen betrekking op het appartement, waardoor denkbaar is dat het gebruiksoppervlakte wonen voor het appartement door enige (wellicht maar kleine) verschillen met die appartementen anders is. Ten tweede kan een meetrapport van een nagenoeg gelijk ander appartement in een complex voor de berekening van de gebruiksoppervlakte wonen worden gebruikt, maar een makelaar heeft dan wel te controleren of de meting in die meetrapporten tot dezelfde uitkomst leidt als voor het te verkopen appartement. Deze meetrapporten lijken te zijn opgemaakt nadat de makelaar het appartement al in de verkoop had gedaan, terwijl de makelaar niet met aantekeningen of anderszins heeft kunnen onderbouwen dat hij met eigen metingen heeft nagegaan of die meetrapporten ook voor het appartement tot dezelfde uitkomst leidt. Tot slot valt op dat de uitkomst in die rapporten van (afgerond) 101/102 m² lager is dan de door de makelaar aangenomen 105 m² en de makelaar ook ter zitting niet heeft kunnen verklaren waarom hij dat (wat) hogere gebruiksoppervlakte wonen heeft genomen.
- 4.20 Op zichzelf heeft de makelaar terecht opgemerkt dat in de twee andere meetrapporten de ruimte

op de begane grond een gebruiksoppervlakte wonen heeft van 11,1 m². In het meetrapport van het appartement van Object&co is uitgegaan van 10,2 m². Thom P van het meetbureau Object&co heeft in een interne e-mail aan de algemeen directeur Van E opgemerkt dat hij niet zelf de ruimte op de benedenverdieping heeft ingemeten “maar wel nog een foto” heeft genomen. Dit doet vermoeden dat de ruimte niet afzonderlijk is ingemeten. Zeker is dit niet, omdat volgens het uitgebrachte meetrapport de inmeting niet door Thom P is gedaan, maar door Nils K van hetzelfde bureau. Vanwege deze onduidelijkheid staat niet voldoende vast dat het gebruiksoppervlakte van de ruimte op de begane grond 10,2 m² is, zodat van 11 m² moet worden uitgegaan. Als door afrondingen de gebruiksoppervlakte wonen van het appartement 88 m² heeft, is de som gebruiksoppervlakte wonen 99 m². Dit wijkt zodanig af van het door de makelaar gebruikte woonoppervlakte wonen van 105 m² dat het er voor dient te worden gehouden dat de makelaar niet overeenkomstig de Meetinstructie versie 2013 het appartement heeft opgemeten. Het klachtonderdeel is in zoverre gegrond.

5. **Slotsom**

- 5.1 Nu de klacht in beroep deels gegrond zal worden verklaard, zal de uitspraak van de Raad van Toezicht worden vernietigd. Gelet op de tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van de makelaar is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat aan de Makelaar een berisping dient te worden opgelegd.
- 5.2 Aangezien het beroep van klagers slechts gedeeltelijk slaagt, zal de makelaar worden belast met de helft van de kosten die zijn gemoeid met de procedure bij de Centrale Raad van Toezicht en de Raad van Toezicht.
- 5.3 Het door klagers vooraf betaalde klachtgeld bij de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht moet aan klagers worden terugbetaald.
- 5.4 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht West van 1 mei 2019,
opnieuw beslissende:
- 6.2 verklaart het klachtonderdeel ten aanzien van de ruimte op de begane grond ongegrond,
- 6.3 verklaart het klachtonderdeel ten aanzien van het totaal woonoppervlakte wonen gegrond,
- 6.4 legt aan de makelaar de straf van berisping op,
- 6.5 bepaalt dat het makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Raad van Toezicht een bedrag van € 1.337,50, exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM,

- 6.6 bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 1.493,50 exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM,
- 6.7 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het beroepsgeld van € 100,- (Raad van Toezicht) en € 200,- (Centrale Raad van Toezicht) aan klagers binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes, E. Getreuer, W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 26 mei 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris