

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.**

**Meetinstructie. Inmeting door derde op grond van plattegronden. Toetsing meetrapport door makelaar.**

*Een makelaar krijgt de verkoopopdracht van een woning. Hij laat door een extern bureau waarvan hij regelmatig gebruik maakt, plattegronden met maatvoeringen maken. Daaruit komt een woonoppervlak van 146 m<sup>2</sup> naar voren hetgeen de makelaar in zijn aanbieding opneemt. Twee jaar nadat klagers de woning hebben betrokken, komen zij tot de ontdekking dat het woonoppervlak niet kan kloppen. Een door hen ingeschakeld bureau komt op 129 m<sup>2</sup>.*

*De Centrale Raad is van oordeel dat een makelaar voor inmetingen een als gerenommeerd bekend staan extern bureau mag inschakelen. Hij dient diens meetrapport wel marginaal te toetsen. Vaststaat dat in dit geval het extern bureau niet ter plaatse is geweest om inmetingen te verrichten. Reeds hierom had de makelaar niet zonder meer op diens rapport mogen afgaan en diens bevindingen in zijn aanbieding mogen opnemen. De makelaar had zelf de woning volgens de NEN-norm 2580 moeten opmeten.*

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

de heer **A. M.**, aangesloten NVM-makelaar en kantoorhoudende te H,

appellant/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

de heer **J.G. DE G.** en mevrouw **R.E. B.**, wonende te S,

geïntimeerden/klagers in eerste aanleg.

**1. Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 17 mei 2016 hebben geïntimeerden/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) 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 24 april 2017, aan partijen verzonden op 30 april 2017, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellant/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de makelaar) ingediende klacht gegrond verklaard. Aan de makelaar is een berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft tevens bepaald dat de makelaar met een bedrag van € 2.500,- incl. BTW dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.

- 1.2 De makelaar is bij brief van 22 juni 2017 van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 3 augustus 2017 heeft de makelaar de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Bij brief van 25 augustus 2017 hebben klagers hun verweer uiteengezet.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 27 maart 2017 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
- klagers in persoon, bijgestaan door mr. H.M. Hielkema;
  - de makelaar in persoon, bijgestaan door mr. F.T. Pardaán.
- Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht, mr. Pardaán aan de hand van pleitaantekeningen.

## 2. **De feiten**

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

- 2.1 In 2013 heeft de makelaar de opdracht gekregen een woning aan de C de B-laan 16 te S te verkopen. Ten behoeve van deze woning heeft de makelaar plattegronden laten opstellen door B Architectural Services (hierna: B). Een e-mail van 30 juli 2013 van de makelaar aan B luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“Bijgaand tekeningen van de C de B-laan 16. Kun je concept plattegronden maken. Er is ook nog een kelder daar heb ik alleen geen tekening van de kelder is 5 meter diep en 1.10 meter breed vanaf de voorgevel. Onder de trap zit nog een trap naar de kelder. Ik hoop dat je er uit komt.”*

Bij de e-mail zijn drie bouwtekeningen gevoegd.

- 2.2 Bij e-mail van 30 juli 2013 heeft B concept plattegronden aan de makelaar gestuurd en hem gevraagd de plattegronden goed te keuren voordat de overige bestanden zouden worden gemaakt.
- 2.3 Een e-mail van B aan de makelaar van 31 juli 2013 luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“Bijgaand ontvangt u de plattegronden van N nr 118.*

*Oppervlakte:*

- *Gebruiksoppervlakte woonfunctie m2: circa 147*
- *Overige inpandige ruimte(kelder) m2: 6*
- *Gebouwgebonden buitenruimte (balkon) m2: 8*
- *Externe bergruimte m2:0”*

- 2.4 De makelaar heeft bij e-mail van 31 juli 2013 aan B gereageerd:

*“Het is de C. van B-laan 16. Niet de “van N nr 118”!! Super netjes, nogmaals dank.”*

- 2.5 Begin 2014 heeft de makelaar de woning aangeboden op Funda. De vraagprijs voor de woning

bedroeg € 660.000,- k.k. De aanmelding vermeldde dat de woning een gebruiksoppervlakte heeft van 148 m2.

- 2.6 Op verzoek van klagers heeft de makelaar hen de verkoopbrochure van de woning toegestuurd. In de brochure stond onder het kopje “Bijzonderheden” het volgende vermeld, voor zover relevant:

*“(gebruiksoppervlak) woonmeters van de woning: 148 m2 en 6m2 overige inpandige ruimte (kelder) = gemeten volgens NEN 2580”*

- 2.7 Nadat klagers zelf onderzoek hadden verricht naar vraagprijzen van andere, vergelijkbare woningen in hetzelfde postcodegebied zijn zij tot de conclusie gekomen dat de vraagprijs voor de door de makelaar aangeboden woning te hoog lag, mede omdat de woning naar hun mening een opknappbeurt nodig had. Klagers en de makelaar hebben enige tijd onderhandeld over de koopprijs van de woning. Uiteindelijk zijn zij een koopsom van € 560.000,- k.k. overeen gekomen. De koopovereenkomst is op 18 maart 2014 door klagers en de makelaar, namens diens opdrachtgever, getekend. Op 18 juli 2014 is de woning aan klagers geleverd, waarna deze door hen is verbouwd.
- 2.8 In 2016 zijn klagers ervan op de hoogte geraakt dat een woning aan de C de B-laan 20, die vrijwel identiek is aan de door klagers gekochte woning, op Funda te koop werd aangeboden. Volgens de omschrijving op Funda zou deze woning een gebruiksoppervlakte van 126 m2 hebben, hetgeen een verschil oplevert van 22 m2 met de door klagers gekochte woning.
- 2.9 Op 24 februari 2016 hebben klagers contact opgenomen met de makelaar. Hij heeft hen aangeraden om een meetrapport volgens de NEN2580-instructie op te laten stellen.
- 2.10 Klagers hebben daarop aan de makelaar laten weten dat zij zijn reactie niet bevredigend vonden. In reactie daarop heeft de makelaar aan klagers een foto van de hiervoor onder 2.3 genoemde e-mail getoond die hij op 31 juli 2013 had ontvangen van B. Volgens deze e-mail van B zou de gebruiksoppervlakte van de woning circa 147 m2 bedragen.
- 2.11 Klagers hebben vervolgens het bureau S & S een meetrapport volgens de NEN2580-norm laten opmaken. Het rapport, dat op 4 maart 2016 is uitgebracht, vermeldt een gebruiksoppervlakte van de woning van klagers van 129,75 m2.
- 2.12 Klagers hebben het rapport bij e-mail van 15 maart 2016 doorgestuurd aan de makelaar met het verzoek dit met hen te bespreken. In zijn reactie bij e-mail van dezelfde datum heeft de makelaar geschreven, voor zover relevant:

*“Wat ik nogmaals wil benadrukken, is dat (zoals ik ook eerder appte) de door B uitgevoerde meting van destijds is gedaan conform de branchebrede instructie (NVM richtlijn). Als we gaan vergelijken, dan wel ‘appels met appels’.”*

- 2.13 Bij e-mail van 16 maart 2016 hebben klagers aan de makelaar bericht dat hij destijds zelf heeft aangegeven dat de meting van de woning was geschied volgens de NEN 2580-norm.
- 2.14 Na enig e-mailverkeer over en weer hebben klagers op 29 maart 2016 aan de makelaar bericht dat zij telefonisch contact hebben gehad met B. Volgens klagers heeft zij aangegeven dat de meting destijds niet door haar is uitgevoerd en dat zij enkel plattegronden heeft gemaakt op basis van gegevens (maatvoering van het huis) die de makelaar zou hebben aangeleverd. Bij e-mail van 4

april 2016 laat de makelaar aan klagers weten dat naar zijn idee de originele plattegronden zijn opgestuurd naar B. Daaruit zijn volgens de makelaar de plattegronden ontstaan die zijn gebruikt voor de brochure.

- 2.15 Op 11 april 2016 heeft nog een bespreking tussen klagers en de makelaar plaatsgevonden, doch deze heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in. Klagers verwijten de makelaar dat hij jegens hen tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat hij de woning in strijd met de voorschriften van de NVM niet volgens de meetinstructie van de NVM en ook niet volgens de NEN 2580-norm heeft opgemeten, alsmede doordat hij in strijd met de werkelijkheid in de verkoopbrochure heeft vermeld dat de woning volgens de NEN 2580-norm zou zijn opgemeten. Daarmee heeft de makelaar de woning in de verkoopbrochure bijna 15% groter afgespiegeld dan deze in werkelijkheid is.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard en aan de makelaar een maatregel in de vorm van een berisping opgelegd met veroordeling van hem in de kosten van de procedure ten bedrage van € 2.500,00.

### **4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 4.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 4.2 In hoger beroep heeft de makelaar aangevoerd dat hij in 2010 met B de overall-afspraken heeft gemaakt dat zij regelmatig opdracht zou krijgen om woningplattegronden en NEN 2580-berekeningen te maken. B kon haar werkzaamheden tegen lage tarieven offren, omdat deze feitelijk in India werden uitgevoerd. De makelaar heeft onder meer een e-mail overgelegd van 19 juli 2010, waarin hij B vraagt om de plattegronden uit te voeren voor: "Jpeg; € 45,00 per woning en FML; € 10,00 per woning en de NEN 2580 berekening voor € 5,00 per plattegrond. Alles excl. btw."
- Bij e-mail van 30 juli 2013 heeft de makelaar B de opdracht gegeven tot het vervaardigen van plattegronden van de woning. Hoewel in de e-mail niet nadrukkelijk staat vermeld dat de opdracht mede inhield het maken van een NEN-berekening, was deze opdracht daarin wel begrepen; dat was de gebruikelijke praktijk.
- Omdat de aanduiding "147 m<sup>2</sup>" in de e-mail van 31 juli 2013 onduidelijk was, heeft de makelaar de tekeningen van B globaal nagezien. Hij heeft daarbij het NVM-geografisch systeem geraadpleegd en geconstateerd dat daarin een oppervlakte van 150 m<sup>2</sup> werd genoemd. Door die 150 m<sup>2</sup> met 2 m<sup>2</sup> te verlagen heeft de makelaar gemeend het verschil tussen de berekening van B en de informatie van het eigen NVM-systeem te overbruggen.
- De makelaar heeft de meting uit handen gegeven aan een professioneel bureau, dat kwalitatief goed werk verrichte. De resultaten heeft hij marginaal getoetst. Volgens de makelaar heeft hij daarmee voldaan aan de NVM Meetinstructie.

- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt.  
De Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen, die sinds 2010 verplicht moet worden gevolgd, vormt voor de NVM-makelaar een praktische handleiding en geeft hem voldoende houvast om een woning in te meten conform de NEN 2580-norm. Een NVM-makelaar kan er echter ook voor kiezen om het inmeten te laten uitvoeren door een extern, als gerenommeerd bekend staand bureau. De Erecode of andere regelgeving van de NVM verzet zich daar niet tegen. Indien het inmeten van een woning wordt uitbesteed aan een dergelijk bureau, mag de 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 de 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 de NVM-makelaar tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk voor de foutieve meting (CR 16/2630). Om uit te mogen gaan van de juistheid van de verrichte meting, dient een makelaar in ieder geval vast te stellen dat het door hem ingehuurd externe bureau daadwerkelijk ter plaatse is geweest om de meting te verrichten.  
Een makelaar kan er ook voor kiezen om een woning zelf in te meten. Een dergelijke meting kan geschieden aan de hand van de (laatste) bouwtekeningen van een woning. Een makelaar die de meting zelf verricht, blijft verantwoordelijk voor de resultaten.
- 4.4 Uit de door de makelaar overgelegde e-mails blijkt niet dat hij B nadrukkelijk heeft gevraagd om een NEN-meting te doen. De makelaar heeft wel een Meetrapport NEN 2580 overgelegd dat door B is opgesteld, maar dat rapport ziet op een andere woning. Een Meetrapport NEN 2580 met betrekking tot de C de B-laan 16 is niet door de makelaar overgelegd. Evenmin heeft B bevestigd dat het resultaat van haar meting, te weten 147 m<sup>2</sup>, is gebaseerd op de NEN 2580-norm. De enkele omstandigheid dat B in het verleden ook NEN 2580 meetrapporten maakte voor de makelaar, is onvoldoende om aan te nemen dat dat ook is gebeurd voor de woning in kwestie. Belangrijker is dat vaststaat dat B niet ter plaatse is geweest om de woning te meten. Alleen al de omstandigheid dat B niet ter plaatse is geweest, maakt dat de makelaar, gelet op de onder 4.3 genoemde norm, niet had mogen vertrouwen op de juistheid van haar meting.
- 4.5 De makelaar heeft aangevoerd dat hij zelf aan de hand van de bouwtekeningen van de woning de oppervlakte globaal heeft berekend. Ter zitting heeft de makelaar te kennen gegeven dat hij de bouwtekeningen niet ter plekke heeft nagerekend. Dat de makelaar niet zelf heeft gerekend, geeft hij ook aan in zijn e-mail van 22 juni 2016 aan de advocaat van klagers, waarin hij meedeelt dat de door B aan de verkoper opgegeven meters, niet door hem hoefden te worden gecontroleerd op juistheid. Dat standpunt is niet juist. Nu de makelaar niet had mogen afgaan op de juistheid van de meting van B, had hij zelf de verantwoordelijkheid de woning in te meten volgens de NEN 2580-norm. Nu hij dat heeft nagelaten, is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

## 5. **Slotsum**

- 5.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht op goede gronden gegrond verklaard. De beslissing zal worden bekrachtigd.
- 5.2 Nu het hoger beroep faalt, zal de makelaar eveneens worden veroordeeld in de kosten van de procedure in hoger beroep.

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

6. **Beslissing in hoger beroep**

6.1 Bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 24 april 2017;

6.2 Bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bedrag van € 2.987,- inclusief 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.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes (voorzitter), mr. C.C. Horrevorts, (secretaris), de leden mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs en W. van Haselen en ondertekend op 2018.

P. van der Kolk-Nunes  
voorzitter

C.C. Horrevorts  
secretaris