



21-79 RvT West

Beweerdelijke onvoldoende belangenbehartiging bij aankoop. Bekendheid met woonoppervlak. Taxatierapport en vertrouwelijkheid.

Klager schakelt in 2017 beklagde in bij zijn zoektocht naar een woning. Hij geeft een prijsindicatie af bij voorkeur van 7 à 8 ton, maar tot 1 miljoen is ook mogelijk. Hij kiest voor een woning waarvan de vraagprijs € 945.000 is. Zijn bod van € 835.000 wordt afgewezen. Beklaagde deelt klager mede dat het genoemde woonoppervlak absoluut niet klopt. Een paar maanden later bezichtigt klager het huis opnieuw en brengt een bod uit van € 925.000 dat dit keer wel wordt geaccepteerd. Op verzoek van klager laat zijn makelaar aan de verkopend makelaar weten dat zijn cliënt nog steeds moeite heeft met de kleinere oppervlakte dan in de aanbieding staat. Als de door klager ingeschakelde taxateur voor de financiering net als beklagde tot een woonoppervlak van 170 m² komt laat klager aan beklagde weten het er maar bij te laten zitten

In 2019 laat klager door een professioneel bureau zijn woning inmeten en dan komt een woonoppervlak van 160 m² naar voren..

In 2020 verkoopt klager zijn woning voor € 885.000. Hij stelt zijn aankoopmakelaar van destijds aansprakelijk en is van mening dat deze hem in 2017 voor de aankoop had moeten behoeden met name omdat hij een onredelijk hoger m²-prijs betaalde.

De raad van toezicht constateert dat beklagde klager wees op de onjuiste woonoppervlakte in de aanbieding en dat klager op zeker moment liet weten het er maar bij te laten zitten.

Het verwijt van klager dat beklagde de vertrouwelijkheid schond door die laatste mededeling op diens verzoek aan de taxerende collega te sturen, zulks op verzoek van diens verzekeraar, is niet terecht. Het bericht van klager aan zijn makelaar kan niet als vertrouwelijk worden gezien. De klacht is ongegrond.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

B. F.

wonende te R,
hierna te noemen: klager,

contra:

I. K.,



werkzaam bij
V Makelaars/Taxateurs o.g.,
kantoorhoudende te R,
hierna te noemen: *beklaagde*,

1. De klacht is door de gemachtigde van klager, mr. M. Zinkhann, advocaat te Amsterdam, ingediend met een klachtformulier d.d. 14 oktober 2020 en doorgestuurd naar de Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: “de Raad”) op 14 oktober 2020. Het verweer is vervat in een door de gemachtigde van *beklaagde* ingediend verweerschrift gedateerd op 21 december 2020.
2. In verband met de maatregelen omtrent COVID-19 heeft de Raad beslist de behandeling van de zaak schriftelijk af te doen en zijn beide partijen in de gelegenheid gesteld nog schriftelijk te reageren. De gemachtigde van klager heeft op 20 januari 2021 een reactie op het verweerschrift ingediend en de gemachtigde van *beklaagde* heeft op 1 februari 2021 een nadere toelichting ingediend.
3. De klacht van klager richt zich tegen mevrouw K, NVM Makelaar, werkzaam bij Makelaars/Taxateurs o.g., NVM-lid.
4. De klacht komt er, samengevat, op neer dat klager stelt dat *beklaagde* in strijd heeft gehandeld met de regels 1 en 2 van de NVM Erecode omdat *beklaagde*:
 - a) niet heeft gestreefd naar kwaliteit in haar dienstverlening en haar functie niet naar eer en geweten, betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen heeft uitgevoerd, en niet naar beste vermogen tegemoet is gekomen aan de reële verwachtingen die klager van haar als opdrachtgever mocht hebben, nu *beklaagde* de belangen van klager niet heeft beschermd en bevorderd. Meer in het bijzonder verwijt klager *beklaagde* dat zij klager niet specifiek heeft gewaarschuwd dat hij een onredelijke vierkante meterprijs ging betalen of dat de taxatie mogelijk te hoog was en hem niet heeft behoed voor deze aankoop. Ondanks dat *beklaagde* op de hoogte was van het feit dat het opgegeven aantal m² ‘s niet klopte, heeft zij klager niet geadviseerd een additioneel meetrapport op te laten stellen, de taxerend makelaar (opnieuw) te laten inmeten of een nieuw taxatierapport te laten opstellen. Het was aan *beklaagde* om de taxerend makelaar er op te wijzen dat het aantal vierkante meters van belang was en wellicht niet klopte. Tevens was het aan *beklaagde* om er op toe te zien dat de taxatie werd verricht conform de meetinstructie;
 - b) vertrouwelijke informatie niet voor zich heeft gehouden totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur haar noodzaakte die informatie prijs te geven.



5. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

Ten aanzien van klachtonderdeel a

Beklaagde stelt dat zij niet heeft gehandeld in strijd met regel 1 van de Erecode. Beklaagde is van mening dat zij als een integer en bekwaam NVM-makelaar heeft gehandeld en klager van de juiste informatie heeft voorzien, waarbij zij verwijst naar de tussen beklagde en klager gewisselde correspondentie. Beklaagde stelt dat klager wist dat de woonoppervlakte van de aan te kopen woning om en nabij de 170 m² bedroeg. Klager was derhalve voor de aankoop op de hoogte van het feit dat de woonoppervlakte fors kleiner was dan door de verkopend makelaar was aangegeven in de verkoopinformatie. Klager heeft bij e-mail bericht van 30 augustus 2017 zelf bevestigd dat het aantal opgegeven m²'s niet juist is, maar dat hij het erbij wil laten zitten.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Beklaagde stelt dat zij op verzoek van de verzekeraar van de taxerende makelaar in juli 2020 het e-mail bericht van klager aan haar van 30 augustus 2017 aan de taxerend makelaar heeft doorgestuurd, omdat uit deze mail blijkt dat klager voor de koop het taxatierapport had ontvangen; daar was door de verzekeraar van de taxerend makelaar om verzocht. Beklaagde had niet het idee dat zij iets verkeerd deed. Daarbij komt dat de taxerend makelaar, gelijk beklagde, ook opdrachtnemer van klager was.

6. Gelet op de door partijen ingediende stukken staat voor de Raad het navolgende vast:
- a) Op 2 juni 2017 heeft klager bij beklagde een zoekopdracht uitgezet voor een woning met de navolgende specificaties:

“voldoende ruimte (circa 200 m²)

rolstoeltoegankelijk

buiten (balkon, of tuin)

het huis moet goed voelen, sfeer hebben (ik denk dat je wel begrijpt wat dat voor ons betekent)

*het liefst rond de 7 à 8 ton, maar meer tot 1 miljoen is mogelijk
gezellige omgeving: terrasjes, winkels etc.*

de volgende huizen lijken dan interessant

1

....



2

.....

3

De woning (red.)

Prijs lijkt inderdaad te hoog, maar wel aantrekkelijk huis, goede sfeer, open keuken, lijkt in goede staat, leuke buurt, etc.

externe taxatie zal toch zeker lager uitkomen

....”

- b) Op 23 juni 2017 wordt door de verkopend makelaar van de door klager beoogde woning genoemd onder 3 in de geciteerde mail hiervoor, hierna: de Woning, bevestigd dat op 26 juni 2017 om 09.30 uur een bezichtiging gepland staat. De vraagprijs van de Woning bedroeg € 945.000,00.
- c) Beklaagde heeft klager op 26 juni 2017 na de bezichtiging het volgende gemaild:

“Beste B. (red.),

Ik heb de meters nagekeken. Klopt inderdaad van geen kant. Niet heel erg fraai. Het woonoppervlak bedraagt ca. 170 m², (exclusief kelder)

Nummer 58 is zojuist verkocht, uitgaande van een koopsom van € 700.000,00 k.k. geeft een m² prijs van € 4242,00 kk, plus een opslag voor een aanzienlijk hogere opleveringsniveau € 4.600,00/m², gebaseerd op ca. 170 m² woonoppervlak, geeft BLF 28 een basiswaarde van € 782000,00 + de waarde voor de kelder (€ 35.000,00) en het grotere perceel 82 m² à € 750,00 (€ 61.500,00), kom ik uit op € 878.500,00 k.k.

Voorts hebben we als referentie blf 40, minder goed afwerkingsniveau, vergelijkbaar uitgebouwd (20 cm korter), verkocht voor € 835.000,00 in het voorjaar.

Ik vind een koopsom van maximaal € 875.000,00 k.k voor BLF 28 reëel.

Ik heb verkopend makelaar (red.) niet meer kunnen spreken. Morgen breng ik een openingsbod uit van € 835.000,00 k.k. met de mededeling dat er niet veel ruimte meer is. Onder voorbehoud van bouwkundige keuring, funderingsonderzoek, toestemming tot het realiseren van een garage achter in de tuin en een voorbehoud voor de financiering, graag verneem ik van je welk bedrag je hiervoor wilt opnemen, is € 400.000,00 voldoende? Levering medio september 2017.”



- d) Klager heeft dezelfde dag hierop per mail gereageerd als volgt:

“ ...

wat mij betreft is een bod van E 835K OK.

Met idd de ontbindende voorwaarden, zoals besproken.

Ik zou nog wel apart noemen dat het opgegeven aantal m2 niet juist is.

(Dat mag gewoon niet. Er zijn al makelaars gedwongen om op basis daarvan geld terug te betalen aan de koper. Dat is mijn zoon overkomen).

en dat het aanrecht ongewoon laag is, en dus aangepast dient te worden voor langere mensen.

Ik ga uit van een maximumprijs van E 850K.

Met kosten koper, schilderwerk en overige kosten kom je dan ergens uit op E930K.

....
“

- e) Op 27 juni 2017 heeft klager beklagde, voor zover in deze relevant, als volgt bericht:

“

...

Aangaande de Woning (red.), zie onderstaande herberekening.

De tuin van nummer 28 (red.) is 48 vierkante meter groter dan die van de Woning (red.), geen 82 vierkante meter groter.

Dus gaat er weer 34 vierkante meter = 25.500 euro af.

En om 35.000 voor een kelder te rekenen. Die kelder is 14 vierkante meter, dat is dus 2500 per vierkante meter, dure kelder.

Mijn berekening zou zijn: 700.000 (kosten de Woning (red.)) plus 82.000 betere afwerking (conform opgave beklagde (red.)) plus 36.000 voor tuin en 20.000 voor kelder = 838.000.

NB: Huidige eigenaren hebben het huis in september 2013 gekocht voor 685.000.

Hoe is gereageerd op ons bod van E 835.000?

...”



- f) Diezelfde dag reageert beklaagde per mail aan klager als volgt:

“ ...

Er worden wat zaken door elkaar gehaald. Het perceeloppervlakte van 28 is 247 m2, terwijl dit van 58 165 m2 betreft, dit betreft dus niet de tuin, maar het totale grondoppervlak. Grondprijzen in dit segment en deze grootte, bedragen momenteel ca. € 750,00/m2.

Als je een kelder wilt laten graven zijn de kosten ca. € 30.000/40.000,00, dit verklaart het bedrag dat ik als waarde voor de kelder heb opgenomen.

..

De bieding is uitgebracht. Antwoord van verkopend makelaar was, dat hij het openingsbod van € 835.000,00 en de levering medio september 2017, lastig vond en er niet veel positiefs van verwachtte bij zijn opdrachtgever. Ik heb echter nog geen formele reactie. M2 verschil heb ik uiteraard met hem besproken, hij gaf aan de m2 te hebben gebruikt van de vorige verkoop.

We gaan uiteraard niet werken richting € 875.000,00, maar ik denk wel dat het een realistische waarde is. Voor de goede orde stuur ik ook nog een pdf van de NVM prijsontwikkeling mee, hierin is zichtbaar dat de prijsontwikkeling in dit postcode gebied sinds het 3^e kwartaal 2013 ca. 30% is.

“ ...

- g) Op 27 juni 2017 heeft beklaagde klager gemaild:

“

(...)

Ik heb je geprobeerd te bellen, ik heb antwoord van de verkopers: ze willen niet reageren op een openingsbod onder de 900k. Mocht de woning in de komende 3 weken niet verkocht worden, wordt deze tijdelijk ingetrokken ivm aankomende bevalling en zullen zij na de zomervakantie weer opnieuw starten met de verkoop.”

- h) Op 2 augustus 2017 mailt klager beklaagde, voor zover in deze relevant:

“ ...

Ik zou nog wel een keer het (te dure) pand (de Woning red.) willen bezichtigen, maar ik zie het niet meer op FUNDA staan.

Wat mij betreft het liefst aanstaande vrijdag of maandag!!!! Is dat te regelen?

....



- i) Nadien heeft klager de woning wederom bezichtigd en is een bod van klager van € 925.000,00 door de verkopende partij geaccepteerd.
- j) Klager heeft beklagde op 24 augustus 2017, voor zover in deze relevant, gemaild:
- “
- Nog af te stemmen met verkoper;*
- ...
 - ...
 - *Nog opgave meting conform richtlijnen van totale woonoppervlak (ergens tussen 170 en 175 m2)*
- k) Op 24 augustus 2017 heeft beklagde de verkopend makelaar per mail, voor zover relevant, geschreven:
- “
-
- Daarnaast heeft hij toch wat moeite met de meteropgave van het woonoppervlak en wil graag weten wat het nu wel is. Wil jij svp nog laten weten wat het oppervlakte is. Ik kwam uit op ca. 172 m2.*
- ...
“
- l) Beklaagde heeft op 25 augustus 2017 de door verkoper getekende koopovereenkomst aan klager doen toekomen per mail.
- m) In opdracht van klager is de woning op 29 augustus 2017 in het kader van de financiering getaxeerd op een waarde van € 915.000,00. In het taxatierapport is een woonoppervlakte van 195 m² vermeld.
- n) Op 30 augustus 2017 heeft klager beklagde als volgt per mail bericht:
- “
- ...
- De volgende documenten zijn nu gereed:*
getekende koopovereenkomst
taxatie rapport (trouwens wel tenminste 10K lager dan ze had aangegeven, en opgegeven aantal m2 is niet juist. Laat maar staan zo, maar dat heeft ze dus zelf niet goed bekeken)
bouwtechnisch onderzoek



...

“

...

Welke waarde heeft de taxateur opgeschreven?

Ik heb de getekende koopovereenkomst nog niet doorgezonden, is het akkoord als ik deze door zend naar de verkoper?

...

“

- p) Klager heeft per mail van 31 augustus 2017 aan beklaagde bericht dat de koopovereenkomst kan worden verzonden indien aan beide kanten aan de verplichtingen zijn voldaan.
- q) Op 15 juli 2019 is in opdracht van klager door www.inmeten.com&woningfotografie een meetrapport uitgebracht met betrekking tot de woning.
- r) Op 19 november 2019 is door K. Makelaars B.V. een taxatierapport uitgebracht betreffende de woning. In dit rapport is het volgende opgenomen:
- | | |
|--|---|
| <i>Marktwaarde:</i> | € 835.000,- |
| <i>Gebruiksoppervlakten:</i> | |
| <i>Volgens opgave van:</i> | <i>Meetstaat van een professioneel bedrijf genaamd www.inmeten.com&woningfotografie</i> |
| <i>Is de gebruiksoppervlakte als volgt verdeeld:</i> | |
| - <i>wonen:</i> | <i>164 m²</i> |
| - <i>overig in pandige ruimte:</i> | <i>19 m²</i> |
| - <i>gebouwgebonden buitenruimte:</i> | <i>11 m²</i> |
| - <i>externe bergruimte:</i> | <i>7 m²</i> |
- s) De woning is door klager in 2020 verkocht aan derden voor een bedrag van € 885.000,00.
- t) Klager heeft beklaagde bij brief van 15 mei 2020 aansprakelijk gesteld en een schadevergoeding gevorderd van € 147.051,00.



- u) Bij e-mail van 15 juli 2020 heeft beklagde aan de taxerend makelaar van de woning het navolgende geschreven:
“..
Hierbij zend ik je conform het verzoek van S. (red.) assurantiën, de email waarin onze gezamenlijke opdrachtgever, klager (red.) bevestigt het taxatierapport te hebben ontvangen en van de inhoud kennis te hebben genomen.
...
“
- v) De mail van 30 augustus 2017 van klager aan beklager, vide n, bevond zich daarbij als bijlage.

7. Met betrekking tot de beoordeling van de klachten overweegt de Raad het navolgende.

Met betrekking tot klachtonderdeel a

Op basis van de stukken stelt de Raad vast dat op de dag van de eerste bezichting (26 juni 2017) van de woning door beklagde aan klager is bevestigd dat de in de verkoopinformatie opgenomen woonoppervlakte onjuist is en beklagde aan klager heeft laten weten dat haars inziens het woonoppervlakte geschat moet worden op circa 170 m² en dat een bedrag van € 875.000,00 een realistischer waarde is dan de vraagprijs van € 945.000,00.

Met deze wetenschap heeft klager, nadat een eerder bod niet was aanvaard en hem was gemeld dat verkopers niet reageren op een bod onder € 900.000, op 2 augustus 2017 beklagde gevraagd nogmaals en zo spoedig mogelijk een bezichting van de woning te regelen. Op 24 augustus 2017 benoemt klager wederom dat het woonoppervlak van de woning 170 – 172 m² is. Op 30 augustus 2017 schrijft klager aan beklagde dat de m²'s niet juist is opgenomen in het in zijn opdracht uitgevoerde taxatierapport, maar dat hij het er bij wil laten zitten.

Door de Raad kan niet worden vastgesteld dat beklagde haar opdracht niet als een goed en redelijk handelend makelaar heeft uitgevoerd. Het verwijt dat beklagde klager niet heeft behoed voor het betalen van een onredelijke vierkante meterprijs snijdt geen hout. Beklaagde heeft klager wel degelijk voorgehouden dat haars inziens de woning maximaal een waarde vertegenwoordigt van € 875.000,00, desalniettemin heeft klager in de wetenschap dat het woonoppervlak (vermoedelijk) ‘slechts’ 170 m² zou bedragen een koopprijs van € 925.000,00 geboden. Beklaagde heeft zelf geen kennis genomen van het taxatierapport. Klager heeft naar aanleiding van het taxatierapport aan beklagde bevestigd dat hij ervan op de hoogte is dat het aantal opgenomen m²'s in dit rapport onjuist is, maar dat hij het erbij wil laten zitten. Het verwijt van klager dat beklagde zou hebben nagelaten een additioneel meetrapport op te stellen, de



taxerend makelaar (opnieuw) te laten inmeten of een nieuw taxatierapport te laten opstellen gaat dan ook niet op. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Beklaagde heeft onbetwist gesteld dat zij op verzoek van de verzekeraar van de taxerend makelaar de mail van 30 augustus 2017 van klager aan haar naar de taxerend makelaar heeft verzonden, omdat uit deze mail blijkt dat klager vóór de koop het taxatierapport had ontvangen; daar was door de verzekeraar van de taxerend makelaar om verzocht.

Regel 2 van de Erecode bepaalt dat de opdrachtnemer vertrouwelijke informatie voor zich houdt totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur hem noodzaakt die informatie prijs te geven. Niet valt in te zien dat in de relatie tussen beklagde, klager en de taxerende makelaar de (inhoud van de) mail van 30 augustus 2017 als vertrouwelijk zou moeten worden aangemerkt in de zin van Regel 2 van de Erecode. De Raad acht ook dit klachtonderdeel ongegrond.

Aansprakelijkheid en schade

De Raad overweegt ten overvloede dat de vraag of klager schade heeft geleden als gevolg van enig handelen of nalaten van beklagde en of deze schade door beklagde dient te worden vergoed, een vraag is van civielrechtelijke aard. Niet de Raad maar de civiele rechter is bevoegd om daarover te oordelen.

De Raad van Toezicht West, uitspraak doende:

- verklaart alle klachtonderdelen ongegrond.

Aldus gewezen te Rotterdam door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter, J. Verdoold RT, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris en ondertekend op februari 2021.

F. Damsteegt-Molier

M. Boender-Radder