

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

Voorlichting aan koper. Meetinstructie niet correct toegepast. Tijdsverloop tussen aankoop en klacht.

Klaagster koopt in 2011 een woning die bij beklagde in portefeuille is. In de verkoopdocumentatie wordt een woonoppervlak van 155 m2 genoemd. Als klaagster de woning in 2016 wil verkopen, treedt aan het licht dat het woonoppervlak slechts 133 m2 bedraagt.

De makelaar verklaart dat hij de kapverdieping voor de helft heeft meegerekend hoewel deze nog niet voor bewoning geschikt gemaakt was. Hij zou dit klaagster destijds hebben meegedeeld hetgeen deze bestrijdt. De Centrale Raad constateert dat de meetinstructie niet op juiste wijze is toegepast. Mede gezien het lange tijdsverloop tussen aankoop en klacht (5 jaar), klaagster de woning tweemaal waarvan een maal met een eigen makelaar heeft bezichtigd en verder dat niet gebleken is van enig nadeel, acht de Centrale Raad klacht deels gegrond, maar legt geen straf op.

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

Mevrouw **P. D.**, wonende te G,

appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

D MAKELAARSKANTOOR O.G. B.V., NVM-Lid, kantoorhoudende te G,

geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 23 augustus 2016 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. In de beslissing van 22 februari 2017, verzonden op 22 februari 2017, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklagde in eerste aanleg (hierna: het makelaarskantoor) ingediende klacht ongegrond verklaard. Klaagster is bij brief - kennelijk per abuis - gedateerd 12 februari 2017, ontvangen op 14 maart 2017, van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In haar brief van 12 april 2017 heeft klaagster de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd. Het makelaarskantoor heeft in haar brief van 17 mei 2017 verweer gevoerd.

- 1.3 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.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft de mondelinge behandeling van het beroep bepaald op 15 juni 2017. Bij brief van 12 juni 2017 heeft klaagster laten weten de zitting wegens gezondheidsredenen niet te kunnen bijwonen en haar standpunt nog toegelicht. Ter zitting zijn namens het makelaarskantoor verschenen de heer V en de heer G, bijgestaan door mr. F.J. Keuning. Het makelaarskantoor heeft ter zitting haar standpunt nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

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

- 2.1 Medio 2011 trad het makelaarskantoor op als verkopend makelaar bij de verkoop van het appartement (bovenwoning) aan de G-weg 55c te G (hierna: het appartement). Ten behoeve van de verkoop van het appartement is een brochure opgesteld en een advertentie op Funda geplaatst. In zowel de verkoopbrochure als de advertentie op Funda is vermeld dat het appartement een woonoppervlakte heeft van circa 155 m².
- 2.2 Klaagster heeft in 2011 het appartement als eerste bezichtigd. Klaagster werd bijgestaan door een aankopend makelaar en heeft nadien nogmaals vergezeld van haar makelaar het appartement bezocht.
- 2.3 Op 1 augustus 2011 heeft klaagster het appartement gekocht voor € 280.000,-, waarna de eigendom van het appartement bij notariële akte van 5 september 2011 aan klaagster is overgedragen.
- 2.4 Begin 2016 wilde klaagster het appartement verkopen. Bij klaagster rees twijfel over het in 2011 in de verkoopbrochure en in de advertentie op Funda vermelde woonoppervlakte van circa 155 m², waarna zij het bureau A Housing opdracht heeft gegeven het oppervlakte van het appartement volgens de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 op te meten. A Housing heeft in het rapport van 1 april 2016 de gebruiksoppervlakte volgens de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 berekend op 177 m², bestaande uit 133,1 m² woonoppervlakte, 33,3 m² overige inpandige ruimte en 10,6 m² gebouwgebonden buitenruimte.

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

- 3.1 Klaagster verwijt het makelaarskantoor dat jegens haar tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld door:
 - a. bij de verkoop van het appartement in 2011 niet te meten volgens de NVM-Meetinstructie en richtlijn NEN 2580;
 - b. de woonoppervlakte in de verkoopbrochure en in de advertentie op Funda te stellen op circa 155 m², terwijl de daadwerkelijke woonoppervlakte volgens een in opdracht van klaagster in 2016 verrichte meting kleiner was, namelijk 133,1 m².
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

uitgangspunten

- 4.1 Door het hoger beroep van klaagster ligt de klacht in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor. De klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling.
- 4.2 Voor de beoordeling van de klacht stelt de Centrale Raad van Toezicht het navolgende voorop. Het Algemeen Bestuur van de NVM heeft op 18 maart 2010 besloten om de leden te verplichten om op basis van de voorschriften die zijn opgenomen in de “Meetinstructie bepalen gebruiksoppervlakte woningen volgens NEN 2580”, zorg te dragen voor de aanmelding van te koop aangeboden woonhuizen in het uitwisselingssysteem van de NVM en op Funda. De ledenraad van de NVM heeft vervolgens besloten, dat vanaf 15 juni 2010 ten aanzien van de vóór 15 juni 2010 aangeboden woonhuizen de verstrekte informatie met betrekking tot de gebruiksoppervlakte zo nodig zou worden aangepast. Voorts heeft de Centrale Raad van Toezicht herhaaldelijk overwogen dat uitgangspunt is dat derden in beginsel op de inhoud van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het behoort tot de taak van de verkopend makelaar om te vermijden dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt waarvan later blijkt dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat. Dat geldt in het bijzonder voor de in de verkoopdocumentatie opgenomen gebruiksoppervlakte/woonoppervlakte omdat de gegevens daarover voor potentiële kopers in het algemeen een belangrijk aspect vormen bij het nemen van een aankoopbeslissing. (CRvT 13-2442, 14-2534 en 16-2591).

meten met toepassing van NVM Meetinstructie en richtlijn NEN 2580

- 4.3 Uit het voorgaande volgt dat het makelaarskantoor medio 2011 gehouden was de woonoppervlakte van het appartement volgens de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 op te meten en de uitkomst op Funda en in het uitwisselingssysteem te vermelden.
- 4.4 Het makelaarskantoor voert aan dat zij aan deze verplichting heeft voldaan. Ter toelichting heeft het aangevoerd dat het in die periode de woonoppervlakte heeft opgemeten en voor de berekening handgeschreven aantekeningen heeft gemaakt. Ter ondersteuning heeft het makelaarskantoor een afschrift van de handgeschreven aantekeningen overgelegd.
- 4.5 Gelet op de ter zitting gegeven toelichting en de overgelegde handgeschreven aantekeningen uit 2011 heeft het makelaarskantoor gemotiveerd betwist dat het in 2011 zou hebben nagelaten de woonoppervlakte volgens de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 op te meten. In dit licht is de enkele stelling van klaagster dat het makelaarskantoor dat heeft nagelaten onvoldoende om aan te nemen dat het makelaarskantoor in dit opzicht tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

juiste toepassing NVM Meetinstructie en richtlijn NEN 2580

- 4.6 Nu het ervoor dient te worden gehouden dat het makelaarskantoor het pand met toepassing van

de NVM Meetinstructie en de richtlijn 2580 heeft opgemeten, rijst de vraag of het makelaarskantoor de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 op juiste wijze heeft toegepast.

- 4.7 Het makelaarskantoor voert aan dat het de woonoppervlakte heeft berekend op 138,32 m². De kapverdieping was met enkele bouwkundige ingrepen geschikt te maken voor gebruik als wonen, zodat 15 m² aan de woonoppervlakte is toegevoegd en de totale woonoppervlakte in de verkoopbrochure en in de advertentie op Funda is gesteld op circa 155 m². Het makelaarskantoor erkent dat toen (formeel) die 15 m² niet tot de woonoppervlakte behoorde, zodat de woonoppervlakte in de verkoopbrochure en in de advertentie op Funda ten onrechte op circa 155 m² is gesteld in plaats van circa 138 m², zijnde woonoppervlakte zonder de kapverdieping. Het makelaarskantoor voert verder aan dat deze omissie op de eerste bezichting aan klaagster is gemeld.
- 4.8 Klaagster betwist de door het makelaarskantoor uitgevoerde berekening en betwist dat aan haar ten tijde van de bezichting of anderszins is gemeld dat ten onrechte circa 15 m² in de woonoppervlakte van 155 m² was opgenomen.
- 4.9 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat gelet op de bouwkundige inrichting van de kapverdieping ten tijde van de opmeting in 2011 het makelaarskantoor (een deel van) de oppervlakte van de kapverdieping volgens de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 niet tot de woonoppervlakte mocht rekenen. Het makelaarskantoor heeft beide meetdocumenten dan ook onjuist toegepast en daardoor ook in de verkoopbrochure en de advertentie van Funda een onjuist woonoppervlakte van 155 m² vermeld. De woonoppervlakte (exclusief kapverdieping), zoals door het makelaarskantoor berekend, is circa 5 m² meer dan de woonoppervlakte zoals blijkt uit het in opdracht van klaagster gemaakte rapport van het bureau A Housing. Het verschil in berekening is mede door het tijdsverloop en de beperkte beschikbare gegevens niet meer te achterhalen. De klacht van klaagster richt zich overigens niet op dat beduidend kleinere verschil, maar op het verschil van het werkelijke woonoppervlakte van circa 133/138 m² met de woonoppervlakte van circa 155 m² zoals vermeld in de verkoopbrochure en de advertentie op Funda.

mondelinge mededeling op eerste bezichting?

- 4.10 Partijen twisten over de vraag of het makelaarskantoor ten tijde van de eerste bezichting heeft gemeld dat ten onrechte 15 m² van de kapverdieping in de woonoppervlakte was vermeld, maar dat een dergelijk woonoppervlakte met enige verbouwingen wel te realiseren zou zijn. De Centrale Raad van Toezicht kan - mede gelet op het tijdsverloop - niet meer vaststellen of en welke mededeling het makelaarskantoor heeft gedaan. De Centrale Raad van Toezicht is evenwel van oordeel dat het makelaarskantoor in de verkoopbrochure en de advertentie op Funda de woonoppervlakte van circa 138 m² had te melden en had, nadat het volgens zijn eigen verklaring zich op de eerste bezichting van klaagster de onjuiste vermelding van de oppervlakte realiseerde, de woonoppervlakte in de verkoopbrochure en de advertentie op Funda dienen te wijzigen in circa 138 m². Het staat vast dat het makelaarskantoor dat laatste heeft nagelaten.

tuchtrechtelijk verwijt

- 4.11 Gelet op het voorgaande is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het makelaarskantoor

nalatig is geweest door de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 onjuist toe te passen waardoor een onjuist woonoppervlakte in de advertentie en de verkoopbrochure is vermeld en nadat het zich realiseerde dat de woonoppervlakte in de brochure en in de advertentie onjuist was, dit niet (zo spoedig mogelijk) heeft hersteld. Daarmee heeft het makelaarskantoor niet de zorgvuldigheid betracht die van haar mag worden verwacht, waarmee zij Regel 1 van de Erecode heeft geschonden. Anders dan de Raad van Toezicht acht de Centrale Raad van Toezicht dit klachtonderdeel in zoverre gegrond.

koopprijs

- 4.12 Overigens heeft de Raad van Toezicht terecht in het midden gelaten of een correcte vermelding van de woonoppervlakte tot een andere koopprijs zou hebben geleid. Zo liet klagster zich bijstaan door een aankopend makelaar, hebben zij beiden het appartement feitelijk gezien en leidt op zichzelf een niet overeenkomstig de NVM Meetinstructie en de richtlijn NEN 2580 uitgevoerde meting niet zonder meer tot een verkeerde prijsstelling.

5. Slotsom

- 5.1 De slotsom van het voorgaande is dat de Raad van Toezicht klachtonderdeel b ten onrechte ongegrond heeft verklaard. Vervolgens dient te worden beoordeeld of aan de gedraging van het Makelaarskantoor een straf dient te worden verbonden.
- 5.2 Voor het bepalen van de passende straf betreft de Centrale Raad van Toezicht in ieder geval de volgende omstandigheden:
- het tijdsverloop sedert medio 2011,
 - niet kan worden vastgesteld of het makelaarskantoor al dan niet klagster op de eerste bezichtiging mondeling heeft gewezen op de juiste woonoppervlakte,
 - klagster de feitelijke situatie voorafgaande aan de koopovereenkomst (tenminste) tweemaal heeft gezien en de tweede maal was vergezeld van een eigen makelaar,
 - niet is gebleken dat de opdrachtgever van het makelaarskantoor of derden nadeel van de nalatigheid van het makelaarskantoor hebben ondervonden,
 - het makelaarskantoor niet eerder tuchtrechtelijk is veroordeeld.
- Mede in het licht van deze omstandigheden acht de Centrale Raad van Toezicht de in het tuchtrecht lichtste straf van waarschuwing passend. Hoewel deze straf - naast berisping - nog steeds geldt in het tuchtrecht van onder meer artsen, advocaten en notariaat heeft het Algemeen Bestuur van de NVM deze straf op 1 januari 2009 uit het Reglement Tuchtrechtspraak geschrapt. Onder deze omstandigheden zal de Centrale Raad van Toezicht klachtonderdeel b weliswaar gegrond verklaren maar geen straf of maatregel opleggen. Volledigheidshalve wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat zij herhaaldelijk heeft overwogen dat onder bijzondere omstandigheden de oplegging van een straf achterwege kan blijven (14-2534 en 15-2590).
- 5.3 Nu een klachtonderdeel gegrond wordt verklaard, zal het Makelaarskantoor worden veroordeeld in de helft van de kosten van de procedure in hoger beroep.
- 5.4 Het door klagster betaalde klachtgeld in twee instanties zal worden gerestitueerd.
- 5.5 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 Vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht West van 22 februari 2017;
en opnieuw rechtdoende -
- 6.2 Verklaart klachtonderdeel a ongegrond;
- 6.3 Verklaart klachtonderdeel b gegrond;
- 6.4 Bepaalt dat het makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bijdrage van € 1.493,50, 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;
- 6.5 Verstaat dat het door klaagster in beide instanties betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, F.J. van der Sluijs, mr. J. C. Borgdorff, mr. P. van der Kolk-Nunes, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op september 2017.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris