



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21062 RvT Amsterdam

Informatie aan opdrachtgever. Onjuiste gebruiksoppervlakte.

Beklaagde wordt door de verkopend makelaar van klager ingeschakeld om een taxatie van een woning te doen. Daarbij maakt beklagde gebruik van een programma op een tablet. Na uitvoering van zijn werkzaamheden kan hij de uitkomst daarvan niet meer controleren of bewerken. Klager verwijt beklagde dat er onjuistheden in het uiteindelijke rapport staan. De Raad verklaart de klacht gegrond. Volgens de Raad had beklagde erop moeten toezien dat hij het eindresultaat van zijn werkzaamheden nog kan controleren alvorens het verzonden wordt aan klager.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

RvT 23/21

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van het klachtformulier d.d. 29 oktober 2021 met vijf bijlagen die door de heer [W.], wonende te [woonplaats], hierna te noemen “klager”, is ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM tegen de heer [B.], makelaar-aangeslotene en hierna te noemen “beklaagde,”, verbonden aan de makelaardij-onderneming [X.] te [woonplaats], lid van de Vereniging..

Op 23 november 2021 heeft de Stichting Tuchtrechtspraak aan de Raad bevestigd dat klager het klachtgeld had betaald. Hierna heeft de Raad de klacht in behandeling genomen en aan beklagde ter kennis gebracht teneinde hem in de gelegenheid te stellen om schriftelijk te reageren.

Op de klacht is door beklagde op 20 december 2021 geantwoord onder toevoeging van vier bijlagen.

Vervolgens is klager verzocht hier op te repliceren waarop door hem 21 januari 2022 repliek is ingezonden. Hierop heeft beklagde op 21 februari 2022 gedupliceerd.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht door de Raad heeft plaatsgevonden op 11 mei 2022. Klager was daarbij in persoon aanwezig, vergezeld door zijn partner. Beklaagde was eveneens in persoon aanwezig.

DE FEITEN



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Klager heeft op 6 juli 2021 de makelaardij-onderneming Makelaarsland B.V., lid van de Vereniging, opdracht verleend om de woning van klager te verkopen, hierna te noemen “de woning”. De woning bestaat uit twee kadastrale percelen waarvan op het eerste perceel zich het woonhuis van klager bevindt en op het tweede, aansluitende perceel de garage annex schuur. Op 12 juli 2021 heeft beklagde de woning bezocht. Bij die gelegenheid heeft klager aan beklagde onder meer inzage verschaft in het meetrapport van de woning d.d. 20 februari 2020 als opgesteld door Zien24. Dat rapport vermeldt voor het woonhuis een gebruiksoppervlakte van 105,66 m² en voor de garage annex schuur 19,56 m², derhalve een totaal aan gebruiksoppervlakte van 125 m².

Op 13 juli 2021 heeft klager van Makelaarsland een “woningopnamerapport” ontvangen waarin onder meer staat:

[adres]

Opdrachtgever Dhr. [W.]

Indicatieve marktwaarde € 485.000,=

Soort parkeergelegenheid Openbaar parkeren”

In het rapport wordt verder vermeld dat het doel van de opname is om inzicht te bieden in de indicatieve marktwaarde van de woning en dat de relevante woongegevens in kaart zijn gebracht ten behoeve van de woningpresentatie en de informatieverstrekking aan potentiële kopers. Verder wordt vermeld dat die waarde belangrijk is voor het bepalen van de verkoopstrategie. Als kenmerken van de woning worden de beide kadastrale percelen en de oppervlakte beschreven, en de zich daarop bevindende opstallen. Verder zijn kadastrale uittreksels van die percelen toegevoegd en een plattegrond. Ook worden in het rapport genoemd bijzonderheden van de woning en een toelichting daarop, en de woningkenmerken in het kader van de registratie van het energielabel van de woning. Het rapport wordt afgesloten met een disclaimer. Het rapport vermeldt geen gebruiksoppervlakte.

Op 14 juli 2021 is door Zien24 een aangepast meetrapport opgesteld waarin uitsluitend aan het woonhuis gebruiksoppervlakte wordt toegekend.

Op 20 juli 2021 heeft Makelaarsland aan klager laten weten de opdracht tot verkoop niet verder uit te kunnen voeren.

DE KLACHT

Klager heeft tegen beklagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:



Beklaagde heeft een woningopnamerapport geleverd dat op geen enkele wijze voldoet aan de daaraan door de NVM gestelde eisen en heeft daardoor gehandeld in strijd met de Erecode.

Op grond hiervan meent klager dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Standpunt klager

Klager had van Makelaarsland vernomen dat beklaagde een onafhankelijke en objectieve taxateur zou zijn uit de Taxatheek. Klager heeft beklaagde in goed vertrouwen ontvangen en hem alle relevante stukken laten zien, waaronder het meetrapport van Zien24. Dat rapport is tot stand gebracht toen klager de woning in de verkoop had bij Saen Makelaars te Zaandam, tevens lid van de Vereniging. Beklaagde heeft ook de garage annex schuur grondig geïnspecteerd. Tijdens die opname heeft hij op geen enkele wijze laten blijken dat hij zich niet zou kunnen vinden in het feit dat door Zien24 in haar meetrapport aan deze opstal een gebruiksoppervlakte wonen van ruim 19 m² is toegekend. Tot zijn stomme verbazing ontving klager een woningopnamerapport waaraan het gebruiksoppervlak ontbrak. Het bijgebouw was verdwenen en de garage was veranderd in een schuur. De parkeergelegenheid zou alleen op de openbare weg kunnen. Later begreep klager eveneens dat beklaagde had vergeten referentieobjecten te noemen. Klager heeft hierop telefonisch contact met beklaagde opgenomen maar de situatie werd in korte tijd onbegrijpelijk. Vervolgens werd zonder klager daarin te kennen het meetrapport van Zien24 aangepast. Bovendien verwijderde Makelaarsland klager uit haar cliëntenbestand. De woningopname door beklaagde had dus verstreckende gevolgen en klager concludeert dat beklaagde daarvoor verantwoordelijk is. Wij praten hier over een onbetrouwbaar woningopnamerapport, een vervalst inmeetrapport en verdwenen kenmerken. Dit, terwijl de kernwaarde van de NVM is gebaseerd op vertrouwen. Dat beklaagde zich beroept op de handelwijze van Makelaarsland en Zien24 is volgens klager niet relevant. Daar komt bij dat klager beklaagde nog eens expliciet heeft gevraagd waarom het bijgebouw niet zou voldoen aan de gestelde eisen en daar is geen antwoord op gekomen.

Standpunt beklaagde

Beklaagde heeft naar voren gebracht dat hij tijdens de opname van de woning van klager ook de externe ruimte heeft geïnspecteerd en geoordeeld dat die volgens de Meetinstructie



niet voldoet aan de voorwaarden om bij de oppervlakte van woonruimte te worden geteld. Die opname heeft beklaagde in opdracht van Makelaarsland gedaan, via de Taxatheek. Beklaagde heeft tijdens de opname via een webapplicatie op een tablet onder meer de door hem gemeten metrages en kubieke meters vermeld. Makelaarsland heeft echter de policy de metrages te hanteren die worden aangeleverd door in dit geval Zien 24, zo heeft beklaagde gesteld. In de dagen na de opname is er contact opgenomen door klager met het kantoor van beklaagde. Op dat moment bevond beklaagde zich in het ziekenhuis en in eerste instantie werd niet duidelijk wat precies de klacht van klager was. Het bleek dat het verschil van mening over de tuinkamer c.q. externe berging, te weten of die nu wel of niet tot het woonoppervlak moest worden gerekend, de reden van klager was om zowel Makelaarsland als beklaagde aan te spreken. Makelaarsland heeft besloten de aanbetsaling voor dienstverlening aan klager terug te storten en de woning niet in verkoop te zetten. Dat is een beslissing geweest waar beklaagde buiten staat. Beklaagde heeft de opname naar eer en geweten uitgevoerd en staat daar nog steeds achter. De tweede opstal die door klager als garage/schuur wordt omschreven staat los van de woning en hoort niet bij de gebruiksoppervlakte. Beklaagde kwam op een gebruiksoppervlakte van 107 m² uit. Saen makelaars, de verkopend makelaar die voor klager optrad voordat hij Makelaarsland inschakelde, had de woning op Funda aangemeld met 106 m² woonoppervlak waarbij deze externe berging separaat is vermeld. Beklaagde betreurt het dat zijn juiste uitleg van de Meetinstructie tot deze klacht heeft geleid. Klager is voor elke uitleg die beklaagde heeft willen en proberen te geven doof.

Overwegingen Raad

De Raad begrijpt uit de stukken en het verhandelde ter zitting dat nadat beklaagde zijn opname van de woning had verricht, Makelaarsland de discrepantie heeft opgemerkt tussen de gebruiksoppervlakte van de woning zoals die door Zien24 was vastgesteld en die als opgegeven door beklaagde. Vervolgens is door Makelaarsland in overleg getreden met zowel Zien24 als beklaagde waarna kennelijk Zien24 haar eerdere meetrapport heeft aangepast.

De Raad concludeert verder op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting dat beklaagde tijdens zijn opname van de woning de Meetinstructie heeft toegepast. De Raad is van mening dat wat de gebruiksoppervlakte wonen van de woning betreft beklaagde die juist heeft vastgesteld. Immers, op grond van de Meetinstructie kan het bijgebouw dat door klagers als garage/schuur wordt omschreven niet als woonruimte worden bestempeld daar het externe bergruimte betreft. In zoverre is de klacht ongegrond.

Ter zitting heeft beklaagde verder toegelicht dat bij de opdracht om de woning op te nemen hij gebruik moet maken van een tablet waarbij hij, aan de hand van zijn bevindingen, de antwoorden op de vaste vragen van de desbetreffende webapplicatie invult. Nadat hij dat programma heeft doorlopen, is zijn opdracht afgerond en heeft hij geen mogelijkheden tot wijziging of aanvulling over te gaan.



De Raad wijst thans allereerst op het bepaalde in Regel 1 van de Erecode:

“Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. (...)”

De Raad stelt vast dat klager een verkoopopdracht aan Makelaarsland heeft gegeven die via de Taxatetheek beklaagde heeft opgedragen de woning op te nemen. Hierop heeft beklaagde die opname verricht en zijn bevindingen, waaronder de gebruiksoppervlakte woonruimte, in het daartoe aangewezen programma op een tablet ingevoerd, naast een indicatie voor de marktwaarde. Vervolgens heeft Makelaarsland haar woningopnamerapport opgesteld en aan klager doen toekomen zonder die eerst aan beklaagde voor te leggen.

In onderhavige klachtzaak is de tuchtrechtelijke aansprakelijkheid van Makelaarsland niet aan de orde maar dat neemt niet weg dat beklaagde het bepaalde in Regel 1 uit het oog heeft verloren, op de eerste plaats het bepaalde in de eerste volzin. Verder heeft de handelwijze van beklaagde ook tot schending van het bepaalde in de tweede volzin geleid doordat hij zijn werkzaamheden niet onafhankelijk van anderen – in dit geval van Makelaarsland – heeft uitgeoefend. In ieder geval had beklaagde de onderhavige opdracht niet mogen uitvoeren zonder te verlangen dat hij de weergave van zijn bevindingen kon controleren, zo meent de Raad. In dat verband heeft beklaagde evenmin althans onvoldoende gewaakt voor de onjuiste beeldvorming waartoe hij op grond van de derde volzin van Regel 1 gehouden is.

De Raad ziet zijn overwegingen bevestigd doordat aan het woningopnamerapport de gebruiksoppervlakte wonen ontbrak en onduidelijk is wat er precies wordt aangeboden. In dat verband spreekt dat klager niet eerder dan ter zitting van de Raad van beklaagde heeft begrepen dat de door hem opgegeven indicatie marktwaarde uitsluitend betrekking had op het woonhuis, en niet op het bijgebouw.

De klacht is dus **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegrond**.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. In dit geval acht de Raad een maatregel in de vorm van een berisping passend. Op grond hiervan legt de Raad makelaar-aangesloten [B.] de maatregel op van **berisping**.

De Raad bepaalt tevens dat de makelaar-aangeslotene [B.] met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat hij **een bedrag van € 2.650,= en het bedrag aan BTW van 21% hierover derhalve € 556,50, in totaal € 3.206,50** dient te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklaagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, T. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op 31 mei 2022.