

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

Meetinstructie niet van toepassing op bedrijfsgebouw. Niet duidelijk waarop gemelde maatvoering was gebaseerd. Onjuiste beeldvorming doen ontstaan.

Klager koopt een nieuw gebouwd appartementsrecht bestaande uit een garagebox die door beklaagde te koop wordt aangeboden. Bij de bezichtiging wordt hem verteld dat de maatvoering 7 bij 3 meter is. Nadat de box geleverd is blijkt de breedte slechts 2,83 m te bedragen. In overleg met de opdrachtgever wordt hem de mogelijkheid geboden de box terug te leveren. Klager ziet daarvan af – hij wil schadevergoeding.

Net als de raad van toezicht kan de Centrale Raad over dat laatste niet oordelen. De meetinstructie geldt voor woningen en niet voor bedrijfsunits zoals garageboxen. Het makelaarskantoor heeft aan de Centrale Raad bouwtekeningen overgelegd waarop een maatvoering van 7 x 2,83 m staat en geen documentatie waarop 7 x 3 m voorkomt. Als het kantoor stelt dat door de ontwikkelaar tekeningen van een ander project zijn verstrekt die wel 7 x 3 m vermelden en als het veronderstelde dat de verkochte unit dezelfde maatvoering kende, dan had een zorgvuldige werkwijze met zich meegebracht dat de juiste tekeningen waren opgevraagd. Thans heeft het kantoor een onjuiste beeldvorming doen ontstaan over hetgeen het aanbood en dat is tuchtrechtelijk verwijtbaar.

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

de heer **S. VAN O.**, wonende te H,
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid
W BEDRIJFSMAKELAARS B.V., lid van de NVM,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg, gevestigd te H

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 31 juli 2019 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 28 november 2019, aan partijen bij brief van 19 december 2019 verzonden, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

- 1.2 Bij brief van 8 januari 2020 heeft klager bij de Stichting Tuchtrechtspraak NVM beroep tegen deze beslissing ingesteld.
- 1.3 Geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) heeft bij brief van 19 februari 2020 verweer gevoerd.
- 1.4 Klager heeft bij brief van 3 maart 2020 aangegeven geen bezwaar te hebben tegen een schriftelijke afdoening en inhoudelijk gereageerd. Bij e-mail van 12 maart 2020 heeft de Makelaar laten weten geen probleem te hebben met een schriftelijke afdoening.
- 1.5 De zaak is vervolgens op 19 mei 2020 in een digitale raadkamer door de Centrale Raad van Toezicht besproken.
- 1.6 Omdat de Centrale Raad van Toezicht zich niet voldoende voorgelicht achtte, zijn aan de Makelaar vragen gesteld, waarop de Makelaar heeft gereageerd, en zijn partijen uitgenodigd voor een digitale hoorzitting door middel van een videoconferentie op 11 juni 2020. Deze heeft plaatsgevonden in aanwezigheid van klager, bijgestaan door zijn partner de heer G. C., en, namens het Makelaarskantoor, de heer R. V. (hierna: de Makelaar).
- 1.7 Tijdens de videoconferentie hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.
- 1.8 Na de videoconferentie is de zaak gesloten en een termijn voor de uitspraak bepaald.

2. **De feiten**

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

- 2.1 Het Makelaarskantoor verricht makelaarsdiensten met betrekking tot bedrijfsmatig onroerend goed. De Makelaar is als werknemer aan het Makelaarskantoor verbonden.
- 2.2 Het Makelaarskantoor heeft een opdracht aanvaard tot het in verkoop nemen van 100 nog te bouwen (in de fabriek kant en klaar van beton te gieten) bedrijfsunits aan de L-weg 11 te H.
- 2.3 De bedrijfsunits type A werden door het Makelaarskantoor (onder meer via geplaatste reclameborden) aangeboden met een afmeting van 7 x 3 meter.
- 2.4 Volgens de door het Makelaarskantoor aan klager verstrekte plattegrond zou de bedrijfsunit/garagebox een inwendige afmeting van 7 x 3 meter hebben.
- 2.5 Voorafgaande aan het sluiten van na te noemen koop-/aannemingsovereenkomst was de bedrijfsunit gereed en heeft klager deze met zijn partner bezichtigd.
- 2.6 Op 29 april 2019 hebben klager en zijn partner een koop-/aannemingsovereenkomst gesloten met B.I. Vastgoed B.V. tot aankoop van het appartementsrecht omvattende het uitsluitend gebruik van de loods gelegen op de begane grond van het gebouw, plaatselijk bekend L-weg 11 GB95 te H

voor een prijs van in totaal € 45.919,50.

2.7 Na levering van het appartementsrecht bleek de bedrijfsunit geen inwendige breedte van 3 meter, maar van 2.83 meter te hebben.

2.8 Klager heeft het Makelaarskantoor bij brief van 13 mei 2019 bericht, voor zover relevant:

“Wij zijn er vandaag achter gekomen in verband met bestellen van stellingkasten, dat de unit niet 3.00m breed is maar 2.83 breed. Ofwel per strekkende meter is er in de breedte 17 cm te kort. Dit betekent dat 17 x 7 meter een vierkante meter van 1,19 mtr2 te weinig is geleverd bij overdracht van de garage unit. Op basis van $7.00 \times 3.00 = 21$ mtr2 is de prijs (wat aan ons is verkocht) € 45.919,50. Op basis van de juiste formaat $7.00 \times 2.83 = 19.11$ mtr2 bedraagt de daadwerkelijke verkoopprijs € 43.317,34.

Restitutie teveel betaalde

Op grond van de verkoopovereenkomst en juiste formaat levering van het gekochte, verzoek ik u mij een restitutie te verlenen van € 2.602,10 zijnde het tekort van 1.19 mtr2. (...)”

2.9 Een e-mail van 15 mei 2019 van de Makelaar namens het Makelaarskantoor aan klager luidt als volgt:

“Het betreft hier nieuwbouw units, die van tekening te koop werden aangeboden. Nameten “in het werk” was derhalve niet mogelijk. Als makelaar gaan wij bij nieuwbouw af op de informatie die wij verkregen van onze opdrachtgever. Die informatie vormt de onderlegger onder onze informatievoorziening.

Jammer genoeg is inderdaad gebleken dat de maatvoering afwijkt van de tekening. Dat is betreurenswaardig. De verantwoordelijkheid van deze afwijking ligt bij de ontwikkelaar. Vandaar dat wij hierover met hem in overleg zijn gegaan. Met hem is afgesproken dat hij desgewenst de betreffende unit terugneemt. Dit is u ook aangeboden. Uiteraard staat dit aanbod nog steeds.”

2.10 Klager heeft bij e-mail van 20 mei 2019 aan de Makelaar bericht dat hij geen gebruik wil maken van het aanbod om de bedrijfsunit terug te verkopen en dat hij nog steeds aanspraak maakt op compensatie.

2.11 Bij e-mail van 24 juli 2019 heeft de Makelaar aan klager laten weten:

“U stelt dat de nieuwbouw unit die u geleverd heeft gekregen kleiner is dan op tekening aangegeven. Het gaat om 1.19m2. Dat is juist. Ons zijn door verkoper andere tekeningen aangeleverd dan de gerealiseerde unit. Ook in de verkoopdocumentatie (brochure) zijn afwijkende afmetingen vermeld. Deze informatie is door verkoper aangeleverd en kon door ons ten tijde van het sluiten van de koop niet worden geverifieerd. (...)

Wij hebben dit aangekaart bij de verkoper. Namens hem is een ieder, dus ook u, de gelegenheid gegeven de unit terug te geven. U heeft van die gelegenheid geen gebruik gemaakt. (...)

Mocht u alsnog gebruik willen maken van het voorstel van verkoper, dan verneem ik dat gaarne van u. Zo niet, dan beschouw ik deze betreurenswaardige kwestie, waarvoor ik al menigmaal excuses heb aangeboden, gaarne als afgedaan.”

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 het Makelaarskantoor niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt, doordat zij aan klager een bedrijfsunit heeft verkocht die na aankoop door en levering aan klager kleiner bleek te zijn dan aan klager vóór de aankoop was voorgehouden. Het Makelaarskantoor heeft klager derhalve onjuiste maten opgegeven. Het Makelaarskantoor had, aldus klager, de meetinstructie van de NVM moeten volgen, hetgeen zij niet heeft gedaan. Daardoor heeft klager schade geleden, die hem gecompenseerd dient te worden.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

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

toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

- 4.1 De klacht is op 31 juli 2019 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldend Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.
- 4.2 Klager is het oneens met de door de Raad van Toezicht gegeven beslissing. Hij handhaaft zijn klacht.

maatstaf

- 4.3 Ter toets staat of de Makelaar heeft gehandeld in strijd met artikel 1 Erecode, die als volgt luidt:
"Het NVM-lid en de NVM-Makelaar 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. Niet naleving van deze Erecode kan worden onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de NVM."
- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt.
Het Makelaarskantoor is bij e-mail van 19 mei 2020 verzocht het verkoopdossier en de bouwtekeningen over te leggen. Daarop heeft het Makelaarskantoor bouwtekeningen overgelegd waaruit blijkt dat de inwendige breedtemaat van de bedrijfsunit 2.83 meter is. Een verkoopdossier is niet overgelegd; evenmin de gegevens/tekeningen waarop het Makelaarskantoor haar aanbieding met de inwendige maat 7 x 3 meter heeft gebaseerd. De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat op grond van artikel 46 juncto artikel 27 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak (ook) het Makelaarskantoor verplicht is de door de Centrale Raad van Toezicht gevraagde inlichtingen te verstrekken. Indien een aangesloten makelaar of lid van de NVM de gevraagde inlichtingen niet verstrekt kan de Centrale Raad van Toezicht daaraan de consequenties verbinden die haar gerade acht.
- 4.5 Met de Raad van Toezicht is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de Meetinstructie niet van toepassing is bij het ten verkoop aanbieden van een los van een woning staande bedrijfsunit,

maar dat een makelaar heeft te voorkomen dat een oppervlaktegegeven misverstanden kan oproepen. In het algemeen kan een makelaar dat voorkomen door expliciet aan te geven om welk oppervlakte het gaat - bijvoorbeeld bvo of vvo - of in een toelichting te melden op welke wijze het oppervlak is gemeten - bijvoorbeeld bij nieuwbouw van een bouwtekening of bij gerealiseerde bouw een meting vanaf de binnenkant van de buitenmuren.

- 4.6 De Centrale Raad van Toezicht heeft bij gebreke van het verstrekken van inzichtelijke informatie door het Makelaarskantoor niet kunnen vaststellen dat aan het Makelaarskantoor andere tekeningen door haar opdrachtgever dan wel de projectontwikkelaar ter beschikking zijn gesteld dan die het Makelaarskantoor in deze procedure heeft overgelegd. De Centrale Raad van Toezicht kan dan ook niet vaststellen of er tekeningen waren op grond waarvan het Makelaarskantoor tot geen andere conclusie kon komen dan dat de binnenmaat van bedrijfsunit type A 3 meter was en derhalve het Makelaarskantoor bij het opmaken van haar verkoopaanbieding naar eer en geweten mocht uitgaan van de inwendige afmetingen van 7 x 3 meter.
- 4.7 Als het Makelaarskantoor door haar opdrachtgever/projectontwikkelaar bouwtekeningen van een ander project ter beschikking zijn gesteld, zoals de Makelaar bij de digitale mondelinge behandeling heeft gesteld, had het op de weg van het Makelaarskantoor gelegen die tekeningen over te leggen. Van een NVM-makelaar mag gelet op de verplichting in het Reglement Tuchtrechtspraak verlangd worden dat deze in een procedure als de onderhavige zijn verweer documenteert. Dat heeft het Makelaarskantoor onvoldoende gedaan.
- 4.8 Als het zo is, zoals het Makelaarskantoor stelt, dat zij aannam dat de bedrijfsunits in het andere project identiek zouden zijn als die aan de L-weg, en die units wel een inwendige breedte van 3 meter kennen, had een zorgvuldige uitvoering van haar opdracht in beginsel met zich mee behoren te brengen de juiste tekeningen op te vragen en in de verkoopdocumentatie aan te geven op welke wijze de oppervlakte is berekend dan wel de bedrijfsunits na oplevering na te meten. Het Makelaarskantoor heeft niet aannemelijk gemaakt dat zulks in de gegeven omstandigheden niet van haar verlangd kon, dan wel behoefde te worden.
- 4.9 De Centrale Raad van Toezicht komt dan ook tot het oordeel dat het Makelaarskantoor niet zorgvuldig heeft gehandeld; zij heeft zowel ten opzichte van haar opdrachtgever als ten opzichte van (aspirant)kopers niet voldoende gewaakt dat een onjuiste beeldvorming over de door aangeboden bedrijfsunits werd voorkomen. Derhalve heeft het Makelaarskantoor in strijd met artikel 1 van de Erecode gehandeld, hetgeen tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Dat de verkoper bereid was de bedrijfsunit terug te kopen van klager kan weliswaar een relevante omstandigheid voor de vraag zijn of en in welke mate klager in civielrechtelijke zin schade heeft geleden maar doet aan het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van het Makelaarskantoor niet af.
- 4.10 Zoals ook de Raad van Toezicht heeft geoordeeld en klager bij de digitale hoorzitting door de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht is medegedeeld, beoordeelt de tuchtrechter uitsluitend of het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en niet of klager schade heeft geleden en deze door het Makelaarskantoor vergoed dient te worden. Die taak is voorbehouden aan de burgerlijke rechter.
- 4.11 De Centrale Raad van Toezicht acht de maatregel van berisping geëigend. Zij vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht en veroordeelt het Makelaarskantoor overeenkomstig artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak als de in het ongelijk gestelde partij in de kosten van de

procedure in hoger beroep.

- 4.12 Klager dient de door hem betaalde klachtgelden overeenkomstig de artikelen 46 en 17 van het Reglement Tuchtrechtspraak teruggestort te krijgen.

5. **Beslissing in hoger beroep**

- 5.1 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Amsterdam van 28 november 2019;

en opnieuw beslissende:

- 5.2 verklaart de klacht gegrond;
- 5.3 legt aan het Makelaarskantoor de straf van berisping op;
- 5.4 bepaalt dat het Makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 2.987,00 exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM,
- 5.5 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het beroepsgeld van € 100,- (Raad van Toezicht) en € 200,- (Centrale Raad van Toezicht) aan klager binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. D.H. de Witte, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 27 juli 2020.

P. van der Kolk-Nunes
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris
voor deze:
P.F.P. Nabben, plv. secretaris