

22-25 CRvT

Informatie aan opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte.

Beklaagde treedt op als aankoopmakelaar voor klager. Tijdens het aankoopproces komt beklagde tot de conclusie dat de opgegeven oppervlakte van de beoogde woning niet klopt. Beklaagde bespreekt dit met de verkoopmakelaar en met klager. Uiteindelijk wordt na onderhandeling de woning alsnog gekocht. Een paar jaar later wil klager de woning weer verkopen. Er wordt opnieuw gemeten. Uit deze meting komt een lager oppervlakte. De woning wordt lager getaxeerd en klager verkoopt de woning met verlies. Hierop spreekt hij beklagde aan. Volgens klager heeft beklagde hem onjuist en onvoldoende geadviseerd. De Centrale Raad wijst deze klachten af. Volgens de Centrale Raad is klager voldoende geïnformeerd en heeft hij zelf het risico genomen door een hoge prijs voor de woning te betalen. Een separate klacht over het verstrekken van vertrouwelijke informatie aan een betrokken taxateur wordt wel gegrond verklaard. Beklaagde krijgt als straf een berisping.

CR 22/2744

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

[F.], wonende te [woonplaats],
appellant/klager in eerste aanleg,
gemachtigde: mr. M Zinkhann, advocaat te Amsterdam,

tegen

[K.],
werkzaam bij **[V.]**,
aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te [woonplaats],
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg,
gemachtigde: mr. R.M. van Opstal, advocaat te Den Haag.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) heeft via tussenkomst van zijn advocaat bij brief van 14 oktober 2020 bij de NVM een klacht ingediend. Het officiële klachtformulier is op 17 november 2020 ondertekend. De klacht is voorgelegd aan de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). Geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) heeft via haar advocaat op 21 december 2020 een verweerschrift ingediend.
- 1.2 In verband met de overheidsmaatregelen omtrent COVID-19 heeft de Raad van Toezicht geen mondelinge behandeling gelast, maar beide partijen in de gelegenheid gesteld te re- en dupliceren. Beide partijen hebben van de geboden gelegenheid gebruik gemaakt.
- 1.3 In de beslissing van 25 februari 2021, welke beslissing op die dag aan partijen is verzonden, is op de klacht beslist. In deze beslissing is de tegen de Makelaar gemaakte klacht in al zijn onderdelen ongegrond verklaard.
- 1.4 Klager is bij brief van zijn gemachtigde van 31 maart 2021, ontvangen op 1 april 2021, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In deze brief heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd. De Makelaar heeft bij brief van 25 mei 2021 verweer gevoerd.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennisgenomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken, de beslissing van de Raad van Toezicht, het beroepschrift en het verweerschrift in hoger beroep.
- 1.6 Ter zitting van 8 februari 2022 zijn verschenen;
 - mr. M. Zinkhann namens [F.];
 - [K.] in persoon, vergezeld van mr. R.M van Opstal.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

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

- 2.1 Klager is (onder meer) werkzaam (geweest) als hoogleraar Voortplantingsgeneeskunde. In ieder geval in 2017 vermeldt hij bij de ondertekening van zijn e-mailberichten aan de Makelaar vanuit zijn Gmailaccount die functie.
- 2.2 Bij e-mail van 2 juni 2017 geeft klager aan de Makelaar een zoekopdracht voor een nieuwe woning voor zijn gezin in [woonplaats]. Klager meldt in die e-mail wat hij zoekt:
"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 the 7 a 8 ton, maar meer tot 1 miljoen is mogelijk
gezellige omgeving: terrasjes, winkels etc. (...)"

In de zoekopdracht geeft klager aan dat al vier woonhuizen hem interessant lijken waaronder de woning aan de "[adres]". Het gaat over de woning aan [adres] (hierna: de Woning). Voor deze woning geldt een vraagprijs van € 945.000,-. Over deze Woning merkt klager op:

"Prijs lijkt inderdaad te hoog, maar wel aantrekkelijk huis, goed sfeer, open keuken, lijkt in goede staat, leuke buurt etc. externe taxatie za[l] toch zeker lager uitkomen."

Klager vraagt aan de Makelaar achter alle vier woningen aan te gaan.

- 2.3 De verkopend makelaar van de Woning is Kuipers van het makelaarskantoor Voorberg NVM Makelaars (hierna: de verkoopmakelaar). De verkoopmakelaar bevestigt bij e-mail van 23 juni 2017 aan de Makelaar dat een bezichtiging van de Woning is gepland op 26 juni 2017 om 9:30 uur. Bij de e-mail wordt een link naar de verkoopbrochure toegezonden.

- 2.4 Na de bezichtiging meldt de Makelaar bij e-mail van 26 juni 2017 om 18:12 uur dat zij de in de verkoopbrochure opgenomen oppervlakte van de Woning (195 m²) heeft gecontroleerd door de Woning zelf op te meten. De opgegeven woonoppervlakte klopt volgens de Makelaar niet. Zij komt tot een woonoppervlakte van circa 170 m². De Makelaar schrijft daarover:

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

Vervolgens geeft de Makelaar enkele elementen voor het inschatten van een reële koopsom van de Woning (in de e-mail door de Makelaar afgekort tot "BLF 28") en komt zij tot een bedrag van maximaal € 875.000 k.k. De Makelaar stelt voor een openingsbod uit te brengen van € 835.000,00 k.k. De desbetreffende passage in de e-mail luidt:

"Nummer 58 is zojuist verkocht, uitgaande van een koopsom van € 700.000,00 k.k. geeft 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 € 782.000,00 + de waarde voor de kelder (€ 35.000,00) en het grotere perceel 82 m2 a € 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 [de verkoopmakelaar] 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. (...)"

- 2.5 Klager reageert later op de avond bij e-mail van 26 juni 2017 om 20:43 uur dat hij instemt met een openingsbod van € 835.000,-- en uitgaat van een maximumprijs van € 850.000,--. Klager geeft verder aan dat de Makelaar aan de verkoopmakelaar nog moet noemen dat het opgegeven aantal vierkante meters vloeroppervlakte niet juist is:

"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)."

- 2.6 De volgende dag (27 juni 2017) laat klager de Makelaar bij e-mail van 14:07 uur weten dat hij ook een berekening van de koopsom heeft gemaakt en tot een bedrag van € 838.000,00 komt. Die berekening luidt:

"De tuin van de [adres] 28 (...) is 48 vierkante meter groter dan die van [adres] 58, 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 [adres] 58) plus 82.000 betere afwerking (conform opgave [de Makelaar]) 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."

Aan het slot van de e-mail vraagt klager of op het bod van € 835.000,-- al is gereageerd.

- 2.7 De Makelaar reageert snel – dezelfde dag om 15:18 uur - op het e-mailbericht van klager. Allereerst gaat de Makelaar in op de door klager gemaakte berekening van de koopsom:

"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. (...)"

Vervolgens geeft de Makelaar aan dat er nog geen formele reactie op het openingsbod is, maar dat de verkoopmakelaar geen positieve reactie van zijn opdrachtgevers verwacht:

"Antwoord van verkopend makelaar was, dat hij het openingsbod van € 835.000,00 en de levering medio september 17, lastig vond en er niet veel positief van verwachtte bij zijn opdrachtgever. Ik heb echter nog geen formele reactie."

De Makelaar heeft bij de verkoopmakelaar ook aandacht gevraagd voor het onjuiste gegeven over de vloeroppervlakte:

"M2 verschil heb ik uiteraard met hem besproken, hij gaf aan de m2 te hebben gebruikt van de vorige verkoop."

Over wat een realistische waarde is merkt de Makelaar op:

"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 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."

Aan het slot van de e-mail meldt de Makelaar dat de huidige eigenaren de Woning in september 2013 – volgens de Makelaar het dieptepunt na de vastgoedcrises - hebben gekocht voor € 685.000,00 en dat de huidige eigenaren de Woning hebben "open gemaakt (keuken/woonkamer) en aan de achterzijde op een goede wijze uitgebouwd."

Later op de avond meldt de Makelaar klager bij e-mail van 18:55 uur dat zij klager telefonisch niet kan bereiken om de reactie van de verkopers te geven, zodat die reactie per mail wordt gegeven. De verkopers willen niet reageren op een openingsbod onder de € 900.000,--. Daaraan voegt de Makelaar toe:

"Mocht de woning in de komende 3 weken niet verkocht worden, wordt deze tijdelijk ingetrokken ivm de aankomende bevalling en zullen zij na de zomervakantie weer opnieuw starten met de verkoop."

- 2.8 Bij e-mail van 2 augustus 2017 signaleert klager dat de Woning niet meer op Funda.nl te koop staat en vraagt hij (onder meer) of nog te regelen valt dat hij de "te dure" Woning nog een keer kan bezichtigen. De Makelaar heeft een bezichtiging kunnen regelen.

- 2.9 Na de bezichtiging is via tussenkomst van de makelaars tussen klager en de verkopers overeenstemming bereikt over een koopsom van € 925.000,00.

- 2.10 Desgevraagd stelt de Makelaar klager voor taxateur Steffen van Bekker & Steffen NVM Makelaars (hierna: de Taxateur) een taxatierapport te laten brengen. In de e-mail van 17 augustus 2017 geeft de Makelaar aan klager aan dat de taxateur een tarief hanteert van

€ 600,00, inclusief btw en NWWI kosten. Aan klager wordt gevraagd of hij met dat tarief kan instemmen. Verder merkt de Makelaar over haar contact met de Taxateur op:
"Zij komt minimaal aan euro € 900.000,00 maar waarschijnlijk wel wat hoger, hangt van de referenties af."

- 2.11 De verkoopmakelaar zendt bij e-mail van 18 augustus 2017 de concept-koopovereenkomst. Volgens de Makelaar bij e-mail van 24 augustus 2017 van 10.03 uur is slechts één aanpassing nodig. Die aanpassing betreft de datum waarop het voorbehoud met betrekking tot de toestemming voor het aanbrengen van een oprit vervalt.
Op 24 augustus 2017 vindt rond het middaguur de bouwtechnische keuring plaats. Op die dag bezichtigt de Taxateur ook de Woning voor het uit te brengen taxatierapport.
Later die dag - bij e-mail van 16:50 uur - geeft klager de nog te regelen zaken aan. Daartoe behoren de ontvangst van het bouwtechnisch rapport en het taxatierapport en met de verkoper afstemmen "opgave meting conform richtlijnen van totale woonoppervlak (ergens tussen 170 en 175 m²)". Kort na ontvangst van deze mail vraagt de Makelaar aan de verkoopmakelaar bij e-mail, verzonden op 17:21 uur, de opgave van de woonoppervlakte:
"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".
- 2.12 In de ochtend van 25 augustus 2017 zendt de verkoopmakelaar aan de Makelaar bij e-mail de door de verkopers getekende koopovereenkomst. Bijna een uur later stuurt de Makelaar deze koopovereenkomst bij e-mail naar klager en merkt onder meer op dat de aanpassingen in de koopovereenkomst goed zijn doorgevoerd. Klager antwoordt de Makelaar bij e-mail van 27 augustus 2017 dat voordat de door hem getekende koopovereenkomst aan de verkoopmakelaar wordt gezonden hij eerst het taxatierapport en het bouwtechnisch onderzoek wil hebben ontvangen en accorderen.
- 2.13 De Makelaar zendt bij e-mail van 28 augustus 2017 het bouwkundig rapport met de toevoeging *"Ik maak maar zelden mee dat er zo weinig kosten geraamd worden door de bouwkundige"*.
- 2.14 Het taxatierapport is op 29 augustus 2017 uitgebracht. De Taxateur heeft de marktwaaarde van de Woning getaxeerd op € 915.000,00. In de omschrijving van de Woning vermeldt de Taxateur dat het woonoppervlakte 195 m² is.
- 2.15 In de e-mail van 30 augustus 2017 om 15:49 uur meldt klager dat hij het taxatierapport heeft ontvangen onder de toevoeging:
"(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)".
De Makelaar vraagt diezelfde dag bij e-mail van 16:23 uur welke waarde de Taxateur heeft opgeschreven. Klager antwoordt eerst - bij e-mail van 22:04 uur - *"Taxatiewaarde is E 925K"* en de dag daarna - bij e-mail van 1 september 2017 om 15:51 uur - *"Sorry, is 915!!"*
- 2.16 Bij e-mail van 5 september 2017 zendt de Makelaar met instemming van klager de door klager getekende koopovereenkomst aan de verkoopmakelaar. Op of omstreeks 27 november 2017 wordt de eigendom van de Woning aan klager overgedragen.

- 2.17 Bijna een jaar later bericht klager de Makelaar bij e-mail van 20 november 2018 dat hij "naar volle tevredenheid op de [adres] 28" woont "maar andere woonopties blijven toch naar boven komen!" Klager vraagt naar de prijsontwikkeling in de wijk sinds de zomer van 2017 en naar de verwachtingen voor 2019. De Makelaar antwoordt dezelfde dag *"In de bijlage vindt je de prijsontwikkeling vanaf moment aankoop tot heden, stijging van ca 14%. De verwachting voor volgend jaar is 6 tot 7%"*.
- 2.18 Op 12 juli 2019 meet het bureau www.inmeten.com in opdracht van klager de oppervlaktes van de Woning met inachtneming van de Meetinstructie. In het rapport van 15 juli 2019 wordt de gebruiksoppervlakte woonruimte gesteld op 164 m².
- 2.19 Op 19 november 2019 heeft K. Makelaars B.V. in opdracht van klager de Woning getaxeerd en een taxatierapport uitgebracht. Mede op basis van de door www.inmeten.com gemeten oppervlaktes, is deze makelaar gekomen tot een marktwaarde (in november 2019) van € 835.000,00.
- 2.20 Klager heeft de woning begin 2020 verkocht voor een verkoopprijs van € 885.000,00.
- 2.21 Klager heeft bij brief van zijn advocaat van 15 mei 2020 de Makelaar aansprakelijk gesteld voor de schade die klager ten gevolge van de aankoop van de Woning heeft geleden. De Makelaar wordt verweten dat zij in haar zorgplicht tegenover klager is tekortgeschoten. De geleden schade wordt gesteld op € 147.051,00. De advocaat van de Makelaar heeft bij e-mail van 1 juli 2020 de aansprakelijkheid van de hand gewezen.
- 2.22 Klager heeft ook de Taxateur aansprakelijk gesteld. De Taxateur heeft haar beroepsverzekeraar geïnformeerd die bij e-mail van 10 juli 2020 de aansprakelijkheid heeft betwist. In de betwisting wijst de beroepsverzekeraar er onder meer op dat klager het taxatierapport heeft ontvangen en toen heeft gezien dat in het taxatierapport een onjuist woonoppervlakte stond. Ter ondersteuning is verwezen naar de e-mail van klager aan de Makelaar van 30 augustus 2017. De Makelaar heeft die e-mail op 15 juli 2020 aan de Taxateur toegezonden met de toelichting:
"Hierbij zend ik je conform het verzoek van [de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] de e-mail waarin onze gezamenlijke opdrachtgever, [klager], bevestigt het taxatierapport te hebben ontvangen en van de inhoud te hebben kennisgenomen."

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 het navolgende in. Klager verwijt de Makelaar dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat in strijd met de regels 1 en 2 van de NVM Erecode, de Makelaar:
- 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 de Makelaar de belangen van klager niet heeft beschermd en bevorderd.
- Meer in het bijzonder verwijt klager de Makelaar 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 de Makelaar op de hoogte was van het feit dat het opgegeven aantal vierkante meters 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 de Makelaar om de taxerend makelaar erop te wijzen dat het aantal vierkante meters van belang was en (wellicht) niet klopte. Tevens was het aan de Makelaar om erop toe te zien dat de taxatie werd verricht met inachtneming van de Meetinstructie.

- b. vertrouwelijk informatie niet voor zich heeft gehouden totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur haar noodzaakte die informatie prijs te geven.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht van klager in beide onderdelen ongegrond verklaard.

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

toepasselijk tuchtreglement

4.1 De klacht is op 14 oktober 2020 ingediend, zodat het per 1 oktober 2019 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: het Reglement Tuchtrechtspraak) van toepassing is.

omvang van het hoger beroep

4.2 Klager heeft in zijn beroep tegen de beslissing van de Raad van Toezicht zijn klacht in al haar onderdelen aan de Centrale Raad van Toezicht ter beoordeling voorgelegd.

4.3 De Centrale Raad van Toezicht leidt uit de klachtonderdelen a en b af dat volgens klager de belangenbehartiging door de Makelaar tuchtrechtelijk ontoereikend is geweest doordat de Makelaar ten onrechte:

- niet heeft geadviseerd een additioneel meetrapport op te stellen om het juiste woonoppervlakte volgens de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte woningen te bepalen;
- klager niet heeft gewaarschuwd voor de onredelijke vierkante meterprijs van de Woning;
- de Taxateur niet heeft gevraagd de Woning (opnieuw) in te meten met inachtneming van de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte woningen;
- klager er niet op heeft gewezen dat de waarde van de Taxateur mogelijk te hoog was en niet heeft geadviseerd een nieuw taxatierapport te laten uitbrengen waarin wordt uitgegaan van de juiste woonoppervlakte;
- klager niet heeft behoed voor deze aankoop, in ieder geval voor deze koopprijs;
- vertrouwelijk informatie van klager, in het bijzonder zijn e-mail aan de Makelaar van 17 augustus 2017, met de Taxateur heeft gedeeld.

Additioneel meetrapport?

4.4 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat om te komen tot een uniforme en transparante wijze van meting van gebruiksoppervlakten in woningen op basis van de norm NEN 2580 de organisaties NVM, NRVt, VBO, Vastgoedpro, de Vereniging Nederlandse Gemeenten, BAG BAO, Aedes en de Waarderingskamer gezamenlijk de zogeheten Meetinstructie Gebruiksoppervlakte woningen (hierna: de Meetinstructie) hebben opgesteld. De Meetinstructie geeft een praktische handleiding en toepassing van de norm NEN 2580.

- 4.5 De NVM heeft in 2010 aan de bij haar aangesloten leden en makelaars de verplichting opgelegd de oppervlaktes van woningen correct te bepalen aan de hand van de Meetinstructie. Het is aan de leden en de makelaars of zij voor de bepaling van de woonoppervlakte een gespecialiseerd meetbureau inschakelen of de meting zelf uit voeren.
- 4.6 De Makelaar is in de verhouding tot klager een aankoopmakelaar. De verkoopmakelaar heeft de Woning te koop aangeboden en in de verkoopinformatie onder meer gemeld dat het woonoppervlakte 195 m² was.
- Kennelijk heeft de Makelaar op 26 juni 2017 na de Woning met klager te hebben bezichtigd getwijfeld of de opgave van de verkoopmakelaar van het woonoppervlakte juist was. De Makelaar heeft de Woning nagemeten en kwam tot een woonoppervlakte van ca 170 m² en daarmee circa 25 m² lager. Dit heeft de Makelaar die dag meteen aan klager bij e-mail gemeld.
- De berekening van de woonoppervlakte van de Makelaar ligt in de nabijheid van de twee jaar later gedane meting door het bureau www.inmeten.com. Die meting komt uit op 164 m². Er is een relatief klein verschil van 6 m² met de door de Makelaar uitgevoerde meting. In de procedure is niet duidelijk geworden waarin dat relatief kleine verschil zit. Maar in ieder geval heeft de Makelaar met de eigen meting direct na de bezichtiging aan klager duidelijk gemaakt dat volgens haar – wat achteraf ook juist is gebleken – de Woning beduidend kleiner was dan de verkoopmakelaar in zijn verkoopinformatie had vermeld en wat volgens haar de juiste woonoppervlakte ongeveer was.
- Daarmee heeft de Makelaar aan klager over de woonoppervlakte een juiste voorstelling van zaken gegeven en in dit opzicht tuchtrechtelijk niet verwijtbaar gehandeld.

Onredelijke vierkante meterprijs/koopprijs?

- 4.7 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat een aankoopmakelaar een potentiële koper begeleid in het aankooptraject en tot taak heeft de potentiële koper de nodige informatie te verstrekken zodat de potentiële koper tot een afgewogen beslissing kan komen. Tot die taak behoort onder meer een koper te informeren over een reële koopprijs.
- 4.8 Klager verwijt de Makelaar dat zij hem niet heeft gewaarschuwd voor een onredelijk hoge vierkante meterprijs. De Centrale Raad van Toezicht neemt aan dat klager bedoelt dat de Makelaar hem niet heeft gewaarschuwd voor een niet reële – dat wil in dit geval zeggen een boven de marktwaaarde liggende – koopprijs van de Woning. Uit die koopprijs en het oppervlakte is de vierkante meterprijs af te leiden.
- 4.9 De Woning stond te koop voor € 945.000,--.
- 4.10 De Makelaar heeft op dezelfde dag van de bezichtiging bij e-mail van 26 juni 2017 aan klager opgegeven dat de maximale koopprijs volgens haar € 875.000,00 is. In die e-mail heeft de Makelaar een korte onderbouwing gegeven hoe zij tot deze schatting is gekomen. Klager heeft die onderbouwing beoordeeld en kwam daags daarna bij e-mail van 27 juni 2017 met een eigen berekening van de maximale koopprijs die uitmondde in het bedrag van € 838.000,--. De Makelaar heeft diezelfde dag in een e-mail gewezen op een aantal onjuistheden in de eigen berekening van klager en volhardt in haar mening dat € 875.000,- een realistische – maximale – koopprijs is.

4.11 Met instemming van klager heeft de Makelaar een openingsbod gedaan van € 835.000,-. De Makelaar heeft klager bij e-mail van 27 juni 2017 laten weten dat de verkopers niet op een bod dat lager is dan € 900.000,-- willen reageren en dat als de Woning niet voor medio juli 2017 is verkocht de woning tijdelijk uit de markt wordt gehaald. Klager heeft het openingsbod niet verhoogd en de Woning is, zoals door de verkopers was aangekondigd, uit de markt gehaald.

Dat laatste heeft klager bemerkt en heeft de Makelaar daarop in zijn e-mail van 2 augustus 2017 gewezen. Op dat moment weet klager dat de Makelaar, als zijnde zijn aankoopmakelaar, de maximale koopprijs inschat op € 875.000,-- en dat de verkopers niet onder de € 900.000,-- willen verkopen. Desondanks vraagt klager aan de Makelaar de – ook in zijn ogen “te dure” – Woning opnieuw te bezichtigen. Een nieuwe bezichtiging lukt en wordt gevolgd door onderhandelingen, waarbij klager en de verkopers overeenstemming hebben bereikt over de koopprijs van € 925.000,--.

4.12 Klager wist ten tijde van de aankoop dat hij voor de Woning een koopprijs betaalde die € 50.000,-- boven de door de Makelaar geadviseerde maximale koopprijs lag. Koper heeft daarmee willens en wetens een koopprijs betaald die volgens de Makelaar belangrijk boven de maximale koopprijs lag. Dat is een beslissing die bij klager als koper ligt. Op basis van het advies van de Makelaar wist hij dat hij dit deed. Van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is in dit opzicht dan ook geen sprake.

4.13 Voor zover het verwijt van klager (ook) inhoudt dat de geadviseerde maximale koopprijs van € 875.000,-- boven de toen geldende marktwaarde ligt, overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt.

Uit de toelichting in de e-mail die de Makelaar bij haar inschatting heeft gegeven, blijkt dat zij rekening heeft gehouden met referentie panden in de omgeving en met het volgens haar juiste woonoppervlakte van circa 170 m². Aan een waardebeoordeling gaat een inschatting van alle relevante feitelijke gegevens en marktomstandigheden vooraf. Die inschatting kan enigszins pessimistisch (voorzichtig) zijn maar ook optimistisch wat in de regel leidt tot een wat hogere marktwaarde. Vandaar dat in de praktijk veelal een range van circa 10% van de redelijk geachte marktprijs wordt aangehouden. Als het bedrag van € 875.000,-- het maximum is, zou rekening houdend met een marge van 10% rekenkundig een redelijk geachte marktwaarde circa € 795.000,-- tot uitgangspunt kunnen worden genomen. Anders gezegd, eerst als de marktwaarde ten tijde van de aankoop onder de € 795.000,-- ligt zou (tuchtrechtelijk) geoordeeld kunnen worden dat de Makelaar in redelijkheid niet tot de maximale marktwaarde van € 875.000,-- heeft kunnen komen. Klager heeft geen feiten en omstandigheden gesteld waarmee een waarde onder de € 795.000,-- ten tijde van de aankoop van de Woning wordt onderbouwd.

Klager heeft gewezen op een taxatie van 19 november 2019 (€ 835.000,00), een verkoopprijs begin 2020 van € 885.000,00 en een gemiddelde prijsstijging van 21% vanaf de datum van de aankoop. Met de verwijzing naar de verkoopprijs in 2020 en de gemiddelde stijging van de huizenprijzen in de regio miskent klager dat de stijging van de huizenprijzen een gemiddelde is en niet één op één op iedere woning kan worden toegepast. Verder heeft de Makelaar terecht aangevoerd dat de marktwaarde van een woning (eind 2019 en begin 2020) wordt beïnvloed door de inrichting, de staat van de woning en de wijze waarop de woning wordt gepresenteerd.

Het voorgaande leidt ertoe dat niet geoordeeld kan worden dat de Makelaar medio 2017 in redelijkheid niet tot een maximale koopprijs van € 875.000,-- van de Woning heeft kunnen komen.

Woonoppervlakte en marktwaarde in Taxatierapport

- 4.14 Klager verwijt de Makelaar dat de Makelaar niet aan de Taxateur heeft gevraagd de Woning opnieuw in te meten en op basis van de juiste woonoppervlakte een nieuw taxatierapport te laten uitbrengen.
- 4.15 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de rol van de aankoopmakelaar en de Taxateur strikt gescheiden zijn.

Een taxateur heeft op basis van de beroepsregels zelfstandig en onafhankelijk tot een oordeel over de marktwaarde van het te taxeren object te komen. De onafhankelijke positie van de taxateur komt tot uitdrukking in de voor taxateurs geldende beroepsregels van het Nederlands Register van Vastgoed Taxateurs (NRVT). Een taxateur biedt zijn taxatierapport ter validatie aan bij een validatie instituut, waarna klager – en veelal ook de bank die een hypotheek heeft te verstrekken – kennis krijgt van het taxatierapport.

In dit geval heeft de Taxateur het taxatierapport aangeboden aan het validatie instituut NWWI. Het rapport is geregistreerd op www.nwwi.nl. Klager – en niet (ook) de Makelaar, zoals uit de e-mailwisseling op 30 en 31 augustus 2017 blijkt – heeft van dat taxatierapport kennis gekregen.

Een aankoopmakelaar heeft de zelfstandige positie van de taxateur te respecteren en heeft juist te voorkomen de onafhankelijke taxateur in zijn werkzaamheden te beïnvloeden.

- 4.16 Klager heeft rechtstreeks van de Taxateur – al dan niet via het NWWI – het taxatierapport ontvangen. Dat taxatierapport heeft klager niet aan de Makelaar toegezonden en ter beoordeling voorgelegd. Klager heeft bij e-mail van 30 augustus 2017 slechts gemeld dat de Taxateur van een onjuist woonoppervlakte is uitgegaan en heeft op 30 augustus 2017 gemeld dat de getaxeerde waarde € 925.000,00 was en daags daarna de getaxeerde waarde gecorrigeerd naar € 915.000,00. Klager wist dat deze getaxeerde waarde belangrijk boven de door de Makelaar geschatte maximale koopprijs van € 875.000,-- lag. Klager heeft ook – zoals hiervoor overwogen – desbewust gekozen met een veel hogere koopprijs dan de door de Makelaar ingeschatte maximale verkoopprijs in te stemmen. Klager heeft de Makelaar ook niet gevraagd – onder toezending van het taxatierapport – het Taxatierapport te beoordelen en hem van advies te dienen.

Onder deze omstandigheden lag het niet op de weg van de Makelaar klager (ongevraagd) te wijzen op het onjuiste vloeroppervlakte (wat klager al wist) en de mogelijk daardoor onjuiste marktwaarde in het Taxatierapport (klager wist al dat de verkoopprijs substantieel boven de door de Makelaar geschatte maximale verkoopprijs lag) en klager te adviseren deze onjuistheden bij het NWWI te melden, zodat de registratie van het taxatierapport mogelijk werd ingetrokken, de hypotheekaanvraag daardoor vertraging zou oplopen totdat een gewijzigd taxatierapport bij het NWWI was gevalideerd.

Dit klachtonderdeel faalt.

Behoeden tot aankoop

- 4.17 Klager heeft nog als algemene klacht aangevoerd dat de Makelaar klager had moeten behoeden voor de aankoop van de Woning, in ieder geval voor de koopprijs van € 925.000,00.
- 4.18 De beslissing tot aankoop rust op de koper, in dit geval klager. De Makelaar heeft klager

terecht gewezen op de onjuiste vloeroppervlakte van de Woning in de verkoopdocumentatie en een redelijk nauwkeurige berekening van de juiste vloeroppervlakte gemaakt, die aan klager is medegedeeld. De Makelaar heeft klager ook geadviseerd over de maximale koopprijs, tot welk bedrag de Makelaar in redelijkheid heeft kunnen komen. Klager heeft desondanks er zelf voor gekozen een koopprijs van € 50.000,-- boven de door de Makelaar geschatte maximale koopprijs te accepteren.

De Makelaar heeft niet hoeven te betwijfelen of klager een verantwoorde afweging van zijn belangen kon maken. Zo is klager als hoogleraar academisch gevormd, heeft het aankooptraject ruim 2 maanden geduurd en heeft klager in zijn e-mail van 26 juni 2017 aangegeven over ruime financiële middelen te beschikken doordat hij uitgaat van inbreng van eigen geld van € 380.000,--. Een jaar na aankoop – bij e-mail van 20 november 2018 – heeft klager aan de Makelaar ook aangegeven dat de Woning naar volle tevredenheid is. In de correspondentie laat klager zich kennen als goed geïnformeerd en weloverwogen tot beslissingen te komen. De Makelaar mocht het ervoor houden dat klager de gevolgen van zijn handelen – instemming met aanzienlijk hogere koopsom dan de Makelaar had geadviseerd – kon overzien. Klager was kennelijk gecharmeerd van de Woning en om tot de koop te komen was gezien de opstelling van de verkopers een bod nodig dat hoger dan de marktwaarde lag. Klager was bereid dat substantieel hogere bedrag te betalen om de Woning in eigendom te krijgen. Daarmee faalt ook dit klachtonderdeel.

Vertrouwelijke informatie

4.19 Ten aanzien van klacht onderdeel b voert klager aan dat volgens de Raad van Toezicht de e-mail van klager aan de Makelaar van 30 augustus 2017, die Makelaar op 15 juli 2020 zonder toestemming van klager aan de Taxateur heeft gestuurd, geen vertrouwelijke informatie bevat in de zin van regel 2 van de Erecode. Klager kan zich met dat oordeel niet verenigen.

4.20 In juli 2020 was de transactie met betrekking tot de Woning al bijna drie jaar geleden. De Makelaar wist op dat moment dat klager niet alleen haar maar ook de Taxateur aansprakelijk had gesteld voor de schade ten gevolge van de aankoop van de Woning. De Makelaar kon daardoor weten dat de informatie die zij de Taxateur en/of de verzekeraar van de Taxateur zou verstrekken door hen gebruikt kon worden in het verweer tegen de aansprakelijkheidstelling door klager.

De e-mail van 30 augustus 2017 was een e-mail van klager aan de Makelaar. Uit de inhoud van de e-mail blijkt dat klager het taxatierapport bij ontvangst heeft gelezen en toen heeft bemerkt dat de Taxateur van een onjuist (te hoog) woonoppervlakte was uitgegaan, dat de Taxateur dat volgens klager “dus zelf niet goed [heeft] bekeken” en dat klager dat maar zo wil laten staan.

Anders dan de Raad van Toezicht is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de e-mail van 30 augustus 2017 vertrouwelijke informatie tussen klager als opdrachtgever en de Makelaar bevat. Het stond de Makelaar daardoor niet vrij die e-mail zonder toestemming van klager aan derden, zoals de Taxateur of diens verzekeraar, te zenden.

4.21 De Centrale Raad van Toezicht realiseert zich dat de Makelaar met toezending van de e-mail van 30 augustus 2017 aan waarheidsvinding heeft gedaan. Klager maakt aan de Taxateur het verwijt dat zij in het taxatierapport een onjuist woonoppervlakte heeft opgenomen en daardoor (mogelijk) tot een onjuiste waarde is gekomen, terwijl klager nalaat daaraan toe te voegen dat hij wist dat in het taxatierapport een onjuiste woonoppervlakte stond. De verantwoordelijkheid voor die opstelling, waarbij kennelijk desbewust relevante informatie

wordt achtergehouden, berust echter bij klager.

Op grond van regel 2 van de Erecode heeft de Makelaar aan derden geen informatie te verstrekken, tenzij de Makelaar daartoe door de rechter, de arbiter of bindend adviseur wordt genoodzaakt. Die uitzonderingssituatie deed zich toen niet voor.

De omstandigheid dat klager zich ook tegen de Makelaar had gekeerd en een substantieel bedrag aan schadevergoeding vorderde vormt evenmin een rechtvaardiging. De informatieverstrekking was niet ter afwering van haar eigen aansprakelijkheid, maar gaf steun aan het verweer van de Taxateur tegen de aansprakelijkheidsstelling door klager. Dit klachtonderdeel is daarmee gegrond.

Straf en kosten

- 4.22 In het licht van de omstandigheden van het geval, zoals uit het voren overwogene blijkt, acht de Centrale Raad van Toezicht voor het gegrond verklaarde onderdeel de straf van berisping passend.
- 4.23 Nu slechts een gedeelte van de klacht gegrond wordt verklaard, zal de Centrale Raad van Toezicht de Makelaar met inachtneming van artikel 32 Reglement Tuchtrechtspraak alleen belasten met de kosten in hoger beroep.
- 4.24 Doordat de klacht (weliswaar deels) gegrond is verklaard, moet op grond van de artikelen 17 en 41 Reglement Tuchtrechtspraak het door klager betaalde klachtgeld (€ 100,--) en beroepsgeld (€ 200,--) aan hem worden terugbetaald.

5. **Conclusie**

- 5.1 De Makelaar heeft klager gewaarschuwd tegen de onjuiste woonoppervlakte in de verkoopinformatie en heeft met de eigen inmeting een voldoende nauwkeurige opgave van de woonoppervlakte van de Woning gegeven.
- 5.2 De Makelaar heeft in redelijkheid tot de maximale koopprijs van € 875.000,-- kunnen komen.
- 5.3 Klager heeft het taxatierapport niet aan de Makelaar ter beoordeling voorgelegd. Er zijn in dit geval geen aanknopingspunten die maken dat de Makelaar (ongevraagd) klager er op had moeten attenderen bij de Taxateur en/of het validatie-instituut NWWI te wijzen op de onjuiste woonoppervlakte en de mogelijk onjuiste getaxeerde waarde van de Taxateur.
- 5.4 De Makelaar mocht erop vertrouwen dat Klager voldoende in staat was om mede op basis van de door de Makelaar verstrekte gegevens een eigen afweging te maken of hij al dan niet (vergaand) aan de wensen van de verkopers over de hoogte van de koopsom wilde tegemoetkomen.
- 5.5 De Makelaar had zich moeten realiseren dat zij in 2020 met het doorzenden van een e-mail van klager aan de Makelaar uit 2017 vertrouwelijke informatie deelde met de Taxateur. Dit klachtonderdeel is daarmee gegrond. De straf op dit terechte tuchtrechtelijke verwijt is een berisping.

5.6 De Centrale Raad van Toezicht zal mede uit doelmatigheidsoverwegingen de uitspraak van de Raad van Toezicht geheel vernietigen en beslissen zoals hieronder is bepaald.

6. **Beslissing in hoger beroep**

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

6.1 De Centrale Raad van Toezicht vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht West

en opnieuw rechtdoende:

6.2 verklaart klachtonderdeel a ongegrond;

6.3 verklaart klachtonderdeel b gegrond;

6.4 legt de Makelaar op de straf van berisping;

6.5 bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht tot een bedrag van € 2.987,- te vermeerderen met (eventueel) verschuldigde btw, binnen 10 weken na heden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal voldoen;

6.6 verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,00 en beroepsgeld van € 200,00 binnen zes weken na heden door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan hem moet worden terugbetaald.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J. Sträter, leden en mr. H.W.A. Huijzer, lid/plaatsvervangend secretaris en ondertekend op 3 juni 2022.