

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

Meetinstructie niet juist toegepast. Beklaagde geen lid NVM meer. Aanzienlijk tijdsverloop tussen gedraging en klach, toch ontvankelijkheid klacht.

Klagers kopen in 2011 een appartement dat door beklagde, thans geen lid NVM meer, te koop wordt aangeboden. In de verkoopdocumentatie wordt een woonoppervlak van ca 100 m² vermeld. In 2017 bieden klagers hun appartement te koop aan. In dat kader vindt een inmeting plaats en wordt een woonoppervlak van 94 m² vastgesteld. Zij stellen beklagde aansprakelijk. Nadat ondanks rappèls reacties van beklagde uitblijven, dienen klagers in oktober 2018 een klacht in. De raad van toezicht acht het klacht-onderdeel van onjuiste toepassing van de Meetinstructie gegrond.

In hoger beroep stelt beklagde dat klagers wegens langdurig tijdsverloop niet ontvankelijk hadden moeten worden verklaard. De Centrale Raad is na belangenafweging van oordeel dat het belang van klagers net iets zwaarder weegt dan dat van beklagde.

Gebleken is dat de medewerker van beklagde destijds de meetinstructie niet juist heeft toegepast: o.a. een buitenbalkon is als woonruimte meegenomen. Dat het meetrapport uit 2017 niet juist zou zijn heeft beklagde niet aannemelijk kunnen maken.

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

MAKELAARSKANTOOR G B.V., voormalig NVM-lid,
voorheen kantoorhoudende te A,
appellante/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

1. de heer mr. **P. VAN DER N**,
 2. mevrouw mr. drs. **W.J. VAN DER N.-V.**,
- beiden wonende te A,
geïntimeerden/klagers in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Op 29 oktober 2018 hebben geïntimeerden/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 23 oktober 2019 heeft de Raad van Toezicht de klacht deels gegrond verklaard.

- 1.2 Appellante/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) is bij e-mail van 13 december 2019 tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In het beroepschrift van 13 februari 2020 heeft het Makelaarskantoor de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.3 Hoewel klagers daartoe meerdere keren in de gelegenheid zijn gesteld, hebben zij geen verweerschrift ingediend.
- 1.4 Als gevolg van de door de Rijksoverheid opgelegde Covid-19 maatregelen is de datumbepaling voor een mondelinge behandeling enige tijd aangehouden. Uiteindelijk is de zitting bepaald op 10 juni 2021. Verschenen zijn:
- namens het Makelaarskantoor: de heer M.J.G., bijgestaan door mr. O.B. Zwijnenberg;
 - klager sub 1 in persoon, mede namens klaagster sub 2.
- Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht, klager sub 1 aan de hand van schriftelijke aantekeningen, en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. **De feiten**

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Het Makelaarskantoor heeft in januari 2011 van de toenmalige eigenaren de opdracht gekregen om een appartement aan het adres R 116 te A (hierna: het Appartement) te verkopen.
- 2.2 Het Appartement is door het Makelaarskantoor op Funda aangemeld voor een verkoopprijs van € 285.000,-. In de verkoopinformatie over het Appartement is vermeld dat het woonoppervlak circa 100 m² bedroeg.
- 2.3 Klagers hebben het Appartement gekocht voor een koopprijs van € 270.000,-. Het Appartement is op 5 juli 2011 aan hen geleverd.
- 2.4 In 2017 hebben klagers het Appartement te koop aangeboden. In opdracht van het verkopend makelaarskantoor heeft Van Roemburg & Woning Diagnose (hierna: het Meetbureau) op 8 mei 2017 de gebruiksoppervlakte van het Appartement gemeten en de uitkomst in een meetrapport d.d. 9 mei 2017 vastgelegd. Het meetrapport vermeldt dat het Appartement een bruto vloeroppervlakte heeft van 116 m² en een “gebruiksoppervlakte(n)-Woonoppervlak” van 94 m². De gebouw gebonden buitenruimte bedraagt 7 m² en de externe bergruimte 4 m².
- 2.5 Het Appartement is door klagers verkocht voor een verkoopsom van € 416.000,- en op 4 juli 2017 aan de kopers geleverd.
- 2.6 Bij brief van 20 augustus 2017 hebben klagers het Makelaarskantoor aansprakelijk gesteld voor het opgeven van een onjuist woonoppervlak in de verkoopdocumentatie en aanspraak gemaakt op een schadevergoeding van € 26.550,-.
- 2.7 Omdat een reactie van het Makelaarskantoor uitbleef, hebben klagers op 27 november 2017 een rappel gestuurd. Ook op deze brief heeft het Makelaarskantoor niet gereageerd. Na nogmaals om een reactie te zijn verzocht bij e-mail van 29 januari 2018 heeft het Makelaarskantoor klagers bij

e-mail van 29 januari 2018 geantwoord dat de schadeclaim wordt afgewezen.

- 2.8 Klagers hebben op 1 februari 2018 aan het Makelaarskantoor bericht dat zij geen genoegen met haar antwoord nemen. Hierop heeft het Makelaarskantoor aan klagers laten weten dat zij de aansprakelijkstelling aan haar verzekeraar heeft doorgestuurd. Na de nodige e-mailwisseling, waarin klagers op een standpuntbepaling hebben aangedrongen, heeft de verzekeraar van het Makelaarskantoor bij e-mail van 7 augustus 2018 inhoudelijk op de aansprakelijkstelling van klagers gereageerd. Volgens de verzekeraar is geen sprake van onrechtmatig handelen door het Makelaarskantoor en is niet gebleken dat klagers schade hebben geleden.
- 2.9 Op 29 oktober 2018 hebben klagers bij de NVM een tuchtklacht tegen het Makelaarskantoor ingediend.

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

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht als volgt samengevat en zakelijk weergegeven. Het Makelaarskantoor heeft tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door ten onrechte:
- a) voor het Appartement in de verkoopdocumentatie een woonoppervlakte van 100 m² te vermelden terwijl die in werkelijkheid 94 m² is;
 - b) de klacht van klagers zonder meer af te wijzen en zich via zijn vertegenwoordiger op het standpunt te stellen dat aan een onjuiste vermelding van de woonoppervlakte van het Appartement geen rechten kunnen worden ontleend;
 - c) de klacht een jaar te rekken door eerst niet op de klacht te reageren, daarna de aansprakelijkheid zonder onderbouwing af te wijzen en vervolgens de verzekeraar bij de zaak te betrekken en die niet van een volledig dossier te voorzien en een afwijzingsbrief te laten schrijven waarvan het Makelaarskantoor wist of behoorde te weten dat de inhoud onjuist was.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft alleen klachtonderdeel a gegrond verklaard en aan het Makelaarskantoor de straf van berisping opgelegd. Voorts heeft de Raad van Toezicht bepaald dat het Makelaarskantoor een bedrag ad € 2.650,-- te vermeerderen met btw, aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM moet betalen als bijdrage in de kosten van de klachtprocedure.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 29 oktober 2018 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

positie beklagde

- 4.2 Klagers hebben hun klacht ingediend tegen het Makelaarskantoor. Het Makelaarskantoor heeft kort na indiening van de klacht het NVM-lidmaatschap beëindigd en is per 9 november 2018 uitgeschreven uit het Handelsregister van de Kamer van Koophandel. Ook de bij het Makelaarskantoor werkzame makelaar de heer G (hierna: de Makelaar), was vanaf die datum geen NVM-makelaar

meer. Hij is in deze procedure verschenen in zijn hoedanigheid van directeur van de ontbonden vennootschap.

- 4.3 De klacht heeft betrekking op gedragingen in 2011 (klachtonderdeel a) en 2017/2018 (klachtonderdelen b en c). Toen was het Makelaarskantoor nog lid van de NVM en was de Makelaar een Aangesloten Makelaar. Het NVM tuchtrecht is op die gedragingen van toepassing. De omstandigheid dat het Makelaarskantoor na die gedragingen het NVM lidmaatschap heeft beëindigd en de Makelaar vanwege de beëindiging van zijn makelaarswerkzaamheden geen Aangesloten Makelaar meer is, heeft op de toepasselijkheid van het NVM-tuchtrecht geen invloed. Die omstandigheid is wel een van de af te wegen omstandigheden bij het bepalen van de straf als een klacht gegrond is.

omvang beroep

- 4.4 Het Makelaarskantoor heeft in hoger beroep twee gronden aangevoerd. Allereerst voert het Makelaarskantoor aan dat de Raad van Toezicht klagers ten onrechte ontvankelijk heeft verklaard. Ten tweede betoogt het Makelaarskantoor dat klachtonderdeel a ten onrechte gegrond is verklaard.
- 4.5 Eerst op de zitting hebben klagers in hoger beroep verweer gevoerd. Tegen de door de Raad van Toezicht ongegrond verklaarde onderdelen zijn zij niet opgekomen.
- 4.6 De Centrale Raad van Toezicht zal eerst onderzoeken of klagers terecht in hun klacht ontvankelijk zijn verklaard. Als zij ontvankelijk zijn, zal vervolgens worden nagegaan of het Makelaarskantoor de gebruiksoppervlakte met inachtneming van de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte woningen (hierna: de Meetinstructie) heeft vastgesteld.

ontvankelijkheid beroep klagers

- 4.7 Het Makelaarskantoor heeft aangevoerd dat de Raad van Toezicht klagers ten onrechte in hun klacht ontvankelijk heeft verklaard. Het Makelaarskantoor heeft in de eerste helft van 2011 bemiddeld bij de verkoop van het Appartement aan klagers. Pas in oktober 2018 hebben zij een klacht ingediend. Dat is volgens het Makelaarskantoor te laat.
- 4.8 De Centrale Raad van Toezicht heeft herhaaldelijk overwogen dat een tuchtklacht binnen een redelijke termijn moet worden ingediend. In het van toepassing zijnde Reglement Tuchtrechtspraak is geen klachttermijn opgenomen, zodat de redelijke termijn door de tuchtrechter moet worden bepaald.
- Voor het bepalen van die redelijke termijn worden twee belangen afgewogen. Enerzijds het ten gunste van een klager wegende maatschappelijke belang dat het optreden van een makelaar door de tuchtrechter kan worden getoetst, anderzijds het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. Dit beginsel houdt onder meer in dat een makelaar zich niet na een als onredelijk te beschouwen lange tijd nog bij de tuchtrechter moet verantwoorden voor zijn optreden van destijds. Daarbij is onder meer van belang dat met het verstrijken van de tijd bewijsmateriaal verloren kan zijn gegaan of de feitelijke omstandigheden zijn gewijzigd waardoor de makelaar in het voeren van verweer in een nadeliger positie wordt gebracht dan het geval zou zijn geweest bij tijdige indiening van de klacht. Welke klachttermijn tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, wordt aan de hand van de omstandigheden van het geval bepaald.

[17-2661 CRvT, 20-10 CRvT en 20-62 CRvT]

- 4.9 De Raad van Toezicht heeft deze maatstaf onderkend. Het Makelaarskantoor komt tegen deze maatstaf ook niet op. Het Makelaarskantoor voert aan dat de Raad van Toezicht een onjuiste weging heeft toegepast door onvoldoende rekening te houden met de feiten en omstandigheden die passen in het beginsel van rechtszekerheid.
- 4.10 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het maatschappelijk belang met zich meebrengt dat tuchtrechtelijk wordt getoetst of het Makelaarskantoor bij de berekening van het gebruiksoppervlakte de Meetinstructie correct heeft toegepast.
- Bij de weging van het beginsel van rechtszekerheid betreft de Centrale Raad van Toezicht de volgende omstandigheden:
- a. klagers hebben het Appartement medio 2011 betrokken en hadden (ook) toen het gebruiks-/woonoppervlakte kunnen nagaan. Voorts heeft het Makelaarskantoor er terecht op gewezen dat klagers jaarlijks in het kader van de WOZ informatie ontvingen, waarin een beduidend lager woonoppervlakte stond vermeld dan de woonoppervlakte die door het Makelaarskantoor in de verkoopdocumentatie was opgenomen. Door deze omstandigheden hadden klagers (kort na) 2011 van het (mogelijk) onjuiste woonoppervlakte wellicht op de hoogte kunnen zijn.
 - b. klagers hebben gemotiveerd aangevoerd dat zij op een onjuist woonoppervlakte niet bedacht zijn geweest en eerst na kennisname van het meetrapport in verband met de verkoop van het Appartement in 2017 daarmee daadwerkelijk bekend zijn geraakt. De Centrale Raad van Toezicht is niet gebleken van een eerdere daadwerkelijke bekendheid bij klagers van het (mogelijk) onjuiste gebruiks-/woonoppervlakte.
 - c. het Makelaarskantoor is ruim 6 jaar na de verweten gedraging (in augustus 2017) over de (mogelijke) onjuiste woonoppervlakte in de verkoopdocumentatie geïnformeerd. De tuchtklacht is ruim 7 jaar later (in oktober 2018) ingediend. Op zichzelf mag van een makelaarskantoor worden verwacht dat na zo'n periode het toen samengestelde dossier nog aanwezig is. Er is wel een substantieel tijdsverloop geweest, waarvoor het Makelaarskantoor terecht aandacht heeft gevraagd, waardoor herinneringen aan bijvoorbeeld gesprekken en toen gedane feitelijke waarnemingen, die niet zijn vastgelegd, kunnen zijn vervaagd.
- Onder deze omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het in het kader van de belangenafweging over de ontvankelijkheid van klachtonderdeel a het mede ten gunste van klager wegende maatschappelijke belang (net wat) zwaarder weegt dan het beginsel van rechtszekerheid, zodat klagers ontvankelijk zijn. De klachtonderdelen b en c hebben betrekking op gedragingen die kort voor het indienen van de tuchtklacht liggen, zodat de Raad van Toezicht terecht klagers ook ten aanzien van die onderdelen ontvankelijk hebben verklaard.

gebruiksoppervlakte in verkoopbrochure

- 4.11 Klagers verwijten het Makelaarskantoor dat in de verkoopdocumentatie van het Appartement een onjuist woonoppervlakte - in termen van de Meetinstructie 'gebruiksoppervlakte' geheten - is genoemd.
- 4.12 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat in de uitspraken van 30 november 2020 (20-89 CRvT) en 25 mei 2021 (21-30 CRvT) de Centrale Raad van Toezicht er nadrukkelijk op heeft gewezen dat bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden nagegaan over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel een specifieke (toetsings)maatstaf hoort. In zoverre is de Centrale Raad van Toezicht (toen) tot een verfijning van de algemene maatstaf bij de beoordeling van de

verkoopdocumentatie gekomen.

- 4.13 Het onderdeel van de verkoopdocumentatie waarover wordt geklaagd is de gebruiksoppervlakte van de woning.
De NVM heeft in 2010 de bij haar aangesloten leden en makelaars verplicht toepassing te geven aan de Meetinstructie. De Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten.
Voor dit klachtonderdeel moet daarom worden nagegaan of het Makelaarskantoor (op juiste wijze) de Meetinstructie heeft toegepast.
- 4.14 Het Makelaarskantoor heeft aangevoerd dat haar medewerker de heer B (hierna: de Medewerker) in 2011 het Appartement volgens de Meetinstructie heeft opgemeten en tot een woonoppervlakte van circa 100 m² is gekomen. Vervolgens heeft de Medewerker ten behoeve van de verkoop een plattegrond opgesteld, waarbij hij gebruik heeft gemaakt van de door hem opgenomen maten van het Appartement.
- 4.15 Klagers hebben ter onderbouwing van hun klacht overgelegd het meetrapport van het Meetbureau. Volgens het meetrapport is het gebruiksoppervlakte 94 m². Het Makelaarskantoor heeft het meetrapport betwist.
- 4.16 Op zichzelf kan aan het Makelaarskantoor worden toegegeven dat uit de tekst van het meetrapport niet duidelijk blijkt of de opmeting is geschied aan de hand van de NEN 2580 of op basis van de daaruit afgeleide Meetinstructie. Op zichzelf kan dat relevant zijn, omdat tussen beide documenten enige verschillen bestaan. Mede gelet op het vermeldde op de voorpagina van het meetrapport - “conform de Branchebrede NVM cs meetinstructies op basis van de NEN2580:2007 NL” – gaat de Centrale Raad van Toezicht er vanuit dat het Meetbureau de Meetinstructie heeft toegepast. De Meetinstructie wordt geregeld aan de hand van gebruikerservaringen geactualiseerd. In het meetrapport wordt niet vermeld welke versie van de Meetinstructie aan de berekening in het meetrapport ten grondslag ligt. De Centrale Raad van Toezicht laat in het midden of de versie die gold ten tijde van de verkoop in 2011 (versie 2010) of de versie ten tijde van het opstellen van het meetrapport (versie 2016) door het Meetbureau is gebruikt. Er is niet gesteld en het is de Centrale Raad van Toezicht ook niet gebleken dat de verschillen tussen de versies van de Meetinstructies in 2010 en 2016 voor de opmeting van de gebruiksoppervlakte van het Appartement relevant zijn.
- 4.17 Uit het voorgaande volgt dat klagers hun stelling dat het Makelaarskantoor in de verkoopdocumentatie een gebruiksoppervlakte heeft vermeld dat niet overeenkomt met een gebruiksoppervlakte dat is berekend aan de hand van de Meetinstructie, toereikend hebben onderbouwd.
- 4.18 In dit licht is de stelling van het Makelaarskantoor dat haar Medewerker het Appartement volgens de Meetinstructie heeft opgemeten en vervolgens ten behoeve van de verkoop een plattegrond heeft opgesteld, waarbij hij gebruik heeft gemaakt van de door hem opgenomen maten van het Appartement, onvoldoende om te concluderen dat het Makelaarskantoor het Appartement met inachtneming van de Meetinstructie heeft opgemeten. Uit de plattegrond blijkt een breedtemaat van 14,76 meter en een lengtemaat van 6,73 meter. Beide gegevens leiden tot een oppervlakte van 99,33 vierkante meter. Dat is afgerond 100 m², welk gebruiksoppervlakte het Makelaarskantoor in de verkoopdocumentatie heeft vermeld. Als dat de berekening is geweest heeft het Makelaarskantoor geen correcte toepassing van de Meetinstructie gegeven, omdat op deze wijze - zoals uit de plattegrond blijkt - ten onrechte een deel van het buitenbalkon bij de gebruiksoppervlakte is gerekend.

Bovendien blijkt uit de meetgegevens van het Meetbureau dat de breedte van het Appartement aan de woonkamer zijde kleiner is dan aan de slaapkamerzijde. Het Makelaarskantoor heeft niet toegelicht of en op welke wijze de Medewerker met dit verschil in de berekening rekening heeft gehouden.

- 4.19 Het Makelaarskantoor heeft voorts aangevoerd dat de meting van het Meetbureau niet juist zou zijn. Zij heeft dat standpunt echter niet verder onderbouwd door bijvoorbeeld de meting zelf of door een ander extern bureau nog eens uit te voeren en een berekening te overleggen.
- 4.20 De Centrale Raad van Toezicht concludeert dat het Makelaarskantoor met de vermelding van het gebruiks-/woonoppervlakte van circa 100 m² geen juiste toepassing heeft gegeven aan de Meetinstructie. De Raad van Toezicht heeft daardoor terecht klachtonderdeel a gegrond verklaard.

straf

- 4.21 Volgens vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht wordt bij enkel het schenden van de Meetinstructie dan wel het onjuist vermelden van de woonoppervlakte aan een makelaar/makelaarskantoor een berisping opgelegd. De omstandigheid dat het Makelaarskantoor geen lid meer is van de NVM is geen omstandigheid die tot een afwijking van deze lijn leidt. Andere bijkomende omstandigheden die tot een hogere of lagere straf zouden moeten leiden zijn niet gesteld of gebleken. De straf van berisping is in dit geval passend.
- 4.22 Doordat de klacht ook in hoger beroep gedeeltelijk gegrond blijft, laat de Centrale Raad van Toezicht de kostenveroordeling van de Raad van Toezicht in stand, en wordt het Makelaarskantoor eveneens veroordeeld in de kosten van de procedure in hoger beroep. Ook zal de Centrale Raad van Toezicht bepalen dat het door klagers betaalde klachtgeld moet worden terugbetaald.

5. Slotsom

- 5.1 De Raad van Toezicht heeft klagers op goede gronden ontvankelijk verklaard in hun klacht.
- 5.2 Het Makelaarskantoor heeft de in de verkoopdocumentatie opgenomen gebruiksoppervlakte niet overeenkomstig de Meetinstructie berekend. Daardoor heeft het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Voor dit verwijtbaar handelen wordt de straf van berisping opgelegd.
- 5.3 Het Makelaarskantoor wordt veroordeeld in de kosten in twee instanties.
- 5.4 Op grond van artikel 17 van het Reglement Tuchtrechtspraak moet het door klagers betaalde klachtgeld door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden terugbetaald.
- 5.5 De Centrale Raad van Toezicht zal de beslissing van de Raad van Toezicht bekrachtigen.

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 bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 23 oktober 2019,
- 6.2 verstaat dat aan klagers het door hen betaalde klachtgeld van € 100,-- binnen zes weken na heden door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM moet worden terugbetaald,
- 6.3 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,--, te vermeerderen met eventueel verschuldigde btw aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. P. van de Kolk-Nunes, E. Getreuer, F.J. van der Sluijs, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 23 september 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris