

## 21-46 CRvT

CR 21/2716

### **Meetinstructie. Informatie aan niet opdrachtgever. Vermelding onjuiste woonoppervlakte in verkoopdocumentatie.**

*Klager kopen een woning waarbij beklaagde als verkopend makelaar optreedt. Nadat klagers ten behoeve van de financiering de woning laten taxeren, komt de taxateur tot de conclusie dat in de verkoopdocumentatie onjuiste informatie over de gebruiksoppervlakte van de woning is vermeld. Klagers nemen hierover contact op met beklaagde. Door beklaagde wordt de fout erkend en wordt een voorstel gedaan ter compensatie. Dit wordt afgewezen. Partijen belanden daarna in een discussie over de schade die klagers zouden hebben geleden. Uiteindelijk dienen klagers ook een tuchtklacht in. Deze klacht is in eerste aanleg afgewezen. De Raad was van oordeel dat de klacht alleen werd gebruikt als drukmiddel. De Centrale Raad vernietigt deze uitspraak. De Centrale Raad is van mening dat de klacht op zijn eigen merites beoordeeld moet worden. Daarbij wordt de klacht omtrent de onjuiste toepassing van de Meetinstructie toegewezen. Overige klachten worden afgewezen. Als straf legt de Centrale Raad een berisping op. Voorts wijkt de Centrale Raad af van de normale proceskostenveroordeling door te oordelen dat beklaagde slechts de helft van de proceskosten dient te betalen.*

### **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:

1. de heer **[B.]**
  2. mevrouw **[L.]**
- beiden wonende te [plaats],  
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

de heer **[V.]**, Aangesloten NVM-Makelaar,  
kantoorhoudende te [plaats],  
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

#### **1. Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 14 mei 2019 met bijlagen hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 9 december 2019, verzonden bij brief van diezelfde datum, is op die klacht beslist.
- 1.2 Klagers zijn bij e-mail van 30 januari 2020 tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. Het verschuldigde beroepsgeld is door hen betaald. Bij brief van 20 februari 2020 hebben zij de gronden van hun beroep nader uiteengezet.

- 1.3 Bij brief van 30 maart 2020 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) zijn verweerschrift ingediend.
- 1.4 Als gevolg van de door de Rijksoverheid opgelegde Covid-19 maatregelen is aanvankelijk de datumbepaling voor een mondelinge behandeling aangehouden. Vervolgens heeft de mondelinge behandeling plaatsgevonden op 20 april 2021. Verschenen zijn:
- klager sub 1, bijgestaan door mevrouw mr. M.B.J. Hulsen,
  - de Makelaar in persoon.
- Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht, klager sub 1 aan de hand van vooraf toegestuurde pleitaantekeningen, en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.
- 1.5 Bij e-mail van 26 april 2021 hebben klagers nog aanvullende informatie toegestuurd waarop de Makelaar bij e-mail van 18 mei 2021 heeft gereageerd.

## 2. **De feiten**

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

- 2.1 In 2018 is de Makelaar opgetreden als verkopend makelaar van een woning aan [adres] (hierna: de woning).
- 2.2 De woning is op Funda te koop aangeboden met een vraagprijs van € 390.000,-. De advertentie vermeldde dat de gebruiksoppervlakte van de woning 195 m<sup>2</sup> is, bestaande uit 160 m<sup>2</sup> wonen, 17 m<sup>2</sup> overige inpanidige ruimte en 18 m<sup>2</sup> externe bergruimte.
- 2.3 Klagers hebben de woning gekocht voor een bedrag van € 405.000,-. De koopovereenkomst is op 6/9 november 2018 getekend.
- 2.4 Ten behoeve van het verkrijgen van hypothecaire financiering hebben klagers de woning laten taxeren. De taxateur heeft de woning ingemeten. Volgens deze meting is de gebruiksoppervlakte van de woning 173 m<sup>2</sup>, bestaande uit 131 m<sup>2</sup> wonen, 11 m<sup>2</sup> overige inpanidige ruimte, 1 m<sup>2</sup> gebouw gebonden buitenruimte en 30 m<sup>2</sup> externe bergruimte.
- 2.5 Daarna hebben klagers de Makelaar erop gewezen dat hij in de advertentie een onjuiste gebruiksoppervlakte van de woning heeft vermeld. Klagers willen daarvoor een financiële genoegdoening.
- 2.6 De Makelaar heeft bij e-mail van 23 november 2018 aan klagers een uitgebreide reactie gezonden:
- "Woensdag 21 november 2018 heb ik met u gesproken over de door mij foutief vermelde vierkante meters in de aanbieding van [de woning]. Ik heb direct de fout gecorrigeerd. Ik heb u aangegeven € 1000 te willen betalen als genoegdoening. U heeft dit bedrag niet aangenomen en u heeft mij aangegeven met € 7500 genoeg te nemen.*
- In dit gesprek heeft u aangegeven dat u zich benadeeld voelt omdat de woning door uw taxateur, op basis van de juiste vierkante meters, eerst op een marktwaarde van € 375.000 is gewaardeerd*

*en later, na overleg met u, op een marktwaarde van € 390.000 is gewaardeerd, terwijl uw deskundige NVM-aankoopmakelaar een prijs van € 405.000 voor u uit onderhandeld heeft. U vertelde mij dat uw taxateur een hogere waarde niet kon verantwoorden in de validatiesystemen. Ik heb u aangegeven dat de verkoopster voor haar financiering de woning ook heeft laten taxeren, op basis van de juiste vierkante meters en dat in haar gevalideerde taxatierapport een marktwaarde van € 400.000 gesteld is.*

*Van verkoopster vernam ik dat uw taxateur niet de moeite heeft genomen het bijgebouw van binnen te beoordelen, ondanks aandringen van verkoopster, omdat het maar een bijgebouwtje zou zijn, terwijl het een volwaardige, geïsoleerde, verwarmde kantoorruimte met schuifpui is.*

*In overleg met mijn opdrachtgeefster (...), de verkoopsters van [de woning] en op advies van de Juridische Dienst van de NVM, mag ik u schadeloosstellen door u de gelegenheid te geven de koop te ontbinden.*

*Zowel verkoopster als ik zijn ervan overtuigd dat het pand voor een zelfde bedrag, of meer, binnen afzienbare tijd weer verkocht kan worden.*

*Ik hoor graag van u voor maandag 26 november 2018, 17.00 uur, van u."*

- 2.7 Klagers hebben bij e-mail van 26 november 2018 de Makelaar geantwoord dat zij niet akkoord gaan met het door de Makelaar gedane bod van € 1.000,- als genoegdoening. Evenmin willen zij gebruik maken van de geboden mogelijkheid de koopovereenkomst te ontbinden. Klagers hebben aangegeven dat zij bereid zijn genoeg te nemen met € 5.000,- als genoegdoening. Daarbij hebben klagers aangegeven dat als zij er met de Makelaar niet uit komen, zij het geschil aan de Geschillencommissie Makelaardij of de tuchtrechter zullen voorleggen.
- 2.8 Bij e-mail van 30 november 2018 heeft de Makelaar een laatste voorstel gedaan en het door hem te betalen bedrag verhoogd naar € 2.500,-. In de e-mail heeft de Makelaar toegevoegd dat als klagers dit laatste voorstel niet aanvaardden, hij zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar zal vragen contact met hen op te nemen.
- 2.9 Bij e-mail van 5 december 2018 heeft de gemachtigde van klagers de Makelaar gemeld dat klagers zijn laatste voorstel afwijzen. Aan de Makelaar is een termijn van twee weken gegeven voor een reactie en een voorstel van zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. Na een rappel heeft de Makelaar op 20 december 2018 de gemachtigde van klagers laten weten dat hij zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar direct heeft aangeschreven en ervan uit was gegaan dat rechtstreeks contact met de gemachtigde van klagers was opgenomen. De Makelaar heeft in zijn reactie de naam en de contactgegevens van zijn contactpersoon bij de verzekeraar opgegeven.
- 2.10 De gemachtigde van klagers heeft in de brief van 10 januari 2019 aan de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar gemeld, dat de Makelaar de aansprakelijkheid voor zijn fout heeft erkend en dat de schade van klagers als gevolg van de onjuiste meting € 54.714,- is. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar wordt gevraagd aan klagers een redelijk voorstel te doen. Bij gebreke van een reactie heeft de gemachtigde van klagers bij e-mail van 28 januari 2019 de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar aan zijn brief van 10 januari 2019 herinnerd.
- 2.11 Bij e-mail van 6 februari 2019 heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar aan de gemachtigde van klagers bericht dat de Makelaar bij het opmeten van de woning weliswaar een fout heeft gemaakt, maar dat klagers geen schade hebben geleden. Zo

wordt er op gewezen dat niet is gebleken dat klagers de woning voor een lager bedrag hadden kunnen kopen als de Makelaar wel een juist aantal m<sup>2</sup> in de verkoopinformatie zou hebben opgenomen. Iedere vorm van aansprakelijkheid wordt door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de hand gewezen.

- 2.12 Bij brief van 5 maart 2019 heeft de gemachtigde van klagers gereageerd. In deze reactie wordt op enige uitspraken van rechtbanken gewezen waarin de schade wordt berekend door de teveel genoemde vierkante meters te vermenigvuldigen met de vierkante meterprijs. In dit geval is de schade dan € 45.692,31 (€ 405.000 / 195 m<sup>2</sup> = € 2.076,92 x 22 m<sup>2</sup>). De gemachtigde van klagers laat weten dat klagers bereid zijn met een schikkingsbedrag van € 5.000,- genoeg te nemen.
- 2.13 De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar heeft bij e-mail van 13 maart 2019 het schikkingsvoorstel van de hand gewezen. Voor de stelling dat klagers geen schade hebben geleden wordt ter ondersteuning gewezen op het kort daarvoor gewezen arrest van de Hoge Raad van 22 februari 2019 (ECLI:NL:HR:2019:269).
- 2.14 In de brief van 26 maart 2019 heeft de gemachtigde van klagers weersproken dat uit het arrest van de Hoge Raad van 22 februari 2019 volgt dat klagers geen schade zouden hebben geleden. Het schikkingsvoorstel van € 5.000,- wordt nog een laatste keer gedaan. Indien het voorstel niet wordt aanvaard, overwegen klagers een procedure bij de kantonrechter en een tuchtprocedure bij de Raad van Toezicht.
- 2.15 De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar heeft bij e-mail van 1 mei 2019 aan de gemachtigde van klagers bericht dat de brief van 26 maart 2019 geen aanleiding geeft het eerder ingenomen standpunt te wijzigen, zodat het schikkingsvoorstel opnieuw wordt verworpen.
- 2.16 Klagers hebben op 2 mei 2019 telefonisch contact opgenomen met de Makelaar en hem meegedeeld dat geen tuchtklacht tegen hem zal worden ingediend, indien hij zijn eerder gedane schikkingsvoorstel van € 2.500,- handhaaft en gestand doet. De Makelaar heeft daarop laten weten dat zijn eerdere schikkingsvoorstel dat door klagers was afgewezen is vervallen. Vervolgens hebben klagers een tuchtklacht tegen de Makelaar ingediend.

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

- 3.1 De klacht bij de Raad van Toezicht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - in dat de Makelaar tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld doordat hij:
- voor de gebruiksoppervlakte een foutief aantal vierkante meters heeft opgegeven;
  - heeft betoogd dat de taxateur van klagers zijn werk niet goed zou hebben gedaan;
  - zich onvoldoende constructief heeft opgesteld voor het bereiken van een minnelijke oplossing.
- 3.2 De Raad van Toezicht stelt voorop dat de primaire doelstelling van het tuchtrecht is het bevorderen in het algemeen belang van een goede wijze van beroepsuitoefening door makelaars. Uit het verloop van de schikkingsonderhandelingen voor een civielrechtelijke schadevergoeding leidt de Raad van Toezicht af dat klagers als drukmiddel om een financiële genoegdoening te krijgen met een tuchtklacht hebben gedreigd. Dit is volgens

de Raad van Toezicht misbruik van bevoegdheid voor het indienen van een tuchtklacht, zodat klagers in hun klacht niet-ontvankelijk worden verklaard.

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

##### *toepasselijk tuchtreglement*

4.1 De klacht is op 14 mei 2019 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.

##### *omvang beroep*

4.2 Klagers zijn het niet eens met de beslissing van de Raad van Toezicht om hen niet-ontvankelijk te verklaren in hun klacht. Klagers zijn van mening dat zij in hun klacht ontvankelijk zijn, dat hun klacht gegrond moet worden verklaard en dat aan de Makelaar een straf moet worden opgelegd. Daarmee leggen klagers het geschil in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

##### *niet-ontvankelijkheid*

4.3 Klagers zijn terecht opgekomen tegen de beslissing van de Raad van Toezicht hen in hun klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

4.4 In (het toen luidende) artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak staat dat een ieder die van mening is dat een NVM-lid (makelaarskantoor) of NVM-Aangeslotene (makelaar) zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met het bepaalde in artikel 15 dan wel artikel 34 van de verenigingsstatuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand, daarover een tuchtklacht kan indienen.

4.5 In de kern houdt de klacht van klagers in dat de Makelaar in strijd heeft gehandeld met de door de NVM opgelegde verplichting de gebruiksoppervlakte van een woning volgens de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen (hierna: de Meetinstructie) te berekenen. Daarmee valt de klacht binnen het bereik van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak. De omstandigheid dat klagers met het indienen van een tuchtklacht hebben gedreigd om de Makelaar te bewegen met hen een financiële regeling te treffen, doet op zichzelf aan de in artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak gegeven bevoegdheid tot het indienen van een (tucht)klacht niet af.

4.6 De beslissing van de Raad van Toezicht kan dan ook niet in stand blijven. De Centrale Raad van Toezicht zal de klacht van klagers inhoudelijk beoordelen.

##### *klachtonderdeel 1 gebruiksoppervlakte in verkoopbrochure*

4.7 Klagers verwijten de Makelaar in klachtonderdeel 1 dat door hem in de verkoopdocumentatie van de woning een onjuist gebruiksoppervlakte is vermeld.

- 4.8 In de uitspraken van 30 november 2020 (20-89 CRvT) en 25 mei 2021 (21-30 CRvT) heeft de Centrale Raad van Toezicht er nadrukkelijk op gewezen dat bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden beoordeeld 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.
- 4.9 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.
- 4.10 De Makelaar voert aan dat hij de woning zelf volgens de Meetinstructie heeft opgemeten. In dat geval moet worden nagegaan of hij bij toepassing van de Meetinstructie in redelijkheid tot de door hem berekende gebruiksoppervlakte heeft kunnen komen.
- 4.11 De Makelaar heeft geen gegevens overgelegd waaruit kan worden afgeleid hoe hij met inachtneming van de Meetinstructie de door hem opgegeven gebruiksoppervlakte in de advertentie heeft berekend. Evenmin is de berekening van de door klagers ingeschakelde taxateur overgelegd. De Centrale Raad van Toezicht heeft daardoor niet zelfstandig kunnen vaststellen of de door de Makelaar opgegeven gebruiksoppervlakte onjuist is en of de meting van de taxateur met inachtneming van de Meetinstructie is uitgevoerd.  
De Makelaar heeft echter erkend dat hij bij de inmeting een fout heeft gemaakt en heeft de uitkomst van de meting door de taxateur niet betwist. Onder deze omstandigheden heeft de Centrale Raad van Toezicht het ervoor te houden dat de (uitkomst van) de meting door de taxateur juist is en de (uitkomst van de) door de Makelaar uitgevoerde meting in strijd met de Meetinstructie is. Ter zitting is de Centrale Raad van Toezicht gebleken dat volgens de Makelaar het verschil in uitkomst niet is terug te voeren op een interpretatie van de Meetinstructie, maar op een foute berekening. Daarmee staat vast dat de Makelaar naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht in strijd met de door de NVM opgelegde verplichting tot het correct toepassen van de Meetinstructie heeft gehandeld, hetgeen tuchtrechtelijk laakbaar is. In zoverre is klachtonderdeel 1 gegrond.

*klachtonderdeel 2 negatief uitlating over de taxateur van klagers*

- 4.12 Klagers verwijten de Makelaar dat hij zich negatief over de taxateur van klagers heeft uitgelaten.
- 4.13 De Makelaar heeft in zijn e-mail van 23 november 2018 aan klagers geschreven dat de taxateur van klagers "niet de moeite heeft genomen het bijgebouw van binnen te beoordelen". Andere negatieve uitlatingen over de taxateur zijn voor de Centrale Raad van Toezicht niet komen vast te staan.  
In de e-mail heeft de Makelaar aan die zinsnede vooraf laten gaan dat hij van verkoopster (zijn opdrachtgeefster) die informatie had gekregen. Verder volgde deze emailwisseling op het verwijt van klagers aan de Makelaar dat op basis van onjuiste oppervlaktegegevens van de Makelaar een te hoge koopprijs met de verkoper was overeengekomen.

Niet gesteld of gebleken is dat de opdrachtgeefster van de Makelaar deze informatie over de taxateur niet aan de Makelaar heeft overgebracht. Voorts is op zichzelf denkbaar dat het niet bekijken van een onderdeel van de woning – volgens de Makelaar betreft het een voormalige garage die is geïsoleerd en uitgebouwd tot kantoorruimte - invloed op de waarde van de woning heeft. Tegen deze achtergrond is de zinsnede in de email van de Makelaar tuchtrechtelijk niet laakbaar. Klachtonderdeel 2 is daarmee ongegrond.

*klachtonderdeel 3 opstelling voor bereiken minnelijke oplossing*

- 4.14 Klagers verwijten de Makelaar dat hij zich onvoldoende constructief heeft opgesteld voor het bereiken van een minnelijke oplossing.
- 4.15 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat de Makelaar nagenoeg meteen zijn fout aan klagers heeft erkend. Ook heeft de Makelaar aan klager als genoegdoening een geldbedrag van € 1.000,- aangeboden dat door klagers als niet toereikend is afgewezen. Na daartoe met de opdrachtgeefster te hebben overlegd, heeft de Makelaar klagers vervolgens de gelegenheid gegeven de koopovereenkomst te ontbinden en is daarvoor - mede gelet op de door de Makelaar ook in acht te nemen belangen van de opdrachtgeefster - een op zich zelf redelijke bedenkttermijn van drie kalenderdagen gegeven. Toen klagers ook dat aanbod afwezen, heeft de Makelaar het geldbedrag verhoogd naar € 2.500,-. Ook dat verhoogde bod is door klagers afgewezen. Vervolgens heeft de Makelaar, zoals vooraf aan klagers kenbaar was gemaakt, de door klagers gedane aansprakelijkheidsstelling doorgeleid naar zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. De beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar heeft met een beroep op een recente uitspraak van de Hoge Raad het standpunt ingenomen dat klagers vanuit juridisch oogpunt geen schade hebben geleden ten gevolge van de fout van de Makelaar.
- 4.16 De Makelaar heeft met zijn voorstellen zich in het geschil constructief opgesteld. Dat klagers de handreikingen van de Makelaar als onvoldoende hebben ervaren, brengt niet mee dat de Makelaar daardoor gehouden was klagers verder tegemoet te komen. Uiteindelijk hebben klagers de Makelaar gevraagd alsnog het eerder door hem aangeboden bedrag van € 2.500,- te betalen. Klagers hadden dat aanbod eerder afgewezen. Er is geen tuchtrechtelijke regel die meebrengt dat de Makelaar opnieuw een dergelijk aanbod moet doen. De Makelaar is daartoe ook niet gehouden als een partij een makelaar voorhoudt dat bij niet betaling van enig geldbedrag een tuchtklacht of civiele procedure zal volgen. Mede gelet op het standpunt dat zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar heeft ingenomen - klagers hebben vanuit juridisch perspectief ten gevolge van zijn fout geen schade geleden – heeft de Makelaar ook in alle redelijkheid het standpunt kunnen innemen het eerdere aanbod niet opnieuw te doen.

*straf*

- 4.17 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 een berisping opgelegd. 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.

*kosten van de behandeling van de klacht*

4.18 Op grond van de artikelen 46 juncto 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak komen in beginsel bij gegrondverklaring van de klacht de kosten van de behandeling van de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht ten laste van de makelaar. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan aanleiding bestaan om de op de behandeling van de zaak vallende kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de NVM te laten.

4.19 De Centrale Raad van Toezicht wijst in dit geval in het bijzonder op de volgende omstandigheden.

In deze zaak heeft de Makelaar direct zijn fout aan klagers erkend en een redelijk voorstel tot financiële genoegdoening gedaan. De Makelaar heeft na overleg met en instemming van de verkoopster klagers ook in de gelegenheid gesteld de koopovereenkomst te ontbinden. Zeker nadat na inschakeling van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar voor de Makelaar duidelijk was geworden dat klagers vanuit juridisch oogpunt geen schade hebben geleden, is niet onbegrijpelijk dat de Makelaar de aankondiging een tuchtklacht in te dienen als een dreigement heeft opgevat om hem te bewegen klagers een financiële vergoeding te betalen. De Makelaar heeft, zoals hij heeft verklaard, voor dat dreigement niet willen zwichten. De Raad van Toezicht heeft ten onrechte klagers in hun verzoek niet-ontvankelijk verklaard waarop het hoger beroep is gevolgd.

Onder deze omstandigheden ziet de Centrale Raad van Toezicht aanleiding om in dit geval de door de Makelaar te betalen kosten te beperken tot de helft van de kosten van het hoger beroep.

## 5. **Slotsom**

5.1 De Raad van Toezicht heeft klagers ten onrechte niet-ontvankelijk verklaard in hun klacht.

5.2 De Makelaar heeft de in de verkoopdocumentatie opgenomen gebruiksoppervlakte niet overeenkomstig de Meetinstructie berekend. Daardoor heeft de Makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld. Voor dit verwijtbaar handelen wordt de straf van berisping opgelegd.

5.3 De klachtonderdelen 2 en 3 zijn ongegrond.

5.4 Op grond van de artikelen 17 en 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak moet het door klagers betaalde klachtgeld en beroepsgeld door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden terugbetaald.

5.5 Op grond van de omstandigheden van het geval beperkt de Centrale Raad van Toezicht de door de Makelaar te betalen kosten tot de helft van de kosten van het hoger beroep.

5.6 De Centrale Raad van Toezicht zal de beslissing van de Raad van Toezicht vernietigen en de klacht met inachtneming van het hiervoor overwogene alsnog deels gegrond verklaren.

## 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 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 9 december 2019;



**en opnieuw rechtdoende:**

- 6.2 verklaart klachtonderdeel 1 gegrond;
- 6.3 verklaart de klachtonderdelen 2 en 3 ongegrond;
- 6.4 legt aan de Makelaar de straf van berisping op;
- 6.5 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM binnen zes weken na heden aan klagers zal terugbetalen het klachtgeld van € 100,- en het beroepsgeld van € 200,-;
- 6.6 bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 1.493,50 exclusief 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. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 22 juli 2021.