

22013 RvT Zuid

Taxatie. Klacht van niet-opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte.

Klagers hebben een appartement gekocht. Beklaagde was betrokken als verkopend makelaar. Na overdracht laten klagers nog een taxatie uitvoeren in het kader van hun financiering. Uit deze taxatie volgt dat het opgegeven woonoppervlakte van het appartement niet klopt. Onder andere daarover klagen klagers in deze procedure. Beklaagde erkent dat hij een fout heeft gemaakt bij het opmeten van het woonoppervlakte. De Raad oordeelt dan ook dat de klacht gegrond is. Aan beklagde wordt als straf een berisping opgelegd.

Zaaknummer: RvTZ 20220092

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

Geeft de volgende uitspraak in de klachtzaak van:

De heer [W.] en mevrouw [W.]

[adres]

Klagers,

gemachtigde:

Tegen:

1. de heer [S.], NVM-makelaar

2. [K. B.V.], h.o.d.n. [K. B.V.] en [K. Makelaardij & Taxaties], NVM-lid

Beide gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

Beklaagden,

gemachtigde: mr. W.D. ter Weele, verbonden aan “de Vereende” te Rijswijk

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Na voorafgaande e-mailwisseling met de Klachtencoördinator NVM, hebben de heer en mevrouw [W.] (hierna: klagers) bij aan de Klachtencoördinator NVM gezonden klachtformulier d.d. 11-03-2022 een klacht ingediend tegen de NVM-makelaar [S.] (hierna: “de makelaar) en makelaarskantoor [K. B.V.] (hierna: het makelaarskantoor). De makelaar en het makelaarskantoor worden gezamenlijk beklaagden genoemd.
- 1.2. De Klachtencoördinator NVM heeft het klachtdossier op 22 maart 2022 doorgezonden aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 24 maart 2022 ter verdere afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagden hebben op 21 april 2022 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. Van klagers werd op 12 mei 2022 een brief d.d. 05 mei 2022 ontvangen, die als nader stuk aan het dossier is toegevoegd. Een scan van de brief is op 14 mei 2022 aan beklaagden doorgestuurd
- 1.5. De Raad heeft de klacht op dinsdag 24 mei 2022 mondeling behandeld. Klagers zijn in persoon en vergezeld door een tolk in de Poolse taal ter zitting verschenen. De makelaar is eveneens in persoon en met zijn gemachtigde, mr. W.D. ter Weele, verschenen.
- 1.6. Bij de mondelinge behandeling heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.7. Naar aanleiding van de mondelinge behandeling heeft de Raad bij e-mail van 24 mei 2022 nog een vraag gesteld aan de financieel adviseur van klagers, de heer [V.], die de vraag van de Raad middels twee e-mails van diezelfde datum beantwoordde. Op de betreffende e-mails heeft de gemachtigde van beklaagden bij e-mail van 16 juni 2022 nog kort gereageerd.
- 1.8. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op basis van de navolgende stukken:
 1. Klachtformulier d.d. 11 maart 2022 met bijlagen 01 tot en met 16

2. Verweerschrift d.d. 21 april 2022 met 9 bijlagen
3. Brief d.d. 5 mei 2022 van klagers
4. Uittreksel KvK betreffende [K. B.V.]
5. Aantekeningen mondelinge behandeling d.d. 24 mei 2022.
6. E-mails d.d. 24 mei 2022 van de Raad aan [V.] en van [V.] aan de Raad.
7. Reactie d.d. 16 juni 2022 van mr. ter Weele op die e-mails.

2. De feiten

- 2.1. Beklaagden hebben in opdracht van de voormalige eigenaresse van het appartementsrecht op de parterrewoning met berging, tuin en verdere aanhorigheden gelegen aan [adres] (hierna: het object), als verkopend makelaar/makelaarskantoor bemiddeld bij de verkoop van dat object.
- 2.2. Klagers zagen het object op of omstreeks 12 september 2021 op Funda staan voor een vraagprijs van € 185.000,00 kosten koper, met vermelding van een gebruiksoppervlakte wonen van 71 m².
- 2.3. Naar aanleiding daarvan hebben klagers op 13 september 2021 telefonisch hun interesse voor het object aan de makelaar gemeld. Diezelfde dag heeft de eigenaresse van het object, zijnde de opdrachtgever van beklagden, contact met klagers opgenomen en met hen een bezichtiging op 17 september 2021 afgesproken.
- 2.4. Na de bezichtiging, die door de eigenaresse van het object zelf werd gedaan, heeft de financieel adviseur van klagers een bod op het object gedaan van € 216.500,00 en op 26 september 2021 hebben klagers het object ook voor dat bedrag gekocht.
- 2.5. Op 21 oktober 2021 werd het object in opdracht van klagers door taxateur [M.] van DMN Vastgoed te Maarheeze opgenomen/getaxeerd. Blijkens zijn taxatierapport d.d. 28 oktober 2021 (W6001XR182_1) werd het object getaxeerd op een marktwaarde van € 205.000,00 en bedraagt de gebruiksoppervlakte wonen van het object 58 m².

3. De klacht

- 3.1. Klagers hebben zich er allereerst over beklagd dat door beklaagden in de verkoopinformatie op Funda en hun website een gebruiksoppervlakte wonen (hierna: GOW) is vermeld van 71 m², terwijl volgens de in opdracht van klagers ten behoeve van financiering uitgevoerde taxatie het GOW maar 58 m², dus 13 m² oftewel bijna 18% minder dan het geadverteerd aantal m² bedraagt. Klagers hebben daarbij nog gesteld, kort en zakelijk samengevat, dat er door beklaagden met het oog op een hoger courtage opzettelijk/frauduleus een onjuist GOW zou zijn vermeld. Die stelling hebben klagers bij de mondelinge behandeling van de klacht echter niet gehandhaafd c.q. ingetrokken.
- 3.2. Klagers hebben zich er voorts over beklagd dat zij als gevolg van de onjuiste informatie over het GOW financieel zijn benadeeld, maar beklaagden niet bereid waren tot enige regeling/schikking terzake.

4. Het verweer

- 4.1. In het verweerschrift heeft de makelaar na weergave van de volgens hem relevante feiten uitdrukkelijk erkend, dat hij bij de opname van het object op 2 september 2021 een meetfout heeft gemaakt en gesteld dat het GOW inderdaad geen 71m², maar 63 m² bedraagt.
- 4.2. Verder heeft de makelaar in zijn verweerschrift alle overige door klagers aan beklaagden verweten gedragingen uitdrukkelijk en gemotiveerd betwist.
- 4.3. Bij de mondelinge behandeling heeft de makelaar zijn verweerschrift feitelijk gehandhaafd, waarbij hij nogmaals heeft benadrukt stomweg een meetfout te hebben gemaakt, maar dat dat zeker niet opzettelijk of met frauduleuze bedoelingen is gebeurd.

5. De beoordeling

- 5.1. De klacht dateert van 11 maart 2022; dus is het op 16 december 2020 vastgesteld en op 1 januari 2021 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM op de klacht van toepassing.

- 5.2. De Raad constateert dat de klacht betrekking heeft op het handelen van de aan het makelaarskantoor verbonden makelaar bij uitvoering van de in 2.1. bedoelde opdracht tot bemiddeling bij verkoop. Beide beklaagden zijn voor dat handelen tuchtrechtelijk verantwoordelijk en daarom ook allebei als beklaagden aangemerkt.
- 5.3. De Raad is ambtshalve bekend dat de makelaar en het makelaarskantoor respectievelijk als NVM-makelaar en als NVM-lid staan ingeschreven en dat beide vallen onder de afdeling 21 Limburg. Op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM is de klacht dan ook ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.4. De Raad stelt allereerst vast dat klagers zowel in de schriftelijke stukken, als in hun mondelinge toelichting zijn ingegaan op door hen ondervonden financieel nadeel c.q. daarvoor te verkrijgen schadevergoeding. De Raad stelt daarom voor alle duidelijkheid voorop, dat de klachtprocedure daarvoor niet bedoeld is en dat de Raad ook niet bevoegd is om daarover een oordeel te geven, laat staan een veroordeling tot schadevergoeding uit te spreken; tot dergelijk oordeel c.q. veroordeling is op grond van de Wet immers uitsluitend de civiele rechter bevoegd. Dit impliceert dat de klacht voor zover die is gericht op het verkrijgen van een oordeel over schade en /of enige (terug)betaling c.q. schadevergoeding niet ontvankelijk is.
- 5.5. De Raad stelt vervolgens vast dat door beklaagden zowel in het verweerschrift als bij de mondelinge behandeling van de klacht expliciet is erkend, dat er bij aanvang van de verkoop van het object op Funda en hun website inderdaad een achteraf gezien onjuist GOW van 71 m² is vermeld. Dat dat, zoals beklaagden in hun verweer hebben aangevoerd, onjuist gebleken GOW het gevolg is van een meetfout, geeft weliswaar een verklaring, maar geen rechtvaardiging voor die meetfout en evenmin voor het aanvankelijk op Funda en de website van Koopklik genoemde GOW.
- 5.6. Derhalve en gelet op het feit dat er, of nu wordt uitgegaan van 58 of 63 m² GOW, sprake is van een forse (immers tenminste ca 12 %) afwijking van het door beklaagden geadverteerde GOW, kan de Raad niet(s) anders concluderen dan dat er door beklaagden niet, althans onvoldoende zorgvuldig c.q. deskundig, althans niet zoals door een NVM-makelaar(skantoor) behoort te worden gehandeld c.q. zoals van een NVM-makelaar(skantoor) mag worden verwacht, is gehandeld. Aldus is door beklaagden dan ook in strijd met de regels 1 jo 2 van de Erecode NVM

gehandeld, zodat het eerste, in 3.1 omschreven klachtonderdeel doel treft (vgl. Centrale Raad van Toezicht 28 april 2016, 16-2591CRvT).

- 5.7. Ten aanzien van het tweede, in 3.2. omschreven klachtonderdeel stelt de Raad op grond van de stukken en toelichting van partijen allereerst vast:
- i.) dat nádat was gebleken dat het GOW van het object minder m2 bedroeg dan door beklaagden was geadverteerd, daarover op of omstreeks 26 oktober 2021 tussen de financieel adviseur van klagers en de makelaar telefonisch contact is geweest;
 - ii.) dat de financieel adviseur van klagers daarop namens klagers bij e-mail van 27 oktober 2021 aan de makelaar heeft voorgesteld de overeengekomen koopsom te verlagen;
 - iii.) dat de makelaar bij e-mail van 28 oktober 2021 aan de financieel adviseur van klagers heeft bericht dat voorstel met zijn opdrachtgeefster -i.e. verkoopster- te hebben besproken en namens haar heeft afgewezen.
- 5.8. Op grond van die vaststellingen kan de Raad niet(s) anders concluderen, dan dat het door de financieel adviseur van klagers gedaan voorstel tot regeling door de makelaar is besproken met zijn opdrachtgeefster en namens haar is afgewezen. Die beslissing -die immers betrekking heeft op wijziging van de eerder gesloten (ver)koopovereenkomst- was/is uiteraard enkel en alleen aan verkoopster, i.e. opdrachtgeefster van de makelaar, en kan hem reeds daarom niet worden aangerekend.
- 5.9. De vraag of in dat kader nu wel of niet over ontbinding van de (ver)koopovereenkomst zonder (financiële) consequenties werd gesproken, doet daaraan niet(s) af; immers, of daarover nu wel of niet werd gesproken -op grond van de stellingen van partijen en de overgelegde (bewijs-)stukken kan de Raad dat niet met zekerheid vaststellen- dan nog is/blijft de beslissing tot acceptatie van enige minnelijke regeling geheel aan de verkoopster.
- 5.10. Het tweede, in 3.2. omschreven klachtonderdeel treft dan ook geen doel.
- 5.11. Uit vorenstaande conclusies volgt dat het eerste, in overweging 3.1. omschreven klachtonderdeel gegrond zal worden verklaard. Derhalve en omdat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, aan geen van beklaagden eerder een tuchtrechtelijke straf werd opgelegd, acht de Raad de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM lichtst mogelijke straf van berisping

passend.

- 5.12. Uit het oordeel van de Raad volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM in beginsel ten laste van beklaagden komen. Hoewel de Raad op grond van artikel 32 lid 1, tweede volzin bevoegd is om van dat beginsel af te wijken, ziet de Raad daartoe geen reden. De Raad ziet echter wel aanleiding de kostenveroordeling ten laste van het makelaarskantoor te brengen.
- 5.13. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de hierna geformuleerde beslissing op de klacht.

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht voor zover gericht op het verkrijgen van een oordeel over c.q. veroordeling tot enige (terug)betaling en/of schadevergoeding **niet-ontvankelijk** en voor het overige **ontvankelijk**;
- 6.2. Verklaart het eerste, in overweging 3.1. omschreven klachtonderdeel **gegrond**;
- 6.3. Verklaart de klacht voor het overige **ongegrond**
- 6.4. Legt aan beide beklaagden de straf van berisping op.
- 6.5. Veroordeelt [K. B.V.] om terzake de behandeling van de klacht gemaakte kosten een bedrag van € 2.650,00, exclusief eventuele BTW te betalen. Voor dat bedrag zal aan [K. B.V.] nádat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM een factuur worden gestuurd, die binnen 14 dagen ná de verzenddatum op de in die factuur omschreven wijze door [K. B.V.] moet worden betaald.
- 6.6. Bepaalt ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het door klagers betaalde klachtgeld binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan hen zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, fungerend voorzitter van de Raad, drs. M.J. Faasse, makelaarslid van de Raad, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris van de Raad, en getekend op dinsdag 2 augustus 2022.