

**RAAD VAN TOEZICHT OOST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS NVM**

**Misbruik van tuchtrecht. Eerste doel van het tuchtrecht. Onjuiste vermelding van woonoppervlak.**

*Klagers kopen een woning waarvan blijkt dat beklaagde een onjuist woonoppervlak heeft vermeld. Zij menen gedupeerd te zijn en eisen een forse schadevergoeding. De makelaar doet diverse financiële voorstellen van veel lagere bedragen dan klager wenst. Klagers wijzen die steeds af. Klagers dreigen met het indienen van een klacht als de makelaar hen niet voldoende tegemoet komt.*

*De raad constateert dat klagers het tuchtrecht gebruiken om een voor hen gunstige regeling te verkrijgen. Waar het tuchtrecht in de eerste plaats is bedoeld om in het algemeen belang een juiste beroepsuitoefening te bevorderen, zijn klagers niet-ontvankelijk in hun klacht.*

Beslissing van 9 december 2019

Inzake de klacht van

1. De heer J.B.P. B.  
2. Mevrouw M.L.J. K  
beiden wonende te D,  
klagers,  
gemachtigde: mr. M.B.J. Hulsen,

tegen

De heer J. V.,  
kantoorhoudende te S,  
beklaagde.

In deze beslissing zullen klagers worden aangeduid als ‘ B c.s.’, klager sub 1 als ‘B’. Beklaagde zal ‘V’ worden genoemd. De Raad van Toezicht Oost van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal ‘de Raad’ worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- de klacht van 14 mei 2019 met 7 bijlagen;
- het verweer van 6 september 2019.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 28 oktober 2019. Verschenen zijn: B, vergezeld door zijn gemachtigde mr. M.B.J. Hulsen, en V.

## 1. De feiten

2.1 V heeft opdracht gekregen tot dienstverlening bij de verkoop van de woning met erf en tuin (hierna: ‘de woning’) staande en gelegen aan de Z-weg 209 te D, kadastraal bekend: gemeente D, sectie A no. 6437.

2.2 V heeft op Funda als vraagprijs voor de woning € 390.000,00 k.k. vermeld.

2.3 Met betrekking tot de oppervlakten werd op Funda onder meer het volgende vermeld:

|                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| “ Gebruiksoppervlakten |                    |
| Wonen                  | 160 m <sup>2</sup> |

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| Overige inpandige ruimte | 17 m <sup>2</sup> |
|--------------------------|-------------------|

Externe bergruimte 18 m<sup>2</sup>”

2.4 De woning is verkocht aan B c.s. voor een koopprijs van € 405.000,00 k.k. Op 6 november 2018 is de koopovereenkomst door de verkoopster ondertekend, op 9 november 2018 door B c.s.

2.5 Ten behoeve van de financiering van de woning is de woning ingemeten door een andere makelaar die uitkwam op een gebruiksoppervlakte van in totaal 173 m<sup>2</sup>.

2.6 Op 23 november 2018 heeft V aan B c.s. een e-mail gestuurd met de navolgende inhoud:

“Woensdag 21 november 2018 heb ik met u gesproken over de door mij foutief vermelde vierkante meters in de aanbieding van het pand dat u gekocht heeft aan de Z-weg 209 te D. Ik heb direct de fout erkend en 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 dat 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 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 opdrachtgever mevrouw A, verkoopster van de woning aan de Z-weg 209 te D 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 B c.s. hebben daarop bij e-mail van 26 november 2018 als volgt gereageerd:

“In reactie op uw mail d.d. 23 november 2018.

We hebben op ons verzoek inderdaad op woensdag 21 november met elkaar gesproken over de situatie dat u de oppervlaktematen foutief hebt vermeld in de aanbieding van de woning, Z-weg 209 te D, en de manier waarop u ons daarin kan compenseren. Wij stellen het op prijs dat u erkent dat u deze fout hebt gemaakt. We herkennen niet dat u het gecorrigeerd hebt.

U heeft een te groot inpandig (woon)oppervlak van 34m<sup>2</sup> in de verkooppresentatie vermeld, door het vermoedelijk niet juist hanteren van de NVM meetinstructie. Bij het doen van ons bod op de woning hebben wij ons berust op, onder meer, het door u vermelde foutieve woonoppervlak. Het te grote woonoppervlak heeft derhalve voor ons een prijsopdrijvend effect gehad. De schade die wij hierdoor lijden is niet eenduidig vast te stellen. Een compensatie voor de door u gemaakte fout dient ons tot genoegdoening te stemmen.

De compensatie die u ons op 21 november 2018 heeft aangeboden van € 1.000,- staat voor ons niet in verhouding tot de schade die wij leiden. Wij hebben als reactie een tegenbod van € 7.500,- gedaan. We zijn uit elkaar gegaan zonder overeenstemming.

We houden u verantwoordelijk voor het maken van de fout. We rekenen de eigenaresse, mevr. A, niets aan. Wij kopen het pand van mevr. A, Z-weg 209 te D, zoals in het getekende voorlopige koopcontract is vastgelegd. Dit hebben we u ook aangegeven in het gesprek op 21 november. Uw aanbod tot kosteloze ontbinding heeft voor ons dan ook geen waarde. We vinden het dan ook niet constructief om dit toch aan te bieden. Wij vinden het teleurstellend dat u niet met een tegenvoorstel komt dat voor ons van waarde is.

Het stoort ons dat u onjuiste informatie blijft leveren. Na de reeds gemaakte fout met de oppervlaktes en de verkeerde maten op de plattegrond van de zolder laat u ons nu weten dat onze taxateur niet in het bijgebouw zou zijn geweest om deze te beoordelen. Van zowel de taxateur als het NWWI weten we dat hij daar wel is geweest. De NWWI controleert hierop adv de foto's die hij daar gemaakt heeft. Dit had u als ervaren makelaar eenvoudig kunnen achterhalen.

Bovendien stoort het ons dat u in uw schrijven een reactietijd van slechts 1 werkdag gunt, om op uw aanbod in te gaan. Dit is een onbehoorlijk korte termijn waarmee u de suggestie wekt ons onder druk te willen zetten.

Om deze discussie snel achter ons te laten zijn we bereid om met een genoegdoening van € 5000 genoeg te nemen.

Mochten we er niet gezamenlijk uitkomen dan leggen we de casus voor bij de Geschillencommissie Makelaardij van de NVM.

In het kort:

- de koop van Z-weg 209 gaat door zoals vastgelegd in het voorlopig koopcontract
- u reageert binnen 5 werkdagen (dus voor ma 3 dec 17u) op ons voorstel tot genoegdoening
- reageert u niet of komen we niet anderszins tot een akkoord dan dienen we een klacht bij u in op basis van:
  1. het verstrekken van foutieve informatie (op verschillende momenten)
  2. het vermoedelijk niet hanteren van de NVM meetinstructie
  3. het niet bieden van een redelijke termijn om op uw voorstel te reageren
- afhankelijk van uw reactie op onze klacht besluiten we of we onze klacht voor zullen leggen aan de en bij de Geschillencommissie Makelaardij en/of de tuchtrechter van de NVM.”

2.8 Op 30 november 2018 heeft V bij e-mail aan B c.s. het volgende bericht:

“Alles overwegende ben ik bereid u een laatste voorstel te doen, tegen finale kwijting, van € 2500. Indien ik u hiermee niet voldoende tegemoet kom, hoor ik dat van u en dan zal de handelaar van mijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering contact met u opnemen.

Ik hoor graag voor 7 december 2018 van u.”

2.9 Op 5 december 2018 heeft mr. B.A. Scheffelaar Klots (Stichting Achmea Rechtsbijstand) per e-mail namens B c.s. het voorstel afgewezen en verzocht om een reactie en een voorstel van de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar binnen een termijn van uiterlijk twee weken. Op 20 december 2018 heeft zij een rappel aan V gezonden. Naar aanleiding van dit rappel heeft V nog dezelfde dag gereageerd met de mededeling dat hij zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar direct had aangeschreven en ervan uitgegaan was dat die verzekeraar met de rechtsbijstandsverzekeraar van B c.s. contact op zou nemen. V heeft in die e-mail de contactgegevens van de betreffende schadebehandelaar (mr. H.J. Sonneveld) vermeld.

2.10 Op 10 januari 2019 heeft mr. Scheffelaar Klots per e-mail aan mr. Sonneveld onder meer meegedeeld dat V de aansprakelijkheid had erkend en dat de schade die door B c.s. was geleden ten gevolge van de onjuiste opgave van de gebruiksoppervlakte € 54.714,00 bedroeg. Zij verzocht hem met een redelijk voorstel te komen ter oplossing van deze schade. Na een rappel op 28 januari 2019 heeft mr. Sonneveld bij e-mail van 6 februari 2019 namens V de fout met betrekking tot het inmeten erkend, maar ontkend dat er sprake zou zijn van door B c.s. geleden schade en iedere vorm van aansprakelijkheid uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.11 Bij brief van 5 maart 2019 heeft mr. M.B.J. Hulsen (Stichting Achmea Rechtsbijstand) hierop onder meer als volgt gereageerd:  
“[...]

#### Berekening van de schade

Als uitgangspunt bij het berekenen van de schade dient volgens vaste rechtspraak aansluiting te worden gezocht bij de door mijn cliënten betaalde koopprijs ( de vierkante meterprijs). Ik baseer me daarbij onder meer op de uitspraken van de rechtbanken in Den Haag en Zutphen. De schade van mijn cliënten bedraagt € 45.692,31 (namelijk € 405.000,- / 195 m<sup>2</sup> = € 2.076,92 x 22 m<sup>2</sup> = € 45.692,31).  
[...]

#### Schikkingsvoorstel

Dat uw verzekerde de meetinstructie niet heeft opgevolgd, kan nimmer voor rekening en risico van mijn cliënten worden gebracht. Desalniettemin zijn mijn cliënten bereid om genoegen te nemen met een (veel) lagere schadevergoeding, indien deze vervelende kwestie dan spoedig in der minne wordt opgelost. Mijn cliënten willen in dat kader hun eerdere schikkingsvoorstel aan uw verzekerde, te weten betaling door uw verzekerde van een schadevergoeding van € 5.000,-, aankomende week handhaven. Een procedure bij de kantonrechter (voor het vorderen van een schadevergoeding ad € 45.692,31) en het indienen van een tuchtklacht bij Raad van Toezicht (voor het opleggen van een disciplinaire maatregel met veroordeling in de proceskosten ad € 2.650,- exclusief BTW) kan daarmee worden voorkomen.

#### Betaling

[...]

Betaalt uw verzekerde deze schadevergoeding niet, of niet op tijd, dan komt het schikkingsvoorstel van cliënten direct te vervallen en hebben cliënten het recht om - zonder nadere aankondiging - verdere juridische stappen te ondernemen. In dat geval zullen mijn cliënten aanspraak maken op hun daadwerkelijke schade, zoals hierboven aangegeven begroot op € 45.692,31. Ook de buitengerechtelijke kosten ad € 1.231,92 en de wettelijke rente worden dan op uw verzekerde verhaald. Ook zal ik mijn cliënten dan adviseren om een tuchtklacht in te dienen. Uiteraard ga ik ervan uit dat het niet zo ver hoeft te komen en dat uw verzekerde op tijd betaalt. Ik reken op zijn medewerking!”

2.12 Op 13 maart 2019 heeft mr. Sonneveld per e-mail het schikkingsvoorstel onder verwijzing naar een uitspraak van de Hoge Raad van 22 februari 2019 (ECLI:NL:HR:2019:269) afgewezen.

2.13 Op 26 maart 2019 heeft mr. Hulsen per e-mail het schikkingsvoorstel met een vergelijkbare aankondiging als vervat onder het kopje ‘Schikkingsvoorstel’ in de brief van 5 maart 2019 herhaald, daarbij vermeldend dat het ging om een laatste voorstel dat gedurende een periode van twee weken zou gelden.

2.14 Op 1 mei 2019 heeft mr. Sonneveld per e-mail meegedeeld dat de voormelde brief van mr. Hulsen van 26 maart 2019 hem geen aanleiding gaf om het eerder ingenomen afwijzende standpunt te wijzigen en dat om die reden ook geen gebruik zou worden gemaakt van het schikkingsvoorstel.

2.15 Op 2 mei 2019 heeft B telefonisch contact opgenomen met V en hem meegedeeld dat B c.s. geen klacht tegen hem zouden indienen als V zijn laatste schikkingsvoorstel ad € 2.500,00 zou handhaven, hetgeen zij dan zouden accepteren. V heeft B daarop geantwoord dat dit “riekte naar chantage” en is niet op dit voorstel ingegaan.

#### 1. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende in. V heeft laakbaar gehandeld door:

- voor de woonoppervlakte een foutief aantal m<sup>2</sup> op te geven (onderdeel 1);
- te betogen dat de taxateur van B c.s. zijn werk niet goed zou hebben gedaan (onderdeel 2);
- zich onvoldoende constructief op te stellen bij het bespreken van een mogelijke minnelijke oplossing (onderdeel 3).

3.2 V voert - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende verweer. V heeft onmiddellijk na de constatering daarvan toegegeven een fout te hebben gemaakt bij de berekening van de gebruiksoppervlakte. Hij heeft vervolgens contact gezocht met B c.s. om zijn excuses aan te bieden en heeft daarbij een financieel voorstel gedaan. Dit werd afgewezen. Vervolgens heeft hij na overleg met de Juridische Dienst van de NVM en met toestemming van verkoopster het voorstel gedaan om de koopovereenkomst te ontbinden. B c.s. hebben dit voorstel afgewezen en niet gevraagd om een verlenging van de bedenkttermijn. Daarna heeft V een nieuw voorstel gedaan. Ook dit voorstel werd door B c.s. afgewezen. Vervolgens heeft V aan B c.s. meegedeeld dat hij zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar zou inschakelen. Ook de gemachtigden van partijen hebben geen oplossing bereikt. V heeft een nieuw voorstel van B c.s., dat op 2 mei 2019 is gedaan, afgewezen, omdat dit naar zijn mening naar chantage riekte. Verder stelt V dat hij in zijn e-mail van 23 november 2018 slechts heeft herhaald wat zijn opdrachtgeefster hem over de bezichtiging door de taxateur van B c.s. heeft meegedeeld. Hij heeft zich bovendien wel constructief opgesteld bij het bespreken van een mogelijke minnelijke oplossing, aldus V.

3.3 Op de stellingen van B c.s. en V, voor zover van belang, zal onder de beoordeling van de klacht worden ingegaan.

#### 1. De beoordeling van de klacht

4.1 De Raad zal alle onderdelen van de klacht gezamenlijk bespreken.

4.2 Volgens artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak van de NVM kan ieder die van mening is dat - kort samengevat - een makelaar die zich schuldig maakt aan handelingen die het vertrouwen in de stand der makelaars of taxateurs ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand een klacht indienen bij de Raad van Toezicht voor het gebied waarin dat lid gevestigd is.

4.3 De Erecode NVM geeft de essentie weer van wat het publiek van de NVM-leden mag verwachten. Volgens artikel 1 van de Erecode NVM dient de NVM-makelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk uit te oefenen en te streven naar kwaliteit van zijn dienstverlening. In zijn communicatie waakt hij tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.

4.4 De Raad stelt het volgende voorop. Volgens het arrest van de Hoge Raad van 13 oktober 2008 (ECLI:NL:HR:2006:AW2080, zie rechtsoverweging 5.4.3) heeft het tuchtrecht in de eerste plaats tot doel, kort gezegd, in het algemeen belang een goede wijze van beroepsuitoefening te bevorderen.

4.5 Uit het niet bestreden verloop van de schikkingsonderhandelingen met betrekking tot de civielrechtelijke schadevergoeding tussen V enerzijds en B c.s. anderzijds volgt dat B.c.s. de tuchtrechtelijke klacht enkel hebben gebruikt als drukmiddel om een financiële genoegdoening te verkrijgen. De Raad tekent hierbij aan dat het handelen van de rechtsbijstandsverzekeraar van B c.s. voor hun rekening komt.

4.6 De Raad baseert zijn oordeel op de navolgende feiten en omstandigheden:

- \* V heeft in een gesprek op 21 november 2018 met B c.s. zijn fout inzake de verkeerde vermelding van de gebruiksoppervlakte van de woning toegegeven en naast excuses een financiële tegemoetkoming van € 1.000,00 aangeboden. Daarop hebben B c.s. een bod gedaan van € 7.500,00.

- \* Partijen hebben hierover op 23 november 2018 gecorrespondeerd via e-mail. B c.s. hebben aan V meegedeeld dat zij bereid zijn om met “een genoegdoening van € 5.000 genoeg te nemen”. Voorts schrijven zij dat, indien V niet bereid was om te voldoen aan hun eisen, zij hun klacht zouden voorleggen aan de Geschillencommissie Makelaardij en/of de tuchtrechter van de NVM. V heeft daarop “een laatste voorstel” gedaan van € 2.500,00.

- \* De rechtsbijstandsverzekeraar van B c.s. heeft V bij e-mail van 10 januari 2019 meegedeeld dat de door hen geleden schade vanwege de foutieve vermelding van de gebruiksoppervlakte kon worden berekend op een bedrag van € 54.714,00 en verzocht om een redelijk voorstel ter oplossing van deze schade;

- \* In de brief van 5 maart 2019 van de rechtsbijstandsverzekeraar van B c.s. is de schade berekend op een bedrag van € 45.692,31. Voorts is daarin meegedeeld dat bij betaling van een schadevergoeding € 5.000,00 een procedure bij de kantonrechter (voor het vorderen van een schadevergoeding ad € 45.692,31, buitengerechtelijke kosten ad € 1.231,92 en wettelijke rente) en een tuchtprocedure “(voor het opleggen van een disciplinaire maatregel met veroordeling in de tuchtproceskosten ad € 2.650,- exclusief BTW)” kunnen worden voorkomen.

- \* De rechtsbijstandsverzekeraar van B c.s. heeft in de e-mail van 26 maart 2019 aan V voor “een laatste keer” hun eerdere schikkingsvoorstel van € 5.000,00 gehandhaafd met een soortgelijke mededeling als in voormelde brief van 5 maart 2019.

- \* Toen bleek dat partijen niet tot overeenstemming kwamen, heeft B V op 2 mei 2019 telefonisch benaderd met de mededeling dat hij het door V op 30 november 2018 gedane voorstel tot betaling van € 2.500,00 toch wilde accepteren en dat als V dit bedrag aan B c.s. zou betalen, B c.s. geen tuchtklacht tegen V zouden indienen.

- \* Pas nadat V dit voorstel van Brands c.s. van de hand had gewezen, hebben B c.s. op 14 mei 2019 een tuchtklacht ingediend.

4.7 Hieruit volgt dat B c.s. de tuchtklacht niet hebben benut om in het algemeen belang een goede wijze van beroepsuitoefening door V te bevorderen, terwijl dit wel de primaire

doelstelling van het tuchtrecht is. Uiteraard is het mogelijk om het tuchtrecht mede te benutten om op individueel niveau genoegdoening te verkrijgen of als opmaat voor een civielrechtelijke procedure ter vergoeding van schade, maar ook dan dient het primaire doel van het tuchtrecht voorop. althans mede voor ogen te staan. Gezien de hiervoor genoemde omstandigheden, in onderling verband en samenhang beschouwd, is niet aannemelijk dat bij B c.s. dat doel voorop, althans mede, voor ogen heeft gestaan. Zij hebben meermalen gedreigd met een tuchtklacht, waarbij de veroordeling van V in de kosten van deze procedure ad € 2.650,00 exclusief BTW in de loop van de onderhandelingen als extra drukmiddel is gebruikt. Nadat V voet bij stuk had gehouden wat betreft zijn schikkingsaanbod van € 2.500,00 in zijn e-mail van 23 november 2018, hebben B c.s. uiteindelijk op 2 mei 2019 aan V meegedeeld dit aanbod toch te willen aanvaarden en dat zij bij betaling van dit bedrag geen tuchtklacht zouden indienen, terwijl ze daarvoor nog aanspraak maakten op achtereenvolgens € 7.500,00, € 5.000,00, een redelijk voorstel ter oplossing van de schade ad € 54.714,00 en € 5.000,00. Toen V hierop niet is ingegaan, hebben B c.s. onderhavige tuchtklacht op 14 mei 2019 ingediend. Dat V deze handelwijze van B c.s. heeft opgevat als “chantage” is niet onbegrijpelijk of onredelijk.

4.8 Dusdoende hebben B c.s. misbruik van bevoegdheid gemaakt. Zij hebben hun bevoegdheid om een tuchtklacht jegens V in te dienen uitgeoefend met een ander doel dan waarvoor zij is bedoeld. De Raad is daarom van oordeel dat B c.s. niet-ontvankelijk zijn in hun klacht.

#### 1. De beslissing

De Raad:

verklaart B c.s. niet ontvankelijk in hun klacht.

Deze uitspraak is gedaan door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, mr. M.A.A. Gockel-Gieskes, lid-secretaris, en drs. J. Berger, lid, op .. december 2019.

mr. M.A.A. Gockel-Gieskes  
lid-secretaris

mr. J.W.M. Tromp  
voorzitter