

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte. Communicatie.

Klagers waren geïnteresseerd in appartementen die beklaagde in verkoop had. Klagers verwijten beklaagde dat hij onjuiste oppervlaktematen heeft opgegeven. Bovendien zou beklaagde niet de term “gebruiksoppervlakte” maar de term “woonoppervlakte” hebben gehanteerd en wordt beklaagde ook verweten dat hij noch adequaat, noch tijdig op de klachten van klagers heeft gereageerd.

De Raad stelt vast dat beklaagde heeft erkend dat onjuiste oppervlaktematen zijn opgegeven en dat ten onrechte de term “gebruiksoppervlakte” niet is gehanteerd. De omstandigheid dat te goeder trouw de door de projectontwikkelaar opgegeven maten zijn gepubliceerd geeft wel een verklaring maar geen rechtvaardiging voor het opgeven van de foutieve maten. Het is en blijft de verantwoordelijkheid van de NVM-makelaar om de maten van een object volgens de in de Meetinstructie aangegeven methode te berekenen en/of te checken en volgens de in die instructie gebruikte terminologie te benoemen. De klacht is in zoverre dan ook gegrond. Dat beklaagde zelf in zijn communicatie met klagers tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld is niet komen vast te staan. Beklaagde heeft - weliswaar met enige vertraging - adequaat op de klachten van klagers gereageerd.

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw [A] en de heer mr.[B]

wonende respectievelijk te U. en E.

doch in casu uitdrukkelijk domicilie kiezende aan het adres

[adres],

klagers,

Tegen:

[makelaarskantoor C]

alsmede tegen **de heer [D] RM/RT,**

als aangesloten NVM-makelaar verbonden aan [makelaarskantoor C] ,

beiden gevestigd en kantoorhoudende aan het adres

[adres],
beklaagden.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM gezonden e-mail van 1 februari 2017 (22.54 uur) met bijlagen heeft de heer [B] mede namens mevrouw [A], hierna verder te noemen: “klagers”, een klacht ingediend tegen [makelaarskantoor C], hierna verder te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. De NVM Consumentenvoorlichting heeft de klachtmail bij brief van 14 februari 2017 doorgezonden aan beklagde met het verzoek om de klacht in behandeling te nemen en daarop rechtstreeks naar klagers te reageren.
- 1.3. Klagers hebben vervolgens bij e-mails van 2 juni 2017 (21.31 uur) en later datum aan de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM bericht hun klacht definitief door te zetten en die klacht uit te breiden c.q. ook een klacht in te dienen tegen de heer [D], verbonden aan [makelaarskantoor C].
- 1.4. Conform bij “klachtformulier” d.d. 19 juli 2017 door klagers gedaan verzoek, heeft de NVM Consumentenvoorlichting het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tucht-rechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 31 juli 2017 (09.55 uur) ter be-/afhandeling heeft doorgezonden aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.4. Klagers hebben bij aan de secretaris van de Raad gezonden e-mails van 1 (14.37 uur) en 5 (19.23 uur) september 2017 nog een kopie van hun op respectievelijk 25 april (21.17 uur) en 24 maart 2017 (16.06 uur) aan de heer [D] gezonden e-mails overgelegd.
- 1.5. Beklaagden hebben geen schriftelijk verweer gevoerd en ook geen stukken ingediend.

- 1.6. De Raad heeft de klacht op 14 september 2017 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brief van 22 augustus 2017 opgeroepen. Naar aanleiding daarvan zijn ter zitting verschenen en door de Raad gehoord:
- mevrouw [A] en de heer [B], klagers;
 - de heer [E], directeur van [makelaarskantoor C].
- 1.7. Tijdens de op 14 september 2017 gehouden zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en zijn standpunt nader mondeling toegelicht.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Het kantoor [C] trad op als verkopend makelaar van een drietal nieuwbouwappartementen aan de [adres].
- 2.3. Mevrouw [A] was geïnteresseerd in een van die appartementen. Dus hebben klagers daarover in december 2016 contact gelegd met [makelaarskantoor C], in het bijzonder met de heer [F], die destijds als assistent makelaar aan voornoemd kantoor was verbonden.
- 2.4. Volgens (verkoop)informatie zowel op Funda, als op de website van [makelaarskantoor C], alsook overige informatie van de heer [F], zou het appartement waarin mevrouw [A] in eerste instantie geïnteresseerd was een woonoppervlakte van 85 m² en het appartement waarop zij uiteindelijk een optie nam/kreeg een woonoppervlakte van 80 m² hebben.
- 2.5. Uit na-/opmeting aan de hand van door de heer [F] aan klagers verstrekte plattegronden van de appartementen bleken die twee appartementen echter een woonoppervlak van respectievelijk 68,6 en 66 m² woonoppervlak te hebben.

3. De klacht

- 3.1. In hun aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden klachtmail van 1 februari 2017 voerden klagers na weergave van de huns inziens relevante feiten concreet de navolgende klacht aan:

“Concluderend en in eenvoudige mensentaal: hoe haalt een makelaar het in zijn hoofd om zo met op te geven maten te sjoemelen, de zaak te bedriegen en te blijven bedriegen (66 m² = 63,05 m² en 85 m² = 68.6 m²) en dat nota bene door een NVM-makelaar.

En daarnaast, in ieder geval sedert 6 januari jl. niet meer reageren op mails en WhatsApps. Ook hier in gewone mensentaal: schandelijk en dat nota bene – het zij herhaald – door een NVM-makelaar.”.

- 3.2. Tijdens de zitting op 14 september 2017 hebben klagers desgevraagd aangegeven dat hun klacht betrekking heeft op:
- a. het feit dat er op de website van [makelaarskantoor C] en op Funda onjuiste oppervlaktematen zijn gepubliceerd en door de assistent-makelaar [F] herhaald onjuiste oppervlaktematen zijn genoemd;
 - b. het feit dat er zowel op Funda en op de website van [makelaarskantoor C], alsook door de assistent-makelaar [F] níet de volgens de meetinstructie gebruikelijke term “gebruiksoppervlakte”, maar “woon-oppervlakte” is gehanteerd;
 - c. het feit dat er zowel door de assistent-makelaar [F], alsook door de heer[D] nóch adequaat, nóch tijdig op klachten is gereageerd.

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagden hebben geen schriftelijk verweer gevoerd en hebben in reactie op c.q. bij wege van verweer tegen de klacht ook geen stukken in geding gebracht. Namens beklagden heeft de heer [E], directeur van [makelaarskantoor C] echter tijdens de zitting op 14 september 2017 wel mondeling verweer gevoerd.

- 4.2. Dat verweer houdt enerzijds in, kort en zakelijk weergegeven, dat uitdrukkelijk wordt erkend dat er verkeerde oppervlakten zijn gepubliceerd c.q. genoemd en dat er ook ten onrechte de term “woonoppervlakte “ is gehanteerd. Anderzijds houdt het verweer in, kort en zakelijk weergegeven, dat uitdrukkelijk wordt betwist dat er niet adequaat c.q. niet tijdig is gecommuniceerd.

5. **De beoordeling**

- 5.1. De Raad constateert allereerst dat klagers weliswaar bij email van 1 februari 2017 een klacht tegen [makelaarskantoor C] hebben ingediend, maar dat zij pas bij e-mails van 2 juni 2017 (21.31 uur) en later datum hebben aangegeven die klacht definitief door te zetten en tevens een klacht tegen de heer [D] hebben ingediend .
- 5.2. Aldus beschouwt de Raad de klacht pas na 1 juni 2017 aanhangig te zijn geworden. Derhalve, alsmede omdat dat geen nadeliger positie voor partijen met zich meebrengt, heeft de Raad de zaak behandeld met toepassing van het op 1 juni 2017 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM.
- 5.3. De Raad stelt vast dat de heer [E] op de zitting van 14 september 2017 uitdrukkelijk heeft erkend dat er verkeerde oppervlakten zijn gepubliceerd c.q. genoemd en dat ook ten onrechte de term “woonoppervlakte “ is gehanteerd.
- 5.4. De Raad stelt bovendien vast dat de heer [D], die als beëdigd makelaar-/taxateur aan [makelaarskantoor C] is verbonden, in zijn e-mail van 6 maart 2017 (22.23 uur) aan de heer [B] onder meer schrijft:
“Het hanteren van foutieve oppervlakten en onvoldoende communiceren onzerzijds betreuren wij zeer. Ik heb dit mevrouw [A] uitdrukkelijk kenbaar gemaakt”.
En vervolgens in zijn e-mail van 24 maart 2017 (16.06 uur) aan klagers onder meer schrijft:
“Terecht merkt u op in uw schrijven dat de gehanteerde oppervlakte voor het appartement waar mevr. [A] interesse in heeft getoond met een foutief metrage op Funda heeft gestaan. Op Funda dient niet de bruto vloeroppervlakte, maar conform

de meetinstructie van de NVM, een indicatie van de gebruiksoppervlakte te worden weergegeven. Uit de correspondentie met [F] van ons kantoor blijkt dat hij u op de hoogte heeft gebracht van het feit dat dit inderdaad onjuist was.”.

En voorts:

“..... Uit navraag bij de heer [F] blijkt dat, nadat hij excuses heeft gemaakt en duidelijk heeft aangegeven dat dit inderdaad onjuist was, de toon in uw correspondentie dermate formeel is geworden en afweek van de rechtstreekse contacten die hij tot op dat moment had, hij uw vragen niet meer heeft beantwoordt. Dat is onprofessioneel, onnodig en past niet bij onze organisatie.”.

5.5. Aldus staat naar het oordeel van de Raad genoegzaam vast dat:

- i.) zowel op Funda, als op de website van [makelaarskantoor C], niet de juiste oppervlaktematen van de te verkopen appartementen aan de [adres] zijn vermeld c.q. gepubliceerd;
- ii.) door de assistent-makelaar [F] zowel in eerste instantie, als nadat hij er op gewezen was dat foutieve maten waren vermeld c.q. genoemd, níet de juiste oppervlaktematen zijn genoemd;
- iii.) zowel op Funda, als op de website én door de assistent-makelaar de term “woonoppervlakte” in plaats van “gebruiksoppervlakte” is gehanteerd;
- iv.) de assistent-makelaar de opmerkingen c.q. vragen van klagers over de oppervlakte van de appartementen niet juist en ook niet tijdig heeft beantwoord c.q. afgehandeld.

5.6. De omstandigheid dat er, zoals tijdens de zitting op 14 september 2017 als verweer is aangevoerd, sprake was van nieuwbouwappartementen en dat daarom de maten die de projectontwikkelaar hen had gegeven te goeder trouw zijn gepubliceerd c.q. genoemd, doet aan het vorenstaande naar het oordeel van de Raad niet(s) af.

Die omstandigheid geeft namelijk wel een verklaring, maar geen rechtvaardiging voor de foutieve maten. Een makelaar heeft zich immers steeds te houden aan de NVM meetinstructie. Dit impliceert dat de makelaar zich er steeds, dus óók als hem door zijn opdrachtgever en/of iemand anders maten van een object worden opgegeven, van dient te vergewissen dat die maten juist zijn. Anders gezegd: het is en blijft de verantwoordelijkheid van de NVM-makelaar om de maten van een object volgens de in

de meetinstructie aangegeven methode te berekenen en/of te checken en volgens de in de Meetinstructie gebruikte terminologie te benoemen.

- 5.7. Het tijdens de zitting op 14 september 2017 gevoerde verweer dat de betrokken assistent-makelaar de kwestie onder zich hield en daar geruime tijd niet (intern) over communiceerde doet aan het vorenstaande evenmin af. Ook een assistent-makelaar heeft zich immers aan de meetinstructie te houden, terwijl artikel 10 van de Erecode NVM bovendien bepaalt: *“Het NVM-lid zorgt ervoor dat de aan hem verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.”*
- 5.8. De Raad komt dan ook tot de conclusie dat door beklaagde [makelaarskantoor C] niet is gehandeld zoals van een NVM-makelaar, gelet ook op de artikelen 1, 2 en 10 van de Erecode NVM, mag en kan worden verwacht.
- 5.9. Daaruit volgt dat naar het oordeel van de Raad het in overweging 3.2. onder a. en b. omschreven onderdeel van de klacht en het in onderdeel 3.2. onder c. omschreven onderdeel van de klacht, voor zover dat het handelen c.q. nalaten van de assistent-makelaar [F], gegrond is .
- 5.10. Daarentegen is naar het oordeel van de Raad het in overweging 3.2. onder c. omschreven onderdeel van de klacht, voor zover dat het handelen van de heer [D] betreft, óngegrond.
- 5.11. Blijkens zijn in overweging 5.2. genoemde, door klagers overgelegde, e-mails van 6 en 24 maart 2017 en het aan zijn e-mail van 6 maart kennelijk voorafgaande telefoon-gesprek met klaagster [A], heeft de heer [D] de klacht over de (communicatie over de) de oppervlakten van de appartementen immers als juist erkend en een gesprek daarover aangeboden. Daarmee heeft de heer [D] naar het oordeel van de Raad wellicht met enige vertraging, maar niettemin op zichzelf adequaat op de klacht(en) gereageerd. De omstandigheid dat klagers blijkens hun e-mail van 25 april 2017 (21.17 uur) niet op het aanbod van de heer [D] om over de klacht een gesprek met elkaar te hebben, wilden ingaan maakt dat niet anders. Hoewel het klagers immers uiteraard vrijstond om dat aanbod af te wijzen, doet dat aan het aanbod als zodanig niet(s) af.

De Raad neemt daarbij in aanmerking dat de heer [D] uitdrukkelijk heeft erkend dat er fouten zijn gemaakt en daarvoor ook excuus heeft aangeboden. In dat kader was het aanbod tot een gesprek nóch onbegrijpelijk, nóch onredelijk. Afgezien daarvan zijn er overigens ook geen objectieve redenen aangevoerd of gebleken op grond waarvan redelijkerwijs geoordeeld zou moeten worden dat de heer [D] de klacht(en) in casu níet middels een gesprek zou hebben kunnen en/of mogen afhandelen.

- 5.12. De Raad zal de klacht dus met inachtneming van hetgeen hij hiervoor heeft overwogen gegrond bevinden en op de voet van artikel 31 Reglement Tuchtrechtspraak NVM straf opleggen.
- 5.13. Beklaagden hebben er blijk van gegeven de ernst van de klacht in te zien en daarvoor excuus aangeboden. Voorts geldt dat, voor zover de Raad heeft kunnen nagaan, niet eerder een soortgelijke klacht tegen (een van) beklagden heeft gediend. Gelet hierop zal de Raad aan [makelaarskantoor C] de volgens artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak lichtst mogelijke straf van berisping opleggen.
- 5.14. Daaruit volgt dat de kosten van de behandeling van de klachtzaak ingevolge artikel 32 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM ook ten laste van [makelaarskantoor C] zullen komen.
- 5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen en gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM , alsook de statuten en de Erecode NVM, komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak.

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. verklaart de in overweging 3.2. onder a. en b. omschreven onderdelen van de klacht **gegrond**.
- 6.2. verklaart het in overweging 3.2. onder c. omschreven onderdeel van de klacht, voor zover dat het handelen/nalaten van assistent-makelaar [F] betreft **gegrond**.

- 6.3. verklaart het in overweging 3.2. onder c. omschreven onderdeel van de klacht, voor zover dat het handelen/nalaten van makelaar [D] betreft **ongegrond**.
- 6.3. legt beklaagde [makelaarskantoor C] de straf op van berisping.
- 6.4. veroordeelt beklaagde [makelaarskantoor C] om binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM ter zake de behandeling van de onderhavige klachtzaak gemaakte kosten een bedrag van € 3.353,46 exclusief eventuele BTW te betalen.
- 6.5. verstaat dat ingevolge artikel 17, laatste volzin van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, het klachtgeld ad € 100,00 binnen 4 weken nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden aan klagers zal worden gerestitueerd

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris en aldaar op 14 december 2017 ook ondertekend door de voorzitter en secretaris voornoemd.

mr. F.F. Stiekema
voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris