



21-11 RvT West

Meetinstructie. Belangenafweging bij ontvankelijkheid klacht na tijdsverloop.

Klager heeft in 2017 belangstelling voor een woning die bij beklagde in de verkoop is. Als woonoppervlak wordt 192 m² vermeld. Via zijn aankoopmakelaar uit hij twijfels over de juistheid van deze maatvoering welke twijfels door zijn eigen makelaar worden gedeeld. Hij laat dit erbij zitten en gaat tot aankoop over. Als hij in 2019 zijn woning weer wil verkopen laat hij deze door een professioneel bureau inmeten. Dan komt een woonoppervlak van 164 m² naar boven. Dan blijkt dat beklagde abusievelijk de kelder en de vliering als woonoppervlak heeft meegerekend.

Het verweer dat de klacht te laat is ingediend gaat niet op. De raad weegt bij een laat ingediende klacht de wederzijdse belangen af. Weliswaar had klager al bij de aankoop zijn twijfels maar pas na de inmeting in 2019 kwam de werkelijke woonoppervlakte aan het licht en niet lang daarna diende klager zijn klacht in. De makelaar heeft de meetinstructie niet juist gevolgd. Omdat klager destijds op de hoogte was van een mogelijk onjuist opgegeven woonoppervlak maar niettemin overging tot aankoop, en omdat beklagde zijn fout heeft erkend volstaat de raad met enkel de gegrondbevinding van de klacht en een kostenveroordeling.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

B. F.

wonende te R,
hierna te noemen: klager,

contra:

V NVM Makelaardij B.V.

kantoorhoudende te R,
hierna te noemen: beklagde,

1. De klacht is door de gemachtigde van klager, mr. M. Zinkhann, advocaat te Amsterdam, ingediend met een klachtformulier d.d. 17 november 2020 en doorgestuurd naar de Raad van Toe-



zicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (hierna te noemen: “de Raad”) op 14 oktober 2020. Het verweer is vervat in een door de gemachtigde van beklaagde ingediend verweerschrift gedateerd op 8 januari 2021.

2. In verband met de maatregelen omtrent COVID-19 heeft de Raad beslist de behandeling van de zaak schriftelijk af te doen en zijn beide partijen in de gelegenheid gesteld nog schriftelijk te reageren. De gemachtigde van klager heeft op 20 januari 2021 een reactie op het verweerschrift ingediend en de gemachtigde van beklaagde heeft op 3 februari 2021 een nadere toelichting gegeven.
3. De klacht van klager richt zich tegen V NVM Makelaardij B.V., NVM-lid.
4. De klacht komt er, samengevat, op neer dat klager stelt dat beklaagde in strijd heeft gehandeld met Regel 1 van de NVM Erecode door als verkopend makelaar in een verkoopbrochure een gebruiksoppervlakte van 195 m² op te nemen, terwijl de daadwerkelijke gebruiksoppervlakte 164 m² bedraagt.
5. Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

Klacht is tardief

Beklaagde stelt dat uit een e-mail bericht van de aankopend makelaar van 24 augustus 2017 volgt dat klager al bekend is met het feit dat de daadwerkelijke woonoppervlakte afwijkt van de opgenomen woonoppervlakte in de verkoopinformatie. Daarbij liet de aankopend makelaar weten zelf uit te komen op een woonoppervlak van 172 m². Klager heeft vervolgens ruim drie jaar gewacht met het indienen van de klacht. Gelet op dit ruime tijdsverloop meent beklaagde dat de klacht tardief is.

Vermelding onjuiste woonoppervlakte

Beklaagde heeft erkend dat in de verkoopinformatie een onjuist (lees: te groot) woonoppervlak vermeld heeft gestaan. Achteraf is gebleken dat abusievelijk de kelder en de vliering tot het woonoppervlak zijn gerekend. Daardoor is ten onrechte in de verkoopinformatie vermeld dat de woonoppervlakte 195 m² zou bedragen. Daartegenover staat dat beklaagde meent dat haar geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt, omdat klager voorafgaand aan het tekenen van de koopovereenkomst bekend was met het daadwerkelijke woonoppervlak. Klager heeft desalniettemin daarna de koopovereenkomst willens en wetens getekend. Beklaagde heeft verder naar voren gebracht dat zij inmiddels haar werkwijze heeft aangepast en alle objecten die zij in de verkoop krijgt door een externe partij laat inmeten conform de meetinstructie.



6. Gelet op de door partijen ingediende stukken staat voor de Raad het navolgende vast:

- a) Beklaagde is als verkopend makelaar betrokken geweest bij de verkoop van de woning te R. aan de B-laan (hierna: “de Woning”).
- b) Beklaagde heeft in de verkoopinformatie vermeld dat de woonoppervlakte van de woning 195 m² bedraagt.
- c) Op 24 augustus 2017 heeft de aankopend makelaar aan beklagde, voor zover in deze relevant, bericht:

“

Daarnaast heeft hij toch wat moeite met de meteropgave van het woonoppervlak en wil graag weten wat het nu wel is. Wil jij svp nog laten weten wat het oppervlakte is. Ik kwam uit op ca. 172 m². Verder noemde hij nog het energielabel, ik heb aangegeven dat dit volgt bij transport uiterlijk. Ik neem aan dat zij dit nog wel zullen actualiseren op basis van de bestaande situatie. Graag ontvangen wij zsm mogelijk de correspondentie/contactgegevens voor de aanvraag van de uitrit.

Ik zie de aangepaste versie van de koopovereenkomst tegemoet. Morgen ontvangen wij het bouwkundig rapport, daar zullen echter geen schokkende zaken meer uitkomen, lijkt het

...
”

- d) Klager heeft op 29 augustus 2017 de woning gekocht voor een bedrag van € 925.000,00.
- e) Op verzoek van klager is op 15 juli 2019 door Inmeten.com een meetrapport opgesteld. In dit rapport is opgenomen:

Gebruiksoppervlakte woonruimte 164m².

Inmeten.com heeft (...) een meetrapport opgesteld conform de branchebrede meetinstructie gebaseerd op de NEN 2580 waarbij de gebruiksoppervlaktes en inhoud gesplitst zijn aangegeven.

- f) Op 19 november 2019 is door K. Makelaars B.V. een taxatierapport uitgebracht betreffende de woning. In dit rapport is het volgende opgenomen:

Marktwaarde: € 835.000,-

Gebruiksoppervlakten:

Volgens opgave van:

*Meetstaat van een professioneel bedrijf genaamd
www.inmeten.com&woningfotografie*

Is de gebruiksoppervlakte als volgt verdeeld:



- *wonen:* *164 m²*
- *overig in pandige ruimte:* *19 m²*
- *gebouwggebonden buitenruimte:* *11 m²*
- *externe bergruimte:* *7 m²*

- g) De rechtsbijstandsverzekeraar van klager heeft beklagde bij brief van 19 juli 2019 aansprakelijk gesteld en een schadevergoeding gevorderd ad € 147.051,00.
- h) De woning is in 2020 verkocht voor € 885.000,00.

7. Met betrekking tot de beoordeling van de klachten overweegt de Raad het navolgende.

Ontvankelijkheid

De Raad zal allereerst het door beklagde opgeworpen ontvankelijkheidsverweer behandelen. De gemachtigde van klager heeft naar aanleiding daarvan in de reactie op het verweerschrift aangevoerd dat pas in 2019 bij het voornemen tot verkoop van de woning voor klager aan het licht is gekomen dat de woning slechts een gebruiksoppervlakte woonruimte had van 164 m² en dat klager de woning derhalve voor veel minder kon verkopen dan dat hij er voor had betaald. Voorts heeft de gemachtigde van klager aangevoerd dat het meetrapport dateert van 15 juli 2019. Vervolgens heeft de rechtsbijstandsverzekeraar van klager beklagde bij brief van 19 juli 2019 aansprakelijk gesteld. Na definitieve afwijzing van de aansprakelijkstelling heeft klager kort daarop de klacht tegen beklagde ingediend bij de NVM. Klager is derhalve van mening dat de klacht binnen een redelijke termijn is ingediend.

De Raad is van oordeel dat bij de beoordeling of een klacht over een makelaar nog tijdig is ingediend van geval tot geval twee belangen dienen te worden afgewogen, te weten enerzijds het ten gunste van de klager wegende maatschappelijke belang dat het optreden van de makelaar door de tuchtrechter kan worden getoetst en 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 termijn nog bij de tuchtrechter zal moeten verantwoorden voor zijn optreden van destijds. Welke termijn met betrekking tot het niet-ontvankelijk verklaren wegens tijdsverloop moet worden aangehouden kan niet op voorhand worden gezegd. De uitkomst van de hiervoor bedoelde afweging zal steeds van geval tot geval aan de hand van de omstandigheden moeten worden bepaald. Factoren die een rol kunnen spelen zijn onder meer – doch niet uitsluitend – de aard en het gewicht van de klacht, de afhankelijkheid van de klager van de makelaar tegen wie de klacht is gericht en, bezien vanuit de positie van de makelaar, de vraag of hij na verloop van tijd nog redelijkerwijs met een klacht over zijn optreden heeft moeten rekenen. Een termijn van drie jaar, waarbinnen moet zijn geklaagd, is niet ongebruikelijk in het tuchtrecht, terwijl in bijzondere omstandigheden ook wel een termijn van vijf jaar wordt gehanteerd.



Hoewel klager bij de aankoop van de woning op 29 augustus 2017 al op de hoogte was van het feit dat de vermelding van de oppervlakte van de woning in de verkoopinformatie van beklagde mogelijk onjuist was, leidt dit niet tot niet-ontvankelijkheid van de klacht. Eerst medio 2019 was de daadwerkelijke gebruiksoppervlakte klager bekend en waren voor klager de gestelde gevolgen van deze onjuiste vermelding duidelijk. Vervolgens heeft klager binnen een redelijke termijn nadat het meetrapport werd uitgebracht (15 juli 2019) en de aansprakelijkheid van beklagde door de verzekeraar definitief werd afgewezen, de klacht ingediend. Alle omstandigheden en factoren in ogenschouw nemend, is de Raad in casu van oordeel dat de klacht ontvankelijk is.

Meetinstructie

Volgens vaste tuchtrechtspraak dienen derden in beginsel op de inhoud van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object te kunnen afgaan. Het behoort tot de taak van de verkopend makelaar om te vermijden dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt, waarvan later blijkt dat daar geen of onvoldoende grond voor bestaat. Dat geldt in het bijzonder voor de in de verkoopdocumentatie opgenomen gebruiksoppervlakten, omdat de gegevens daarover voor potentiële kopers in het algemeen een belangrijk aspect vormen bij het nemen van een aankoopbeslissing.

Vast staat dat volgens de ten tijde van de verkoop in 2017 geldende NEN-2580 meetinstructie versie 2010 een kelder en een vliering dient te worden gerekend tot de ‘overige inpandige ruimte’ en daarmee niet behoort tot de “gebruiksoppervlakten van de woning”.

Vast staat dat klager een onjuiste gebruiksoppervlakte heeft opgenomen in de verkoopdocumentatie. Klager heeft in strijd gehandeld met Regel 1 van de Erecode, die luidt:

Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. Niet naleving van deze Erecode kan worden onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de NVM.

De klacht is derhalve gegrond.

Wat de aan beklagde op te leggen maatregel betreft wordt het volgende overwogen. Uit de stukken kan worden afgeleid dat klager ten tijde van de aankoop op 29 augustus 2017 op de hoogte was van de mogelijke onjuistheid van de opgegeven gebruiksoppervlakte en desalniettemin tot aankoop is overgegaan. De Raad acht verder van belang dat beklagde de fout erkent



en maatregelen heeft getroffen om het ontstaan van dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen. Alle omstandigheden in aanmerking genomen is de Raad van oordeel dat kan worden volstaan met gegrondbevinding van de klacht zonder het opleggen van een maatregel.

Ten overvloede overweegt de Raad nog dat het niet aan de Raad is een oordeel te geven over eventuele aansprakelijkheid van beklaagde in civielrechtelijke zin jegens klager.

De Raad van Toezicht West, uitspraak doende:

- verklaart de klacht gegrond;
- veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtenprocedure tot een bedrag van € 2.650,00, te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM (na uitreiking van een op de kostenveroordeling betrekking hebbende factuur);
- verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,00 zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gewezen te Rotterdam door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter, J. Verdoold RT, lid en mr. M. Boender-Radder, secretaris en ondertekend op februari 2021.

F. Damsteegt-Molier

M. Boender-Radder