

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Meetinstructie 2013. Verschil met meetinstructie 2018 – meenemen voorzetwanden. Enige onduidelijkheid in verkoopdocumentatie.

Klagers kopen in 2014 een door beklaagde aangeboden benedenwoning waarvan het totale gebruiksoppervlak 78 m² bedraagt. Het door een extern bureau uitgebrachte meetrapport dat niet bij de verkoopdocumentatie is gevoegd, vermeldt expliciet dat op verzoek van het makelaarskantoor bij de meting is uitgegaan van een oppervlak inclusief voorzetwanden.

Als klagers in verband met een voorgenomen verkoop de woning laten inmeten komt er een totaal gebruiksoppervlak van 72 m² naar voren. Klagers spreken daarop het makelaarskantoor aan die de klacht afwijst. Dat doet ook de raad van toezicht.

In hoger beroep constateert de Centrale Raad dat de inmeting en verkoopinformatie correct was. De meetinstructie anno 2013 hield geen rekening met eventuele voorzetwanden. Dat was anders in 2018 en dat verklaart het verschil.

Het college is wel van oordeel dat beklaagde, nu het ervoor koos om het meetrapport niet bij de stukken te voegen, er op bedacht had moeten zijn dat potentiële kopers zich niet realiseren dat de zichtbare gebruiksoppervlakte kleiner is dan de vermelde maatvoering. In zo verre is beklaagde te kort geschoten in zijn voorlichting.

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

1. de heer **H.J. R.**
 2. mevrouw **C.E.M.C. B.**
- wonende te A,
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

B MAKELAARDIJ B.V., NVM-Lid, kantoorhoudende te A,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 28 september 2018 hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een

klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 8 maart 2019, verzonden bij brief van diezelfde datum, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

- 1.2 Klagers zijn bij e-mail van 29 april 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 28 mei 2019 hebben klagers de gronden aangevoerd waarop hun hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Bij brief van 19 augustus 2019 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 Ter zitting van 21 januari 2020 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klaagster sub 2 in persoon, mede namens klager sub 1,
 - namens het Makelaarskantoor: de heer D. de B.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In het voorjaar van 2014 trad het Makelaarskantoor op als verkopend makelaar van het dubbel benedenhuis met stadstuin aan de S-sstraat 4-hs te A (hierna: het benedenhuis).
- 2.2 Via bemiddeling van het Makelaarskantoor heeft het tekenbureau Formwise in opdracht van de verkopers het benedenhuis volgens de Meetinstructie NEN 2580:2007 opgemeten en daarover op 11 april 2014 een rapport uitgebracht. In het meetrapport wordt als totale gebruiksoppervlakte 78,26 m² opgegeven. Dit totaal gebruiksoppervlak is de som van de gebruiksoppervlakte wonen van 76,21 m² en de gebruiksoppervlakte overige inpandige ruimte van 2,05 m². Formwise heeft aan deze totalen toegevoegd:

“Echter voor dit object is op verzoek van [het Makelaarskantoor] bij de meting geen rekening gehouden met voorzetwanden. Uitgangspunt bij deze meting zijn de oorspronkelijke bouwmuren.”

Voorts is onder de kop “OPMERKINGEN” opgenomen:

“De voorzetwanden zijn op verzoek van [het Makelaarskantoor] genegeerd bij de metingen. (...) Indien de voorzetwanden verwijderd zouden worden staat Formwise er niet voor in dat de vierkante meters overeen zouden komen zoals nu berekend.”

Aan het slot van het meetrapport zijn plattegronden opgenomen met een kolom waarin de - voor zover relevant - gegevens zijn ingevuld van te onderscheiden categorieën gebruiksoppervlakte. Boven die kolom staat met een iets kleiner lettertype dan de getallen “m²’s inclusief voorzetwanden en alle binnenwanden.”
- 2.3 Het Makelaarskantoor heeft ten behoeve van de verkoop van het benedenhuis een brochure opgesteld. In de 14 pagina’s tellende verkoopbrochure staat in de aanhef:

“Fraai en luxe gerenoveerd dubbel benedenhuis van ca. 76 m² met een patio van ca. 10 m².”

Op de pagina “S-sstraat 4-hs in het kort” staat dat de gebruiksoppervlakte ca 76 m², de berging ca 2 m² en de stadstuin ca 10 m² is. Aan het slot van de verkoopbrochure zijn twee plattegronden

opgenomen, te weten plattegronden van de bel-etage en het souterrain. Op deze plattegronden - kennelijk afkomstig uit het rapport van Formwise - staan de breedte, lengte en hoogte maten vermeld. Voorts is aan de rechterzijde een kolom, waarin per etage wordt aangegeven de gebruiksoppervlakte wonen, overige inpandige ruimte, gebouwgebonden buitenruimte en externe bergruimte. Boven die kolom staat - in kleinere lettergrootte dan de getallen - "*m²'s inclusief voorzetwanden en alle binnenwanden*".

Het meetrapport van Formwise is niet bij de verkoopbrochure gevoegd.

- 2.4 De aanbiedingstekst van het benedenhuis op Funda en op de website van het Makelaarskantoor zijn gelijkkluidend aan de tekst in de verkoopbrochure. De hiervoor onder 2.2 en 2.3 genoemde plattegronden zijn daar ook bij afgebeeld.
- 2.5 Op 16 mei 2014 hebben klagers de koopovereenkomst van het benedenhuis getekend. In artikel 6 sub b van de koopovereenkomst is vermeld dat klagers onder meer een kopie hebben ontvangen van de brochure en de "*Bag Viewer*". Met de Bag Viewer kan online via een kaart of luchtfoto actuele gegevens - zoals bouwjaar, gebruiksdoel en oppervlakte - van woningen en andere gebouwen worden bekeken. De juridische eigendomsoverdracht heeft op 1 augustus 2014 plaatsgevonden.
- 2.6 In verband met de voorgenomen verkoop van het benedenhuis hebben klagers in juli 2018 aan Woning Media opdracht gegeven om het benedenhuis op te meten. Volgens het meetrapport van Woning Media d.d. 16 juli 2018 heeft het benedenhuis een gebruiksoppervlakte wonen van 72,60 m² en een gebruiksoppervlakte overige inpandige ruimte van 2,50 m².
- 2.7 Bij brief van 7 augustus 2018 hebben klagers het Makelaarskantoor aansprakelijk gesteld. Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 13 augustus 2018 deze aansprakelijkheid afgewezen.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat zij:
 - a. het benedenhuis niet conform de toepasselijke meetinstructie NEN 2580 heeft gemeten;
 - b. haar zorgplicht heeft geschonden door bewust nalatig te zijn geweest in de informatievoorziening rondom de woonoppervlakte van de woning.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

- 4.1 De klacht is op 28 september 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad van de NVM op 14 december 2017, van toepassing is.
- 4.2 In hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht

voor.

klachtonderdeel a)

- 4.3 Klagers stellen dat het Makelaarskantoor in de verkoopbrochure en in de advertentie op Funda een te hoog gebruiksoppervlakte wonen heeft vermeld. Uit een reconstructie blijkt dat het Makelaarskantoor bij de berekening van de gebruiksoppervlakte ook heeft meegerekend de voorzetwand en de ruimte tussen de voorzetwand en de buitenmuur. Dat geeft voor het onderdeel wonen een verschil van 3,61 m². Volgens klagers heeft het Makelaarskantoor daarmee een onjuiste toepassing gegeven aan de Meetinstructie. Klagers wijzen in het bijzonder erop: dat de voorzetwanden geen gipswanden zijn die eenvoudig kunnen worden verwijderd, de daadwerkelijke gebruiksoppervlakte van het benedenhuis door de voorzetwanden kleiner is, de ruimte tussen de voorzetwand en de buitenmuur niet toegankelijk is en dat in het meetrapport van Formwise, dat in opdracht van de verkopers en met tussenkomst van het Makelaarskantoor is opgesteld, expliciet wordt vermeld dat op nadrukkelijk verzoek van het Makelaarskantoor vanaf de buitenmuur is opgemeten en niet vanaf de voorzetwand.
- 4.4 Het Makelaarskantoor voert aan dat op grond van de Meetinstructie vanaf de buitenmuur moet worden gemeten, een voorzetwand een binnenwand is en daarom met de ruimte tussen de voorzetwand en de buitenmuur conform de Meetinstructie moet worden meegenomen bij de berekening van de gebruiksoppervlakte van het benedenhuis. Het Makelaarskantoor wijst erop dat uit de bouwtekeningen van het benedenhuis kan worden afgeleid dat het verschil tussen de bouwmuur en de voorzetwand 28 cm per zijde is, zodat de voorzetwand geen onderdeel van de buitenmuur (bouwmuur) uitmaakt.
- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het Makelaarskantoor als NVM-lid sinds 2010 verplicht is toepassing te geven aan de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen. Deze Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten. Een NVM-lid/NVM-Makelaar is niet verplicht zelf het gebruiksoppervlak in te meten, maar kan daarvoor een extern bureau inschakelen. Indien het inmeten van een woning wordt uitbesteed aan een dergelijk bureau, mag het NVM-lid/NVM-Makelaar in beginsel vertrouwen op de juistheid van de verrichte meting. De meting dient echter wel marginaal te worden getoetst. Indien uit die marginale toetsing zou volgen dat de meting evident niet correct is, dan kunnen de resultaten van die meting door het NVM-lid/NVM-Makelaar niet worden gebruikt bij de aanbidding van de woning. Indien de meting marginaal is getoetst, waarbij niet is gebleken van een verkeerde meting, maar naderhand alsnog blijkt dat de meting niet juist is geweest, is het NVM-lid tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk voor de foutieve meting (CR 16/2630).
- 4.6 Tussen partijen is niet in geschil dat in dit geval - vermelding medio 2014 van meetgegevens op Funda en in een brochure - van toepassing is de Meetinstructie versie 2013. Die Meetinstructie luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Als uitgangspunt voor deze meetinstructie is opgenomen de gebruiksoppervlakte. (...) In deze meetinstructie wordt de oppervlakte gemeten binnen de buitenste/scheidende wanden (muren) conform NEN 2580.
Afwijking ten opzichte van de NEN 2580

Er is in deze meetinstructie voor gekozen om op één aspect af te wijken van NEN 2580. Deze afwijking betreft het omgaan met het onderscheid tussen dragende en niet-dragende binnenwanden (-muren). Volgens de norm NEN 2580 is de gebruiksoppervlakte exclusief de oppervlakte van de dragende binnenwanden (-muren). In deze meetinstructie wordt de oppervlakte gemeten binnen de buitenste/scheidende wanden (muren). Er is in verband met de specifiek benodigde kennis voor gekozen om binnen de woning geen onderscheid te maken tussen dragende en niet-dragende wanden (muren). Het is voor deze meetinstructie dus niet nodig om te beoordelen of een binnenwand (-muur) dragend of niet-dragend is. (..)

Stap 1. Meet de totale gebruiksoppervlakte van de bouwlaag

Principe: Meet een ruimte(n) altijd binnen de buitenste/scheidende wanden (muren) inclusief dragende en niet-dragende binnenwanden (-muren). Met de buitenste/scheidende wanden (muren) wordt bedoeld de wanden (muren) die de ene woning van de andere woning (of van buiten) scheiden. Tevens worden alle wanden (muren) binnen de woning als “niet-dragend” aangemerkt.”

- 4.7 Meting van het gebruiksoppervlak van het benedenhuis conform de Meetinstructie versie 2013 leidt ertoe dat het benedenhuis moet worden opgemeten vanaf de buitenste muur, dat wil zeggen vanaf de muur die het benedenhuis met de andere woning daarnaast scheidt. De voorzetwanden zijn geplaatst op enige afstand van de buitenste muren. Volgens het Makelaarskantoor bedraagt die afstand ongeveer 28 cm. Dit maakt dat de voorzetwanden geen onderdeel uitmaken van die buitenste muren.

De door klagers genoemde argumenten ter ondersteuning van het argument dat in dit geval de gebruiksoppervlakte vanaf de voorzetwand moet worden gemeten vinden geen steun in de Meetinstructie versie 2013.

Volledigheidshalve merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat vanaf 2018 in de meetinstructie expliciet is opgenomen dat oppervlakten van ruimten die niet voor mensen toegankelijk zijn niet tot de gebruiksoppervlakte worden gerekend. Nu de ruimte tussen de voorzetwand en de buitenmuur niet toegankelijk is, moet de gebruiksoppervlakte vanaf 2018 vanaf de voorzetwand worden berekend. Het door klagers ingeschakelde meetbureau heeft dat in 2018 in verband met de voorgenomen verkoop dan ook terecht gedaan. Deze nieuwe regeling in 2018 gold echter niet in 2014 en kan daardoor aan het Makelaarskantoor niet worden tegengeworpen.

- 4.8 Dit betekent dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht de Raad van Toezicht terecht heeft aangenomen dat het Makelaarskantoor met de berekening van de gebruiksoppervlakte niet in strijd met de Meetinstructie versie 2013 heeft gehandeld. Klachtonderdeel a is daardoor ook terecht ongegrond verklaard.

klachtonderdeel b)

- 4.9 In klachtonderdeel b) stellen klagers dat het Makelaarskantoor haar zorgplicht heeft geschonden. Het Makelaarskantoor had het rapport van Formwise voorafgaande aan de verkoop van het benedenhuis met klagers moeten delen en onderdeel laten uitmaken van de verkoopdocumentatie. Ook had het Makelaarskantoor de metingen moeten verduidelijken. De passage “m²’s inclusief voorzetwanden en binnenwanden” is volgens klagers vaag en kan op meerdere manieren worden uitgelegd. Bovendien zijn klagers door het Makelaarskantoor op het verkeerde been zijn gezet door toevoeging van gegevens uit de Bag viewer, waaruit bleek dat het benedenhuis een oppervlakte van 80 m² zou hebben waarmee de indruk werd gewekt dat de door het Makelaarskantoor genoemde gebruiksoppervlakte klopte.

- 4.10 Het Makelaarskantoor heeft daartegen ingebracht dat zij voldoende duidelijk aan klagers heeft gecommuniceerd hoe de gebruikersoppervlakte wonen van het benedenhuis tot stand is gekomen, zowel op Funda als op haar website en in de verkoopbrochure. Er stond duidelijk op de plattegronden vermeld dat de gebruikersoppervlakte van het benedenhuis inclusief voorzetwanden en alle binnenwanden was. De voorzetwand was op de plattegrond ook zichtbaar met een stip met streepje lijn. Ter toelichting heeft het Makelaarskantoor opgemerkt dat de verkopers het benedenhuis casco hadden gekocht en de ruimte hebben ingedeeld en afgebouwd en daarmee onder andere voorzetwanden hebben geplaatst. Dit blijkt ook uit de bouwtekeningen. Het Makelaarskantoor bestrijdt dat zij haar zorgplicht heeft geschonden.
- 4.11 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat derden in beginsel op de inhoud van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. 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 daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat.
- 4.12 Anders dan klagers menen, rust op het Makelaarskantoor geen verplichting een in opdracht van zijn opdrachtgevers uitgebracht meetrapport aan de verkoopdocumentatie toe te voegen. Ook is op zichzelf een verwijzing naar de gegevens uit de BAG viewer - die voor een ieder online toegankelijk zijn - tuchtrechtelijk niet verwijtbaar. Verder heeft te gelden, zoals hiervoor is opgemerkt dat het Makelaarskantoor de Meetinstructie versie 2013 op correcte wijze heeft toegepast en dat daarmee ook de juiste gebruikersoppervlakte in de brochure en in de advertentie op Funda is vermeld.
- Niet gesteld of gebleken is dat bij een bezichtiging van het benedenhuis voor de gemiddelde koper kenbaar is dat de voorzetwand niet direct tegen de buitenmuur staat, maar dat er enige ruimte tussen de buitenmuur en de voorzetwand is. Weliswaar heeft het Makelaarskantoor erop gewezen dat de 'stip streepje' lijn op de plattegrond de voorzetwand weergeeft en dat daaruit blijkt dat er enige ruimte is tussen voorzetwand en buitenmuur, maar op de plattegrond is die 'stip streepje' lijn niet verklaard. Ook de zinsnede "m² inclusief voorzetwanden en alle binnenwanden" geeft wel aan dat de dikte van de voorzetwand bij de berekening is meegenomen, maar geeft niet aan dat in dit geval er nog enige ruimte is tussen de voorzetwand en de buitenmuur en dat die niet zichtbare en niet toegankelijke ruimte voor de berekening van de gebruikersoppervlakte ook is meegerekend.
- De Centrale Raad van Toezicht weegt voorts mee dat uit de tekst van het in opdracht van de verkopers opgestelde meetrapport van Formwise blijkt dat het Makelaarskantoor over de toepassing van de Meetinstructie een duidelijke aanwijzing heeft gegeven, die zoals hiervoor is gebleken op zichzelf juist is. Hierdoor moet bij het Makelaarskantoor kenbaar zijn geweest dat derden zouden kunnen veronderstellen dat het gebruikersoppervlak wordt berekend vanaf de zichtbare buitenwanden/voorzetwanden. Temeer nu het Makelaarskantoor ervoor heeft gekozen het meetrapport niet aan de verkoopdocumentatie toe te voegen, had het Makelaarskantoor in de verkoopbrochure een passage kunnen opnemen waaruit duidelijk zou blijken dat de voorzetwanden in verband met leidingwerk en dergelijk op enige afstand vóór de buitenmuur staan.
- 4.13 Uit het voorgaande volgt dat het Makelaarskantoor er op bedacht had kunnen zijn dat potentiële kopers uit de vermelde gebruikersoppervlakte niet zouden weten dat de voor hen zichtbare gebruiksruimte kleiner is omdat in de berekening van het oppervlak van de gebruiksruimte in de verkoopbrochure en op Funda ook is begrepen de niet zichtbare en niet toegankelijke ruimte tussen de voorzetwand en de buitenmuur. In zoverre geeft de verkoopbrochure niet de gewenste

helderheid die in dit geval verwacht mocht worden. In zoverre is klachtonderdeel b gegrond.

5. **Slotsom**

- 5.1 Nu klachtonderdeel b) in beroep gegrond zal worden verklaard, zal de uitspraak van de Raad van Toezicht worden vernietigd en aan het Makelaarskantoor een straf worden opgelegd. Gelet op de verweten gedraging van het Makelaarskantoor in het licht van de op zichzelf juiste gebruiksoppervlakte is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat aan het Makelaarskantoor de lichtste straf, zijnde een berisping, dient te worden opgelegd.
- 5.2 Aangezien het beroep van klagers slaagt, komen op grond van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak de kosten van de behandeling van de zaak in beginsel voor rekening van het Makelaarskantoor. Aangezien slechts een deel van de klacht gegrond is verklaard, zal het Makelaarskantoor worden belast met de helft van de kosten die zijn gemoeid met de procedure bij de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht.
- 5.3 Het klachtgeld bij de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht moet aan klagers worden terugbetaald.
- 5.4 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak, waarbij uit doelmatigheidsoverwegingen de gehele uitspraak van de Raad van Toezicht zal worden vernietigd.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Amsterdam van 8 maart 2019,
opnieuw beslissende:
- 6.2 verklaart klachtonderdeel a) ongegrond,
- 6.3 verklaart klachtonderdeel b) gegrond,
- 6.4 legt aan het Makelaarskantoor de straf van berisping op,
- 6.5 bepaalt dat het Makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Raad van Toezicht een bedrag van € 1.337,50, exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM,
- 6.6 bepaalt dat het Makelaarskantoor 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 zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM,
- 6.7 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het beroepsgeld van € 100,- (Raad van Toezicht) en € 200,- (Centrale Raad van Toezicht) aan klagers binnen zes weken na heden dient te

restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. P. van der Kolk-Nunes, E. Getreuer, W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 26 mei 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris