

Verschillende versies van vragenlijst. Perceelsgrens. Meetinstructie

De kopers van een woning, zelf NVM makelaars, verwijten de verkopend makelaar verregaande onzorgvuldigheid bij het verkoopproces, dat overigens wel tot verkoop heeft geleid. De raad honoreert twee verwijten, namelijk dat de makelaar niet mag volstaan met meting van het woonoppervlak vanaf een tekening waar het voorschrift is om gebruik te maken van NEN 2580 en dat bij de concept koopovereenkomst een ander, ouder vragenformulier was gevoegd dan bij de via Funda en de brochure verspreide informatie. Bij dit laatste verwijt weegt de raad zwaar mee dat aanvankelijk door de makelaar is volgehouden dat het juiste formulier bij de koopovereenkomst was gevoegd en die fout pas na herhaald aandringen van de kopers is hersteld, hetgeen betekent dat de communicatie en de organisatie binnen het kantoor van de makelaar niet op orde is. Het verwijt over de afwijkende perceelsgrens treft geen doel. Er was geen reden om aan te nemen dat de situatie ter plekke afweek van de kadastrale gegevens. Klagers hadden ook zelf onderzoek kunnen instellen.

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

de heer **R. H.** en mevrouw **J. D.**, beiden wonende te Z,

klagers,

tegen

mevrouw **M. B.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te E.

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben bij brief van 14 augustus 2015 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 8 september 2016 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.
- 1.2. Bij brief van 30 september 2015 met bijlagen heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 16 februari 2016 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:
 - klagers, de heer R. H. en mevrouw J. D. in persoon
 - de makelaar, mevrouw M. B., in persoon, vergezeld van haar collega makelaar de heer E. de B..
- 1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klagers, zelf NVM-makelaars, waren privé geïnteresseerd in de aankoop van de woning O-weg 61 te O. De makelaar had van de eigenaren van deze woning opdracht gekregen te bemiddelen bij de verkoop.
- 2.3. Het eerste contact vond plaats tijdens de NVM Open Huizen Dag van 28 maart 2015. Deze contacten hebben uiteindelijk geleid tot een koopovereenkomst en de eigendomsoverdracht heeft op 17 juli 2015 plaatsgevonden.

3. De klacht:

- 3.1. Klagers zijn van mening dat er gedurende het koopproces zoveel zaken fout zijn gegaan en zoveel foutieve informatie is verstrekt, dat het een schande is dat de makelaar onder de vlag van de NVM opereert. Ze zijn van oordeel dat de NVM Erecode op een aantal punten is geschonden.
- 3.2. Meer in het bijzonder hebben klagers drie concrete verwijten jegens de makelaar en één meer algemeen verwijt over haar wijze van optreden, dat ter illustratie is toegevoegd en door de raad niet als separaat klachtonderdeel behoeft te worden behandeld.

- 3.3. Het eerste concrete verwijt van klagers betreft de vragenlijst, die bij de brochure omtrent de woning was gevoegd en deel uitmaakte van de op Funda gepubliceerde documentatie. Tot hun verrassing ontvingen klagers namelijk bij de concept-koopovereenkomst een ander vragenformulier, waarvan de inhoud afweek van het eerdere exemplaar. Op in ieder geval zes punten waren er verschillen, waaronder items als het bouwjaar van de woning, alsmede de aanwezigheid van een aansluiting op het riool en isolatie van het dak. Aanvankelijk hield de makelaar vol dat er slechts één vragenlijst was, maar na aandringen door klagers is de vergissing hersteld en hebben klagers op 26 mei 2015 een nieuw exemplaar van de koopovereenkomst van de makelaar ontvangen met de juiste vragenlijst als bijlage. Onzekerheid over het bouwjaar van de woning is echter blijven bestaan.
- 3.4. Het tweede concrete verwijt van klagers betreft de perceelgrens, zoals die is aangegeven op de kadastrale kaart. Op die kaart loopt de perceelgrens namelijk door de bebouwing en dat zou een gevolg zijn van een fout bij het kadaster, ontstaan tijdens de digitalisering aldaar. Ondanks aandringen van de zijde van klagers heeft de makelaar hierover nooit duidelijkheid verschaft. Bij de uiteindelijke concept-koopovereenkomst was eenzelfde kadastrale kaart gevoegd, waarop de makelaar zelf de perceelgrens op een andere plaats had ingetekend. Ook over de exacte omvang van het perceel is onduidelijkheid blijven bestaan.
- 3.5. Het derde verwijt is dat in de brochure en op Funda is aangegeven dat het woonoppervlak van de woning 66 m² bedraagt. Klagers hebben zelf een meting laten uitvoeren door een gespecialiseerd bureau, volgens NEN 2580, waaruit bleek dat het woonoppervlak 60,2 m² bedraagt. Klagers verwijten de makelaar dat zij de meetinstructie volgens NEN 2580 niet heeft gebruikt, hoewel de NVM dat voorschrijft. In een reactie heeft de makelaar aan klagers aangegeven dat zij alleen vanaf de bouwtekening heeft gemeten en niet in het huis zelf. Klagers nemen daarmee geen genoegen.
- 3.6. Daarnaast zijn klagers van oordeel dat de makelaar tekort is geschoten in de communicatie rond de klachten van klagers, omdat zij de kwesties weliswaar zowel schriftelijk als mondeling meermalen hebben aangekaart, maar dat op geen enkel punt een afdoende reactie is gekomen of een oplossing is geboden.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar herkent zich niet in de algemene kritiek omtrent haar wijze van optreden. Ten aanzien van de meer specifieke verwijten neemt de makelaar het volgende standpunt in.
- 4.3. Ten aanzien van de vragenlijst is inderdaad sprake van twee versies: een eerste voorlopige, door de verkopers met de hand ingevulde lijst, die op een aantal

punten niet klopte en ook nog niet volledig was. Het is deze lijst die, per abuis, als bijlage bij de koopovereenkomst aan klagers is verzonden. De makelaar heeft een verbeterde en gecompleteerde lijst opgesteld, die deel uitmaakte van de verkoopdocumentatie. Het heeft even geduurd voordat de fout is bemerkt, maar die is toen vervolgens ook hersteld: bij de uiteindelijke versie van de koopovereenkomst was de juiste versie van de vragenlijst gevoegd.

- 4.4. Ten aanzien van de afwijking in de kadastrale kaart geeft de makelaar aan dat zij deze kwestie tijdens een bezichtiging nader had willen toelichten, maar die kans heeft zij niet gehad, omdat klagers buiten haar om een eigen bezichtigingsafsprake rechtstreeks met de verkopers hadden gemaakt. De makelaar heeft van klagers begrepen dat zij reeds contact hadden gehad met het Kadaster en dat de situatie rond de perceelgrens hun inmiddels duidelijk was. Dat is de reden dat de makelaar heeft volstaan met het bijvoegen van een kaart, waarop zij zelf de plaatselijke situatie heeft ingetekend. De makelaar geeft aan dat klagers duidelijk konden zien dat het hier ging om een door de makelaar zelf aangepaste kadastrale kaart en niet een van het Kadaster afkomstige nieuwe versie.
 - 4.5. Ten aanzien van de afwijking in het woonoppervlak geeft de makelaar aan dat zij haar berekening heeft gemaakt aan de hand van de bouwtekening. Tenzij er redenen zijn om het tegendeel aan te nemen, gaat de makelaar uit van de juistheid van dergelijke tekeningen. De onderhavige tekeningen waren afkomstig van een deskundige, namelijk een architect. Daarom heeft de makelaar volstaan met het volgen van de tekeningen en heeft zij niet zelf metingen uitgevoerd.
5. Beoordeling van het geschil:
- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar M.B., verbonden aan het makelaarskantoor Makelaars- en Assurantiekantoor De B B.V., te E; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling 22 Zwolle. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
 - 5.2. Bij de beoordeling van de onderhavige klacht neemt de Raad als uitgangspunt dat niet klagers, maar de eigenaren van de door hen gekochte woning de makelaar een opdracht tot bemiddeling hadden verstrekt. De makelaar had derhalve primair de taak de belangen van haar opdrachtgever te behartigen en niet die van klagers.
 - 5.3. De Raad neemt voorts als uitgangspunt dat klagers weliswaar zelf NVM-makelaar zijn, maar in dit geval uitdrukkelijk hebben aangegeven niet in hun functie te hebben opgetreden, maar als privépersonen, geïnteresseerd in de aankoop van een woning.
 - 5.4. Het verwijt dat klagers de makelaar maken in verband met het bijvoegen van de verkeerde vragenlijst bij de concept koopovereenkomst, acht de Raad van Toezicht Noord gegrond. Het bijsluiten van een verkeerde bijlage is op zichzelf geen

reden voor tuchtrechtelijk ingrijpen, maar daarbij komt dat van de zijde makelaar naar het oordeel van de Raad onvoldoende serieus is gereageerd op de bij klagers ontstane onzekerheid na hun signalering dat er blijkbaar twee verschillende vragenlijsten in omloop waren. De Raad is van oordeel dat de makelaar in een dergelijk geval adequaat en efficiënt moet reageren en de fout voortvarend moet (laten) herstellen. Daarvan is in deze zaak geen sprake, omdat de makelaar aanvankelijk jegens klagers bleef volhouden dat er maar één vragenlijst was. Dit betekent dat in dit opzicht de communicatie en de organisatie op het kantoor van de makelaar niet op orde was en dat is niet in overeenstemming met onderdeel 1 van de Erecode NVM.

- 5.5. Ten aanzien van het verwijt dat de kadastrale kaart aanvankelijk niet klopte en vervolgens door de makelaar met de hand is bijgewerkt, oordeelt de Raad als volgt. Uit hetgeen partijen hebben gesteld, blijkt dat de situatie ter plekke voor wat betreft de bebouwing en de perceelgrens al lange tijd niet is gewijzigd. Uiteraard is het wenselijk dat de kadastrale kaart de juiste situatie weergeeft, maar de Raad vindt niet dat het zonder meer op de weg van de makelaar ligt om deze situatie te corrigeren. Mede gezien het feit dat de makelaar voor de verkopers optrad, heeft zij naar het oordeel van de Raad kunnen volstaan met zich ervan te verzekeren dat de problematiek bij klagers bekend was. Klagers hadden, naar het oordeel van de Raad, zelf een belang en de mogelijkheid om met het Kadaster contact op te nemen om de situatie aldaar te corrigeren. Er bestond geen reden om aan te nemen dat de situatie ter plaatse afweek van hetgeen in het Kadaster was geregistreerd indien men de bij het Kadaster gemaakte fout buiten beschouwing laat. Dit klachtonderdeel acht de Raad dan ook ongegrond.
- 5.6. De Raad onderschrijft het uitgangspunt van klagers, dat een makelaar bij het vaststellen van de woonoppervlakte van een woonhuis volgens voorschrift van de NVM gebruik moet maken van de meetinstructie volgens NEN 2580. Vaststaat dat de makelaar deze instructie niet heeft toegepast, maar is afgegaan op de maten, als vermeld op een bouwtekening. Mede gezien de onduidelijkheden omtrent de herkomst en betrouwbaarheid van deze tekening, acht de Raad het niet gerechtvaardigd dat de makelaar de meergenoemde meetinstructie niet heeft toegepast. Ook dit klachtonderdeel acht de Raad dan ook gegrond als inbreuk op onderdeel 1 van de Erecode NVM.

6. Uitspraak:

- 6.1. Verklaart de klacht gegrond voor wat betreft het eerste en het derde klachtonderdeel en legt de makelaar de maatregel van berisping op.
- 6.2. Veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 3.150,-- (inclusief 21% btw) aan de NVM als bijdrage in de kosten van de procedure. Dit bedrag dient te worden overgemaakt op rekeningnummer [...] o.v.v. NVM Noord 008 –; kosten procedure.

- 6.3. Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, P.J. de Jong, makelaar-lid en mr. H.R. Quint, secretaris, op 16 februari 2016.