

Informatie aan niet-opdrachtgever. Woonoppervlakte. Meetinstructie NEN 2580.

De koper van een woning (klager) ontdekte na de aankoop dat de woonoppervlakte kleiner was dan door de verkopend makelaar was aangegeven. De koper verwijt de verkopend makelaar (beklaagde) dat hij over de woonoppervlakte onjuiste informatie heeft verstrekt. Daarnaast zou beklagde niet op de vragen van de koper over de opmeting hebben gereageerd.

De Raad stelt vast dat beklagde de woning niet conform de meetinstructie NEN 2580 heeft opgemeten. Beklaagde heeft aangegeven dat hij vanaf tekening heeft gemeten en daarbij - anders dan de meetinstructie voorschrijft – m.b.t. de diepte van de woning niet van binnenmuur tot binnenmuur heeft gemeten, maar van buitenmuur tot buitenmuur. De Raad acht dat, in lijn met eerdere uitspraken, tuchtrechtelijk laakbaar. Dat klagers de woning hebben bezichtigd en dat zij niet hebben aangegeven dat de vierkante meters een cruciale rol zouden spelen bij hun besluitvorming, doet hieraan niet af. Aangezien beklagde vrijwel altijd direct heeft gereageerd op verzoeken van klagers en ook tijdig heeft erkend dat hij bij het opmeten een fout heeft gemaakt, wordt het tweede onderdeel van de klacht ongegrond geacht.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake de klacht van:

R.-O. en O., wonende te B., klagers,

contra:

B. verbonden aan[naam makelaarskantoor] kantoorhoudende te R., beklagde,

1. De klacht is door klagers ingediend op 14 juni 2016 en doorgezonden aan de Raad bij brief van 5 juli 2016. Het verweer is vervat in een door beklagde ingediend verweerschrift d.d. 27 juli 2016.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 9 november 2016. Ter zitting waren aanwezig klagers en beklagde, in de persoon van de heer B., NVM-makelaar. B. is de behandelend makelaar in deze kwestie geweest, zodat de klacht door de Raad mede tegen hem gericht wordt geacht. Beklaagde werd ter zitting vergezeld door mr. R., werkzaam bij [bedrijfsnaam].
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht er, kort samengevat, op neer dat klagers stellen dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft

gehandeld door niet de van hem te verwachten zorgvuldigheid, die van een NVM makelaar zou mogen worden verwacht, in acht te nemen. In dat verband wordt concreet genoemd dat:

- a) beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door bij de presentatie van de door klagers gekochte woning een woonoppervlakte te vermelden van 120 m², terwijl de daadwerkelijke woonoppervlakte kleiner was;
 - b) beklagde geen antwoord heeft gegeven op de vragen van klagers over de wijze waarop het woonoppervlak is opgemeten en hoe beklagde tot de conclusie is gekomen dat de oppervlakte van de woning 120 m² beslaat.
4. Het verweer van beklagde houdt, kort samengevat en voor zover relevant, in dat hij een fout heeft gemaakt bij het opmeten van de woning en dat hij dit aan klagers heeft laten weten. Beklagde heeft echter niet bewust foutieve informatie aan klagers gegeven en klagers zijn niet benadeeld. Beklagde heeft in dat kader verwezen naar het door de taxateur opgestelde taxatierapport van 18 februari 2016, waaruit volgt dat de waarde van de woning gelijk is aan de door klagers betaalde koopsom van € 250.000,00
- Volgens beklagde hebben klagers voor en tijdens het biedingsproces op geen enkel moment aangegeven dat het aantal vierkante meters aan woonoppervlakte het enige dan wel het doorslaggevende criterium voor hen zou zijn.
- Beklagde heeft voorts gesteld dat, voor zover er al (per abuis) onjuiste gegevens zijn opgenomen in de brochure, het voor klagers duidelijk had moeten zijn dat dit een indicatie was en dat aan deze gegevens geen rechten konden worden ontleend. Beklagde heeft ter zake verwezen naar de tekst in de verkoopbrochure, waaruit ook volgt dat klagers een eigen onderzoeksplicht hebben. Ten aanzien van klachtonderdeel b heeft beklagde verwezen naar zijn brief aan klagers van 14 maart 2016, waarin beklagde duidelijk aan klagers heeft uitgelegd hoe het verschil in vierkante meters is ontstaan en de mededeling dat dit wordt betreurd, maar dat het niets anders is dan een menselijke fout.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
- a) De heer J. heeft beklagde opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop van zijn woning te B., hierna te noemen de “woning”.
 - b) In de verkoopbrochure die door beklagde is opgesteld en bij de beschrijving van de woning op de website van Funda is weergegeven dat de woning een woonoppervlakte heeft van 120m².

- c) Op 12 februari 2016 is de koopovereenkomst met betrekking tot de woning door de eigenaar alsmede klagers ondertekend.
- d) Op 18 februari 2016 is in opdracht van klagers de woning door de heer S. getaxeerd. In het taxatierapport is het volgende, voor zover thans relevant, vermeld:

Doel van de taxatie

Het vaststellen van de marktwaarde ten behoeve:

a) *Het verkrijgen van (hypothecaire) financiering*

(...)

Het object is per waardepeildatum getaxeerd op:

- *Marktwaarde: € 250.000,00het volgende vermeld*

(...)

Omschrijving object en omgeving

(...)

Gebruiksoppervlakten

Volgens opgave taxateur

Is de oppervlakte als volgt verdeeld

- *Wonen: 112m²*
- *Overige inpandige ruimte: 7m²*
- *Gebouw gebonden buitenruimte 40m²*
- *Externe bergruimte:0m²*

- e) Op 24 februari 2016 heeft beklagde de volgende e-mail gestuurd naar klagers:

Naar aanleiding van jouw mailwisseling met [naam collega van beklagde] heb ik het dossier van [adres van de woning] er op nageslagen en mijn aantekening nagekeken. In de op Funda opgegeven 120m² is de (inpandige) berging op de begane grond meegenomen. Deze berging is ca. 6m². Duidelijker was geweest om de berging apart te vermelden, dus 114m² en 6m². De berging op het terras is wel separaat vermeld. Excuses voor het ongemak.

- f) Klaagster heeft hierop bij e-mail bericht van 24 februari 2016 gereageerd:

Kun je aan ons aangeven of je gemeten hebt conform de NEN-2580? Voor ons is dit geen ongemak meer een groot bezwaar. Voor ons zijn die 6 a 8 vierkante meter zeer belangrijk, wij hebben mede daarop het huis gekocht.

De tegenwoordige regeling laat zien dat inpandige bergingen niet meegerekend mogen worden bij het woonoppervlak. Dit geeft dus een misleidend beeld voor ons.

De taxateur heeft [adres van de woning] gemeten conform de NEN-2580 op 112 vierkante meter. Jij komt nu met een totaal woonoppervlak van 114 vierkante meter wat inhoudt dat we op een verschil komen van 6 a 8 vierkante meter.

(...)

- g) Diezelfde dag heeft beklagde hierop gereageerd als volgt:

Ik verwijs je naar mijn eerdere mail waarin staat hoe gemeten is en hoe dit op Funda is verwerkt. Afwijkende specificaties op Funda komen voor. In het geval van vermelding van de oppervlakte maakt die het gekocht object feitelijk niet groter of kleiner. Zoals [naam collega van beklagde] in een eerder mail al aangaf: "De NVM en daarmee Funda zegt ook dat je koopt wat je ziet". In de aanbestedingstekst op Funda wordt ook circa (ca.) 120m² vermeld. Uit jurisprudentie blijkt ook dat bij afwijkingen in de oppervlakte dit geen basis is voor enige verrekening. Wat betreft de regelgeving omtrent de NEN norm kopieer ik de toelichtingsclausule van de NVM hierover:

Toelichtingsclausule NEN 2580

De meetinstructie is gebaseerd op de NEN 2580. De meetinstructie is bedoeld om een meer eenduidige manier van meten tot te passen voor het geven van een indicatie van de gebruiksoppervlakte. De meetinstructie sluit verschillen in meetuitkomsten niet volledig uit, door bijvoorbeeld interpretatieverschillen, afrondingen of beperkingen bij het uitvoeren van de meting.

- h) Bij e-mail bericht van 3 maart 2016 hebben klagers aan beklagde gevraagd hoe hij aan een verschil van 8 m² komt.
- i) Op 14 maart 2016 heeft beklagde een brief gestuurd naar klagers waarin hij, voor zover in deze relevant, heeft geschreven:

(...) wat betreft de vermelding van de vierkante meters aan woonoppervlak uitgaan van de tekening welke wij van de eigenaar hebben ontvangen. Bij de berekening van het woonoppervlak is uitgegaan van de juiste (binnen) breedtemaat (4850) echter abusievelijk van de verkeerde (buiten) dieptemaat (8320) van de woning. Omdat meerdere soortgelijke woningen (en ook de onderhavige woning bij de vorige verkoop door collega D) ook waren aangemeld met 120m² aan woonoppervlak is deze vergissing ongemerkt gebleven.

Dat u het huis nu sterk in twijfel trekt verbaast ons bijzonder. Er is immers aan de woning niets veranderd. U heeft de woning met collega [naam collega] bezichtigd en grondig bekeken. Voor en tijdens het bieding proces heeft u aan hem op geen enkele wijze aangegeven dat het aantal vierkante meters aan woonoppervlak ook maar van enig belang voor u zou zijn. Voorts verwijzen wij u naar artikel 6.11 van de NVM koopakte en naar Boek 7 van het BW artikel 17 lid 6.

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.
7. Uitgangspunt is 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. Dat geldt in het bijzonder voor de in de verkoopdocumentatie opgenomen gebruiksoppervlakte, omdat de gegevens daarover voor potentiële kopers in het algemeen een belangrijk aspect vormen bij het nemen van een aankoopbeslissing.

8. Het Algemeen Bestuur van de NVM heeft op 18 maart 2010 besloten om de leden te verplichten om op basis van de voorschriften die zijn opgenomen in de “Meetinstructie bepalen gebruiksoppervlakte woningen volgens NEN 2580”, zorg te dragen voor de aanmelding van te koop aangeboden woonhuizen in het uitwisselingssysteem van de NVM en op Funda.
9. Vast staat dat beklaagde de woning niet conform de meetinstructie NEN 2580 heeft opgemeten of laten opmeten. Beklaagde heeft gesteld dat hij vanaf tekening heeft gemeten en daarbij - anders dan de meetinstructie voorschrijft - met betrekking tot de diepte van de woning niet van binnenmuur tot binnenmuur heeft gemeten, maar van buitenmuur tot buitenmuur. De Raad acht dat, in lijn met eerdere uitspraken, tuchtrechtelijk laakbaar. De door de NVM ter zake gegeven instructies zijn eenduidig. Beklaagde mocht er niet vanuit gaan dat de eerdere makelaar conform de meetinstructie had gemeten. Aan het vanuit tuchtrechtelijk oogpunt onjuist handelen van beklaagde doet niet af dat klagers de woning hebben bezichtigd en evenmin dat zij niet hebben aangegeven dat de vierkante meters een cruciale rol zouden spelen bij hun besluitvorming. Het in NVM-verband verplicht stellen van het hanteren van de meetinstructie is nu juist ingegeven om voor eens en altijd een einde te maken aan het zonder deugdelijk onderzoek dan wel het foutief opnemen van de maten vermelden van oppervlaktes door bij de NVM aangesloten makelaars.
10. De Raad laat in het midden het antwoord op de vraag of een correcte vermelding van het gebruiksoppervlakte wonen tot een andere koopprijs had geleid c.q. of het handelen van beklaagde tot schade heeft geleid. De Raad doet immers geen uitspraak over de civielrechtelijke aspecten van het geschil.
11. Klachtonderdeel b – het door beklaagde niet reageren dan wel niet beantwoorden van de vragen – acht de Raad niet gegrond. Beklaagde heeft vrijwel altijd direct gereageerd op verzoeken van klagers al dan niet middels zijn collega dan wel zelf. Beklaagde heeft ook tijdig erkend dat hij een fout heeft gemaakt bij het opmeten van de gebruiksoppervlakte.

12. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat klachtonderdeel b ongegrond is en klachtonderdeel a gegrond en legt de Raad ter zake de maatregel op van een berisping.

Uitspraak doende:

verklaart klachtonderdeel b ongegrond en klachtonderdeel a gegrond en legt aan beklaagde de straf op van berisping en veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.594,00, te vermeerderen met BTW over € 2.120,00 te voldoen aan de NVM;

verstaat dat aan klagers het door hen betaalde klachtgeld van € 100,00 zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gedaan te Rotterdam op 9 november 2016 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,
J. Verdoold RT, lid en Mr. M. Boender-Radder, secretaris.