

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onzorgvuldig handelen. Woonoppervlakte.

De koper van een appartement verwijt het makelaarskantoor van de verkoper (beklaagde) dat in de verkoopbrochure onjuiste informatie m.b.t. de woonoppervlakte is vermeld. De woning bleek aanzienlijk kleiner dan in de verkoopbrochure was aangegeven. Daarnaast zou beklagde volgens de koper ook nog op een aantal andere punten tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld hebben.

De Raad stelt vast dat beklagde in de verkoopbrochure een penthouse heeft aangeprezen met een woonoppervlakte van 295 m². De Raad heeft zelf vastgesteld dat die oppervlakte feitelijk 263m² bedraagt. Beklaagde heeft voor wat betreft de maatvoering van de woonoppervlakte dan ook onvoldoende zorg en aandacht aan de verkoopbrochure besteed. Dit klemt te meer omdat beklagde in de brochure juist aan de grootte van het appartement extra aandacht heeft gegeven. De klacht is in zoverre dan ook gegrond. Dat beklagde ook nog op andere punten tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft, is niet komen vast te staan.

Raad van Toezicht te Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **K.**,wonende te D., klager,

tegen:

[makelaarskantoor X], gevestigd te O., beklagde, gemachtigde: Mr B.

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij brief van 23 februari 2014 met zeven producties heeft door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM de heer K. te D., hierna te noemen: “klager”, bij de Raad een klacht ingediend tegen [makelaarskantoor X], gevestigd te O., hierna te noemen: “beklaagde”. Beklaagde is lid van de NVM.
- 1.2 Namens beklagde heeft Mr B., advocaat te A., op 23 april 2014 tegen de klacht een verweerschrift ingediend.
- 1.3 Bij brief van 1 mei 2014 heeft klager acht producties ingediend.
- 1.4 Op 6 mei 2014 hebben partijen, beklagde verzegeld door Mr B. voornoemd, hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.
- 1.5 De Raad heeft geen acht geslagen op een productie, door klager nog op 2 mei 2014 ingediend

alsmede op vijf producties door Mr B. op 5 mei 2014 ingediend, nu de indiening van die stukken niet tijdig is geschied.

2. De feiten

Als gesteld en erkend dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 In of omstreeks 2007 heeft mevrouw [naam verkoopster], samen met haar partner [naam partner] te noemen: “de verkoper”, aan beklagde opdracht gegeven tot dienstverlening bij de verkoop van het haar toebehorende appartement, bestaande in een penthouse op de derde verdieping van het appartementengebouw [naam gebouw] te O., met in de parkeerkelder een eigen berging, twee parkeerplaatsen en twee fietsenbergingen, staande en gelegen te O. aan de [straatnaam en huisnummer].

Beklaagde heeft de dienstverlening doen uitvoeren door haar medewerker D., hierna te noemen: “D.”.

2.2 In het kader van de dienstverlening heeft beklagde een verkoopbrochure uitgebracht. Daarin is onder meer vermeld:

“Zelden is een penthouse met zoveel allure beschikbaar! In het historische 19^e eeuwse kunstenaarsdorp [plaatsnaam], recent uitgeroepen tot mooiste en groenste dorp van Europa wordt u aangeboden een penthouse met een oppervlakte van maar liefst 390 m² inclusief twee terrassen met een oppervlakte van 95 m² tezamen.

[----]

Een unieke gelegenheid om het grootste appartement in de regio [plaatsnamen] te verwerven.

[----]

BOUWKENMERKEN

Bouwjaar: 2006

[----]

*Inhoud: Woonoppervlakte circa 390 m²
(inclusief terrassen).*

In de parkeerkelder hebben de eigenaren twee parkeerplaatsen beschikbaar die ze tijdens de bouw hebben kunnen verlengen waardoor er ruim voldoende parkeergelegenheid is ontstaan Tevens bevindt zich hier een ruime berging en 2 fietsenbergingen.”

2.3 Klager heeft op 11 maart 2010 het appartement met D. bezichtigd.
Op 18 maart 2010 heeft klager het appartement bezichtigd met D. en de verkoper.
Vervolgens is tussen klager en verkoper een koopovereenkomst tot stand gekomen met een koopsom van € 1.495.000,-- k.k. en met levering op 1 oktober 2012. Op 30 maart 2010 hebben zij de koopakte ondertekend.

2.4 In de koopakte is onder meer vermeld:

“5.3 [----] Verkoper dient het appartement in de huidige onberispelijke staat van onderhoud te houden en zal voor de levering, op zijn kosten, zorgdragen voor een zo duurzaam mogelijk herstel van de plafonds in het appartement die krimp-scheuren dan wel verkleuring vertonen.[----].”

2.5 Bij e-mail van 19 juni 2010 heeft de verkoper aan klager onder meer medegedeeld:

*“Op 13 juli hebben wij ook tijd om de leningovereenkomst te tekenen.
Je kunt dan eveneens alle info inzake onderhoudsbedrijven etc meenemen.”*

Bedoelde afspraak is door de verkoper afgezegd.

2.6 Op of omstreeks 6 oktober 2011 heeft klager per e-mail aan de verkoper medegedeeld:

“Hi [voornaam verkoper],

Ik zit even met een opmerkelijk probleem. In de verkoopbrochure, die ik destijds ter documentatie van het appartement ontving, was sprake van een oppervlakte van 390m2 inclusief 95m2 terrassen. De vloeroppervlakte binnen zou derhalve 295m2 moeten bedragen waardoor het appartement op een koopsom van een goede EUR. 5.000,- per m² zou uitkomen. Ik zou in juli 2010 van jou een map met alle bescheiden van het appartement ontvangen, doch dat is destijds niet gebeurd.

Afgelopen maandag ontving ik van jou de plattegrond van het appartement waaruit is op te maken dat de oppervlakte lang geen 295 maar slechts zo 'n 255m2 bedraagt. Een wel heel substantieel verschil van zo 'n 15%. Hoewel er wel eens sprake is van ondergeschikte verschillen in documentatie, mocht ik er op vertrouwen dat de daadwerkelijke oppervlakte niet zo enorm veel afwijkt van hetgeen opgegeven is.

Wat gaan we hieraan doen? De vloeroppervlakte groter maken kan helaas niet, maar aanpassing van de prijs lijkt mij toch wel zeer reëel. Als ik t.z.t. het appartement ga verkopen kan ik ook alleen de meters verkopen die er daadwerkelijk zijn.”

2.7 Bij e-mailbericht van 6 oktober 2011 heeft de verkoper aan klager bericht:

“Hi [voornaam klager],

Ik begrijp je misverstand, maar wat natuurlijk bij dit appartement hoort en ook in het gebouw aanwezig is zijn een berging van 18m² en 2 parkeerplaatsen van elk 18m², dus in zijn totaliteit komt het op 255 + 54 = 309m². (+terrassen). Dit is zowel bij appartementen alsmede huizen gebruikelijk en door makelaar [X] (naar aanleiding van tekeningen) vastgesteld.”

2.8 Bij e-mailbericht van 14 oktober 2011 heeft de verkoper aan klager bericht:

“Ik heb jouw e-mails aan [X] voorgelegd als aangewezen aanspreekpersoon in deze.”

2.9 Bij e-mailbericht van 18 oktober 2011 heeft klager aan D. onder meer medegedeeld:

“De casus geschetst in mijn schrijven aan [voornaam verkoper] is in feite uiterst simpel. In de door jou aan mij overhandigde verkoopdocumentatie, die onder de vlag van [X] is uitgebracht, is sprake van het grootste Penthouse in de regio [plaatsnamen] met maar liefst 390 m² woonoppervlakte incl. de terrassen ad 95m². De woonoppervlakte binnenshuis van het Penthouse (sec) zou dan ook 295m² dienen te bedragen. Onlangs door mij van [voornaam verkoper] ontvangen tekeningen wijzen anders uit. De woonoppervlakte binnenshuis bedraagt slechts 255m². Een wel heel substantieel verschil.

Destijds hebben wij met name voor het Penthouse in [naam appartementengebouw] gekozen voor de aangeboden oppervlakte. Dat spreekt ook voor zich.”

2.10 Bij e-mailbericht van 19 oktober 2011 heeft D. aan klager onder meer medegedeeld:

“[Voornaam partner verkoper] heeft gevraagd om jouw vragen te beantwoorden omtrent de m² van het penthouse in [naam appartementengebouw]. Ik ben gaan kijken in het dossier en ik kan eerlijk gezegd niet herinneren hoe we aan deze meters gekomen zijn. Het lijkt me logisch dat we dat na opmeting hebben gedaan aan de hand van tekening. In onze brochure spreken we van oppervlakte en woonoppervlakte. Ik kan me voorstellen dat we bij oppervlakte de berging en de 2 parkeerplaatsen hebben meegenomen. Maar nogmaals, ik kan me dat niet herinneren. Feit is dat de afmetingen genoemd in onze brochure indicatief zijn. Ook hebben we met elkaar afgesproken dat eventuele onder- of overmaat niet worden verrekend met elkaar. Het spijt me dat de beleving anders was voor jullie. Op dit moment berekenen we alle woningen volgens de NEN-methodiek, deze is veel nauwkeuriger.”

2.11 Bij e-mailbericht van 19 oktober 2011 heeft klager aan D. onder meer medegedeeld:

“Zoals in de aan jou overlegde mail-wisseling weergegeven, maakt de door jou verstrekte documentatie duidelijk onderscheid tussen (woon)oppervlakte (390 m²) in het Penthouse (boven gelegen dus) en de parkeer- en bergruimte in de parkeerkelder (beneden gelegen dus). Een parkeerplaats heeft natuurlijk niets met woonoppervlakte in een Penthouse te maken, dat hoef ik jou natuurlijk niet te vertellen. Er is dus zeker geen sprake van een andere (onjuiste) beleving van ons, maar van een pertinent foutieve (oppervlakte-)vermelding in de door jou opgestelde documentatie, dat zal jij je ook best wel moeten realiseren.”

2.12 Naar aanleiding van door klager per e-mail gestelde vragen heeft beklagde bij e-mailbericht van 1 november 2011 aan klager medegedeeld:

“In de verkoopdocumentatie wordt gesproken over een oppervlakte en een woonoppervlakte van 390 m². Jullie hebben deze documentatie met tekening op schaal van mij ontvangen.

Wij werken op dit moment met gebruiksoppervlakte dat onderverdeeld wordt in woonoppervlakte en overige in pandige ruimte en gebouwgebonden buitenruimte. Het gebruikersoppervlakte bieden we nu aan exclusief berging en exclusief terrassen. Destijds waren daar geen regels voor.

Het artikel 5.10 geeft aan dat we onder- of overmaat niet verrekenen. Het appartement is zo groot als dat we hem met zijn allen hebben gezien.”

2.13 Naar aanleiding van verdere e-mailberichten van klager omtrent de oppervlakte heeft D. bij e-mailbericht van 7 november 2011 aan klager medegedeeld:

“Ik begrijp jouw punten maar kan niet heel veel anders bevestigen dan ik al in eerdere mails heb gedaan. Er wordt in de brochure gesproken over oppervlakte en woonoppervlakte met beide hetzelfde getal. Dat kan in feite niet. Dat had bij jullie ook vraagtekens kunnen oproepen, nietwaar? In de brochure heeft altijd een tekening gezeten op schaal, die hebben jullie van mij ontvangen. [voornamen verkopers] hebben in de verkoopvragenlijst, die jij ook hebt ondertekend voor gezien, ingevuld dat het woonoppervlakte 290 m² is exclusief terrassen van 90 m². Het spijt me dat het jullie tegenvalt dat de hoeveelheid meters niet voldoet aan hetgeen jullie gekocht hebben. Het is nimmer mijn intentie geweest om een valse voorstelling van zaken te geven. Ik kan je bevestigen dat we nu zeer zorgvuldig omgaan met afmetingen en ons uiterste best doen om woningen volgens de NEN-methodiek aan te bieden.

2.14 Namens klager heeft advocaat Mr W. bij brief van 24 februari 2012 beklagde aansprakelijk

gesteld voor door klager geleden en te lijden schade.

“[----]

Blijkens de door [X] opgestelde verkoopbrochure en de door de heer D. gedane mededelingen zou de woonoppervlakte van het appartement 390m² bedragen inclusief 95m² terrassen. De daadwerkelijke woonoppervlakte zou derhalve 295m² bedragen. Geruime tijd na voormelde aankoopdatum doch vóór de leveringsdatum is het cliënt gebleken dat het appartement een woonoppervlakte heeft van 255m² in plaats van 295m².”

2.15 Op 1 oktober 2012 heeft de bezichtiging van het appartement voorafgaand aan de eigendomsoverdracht plaatsgevonden. De verkoper heeft zich doen vertegenwoordigen door D.

D. heeft in het bijzijn van klager de meterstanden ingevuld op een daartoe bestemd formulier, waarop tevens is vermeld:

“De woning is conform koopovereenkomst d.d. 30.3.2010 naar goedkeuring koper opgeleverd.”

Klager heeft het formulier niet ondertekend.

D. heeft geen toelichting gegeven op de werking van de koelinstallatie en de alarminstallatie. Op last van zijn opdrachtgever heeft hij de informatiemap betreffende in het appartement aanwezige installaties niet bij de bezichtiging overhandigd; zijn opdrachtgever (verkoper) wenste dit te doen bij de notariële eigendomsoverdracht.

Na de bezichtiging heeft klager aan de notaris telefonisch medegedeeld niet te zullen meewerken aan het verlijden van de akte van eigendomsoverdracht.

2.16 Bij aangetekende brief van 1 oktober 2012, verzonden op 2 oktober 2012, heeft D. klager in gebreke gesteld en gesommeerd tot nakoming.

2.17 Bij brief van 5 oktober 2012 heeft klager onder meer aan D. geantwoord:

“[----]

Eerst na ontvangst van voormelde machtiging, op grond waarvan ik mij kan overtuigen dat u namens mevrouw [naam verkoper] uw voormeld schrijven aan mij hebt gericht, zal ik de door u genoemde acht dagen termijn in acht nemen en adequaat op uw, of een daarvoor in de plaats komend, schrijven reageren.”

2.18 In januari 2013 heeft klager tegen verkoper een kort-geding aangespannen. De verkoper heeft in deze procedure een e-mailbericht van D. aan haar, gedateerd 1 oktober 2012 overgelegd. In

deze e-mail rapporteert D. over het verloop van de bezichtiging.

2.19 Op verzoek en ten behoeve van verkoper in het kort geding in hoger beroep heeft D. bij brief van 22 mei 2013 geantwoord op in die brief weergegeven vragen van verkoper op wat zich voor en na de verkoop heeft voorgedaan.

3. De klacht

3.1 De klacht luidt:

- (1) beklaagde heeft een brochure opgesteld waarin een onjuiste woonoppervlakte staat vermeld van het onderhavige appartement;
- (2) beklaagde heeft de opleveringsbezichtiging op 1 oktober 2012 gefrustreerd doordat beklaagde zich niet heeft laten informeren over de werking van de apparatuur en heeft ten onrechte nagelaten zich tijdens de bezichtiging (telefonisch) te laten informeren door verkoper;
- (3) beklaagde heeft ten onrechte meegewerkt aan het achterhouden van een relevante informatiemap;
- (4) beklaagde heeft ten onrechte geen vervolgspraak voor een bezichtiging gemaakt;
- (5) beklaagde heeft ten onrechte niet gereageerd op klagers aan hem gerichte schrijven d.d. 5 oktober 2012;
- (6) beklaagde heeft laakbaar gehandeld door te pogen klager een akkoordverklaring voor de staat van het appartement te laten ondertekenen onder het mom van een "opgaaf meterstanden";
- (7) beklaagde heeft verklaringen verstrekt aan verkoper over onder meer de staat van het appartement op 1 oktober 2012, alsmede de gang van zaken voor en na de aankoop van het appartement waarvan beklaagde zich bewust moet zijn dat die in een rechtszaak door verkoper tegen klager gebruikt zouden worden.

3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

4. De beoordeling van de klacht:

4.1 Beklaagde heeft tegen de klacht samengevat het volgende aangevoerd.

Nu de koopovereenkomst door bemiddeling van beklaagde reeds vier jaar eerder is tot stand gekomen is door het verstrijken van deze tijd klager in zijn klacht niet-ontvankelijk.

Beklaagde heeft de verkoopbrochure in 2007 met zorg samengesteld. Toen en ook in 2010 golden geen meetinstructies.

Onjuist is de stelling van klager dat de oppervlakte van het penthouse 255 m² bedraagt; een precieze meting ervan komt uit op 271 m². Tezamen met een berging van 19 m² en terrassen van in totaal 115 m² bedraagt de oppervlakte meer dan is aangeboden.

Beklaagdes medewerker D. heeft op verzoek en bij ontstentenis van zijn opdrachtgever met klager het appartement voorafgaand aan de levering bezichtigd. Klager heeft geen opmerkingen gemaakt over gebreken.

Beklaagdes medewerker D. heeft het “formulier meterstanden” met klager doorgelopen met inbegrip van de door klager goed te keuren oplevering van het appartement.

Beklaagde is als makelaar niet op de hoogte van alle technische details van de apparatuur. Dat was niet van belang, omdat klager over de koel- en alarminstallatie ook geen vragen heeft gesteld. Beide installaties functioneerden naar behoren.

D. heeft op last van zijn opdrachtgever de informatiemap niet tijdens de bezichtiging aan klager overhandigd, maar eerst bij de eigendomsoverdracht. Klager heeft niet aan D. verzocht om een vervolgbesichtiging te maken.

4.2 *Met betrekking tot de ontvankelijkheid van klager*

Weliswaar is de koopovereenkomst door bemiddeling van beklaagde reeds vier jaar eerder tot stand gekomen, maar klager heeft bij brief van 24 februari 2012 van zijn advocaat beklaagde reeds aansprakelijk gesteld voor schade vanwege de geringere dan aangeboden oppervlakte van het penthouse. Klager kan dan ook in zijn klacht worden ontvangen.

4.3 *Met betrekking tot onderdeel (1) van de klacht*

Volgens vaste tuchtrechtspraak is uitgangspunt dat de makelaar die namens een opdrachtgever een object te koop aanbiedt, gehouden is om aan de inhoud van de door hem samengestelde verkoopdocumentatie grote zorg en aandacht te besteden. Doel van de verspreiding daarvan is immers om de aandacht van potentiële kopers op het te koop aangeboden object te vestigen. In beginsel moeten derden op de inhoud van de verkoopdocumentatie kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. De makelaar moet zich dan ook zelfstandig en naar behoren overtuigen van de juistheid van de in de verkoopdocumentatie door hem opgenomen eigenschappen en informatie met betrekking tot het aangeboden object.

Het staat vast dat beklagde in haar verkoopbrochure spreekt van een penthouse van 390 m² inclusief twee terrassen van 95 m² tezamen. Voorts heeft zij daarin ten aanzien van de bouwkenmerken vermeld dat de woonoppervlakte 390 m² (inclusief terrassen) bedraagt en dat in de parkeerkelder twee parkeerplaatsen beschikbaar zijn en er zich een berging en twee fietsenbergingen bevinden, van welke onderdelen van het appartement geen maten worden opgegeven. Een en ander kan niet anders worden begrepen dan dat beklagde in de verkoopbrochure een penthouse op de derde verdieping van het appartementengebouw heeft aangeprezen dat, exclusief de terrassen, een woonoppervlakte heeft van 295 m².

De Raad heeft door eigen meting op de bij de verkoopbrochure behorende tekening feitelijk vastgesteld dat de hierboven genoemde oppervlakte 263 m² bedraagt. De woonoppervlakte die in de verkoopbrochure is vermeld is derhalve onjuist.

Beklagde heeft voor wat betreft de maatvoering van de woonoppervlakte dan ook onvoldoende zorg en aandacht aan de onderhavige verkoopbrochure besteed. Dit klemt temeer, omdat beklagde in de brochure juist aan de grootte bijzondere aandacht geeft: “... maar liefst 390 m²”, en verderop: “... het grootste appartement in de regio”.

Dit onderdeel van de klacht is dan ook gegrond.

4.4 *Met betrekking tot onderdeel (2), (4) en (6) van de klacht*

Onvoldoende zijn de feiten en omstandigheden, die zich tijdens de bezichtiging voorafgaand aan de levering hebben voorgedaan en waaromtrent klager de bewijslast draagt, komen vast te staan. Hetgeen klager daarover heeft gesteld, is door beklagde weersproken, en is ook op andere wijze niet gebleken. De verklaring van A. kan onvoldoende aan het bewijs bijdragen. Al aangenomen dat, zoals A. verklaart, over het functioneren van de koel- en de alarminstallatie is gesproken, dan nog is van een tuchtrechtelijk verwijt bij het handelen of nalaten van D., voor wie beklagde verantwoordelijk is, geen sprake. Als makelaar behoefde hij niet op de hoogte te zijn van alle technische details van apparatuur, ook al had van D. enige anticipatie op vragen van klager daarover mogen worden verwacht.

Deze klachtonderdelen zijn daarom ongegrond.

4.5 *Met betrekking tot onderdeel (3) van de klacht*

Beklagde heeft op last van zijn opdrachtgever tijdens de bezichtiging de informatiemap achtergehouden. Dit dient niet aan haar, maar aan haar opdrachtgever te worden toegerekend. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

4.6 *Met betrekking tot onderdeel (5) van de klacht*

Ook dit klachtonderdeel is ongegrond. Toen klager op 1 oktober 2012 niet bleek mee te werken aan de eigendomsoverdracht, heeft beklaagde zoals gebruikelijk een formele aansprakelijkstelling aan klager doen uitgaan. De vervolgcorrespondentie heeft haar opdrachtgever laten uitgaan door haar advocaat, die ook al vóór 1 oktober 2012 bij de zaak betrokken was. Beklaagde treft geen verwijt dat hij niet zelf op de brief van klager van 5 oktober 2012 van klager heeft geantwoord.

4.7 *Met betrekking tot onderdeel (7) van de klacht*

Als verkoopmakelaar heeft beklaagde de plicht de belangen van haar opdrachtgever te bevorderen. In zoverre kan aan beklaagde geen verwijt worden gemaakt dat zij de in het klachtonderdeel bedoelde verklaringen aan haar opdrachtgever heeft verstrekt ten behoeve van een gerechtelijke procedure.

Voor zoveel klager bedoelt erover te klagen dat beklaagde deze verklaringen in strijd met de waarheid heeft afgelegd, is zulks niet komen vast te staan. Verwezen wordt naar hetgeen hierboven onder 4.3 is opgemerkt.

Het zevende klachtonderdeel is ongegrond.

5. De beslissing:

De Raad van Toezicht Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

Verklaart het eerste onderdeel van de klacht gegrond en de klacht voor het overige ongegrond.

Legt aan beklaagde de straf op van berisping.

Bepaalt dat beklaagde een bedrag van € 2.300,00 exclusief BTW zal bijdragen in de kosten van deze procedure te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gewezen door mr. O. Nijhuis, voorzitter, B. van Anken, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 9 juli 2014

mr. K. van der Meulen

mr. O. Nijhuis

secretaris

voorzitter

Door voorzitter en secretaris ondertekend en verzonden op 9 juli 2014.

secretaris