

## **Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste informatie over woonoppervlakte en afmeting tuin.**

*Klager was geïnteresseerd in een woning die beklaagde in verkoop had. Klager verwijt beklaagde dat zij onjuiste informatie over de woonoppervlakte en de afmetingen van de tuin van de woning heeft verstrekt. Daarnaast wordt beklaagde nog verweten dat zij niet op juiste wijze met de klachten van klager is omgegaan.*

*De Raad overweegt dat het tot de taak van de verkopend makelaar behoort om te vermijden dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden onjuiste verwachtingen worden gewekt. Dat geldt in het bijzonder voor de in de documentatie opgenomen gebruiksoppervlakte omdat gegevens daarover voor potentiële kopers in het algemeen een belangrijk aspect vormen bij het nemen van een aankoopbeslissing. Beklaagde heeft in dit geval m.b.t. de meting van de tuin niet zorgvuldig gehandeld door na te laten de splitsingsakte te raadplegen. Voorts heeft beklaagde erkend dat op Funda een onjuiste woonoppervlakte werd vermeld. De klacht is in zoverre dan ook gegrond. Dat beklaagde ook verder nog tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft is niet komen vast te staan.*

De Raad van Toezicht Rotterdam geeft uitspraak in de zaak van:

de heer S.

tegen:

mevrouw X ([makelaarskantoor Y])

### **1. Inleiding**

Bij brief van 9 oktober 2014 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de “Raad”, gezonden. Blijkens dit dossier heeft de heer S., wonende te R., hierna te noemen “klager”, een klacht ingediend tegen mevrouw X van het makelaarskantoor Y, gevestigd te R., hierna te noemen “beklaagde”.

Bij brief van 3 november 2014 heeft beklaagde een verweerschrift ingediend bij de Raad.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 3 december 2014 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager

als beklaagde in persoon aanwezig. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Makelaarskantoor Y] is lid van de NVM en mevrouw X is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen haar gericht kan worden behandeld.

## 2. Feiten

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het volgende vast:

- de klacht heeft betrekking op de informatie welke aan klager is verstrekt door beklaagde als verkopend makelaar van de woning te [adres], hierna te noemen “de woning”;
- ten aanzien van de gang van zaken staat het volgende vast;
  - op 29 oktober 2013 is de volgende e-mail door beklaagde naar klager gestuurd:

“Via deze mail bevestigen wij de gemaakte afspraak voor bezichtiging van (..) woning. (...) Op voorhand mailen wij u de verkoopinformatie. (...)”
  - in de verkoopbrochure zijn de volgende afmetingen weergegeven:

“vestibule 110 x 136  
Gang 300 x 109  
Woonkamer 635 x 368  
Keuken 248 x 206  
Badkamer inclusief wc 248 x 180  
Slaapkamer 334 x 279  
Inkoopkast 170 x 279

Souterrain  
Algemene ruimte trap en hal 422 x 326  
Bergruimte met 2 kasten 297 x 223  
Slaapkamer 395 x 275”
  - op de uitdraai betreffende de woning op de website van Funda staat vermeld:

“oppervlakte: 112m2 woonoppervlakte

achtertuin: 50m<sup>2</sup> (8,75 diep en 5m breed)

- op de plattegrond bij de brochure is de tuin weergegeven met de volgende afmetingen 600 x 875. De afmetingen van de woonkamer zijn niet goed leesbaar, dit geldt ook voor het souterrain;
  
- op 1 november 2013 heeft de bezichtiging plaatsgevonden;
- bij e-mail van 1 november 2013 heeft beklaagde aan klager het basisinformatierapport alsmede een plattegrond gestuurd. In het basisinformatierapport van de woning (samengesteld door Dataland en de gemeente R.) staat vermeld:  
"oppervlakte woonkamer 25  
breedte woning (m) 8,75  
diepte woning (m) 6"
- beklaagde heeft naar klager een e-mail gestuurd in reactie op de klacht van klager op een niet bekende datum:  
"Wij hebben uw bericht gelezen. Aansluitend onze plattegronden bekeken en ook de meetinstructies bekeken. Daarnaast heeft u als deskundige, u heeft tenslotte al vaker woningen gekocht en verbouwd, deze woning voor de aankoop uitgebreid bekeken en ook opgemeten in verband met de voorgenomen verbouwingen om hiermee de kosten te bepalen. Bij de woning waren destijds ook plattegronden voor uw informatie toegevoegd.  
Het geheel is dus naar eer en geweten op een transparante wijze gepresenteerd."

### 3. Klacht

Klager stelt dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door:

- a) op de website van Funda en in de verkoopbrochure niet de juiste afmetingen van het woonoppervlakte (112 m<sup>2</sup> in plaats van 95 m<sup>2</sup>) en de tuin (50 m<sup>2</sup> in plaats van 30 m<sup>2</sup>) van de woning weer te geven. De afmetingen voldoen volgens klager niet aan de meetinstructie van de NVM;
- b) de klacht van klager niet serieus te hebben behandeld en in de reactie onwaarheden te vermelden.

### 4. Verweer

### Klachtenonderdeel a

Beklaagde is van mening dat zij aan haar informatieplicht heeft voldaan en klager zelf onvoldoende onderzoek heeft verricht.

Beklaagde heeft erkend dat bij de aanmelding van de woning op Funda een foutieve opgave is gedaan van het woonoppervlakte, doordat het souterrain zoals aangegeven op de plattegrond van de gemeente R., abusievelijk in zijn geheel is meegenomen. Er was echter geen sprake van opzet.

Volgens beklagde is echter voldoende informatie aan klager beschikbaar gesteld om een en ander te controleren / vast te stellen. Klager heeft verzuimd de toegestuurde informatie te bestuderen. Beklaagde heeft aangevoerd dat in de tekst van de aanbieding zowel op Funda als in overige uitingen alle vertrekken zijn benoemd met afmetingen.

Daarbij komt dat klager zich aan beklagde heeft voorgesteld als een “professionele koper” door te stellen dat hij eerder in het buitenland diverse vastgoed heeft gekocht, verbouwd en verkocht en voornemens was, dit ook in Nederland te doen. Een en ander volgt uit de koopovereenkomst voor de woning waarin is opgenomen dat klager de woning niet zelf gaat bewonen en er geen bedenktijd is toegepast, omdat klager heeft aangegeven een professionele partij te zijn.

Ten aanzien van de oppervlakte van de tuin wordt door beklagde verwezen naar een print op schaal van het kadaster waaruit blijkt dat de tuinoppervlakte ca 50m<sup>2</sup> bedraagt.

Beklaagde heeft benadrukt dat de overeengekomen koopsom marktconform is.

Ten aanzien van de overige klachtonderdelen heeft beklagde geen specifiek verweer gevoerd.

### **5. Mondelinge behandeling**

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

Klager heeft pleitaantekeningen overgelegd en voorgedragen. Een exemplaar van de pleitaantekeningen is aan deze beslissing gehecht.

Beklaagde heeft wederom erkend dat zij een fout heeft gemaakt. Er is op basis van plattegronden gemeten. De maten zijn in de brochure wel goed vermeld. Beklaagde persisteert bij haar standpunt dat de tuin 50m<sup>2</sup> is. Er is echter geen sprake geweest van opzet; beklagde heeft alle informatie aan klager beschikbaar gesteld. Indien klager deze informatie had bestudeerd, had hij zelf kunnen vast stellen dat de maat, zoals vermeld op Funda, onjuist is. Beklaagde is overigens van mening dat het gestelde "verlies" van klager op de verkoop van de betreffende woning los dient te worden gezien van de koopprijs en het daadwerkelijke woonoppervlakte. Dit verlies hangt samen met de wijze waarop de woning door klager is gerenoveerd.

Tenslotte heeft beklagde gesteld dat klager eerst zelf de koopovereenkomst heeft getekend en dat dit later is omgezet op naam van de vennootschap van klager, een onderneming met als doelomschrijving het kopen, renoveren en verkopen van woningen.

## **6. Beoordeling van de klacht**

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 blijft 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 aankoop beslissing.

Beklaagde heeft betwist dat de tuin onjuist zou zijn opgemeten en dat de vermelde oppervlakte van de tuin in de verkoopdocumentatie van 50m<sup>2</sup> correct is. Klager heeft gesteld dat de oppervlakte van de tuin 30m<sup>2</sup> bedraagt. Voor een juiste beoordeling van de oppervlakte van de tuin is inzage nodig in de splitsingsakte. Beklaagde heeft ter zitting desgevraagd meegedeeld dat zij deze splitsingsakte niet in haar bezit heeft en evenmin heeft geraadpleegd. De huidige verkopend makelaar hanteert in de

verkoopdocumentatie een oppervlakte van 30m<sup>2</sup>. Gelet op het vorenstaande is de Raad van oordeel dat beklaagde met betrekking tot de meting van de oppervlakte van de tuin niet zorgvuldig heeft gehandeld door na te laten de splitsingsakte te raadplegen.

Beklaagde heeft erkend dat bij het aanmelden van de woning op Funda het souterrain, zoals aangegeven op de plattegrond van de Gemeente R., abusievelijk in zijn geheel is meegenomen. De Raad is van oordeel dat, gegeven de uitkomst van de daadwerkelijke oppervlakte (95m<sup>2</sup>) en de vermelde oppervlakte op Funda (112m<sup>2</sup>), sprake is van een zodanige afwijking dat moet worden geoordeeld dat beklaagde niet met de van haar te verlangen zorgvuldigheid de verkoopdocumentatie heeft samengesteld en aldus Regel 1 van de Erecode heeft geschonden. Of sprake is geweest van een reële verkoopprijs kan verder buiten beschouwing blijven. De klacht is derhalve gegrond.

Op grond van het bovenstaande is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is en legt de Raad aan beklaagde de hierna te noemen maatregel op.

Voor zover klager zich beklaagt over de wijze waarop beklaagde zich heeft opgesteld nadat duidelijk werd dat er een fout is gemaakt, stelt de Raad vast dat beklaagde per e-mail heeft gereageerd op de klacht en daarin haar standpunt zakelijk heeft weergegeven. Hoewel beklaagde er beter aan had gedaan ook nog op nadere berichten van klager te reageren, concludeert de Raad dat het standpunt van beklaagde klager duidelijk moet zijn geweest. Van tuchtrechtelijk laakbaar handelen met betrekking tot dit klachtonderdeel is onder deze omstandigheden geen sprake.

## **7. Beslissing**

De Raad verklaart de klacht gegrond en legt aan beklaagde de maatregel van berisping op. De Raad veroordeelt beklaagde voorts tot betaling van de aan deze procedure verbonden kosten. De Raad stelt de door beklaagde te betalen kosten vast op € 2.684,00. Deze kosten dienen binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze uitspraak betaald te worden aan het hoofdbureau van de NVM.

Aldus gedaan te Rotterdam, op 3 december 2014 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).