

Meetinstructie niet opgevolgd. Gegronde klacht en geen oplegging van straf kan alleen in bijzondere gevallen.

Klager koopt een appartement dat volgens de verkopende makelaar (beklaagde) een woonoppervlak van 105 m² heeft. Omdat bij hem na de eigendomsoverdracht twijfels rijzen of de opgegeven maatvoering wel juist is, laat hij het woonoppervlak opmeten door een andere makelaar. Die komt op bijna 100 m². Een door beklagde ingeschakeld bureau meet ruim 97 m². De raad van toezicht achtte de klacht van klager weliswaar gegrond maar legde geen straf op.

De Centrale Raad constateert dat het Reglement Tuchtrechtspraak van de NVM die mogelijkheid niet kent. Voor een zodanige beslissing zou alleen in bijzondere gevallen redenen kunnen zijn, maar die doen zich hier niet voor.

Waar vaststaat dat de meetinstructie van de NVM niet is nageleefd en de verschillen tussen aanbieding en werkelijkheid zodanig groot zijn dat gezegd kan worden dat de verkoopinformatie niet zorgvuldig is opgesteld, legt de Centrale Raad de straf van berisping op.

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

Drs. R. DE B., wonende te G, appellant/klager,

tegen

Makelaarskantoor K B.V., gevestigd en kantoorhoudende te G, verweerder/beklaagde,

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 17 oktober 2013 heeft appellant een klacht ingediend tegen verweerder bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht 's-Gravenhage. In de beslissing van 27 januari 2014, verzonden op 27 januari 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen verweerder ingediende klacht gegrond verklaard maar is geen straf opgelegd. De Raad van Toezicht heeft wel bepaald dat verweerder met een bedrag van € 2.594,-- vermeerderd met BTW over € 2.120,-- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Bij brief van 17 maart 2014, ontvangen op 18 maart 2014, is appellant van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In zijn brief van 17 maart 2014 heeft appellant de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 In de brief van 7 april 2014 heeft verweerder verweer gevoerd in hoger beroep.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 20 mei 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

- appellant in persoon;
- namens verweerder H. de W.

Onder verwijzing naar artikel 7 lid 4 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM heeft de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht meegedeeld dat een lid van de Centrale Raad van Toezicht als gevolg van vertraging niet kon deelnemen aan de behandeling ter zitting maar wel aan het daarop volgende overleg in Raadkamer over de beoordeling van het ingestelde beroep. Beide partijen hebben ingestemd met het voorstel van de Voorzitter om ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht het beroep te behandelen buiten de aanwezigheid van het desbetreffende lid.

- 1.6 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht 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 inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2 In 2013 krijgt verweerder opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van het appartement gelegen aan de J van O-laan 91 D in G. De aan verweerder verbonden makelaar H. de W (hierna: "De W") voert de opdracht uit. In de verkoopdocumentatie vermeldt De W dat het appartement een woonoppervlakte heeft van 105 m². De vraagprijs bedraagt € 345.000,--.
- 2.3 Appellant koopt het appartement voor € 315.000,-- in welk bedrag een vergoeding van € 5.000,-- is begrepen voor roerende zaken. Na de eigendomsoverdracht ontstaat bij appellant twijfel over de juistheid van de opgave van de woonoppervlakte in de verkoopbrochure. In zijn e-mail van 10 september 2013 verzoekt appellant aan De W om toezending van de zogenoemde NEN 2580-meetstaat van het appartement. De W bericht aan appellant in zijn e-mail van 10 september 2013 dat hij volgens zijn herinnering de in de brochure vermelde woonoppervlakte heeft overgenomen van de archiefkaart die is opgesteld naar aanleiding van een eerdere verkoop van het appartement, en dat hij zijn oppervlakte gegevens mogelijk ook uit de nieuwboufolder zijn overgenomen. Voorts verwijst De W naar de archiefkaart van het door hem zelf verkochte en vergelijkbare appartement gelegen aan de J van O-laan 93 B.
- 2.4 In opdracht van appellant meet de aangesloten NVM-makelaar P het appartement op. Hij berekent de gebruiksoppervlakte wonen op 99.19 m² en de gebouw gebonden buitenruimte op 5.3 m².
- 2.5 In zijn e-mail van 16 september 2013 deelt appellant aan De W mee dat hij van mening is dat De W onjuiste informatie heeft verstrekt over de woonoppervlakte en appellant daardoor schade heeft geleden. Hij stelt verweerder daarvoor aansprakelijk en maakt aanspraak op betaling van een schadevergoeding van € 25.000,--.
- 2.6 In haar brief van 3 oktober 2013 betwist de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van

verweerder de vordering van appellant. Zij beroept zich daarbij onder meer op een in opdracht van De W door de onderneming Pand & Plattegrond uitgevoerde meting op basis van de meetinstructie NEN 2580. De uitkomst daarvan is een woonruimte met een oppervlakte van 97.8 m² en een gebouw gebonden buitenruimte van 3.8 m².

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Appellant verwijt verweerder dat de opgegeven woonoppervlakte van het appartement dat appellant heeft gekocht niet volgens de NVM meetinstructie is berekend. Verweerder heeft een woonoppervlakte van 105 m² opgegeven terwijl volgens appellant de werkelijke woonoppervlakte volgens de toepasselijke NEN-norm 100 m² bedraagt.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Appellant heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Als gevolg van een door verweerder gemaakte fout heeft appellant een appartement gekocht met een kleinere woonoppervlakte dan in de verkoopdocumentatie was vermeld. Anders dan de Raad van Toezicht heeft overwogen is geen sprake van een geringe afwijking in de oppervlakte van 5%. De deskundige van verweerder heeft de woonoppervlakte berekend op 97.8 m² en dat levert een afwijking op van 6.9% met de door verweerder vermelde oppervlakte.
- 4.3 De Raad van Toezicht heeft ten onrechte aan verweerder geen tuchtrechtelijke straf opgelegd en zijn oordeel op dat punt niet juist gemotiveerd. De Raad van Toezicht heeft met betrekking tot de bepaling van de strafmaat overwogen dat De W er blijk van heeft gegeven dat hij ermee bekend is dat hij de woonoppervlakte had moeten opmeten met toepassing van de meetinstructie. Het bestaan van dit inzicht rechtvaardigt niet dat geen straf is opgelegd. Anders dan de Raad van Toezicht heeft overwogen heeft De W te kwader trouw gehandeld door willens en wetens de meetinstructie niet toe te passen, mogelijk met het doel om de verkoopopdracht te verkrijgen.
- 4.4 Voor iedere koper is de woonoppervlakte van belang en mede daarom is in 2010 voor de leden van de NVM de toepassing van de meetinstructie verplicht voorgeschreven. Niet begrijpelijk is daarom de overweging dat tijdens het verkoopproces tussen appellant en De W niet van gedachten is gewisseld over de woonoppervlakte en daaraan betekenis is gehecht bij de bepaling van de strafmaat.
- 4.5 Anders dan de Raad van Toezicht heeft overwogen was De W ermee bekend dat de onderneming van appellant belangstelling had voor de aankoop van het appartement met het oog op de toekomstige verhuur daarvan. Daaraan doet niet af dat de schoonmoeder van appellant daarvan als eerste huurder gebruik zou gaan maken.
- 4.6 Het is van belang dat de leden van de NVM de regelgeving in acht nemen en wordt toe-

gezien op de naleving en handhaving daarvan. Aangezien De W de meetinstructie niet heeft toegepast bestaat aanleiding voor de oplegging van een straf.

5. **Het verweer**

- 5.1 Verweerder heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 De Raad van Toezicht heeft een juiste beslissing genomen. Verweerder heeft niet te kwader trouw gehandeld en appelland niet willen misleiden of benadelen.

6. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 6.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 6.2 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 aankoop beslissing.
- 6.3 De W heeft erkend dat het aan appelland verkochte appartement door hem niet is gemeten met toepassing van de voorgeschreven meetinstructie, maar hij de in eerdere documentatie met betrekking tot de gebruiksoppervlakte van het appartement opgenomen gegevens heeft overgenomen in de verkoopbrochure. De W heeft daaraan ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht toegevoegd dat hij de gebruiksoppervlakte globaal heeft berekend met behulp van de (nieuw)bouwtekening van het appartement.
- 6.4 De Centrale Raad van Toezicht overweegt dat in de tekst van de meetinstructie niet de aanwijzing is opgenomen dat de gebruiksoppervlakten van de te verkopen objecten slechts kan worden berekend door in de objecten de verschillende ruimtes te meten met inachtneming van de in de meetinstructie opgenomen voorschriften. Denkbaar is dat de gebruiksoppervlakte aan de hand van de meetinstructie wordt berekend op basis van een bouwtekening, maar de makelaar die voor een dergelijke wijze van berekening kiest dient zich er dan wel zorgvuldig van te vergewissen of de in de bouwtekening opgenomen situatie overeenstemt met de werkelijke feitelijke situatie op het moment van de start van het verkooptraject.
- 6.5 Verweerder heeft de uitkomst van de in opdracht van appelland door makelaar P uitgevoerde meting van de gebruiksoppervlakte van het appartement niet bestreden. P heeft de gebruiksoppervlakte daarvan berekend op (afgerond) 100 m². In opdracht van verweerder heeft de onderneming Pand & Plattegrond het appartement gemeten en de uitkomst van die meting is een woonruimte van 97,8 m², een gebouwgebonden buitenruimte van 3,8 m² en een BBMI (GO NEN 2580) van 101,6 m². Uit de uitkomst van de

ze berekeningen volgt dat de door De W in de verkoopdocumentatie opgenomen woonoppervlakte van 105 m² niet juist is.

- 6.6 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat, gegeven de uitkomst van voormelde berekeningen, sprake is van een zodanig afwijking van de in de verkoopbrochure vermelde woonoppervlakte van 105 m², dat niet kan worden geoordeeld dat De W met de van hem te verlangen zorgvuldigheid de verkoopdocumentatie heeft samengesteld en Regel 1 van de Erecode heeft geschonden. Evenals de Raad van Toezicht acht de Centrale Raad van Toezicht de klacht gegrond. Daarbij tekent de Centrale Raad van Toezicht overigens nog aan dat een niet overeenkomstig de meetinstructie uitgevoerde meting niet per definitie tot een verkeerde prijsstelling behoeft te leiden.
- 6.7 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard maar aan verweerder geen straf opgelegd. In het Reglement Tuchtrechtspraak NVM is niet de mogelijkheid opgenomen om de oplegging van een tuchtrechtelijke straf achterwege te laten indien een klacht gegrond is verklaard. Weliswaar heeft de Centrale Raad van Toezicht bepaald dat het opleggen van een tuchtrechtelijke sanctie na gegrond verklaring van de klacht onder bijzondere omstandigheden achterwege kan blijven, maar dergelijke omstandigheden doen zich hier niet voor. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat in dit geval grond bestaat voor de oplegging van een berisping aan verweerder. Het beroep van appellant treft in zoverre doel. De Centrale Raad van Toezicht ziet aanleiding om verweerder niet te belasten met de kosten die zijn verbonden aan de behandeling van de klacht in hoger beroep nu het op de weg van de Raad van Toezicht had gelegen om aan verweerder een tuchtrechtelijke straf op te leggen maar de Raad van Toezicht daarvan heeft afgezien.
- 6.8 Het klachtgeld dat appellant in beide instanties aan de NVM heeft betaald dient aan hem te worden gerestitueerd.
- 6.9 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

7. **Beslissing in hoger beroep**

- 7.1 Vernietigt de beslissing van 27 januari 2014 van de Raad van Toezicht 's-Gravenhage.
- en opnieuw beslissend:**
- 7.2 Verklaart de klacht als onder 3.2. weergegeven gegrond.
- 7.3 Legt aan verweerder de straf op van berisping.
- 7.4 Bepaalt dat verweerder ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie een bijdrage van € 2.594,--, exclusief eventueel verschuldigde BTW, zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.
- 7.5 Verstaat dat het door appellant in beide instanties betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Aldus geweest te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 15 juli 2014.