

**Meetinstructie. Garage ten onrechte als woonoppervlak meegenomen. Kwaaitaalvloer. Schriftelijkheidsvereiste van hoger beroep.**

*Klager koopt een woning waarvan als woonoppervlak 146 m2 wordt vermeld. Na de koop ontdekt klager dat de makelaar de garage heeft meegenomen bij het bepalen van het woonoppervlak. De Centrale Raad rekent dit de makelaar aan. Het verwijt dat de makelaar klager onvoldoende heeft geïnformeerd over de Kwaaitaalvloeren treft geen doel. De makelaar mocht afgaan op het garantiecertificaat en de zekerheidsstelling die hij ook aan klager ter beschikking had gesteld.*

*De stelling van de makelaar dat klager niet-ontvankelijk in zijn appèl had moet worden verklaard, gaat niet op. In de bijlage die de raad van toezicht bij zijn beslissing meezond, staat niet dat hoger beroep schriftelijk moet worden ingesteld. In dit geval acht de Centrale Raad de e-mail waarmee klager in beroep ging, voldoende.*

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

de heer **S.W. DE V.**, wonende te M,

appellant,

tegen

de heer **M. J.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te M,

beklaagde.

**1. Verloop van de procedure**

1.1 Bij brief van 4 februari 2015 heeft appellant (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Breda. In de beslissing van 15 juli 2015, verzonden op 20 juli 2015, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklaagde (hierna: de Makelaar) ingediende klacht ongegrond verklaard. Klager is bij brief van 14 september 2015, ontvangen op 15 september 2015, van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

1.2 In zijn beroepschrift heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.

1.3 Beklaagde heeft in zijn brief van 1 december 2015 verweer gevoerd in hoger beroep.

1.4 Bij brief van 11 januari 2016 heeft klager nog een nadere reactie gestuurd.

1.5 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.

1.6 Ter zitting van 16 februari 2016 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

1. - klager in persoon;
2. - beklagde in persoon, vergezeld van de heer mr. D. de Gelder

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

## **2. De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 Op 27 januari 2014 heeft klager een woonhuis in M gekocht, welk woonhuis vervolgens op 27 februari 2014 aan hem is geleverd. De Makelaar bemiddelde voor de verkoper en klager werd als koper bijgestaan door S Makelaars.

2.2 Het woonhuis betrof, volgens de omschrijving op Funda, een “bungalow, vrijstaande woning” met 146 m2 woonoppervlakte. Verder werd onder meer vermeld dat de ruime garage met oprijlaan was voorzien van een lichtkoepel en witgoedaansluiting, terwijl deze bovendien zowel via de studeerkamer als via buiten te bereiken was.

2.3 Op 16 december 2013 heeft klager de woning bezichtigd en op 19 december 2013 heeft diens makelaar dat gedaan. Vervolgens heeft de Makelaar op verzoek van klager nog op 9, op 23 en op 24 januari 2014 per e-mail aan klager plattegronden van de woning toegestuurd.

2.4 Geruime tijd na de verkoop in december 2014 heeft Ton K B.T. in opdracht van klager de oppervlakten van de woning berekend volgens de NEN 2580. Dit bureau kwam daarbij tot de navolgende uitkomsten:

1. - 151,8 m2 bruto vloeroppervlakte
2. - 115,6 m2 gebruiksoppervlakte woning
3. - 20 m2 gebruiksoppervlakte overige inpandige ruimten

2.5 Op 30 december 2013 is op verzoek van klager een bouwkundige keuring uitgevoerd. In de rapportage wordt bij het onderdeel “Begane grondvloer” opgemerkt:

“Renovatie onder garage waargenomen, overige delen niet waargenomen en op meerdere balken betonrot geconstateerd tijdens de inspectie.”

2.6 Op verzoek van de Makelaar heeft B op 10 januari 2014 een offerte uitgebracht voor verder herstel van de 4 in 2004 niet herstelde Kwaaitaalvloeren. Naar aanleiding van deze offerte, die uitkwam op € 6.835,16 exclusief BTW, heeft klager een korting van € 9.000,- op de koopsom gekregen.

## **3. De klacht en het hoger beroep**

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 Klager verwijt de Makelaar dat jegens hem tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat deze de woning op Funda heeft gepresenteerd met een woonoppervlakte van 146 m<sup>2</sup>, terwijl hij enkele maanden na de koop heeft geconstateerd dat de woonoppervlakte substantieel kleiner is dan 146 m<sup>2</sup>.

3.3 Verder verwijt klager de Makelaar dat deze hem bij de bezichtiging van de woning heeft gezegd dat hij zich geen zorgen hoeft te maken over de Kwaaitaalvloer aangezien die in 2003 ondersteund was door opspanliggers, geplaatst door het bedrijf BALM. De door B gehanteerde constructieve oplossing zou bovendien door middel van garantiecertificaten tot 20 jaar na de herstelwerkzaamheden van 2003 gewaarborgd zijn.

3.4 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen ongegrond verklaard.

3.5 In hoger beroep heeft klager, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

3.6 De Makelaar heeft ten onrechte de NEN2580 Meetsinstructie naast zich neergelegd door de oppervlakte van de garage mee te tellen bij het woonoppervlakte. Daarmee is per definitie sprake geweest van handelen dat in strijd is met geldende tuchtrechtelijke regels, hetgeen per definitie klachtwaardig is, aldus klager. De Raad van Toezicht heeft ten onrechte gesuggereerd dat klager als koper een onderzoeksplicht heeft ten aanzien van (woon)oppervlakten. Klager meent echter dat hij als koper mag vertrouwen op de gepresenteerde oppervlaktegegevens op Funda en dat hieromtrent geen nadere onderzoeksplicht voor hem geldt.

3.7 Tevens heeft de Raad van Toezicht ten onrechte overwogen dat de Makelaar ten aanzien van de Kwaaitaalvloer heeft voldaan aan zijn mededelingsplicht. Klager meent dat de Makelaar niet had mogen afgaan op de informatie die aan hem door zijn opdrachtgeefster was verstrekt, maar gehouden was om zelf nader onderzoek te doen naar de achtergrond, omvang en ernst van de schade. Hij had vóór het verkoopproces een compleet inspectierapport op moeten vragen en bestuderen, om zo potentiële kopers afdoende te kunnen informeren. De Makelaar had zich niet uitsluitend op het garantiecertificaat mogen baseren. De Makelaar heeft aan klager ten onrechte gemeld dat de gehele kwaaitaalvloer constructief was ondersteund, terwijl hij had kunnen en moeten weten dat dat niet het geval was.

3.8 In reactie op het niet-ontvankelijkheidsverweer van de Makelaar heeft klager aangevoerd dat hij tijdig in hoger beroep is gekomen door deze mededeling op 14 september 2015 zowel per e-mail als telefonisch aan het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht te hebben overgebracht. Daarnaast is zijn brief op 15 september 2015 door het secretariaat ontvangen. Hoogstens zou kunnen gelden dat een formele regel uit het Reglement Tuchtrechtspraak niet is gevolgd, maar nu de Makelaar niet in zijn belangen is geschaad kan dit niet leiden tot niet-ontvankelijkheid van klager. Daarbij komt dat de belangen van klager alsook het algemeen belang zwaarder dient te wegen dan de belangen van de Makelaar, aldus klager.

#### **4. Het verweer**

4.1 De Makelaar heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Ten eerste heeft de Makelaar aangevoerd dat klager niet-ontvankelijk is in zijn hoger beroep. Volgens de

Makelaar is de beroepstermijn ingegaan op 21 juli 2015, waarna de beroepstermijn op 14 september 2015 is geëindigd. Op 14 september 2015 heeft klager uitsluitend per e-mail een kennisgeving van hoger beroep aan het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht gestuurd. Op 15 september 2015 - derhalve na het verstrijken van de beroepstermijn - is de brief ontvangen waarin klager zijn hoger beroep heeft aangekondigd. Gelet op de beslissing van de Centrale Raad van Toezicht van 19 mei 2011 (CR 11/2349) kwalificeert de e-mail van klager van 14 september 2015 niet als een rechtsgeldig instellen van hoger beroep. Klager dient dan ook niet-ontvankelijk te worden verklaard in zijn hoger beroep.

4.3 Ten aanzien van de woonoppervlakte van de woning heeft de Makelaar aangevoerd dat hij de woning wel conform de NEN 2580-norm heeft ingemeten. Hij heeft klager een viertal plattegronden en tekeningen toegestuurd. Voorts heeft klager de woning ook zelf waargenomen. Terecht heeft de Raad van Toezicht op grond van de omstandigheden van het geval geoordeeld dat de omissie in de Funda-advertentie niet van zodanig gewicht is, dat die een klacht daarover rechtvaardigt.

4.4 Met betrekking tot de Kwaaitaalvloer heeft de Makelaar aangevoerd dat hij op grond van de door zijn opdrachtgever aangeleverde stukken er vanuit is gegaan dat de vloer geheel was hersteld. De Makelaar heeft erop vertrouwd dat de Zekerheidsstelling en het Garantiecertificaat betrekking hadden op de gehele woning. De Makelaar heeft zelf nadere informatie ingewonnen bij B. Derhalve zou klager ook wanneer hij geen bouwkundig onderzoek had laten uitvoeren wel de juiste informatie met betrekking tot de Kwaaitaalvloer hebben ontvangen.

## **5. Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

### *Niet-ontvankelijkheid klager*

5.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

5.2 Voordat aan de inhoudelijke beoordeling wordt toegekomen, zal eerst een oordeel worden gegeven omtrent het niet-ontvankelijkheidsverweer van de Makelaar.

5.3 De beslissing van de Raad van Toezicht van 15 juli 2015 is bij brief van 20 juli 2015 aangetekend aan klager en de Makelaar toegestuurd. De begeleidende brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

*“Voor de mogelijkheid van hoger beroep verwijs ik u naar de bijlage.”*

5.4 De aan partijen meegestuurde bijlage vermeldt onder meer:

*"Artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM biedt zowel klagers als beklagde de mogelijkheid tot het instellen van hoger beroep bij de Centrale Raad van Toezicht. (...) De kennisgeving van hoger beroep moet binnen 8 weken na dagtekening van de brief waarbij de uitspraak werd toegezonden door de secretaris van de Centrale Raad of het Hoofdbestuur zijn ontvangen."*

5.5 Ten eerste wordt in de bijlage verwezen naar het verkeerde artikel uit het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: het Reglement), bedoeld zal zijn artikel 39. Ten tweede is in deze bijlage niet opgenomen dat de

kennisgeving van hoger beroep daadwerkelijk schriftelijk moet worden gedaan. Dit valt uitsluitend af te leiden uit artikel 39 van het Reglement.

5.6 Nu uit de bijlage niet onomstotelijk valt af te leiden dat het hoger beroep schriftelijk moet worden ingesteld en bovendien wordt verwezen naar het verkeerde artikel uit het Reglement, oordeelt de Centrale Raad van Toezicht dat in de gegeven omstandigheden van het geval aanleiding wordt gezien om de e-mail van klager van 14 september 2015 als geldige kennisgeving van hoger beroep te zien. Daarmee is door klager tijdig voor het einde van de beroepstermijn hoger beroep ingesteld, zodat hij ontvankelijk is in zijn beroep.

#### *Opgave woonoppervlakte*

5.7 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 aankoop beslissing.

5.8 In de advertentie op Funda werd vermeld dat de woning een woonoppervlakte heeft van 146 m<sup>2</sup>. Daarnaast werd in deze advertentie melding gemaakt van een ruime garage met oprijlaan, welke was voorzien van een lichtkoepel en witgoed aansluiting. De Makelaar heeft erkend dat hij de vloeroppervlakte van deze ruimte, door hem zelf aangeduid als “garage”, bij de woonoppervlakte van de woning heeft gerekend.

5.9 Gegeven de geldende NEN 2580-norm had de Makelaar de oppervlakte van de garage niet als gebruiksoppervlakte mogen rekenen. De op Funda vermelde woonoppervlakte van 146 m<sup>2</sup> is dan ook niet juist. Gelet op het voorgaande is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat niet kan worden geoordeeld dat de Makelaar met de van hem te verlangen zorgvuldigheid de verkoopdocumentatie heeft samengesteld en Regel 1 van de Erecode heeft geschonden. Anders dan de Raad van Toezicht acht de Centrale Raad van Toezicht dit klachtonderdeel 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.

#### *Mededeling constructieve ondersteuning Kwaaitaalvloer*

5.10 Het tweede klachtonderdeel houdt in dat de Makelaar klager onjuist zou hebben geïnformeerd, door hem mee te delen dat de Kwaaitaalvloer was hersteld.

5.11 De Makelaar heeft aan klager de documentatie met betrekking tot de Kwaaitaalvloer verstrekt die hij van de verkoper had ontvangen, te weten het Garantiecertificaat uit 2004 en de Zekerheidsstelling uit 2004. Gelet op deze documentatie heeft de Makelaar niet onzorgvuldig gehandeld door op de juistheid van deze stukken te vertrouwen en in eerste instantie aan klager mee te delen dat de vloer was hersteld. Anders dan klager kennelijk betoogt, gaat de mededelingsplicht van de Makelaar niet zover dat hij uit eigen beweging nader onderzoek had moeten doen naar de door verkoper aan hem verstrekte documentatie.

5.12 Voorzover klager heeft willen betogen dat de Makelaar wist dat de herstelwerkzaamheden slechts onder

één van de ruimten waren uitgevoerd, geldt dat deze stelling niet verder is onderbouwd en in het dossier daarvoor ook geen aanwijzingen of aanknopingspunten zijn te vinden.

5.13 Klager stelt dat pas na de door hem verzochte bouwtechnische keuring is ontdekt dat slechts één ruimte constructief was ondersteund en dat de Makelaar pas na deze constatering nader onderzoek is gaan doen. Door de Makelaar is aangevoerd dat door hem nadere informatie is ingewonnen bij B, welke informatie hij ook zou hebben ontvangen indien door klager geen bouwtechnische keuring zou zijn uitgevoerd. Echter ook indien de Makelaar pas nader onderzoek zou hebben uitgevoerd naar de uitgevoerde werkzaamheden nadat hij door klager was geïnformeerd omtrent de uitkomsten van de bouwtechnische keuring, maakt dat niet dat sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag. Daar komt bij dat klager volledig op de hoogte was van de status van de Kwaaitaalvloer toen hij de aangepaste koopovereenkomst tekende.

5.14 Gelet op het voorgaande is dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

## **6. Slotsom**

6.2 Het onder 3.2 opgenomen klachtonderdeel is gegrond. De beslissing van de Raad van Toezicht dient deels te worden vernietigd. Mede in het licht dat de Makelaar niet eerder tuchtrechtelijk een straf is opgelegd acht de Centrale Raad van Toezicht de na te melden maatregel juist.

6.3 Gezien deze uitkomst wordt de Makelaar belast met de navolgende kosten ter zake van de behandeling van de klacht in hoger beroep.

6.4 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 15 juli 2015 van de Raad van Toezicht Breda voor zover daarin het onder r.o. 3.2 weergegeven klachtonderdeel ongegrond is verklaard;

### **en opnieuw beslissend:**

7.2 Verklaart het onder r.o. 3.2. weergegeven klachtonderdeel gegrond;

7.3 Legt aan de Makelaar de maatregel van berisping op;

7.4 Bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bijdrage van € 2.987,- 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 klager betaalde klachtgeld in twee instanties zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, mr. A.L.G.R. van Grinsven, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 28 april 2016.