

Ontvankelijkheid. Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte.

Klager heeft in 2010 een woning gekocht. De verkopend makelaar (beklaagde) had de woonoppervlakte vastgesteld op circa 80 m². Toen klager de woning in 2015 wilde verkopen bleek de woonoppervlakte slechts 68 m² te zijn. Klager verwijt beklagde dat zij in 2010 een onjuiste woonoppervlakte heeft opgegeven en dat zij zonder overleg de klacht van klager aan een jurist van haar assuradeur heeft voorgelegd. Beklaagde acht klager niet ontvankelijk in zijn klacht en stelt daarnaast niet klachtwaardig te hebben gehandeld.

De Raad overweegt dat klager pas in 2015, bij de verkoop van zijn woning, werd geconfronteerd met het verschil in oppervlakte. Klager was gerechtigd om vervolgens alsnog over de door beklagde in 2010 vermelde woonoppervlakte een klacht in te dienen. Vaststaat dat beklagde de bruto vloeroppervlakte in 2009 heeft berekend aan de hand van de kadastertekening. Naar de stand van 2009 kon de vloeroppervlakte op deze wijze berekend worden zolang op basis van een visuele opname van het pand werd nagegaan of het aldus berekende oppervlak een betrouwbare indicatie gaf van de werkelijkheid. Beklaagde heeft hieraan voldaan. Het feit dat beklagde heeft verzuimd om klager tijdig te berichten dat zij de klacht aan een jurist van haar assuradeur had voorgelegd, getuigt niet van zorgvuldigheid maar is beklagde in tuchtrechtelijke zin niet te verwijten.

Raad van Toezicht Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van de heer K, wonende te B, hierna te noemen: klager, gericht tegen makelaar G, verbonden aan de makelaardij-onderneming G. B.V., hierna te noemen: beklagde. Deze klacht is bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging ingekomen op 25 maart 2015. Namens beklagde heeft Mr B, advocaat te A, op deze klacht geantwoord bij brief d.d. 8 mei 2015. Vervolgens heeft klager gerepliceerd bij brief van 26 mei 2015, waarna de gemachtigde van beklagde heeft gedupliceerd bij brief van 19 juni 2015.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 23 september 2015. Klager heeft zich afgemeld in verband met ziekte. Beklaagde is in persoon verschenen, vergezeld door haar gemachtigde.

DE FEITEN

Klager heeft op 18 mei 2010 een appartement gekocht in B, hierna te noemen: de woning, waarvoor beklagde als verkopend makelaar heeft opgetreden. De woning werd door beklagde te koop aangeboden onder de vermelding:

Woonoppervlakte: ca. 80m²

Begin 2015 heeft klager aan een makelaar, tevens lid van de Vereniging, opdracht verschaft de woning te verkopen. Daarbij heeft die makelaar een meting uitgevoerd op grond waarvan klager heeft geconcludeerd dat de woning niet de door beklagde in 2010 vermelde oppervlakte heeft.

Op 14 februari 2015 heeft klager beklagde een brief gestuurd met als onderwerp ‘‘Foutieve opgave metrage’’. In die brief bevestigt klager het gesprek dat hij op 13 februari 2015 met beklagde heeft gevoerd.

Op 26 februari 2015 is klager door de assuradeur van beklagde medegedeeld dat die de zaak in behandeling had genomen.

Op 13 maart 2015 heeft klager de werkmaatschappij van beklagde gedagvaard voor de Rechtbank Noord-Holland, locatie Haarlem. Hierin heeft klager van beklagde onder meer een schadevergoeding ter grootte van € 23.550,- gevorderd.

DE KLACHT

Klager heeft de volgende klachten naar voren gebracht:

1. Beklaagde heeft klager onjuist geïnformeerd over de oppervlakte van de woning.
2. Beklaagde heeft onjuist gehandeld ten aanzien van de bezwaren van klager.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Klager heeft als toelichting op zijn klacht naar voren gebracht dat beklagde ten tijde van de aankoop, zowel mondeling als schriftelijk, heeft medegedeeld dat de woning een woonoppervlakte kende van 80 m². Deze informatie stond vermeld in de verkoopbrochure, alsmede op diverse verkoopwebsites, waaronder Funda. Klager heeft beklagde voorafgaand aan de aankoop van de woning duidelijk laten weten dat de oppervlakte daarvan een belangrijk element voor klager vormde. Toen klager besloot de woning begin 2015 te koop te zetten, en daartoe een makelaar in de arm te nemen, heeft die de woning gemeten. Hieruit bleek dat de oppervlakte van de woning geen 80 m² betrof, maar slechts 68 m². Klager heeft hiertoe een plattegrond van de woning overgelegd. Klager trekt hieruit verder de conclusie dat beklagde een woning heeft aangeboden die 12 m², oftewel 17,6%, groter is dan die in werkelijkheid was. Daarvoor is geen logische verklaring aan te wijzen nu de woning volledig rechthoekig is en evenmin over een schuin dak beschikt. Klager meent dat beklagde heeft verzuimd de opgegeven oppervlakte te verifiëren om te voorkomen dat er onjuiste informatie over de woning werd verstrekt. Een en ander klemt te meer nu het Algemeen Bestuur van de Vereniging op 18 maart 2010 heeft besloten de zogeheten Meetinstructie voor haar leden verplicht te stellen. Die is ingevoerd opdat kopers ten alle tijden op juiste wijze door verkoopmakelaars worden geïnformeerd inzake de oppervlakte van de woning waardoor een gedegen aankoopbeslissing kan worden genomen. De ledenvergadering heeft vervolgens besloten dat vanaf 15 juni 2010 ten aanzien van alle nieuw aangeboden woningen aan de Meetinstructie moest worden voldaan en dat de afmetingen van vóór deze datum aangeboden woningen zo nodig moesten worden aangepast.

Weliswaar was de woning door beklagde vóór 15 juli 2010 te koop gezet, doch de vermelde oppervlakte had door beklagde geverifieerd en aangepast dienen te worden en dat is niet gebeurd. Bovendien is de koop pas geëffectueerd ruim ná 15 juli 2010. Klager kan niet anders dan concluderen dat beklagde op grove wijze zijn informatie- en zorgplicht heeft geschonden, zo niet bewust de oppervlakte van de woning te groot heeft voorgespiegeld om die zodoende gunstig in de markt te kunnen zetten.

Beklaagde heeft als verweer in de eerste plaats naar voren gebracht dat klager te laat heeft geklaagd daar hij pas ruim vijf jaar na zijn aankoop van de woning aan de bel heeft getrokken. Als meer inhoudelijk verweer heeft beklagde ten eerste aangevoerd dat in het voortraject van de verkoop van de woning het beklagde was gebleken dat de woning in 2003 was verkocht onder vermelding van een woonoppervlakte van 90 m². Hierop heeft beklagde de woonoppervlakte nader onderzocht door middel van nameting op de kadastrale kaart van de woning waarbij op een bruto woonoppervlakte van 78 m² is uitgekomen. Ter afronding van die uitkomst heeft beklagde in de verkoopinformatie vervolgens als woonoppervlakte circa 80 m² vermeld. Hierdoor kan worden gesproken van een veilige en verantwoorde keuze van beklagde, zo meent zij. Daarnaast heeft beklagde ook door middel van een visuele inspectie gecontroleerd of het door haar berekende woonoppervlak een betrouwbare indicatie van de woning gaf. Daarenboven heeft beklagde onderzoek gedaan naar referentiepanelen in dezelfde straat, waarvan de bruto woonoppervlakte nagenoeg gelijk is aan de onderhavige woning.

Beklaagde meent dat haar zeker niet kan worden verweten het woonoppervlak niet volgens de Meetinstructie te hebben vastgesteld. Dat was ten tijde van de aankoop niet verplicht. Beklaagde is van mening dat de toetssteen dient te zijn wat de handelwijze van een redelijk handelend makelaar in die omstandigheden zou hebben moeten geweest. Beklaagde heeft met haar handelwijze daaraan voldaan, zo meent zij.

In het kader van de beoordeling van de klacht mag evenmin onvermeld blijven, zo heeft beklagde verder aangevoerd, dat nadat de koopakte was gesloten, in opdracht van de hypothecaire geldverstrekker aan klager een taxatierapport is opgesteld waarin eveneens als bruto woonoppervlakte 80 m² werd gehanteerd. Daarnaast werd klager in het aankooptraject bijgestaan door een aankopend makelaar. Meerdere experts zijn derhalve bij de woning betrokken geweest waarbij zich geen enkele discussie heeft voorgedaan inzake de woonoppervlakte als opgegeven door beklagde.

Verder is beklagde van mening dat de door klager overgelegde plattegronden enkel de afmetingen van de woning vermelden, en niet het door hem gestelde netto woonoppervlak van 68 m². Reeds om deze reden, zo meent beklagde, kan niet de conclusie worden getrokken dat volgens de Meetinstructie er sprake is van een gebruiksoppervlak van de woning van 68m², en nog minder dat de vermelding door beklagde in 2010 van het vloeroppervlak van de woning in 2010 onjuist zou zijn.

In het kader van het verweer tegen de klacht heeft beklagde ook naar voren gebracht dat klager zijn eigen onderzoeksplicht heeft verzaakt. In de koopovereenkomst is namelijk uitdrukkelijk vermeld dat een verschil tussen de opgegeven en de werkelijke grootte van de woning aan geen der partijen enig recht doet toekomen. Daarnaast heeft klager in de koopovereenkomst verklaart dat de woning, ook ten aanzien van het woonoppervlak, de eigenschappen bezit die op grond van de koopovereenkomst mochten worden verwacht.

De Raad overweegt als volgt.

Wat betreft de niet-ontvankelijkheid van klager is de Raad van mening dat dat verweer van beklagde niet kan worden gevolgd. Gelet op het feit dat klager pas in 2015 zijn woning te koop

heeft gezet, in welk verband zijn verkopend makelaar de woning heeft opgemeten, werd klager toen pas geconfronteerd met een - in zijn ogen - te groot verschil in woonoppervlakte. Op grond daarvan acht de Raad klager gerechtigd over de in 2010 door beklagde vermelde woonoppervlakte alsnog een klacht in te dienen.

Voor zover klager zijn klacht baseert op onrechtmatig handelen van beklagde waardoor hij schade heeft geleden, verklaart de Raad zich onbevoegd zich daarover uit te laten. Een oordeel over schadevergoeding is voorbehouden aan de civiele rechter.

De Raad passeert het verweer van beklagde dat klager zijn eigen onderzoeksplicht heeft verzaakt nu klager in de overeenkomst waarmee hij de woning heeft gekocht heeft verklaard dat verschillen in afmetingen geen recht aan geen der partijen doet toekomen. Reeds doordat beklagde bij die overeenkomst geen partij is geweest kan zij hierop geen beroep doen. Daarnaast verliest beklagde daarbij uit het oog dat klager op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak van de Vereniging gerechtigd is een klacht in te dienen en beklagde zich als lid van de Vereniging aan de tuchtrechtelijke beoordeling heeft onderworpen. Daarbij staat de handelwijze van de beroepsuitoefenaar centraal, en niet die van de klager.

De Raad overweegt vervolgens dat het Algemeen Bestuur van de NVM op 18 maart 2010 heeft besloten haar leden te verplichten het vloeroppervlak te berekenen aan de hand van de voorschriften die zijn opgenomen in de "Meetinstructie bepalen gebruiksoppervlakte woningen volgens NEN 2580" en zorg te dragen dat het aldus berekende oppervlak wordt gebruikt bij de aanmelding van te koop aangeboden woonhuizen in het uitwisselingssysteem van de NVM en op Funda. De ledenraad van de NVM heeft vervolgens besloten dat vanaf 15 juni 2010 ten aanzien van nieuw aangeboden woonhuizen aan deze voorschriften moest zijn voldaan, en ten aanzien van de vóór 15 juni 2010 aangeboden woonhuizen de verstrekte informatie met betrekking tot de gebruiksoppervlakte zo nodig moest worden aangepast.

De Raad stelt vast dat beklagde onbestreden heeft gesteld in 2009 de woning te hebben opgemeten aan de hand van de kadastrale kaart daarvan. In aansluiting hierop heeft beklagde een visuele inspectie in de woning verricht, en in haar beoordeling vergelijkbare woningen in de directe omgeving betrokken. Vervolgens heeft beklagde de bruto vloeroppervlakte berekend op 78 m², om deze vervolgens af te ronden op `circa` 80 m². De Raad overweegt dat in 2009 voor de berekening van de vloeroppervlakte verschillende methodes werden toegepast en dat één van die methodes de berekening van de bruto vloeroppervlakte betrof.

Alhoewel de Raad van mening is dat het meten van het desbetreffende object door de desbetreffende makelaar ook vóór 2010 de voorkeursmethode betrof om de oppervlakte vast te stellen, oordeelt de Raad dat naar de stand van 2009 de bruto vloeroppervlakte op zichzelf berekend kon worden aan de hand van de kadastertekening zolang op basis van visuele opname van het pand werd nagegaan of het aldus berekende oppervlak een betrouwbare indicatie gaf van de werkelijke (bruto) vloeroppervlakte. Aangezien beklagde hieraan heeft voldaan, kan de Raad niet tot de conclusie komen dat een redelijk handelend makelaar behoorde te twijfelen dat de werkelijke bruto vloeroppervlakte niet ongeveer de berekende bruto vloeroppervlakte had van 78 m². De afronding naar 80 m² brengt hierin geen verandering, waarbij de Raad in zijn oordeel betreft dat beklagde hierbij `circa` heeft vermeld.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Klager heeft naar voren gebracht beklagde in een persoonlijk gesprek te hebben willen confronteren met de situatie, teneinde haar kant van het verhaal te vernemen. In dat gesprek van 13 februari 2015 heeft beklagde bestreden te weten hoe een en ander heeft kunnen gebeuren en dat zij zich niet zo goed kon voorstellen dat een foutief aantal meters was gehanteerd. Ze heeft vervolgens aangeboden om haar administratie te onderzoeken waarnaar zij klager heeft toegezegd uiterlijk 23 februari 2015 uitsluitsel te zullen geven met een onderbouwing van haar standpunt. Dat gesprek is door klager in zijn brief van 14 februari 2015 bevestigd. Daar beklagde haar afspraak niet nakwam, heeft klager diverse keren getracht beklagde telefonisch te pakken te krijgen. Vervolgens heeft klager van een assistente van beklagde moeten vernemen dat beklagde klager niet langer telefonisch te woord wilde staan, en dat zij de zaak uit handen had gegeven aan een jurist van haar assuradeur. Vervolgens was die jurist van de assuradeur niet bereikbaar voor inhoudelijk commentaar onder de mededeling dat de verschaffing daarvan meerdere weken met zich mee zou brengen. Een inhoudelijk en onderbouwd standpunt is evenwel nimmer vernomen. Klager acht de inschakeling door beklagde van een jurist zonder eerst in redelijkheid te overleggen, alsmede het uitblijven van duidelijkheid inzake de termijn waarop een inhoudelijk commentaar kon worden verwacht, als tuchtrechtelijk laakbaar.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat het zo moge zijn dat klager het niet eens is met de wijze waarop beklagde de bezwaren heeft behandeld, maar dat hierdoor geen tuchtrechtelijke verwijtbaarheid ontstaat. Beklaagde heeft naar voren gebracht zich nogal onder druk gezet voelde daar klager tijdens het gesprek agressief overkwam. Daarbij verlangde hij direct een verklaring voor het beweerdelijke verschil in oppervlakte, naast een schadevergoeding. Beklaagde heeft tijdens dat gesprek niet meer en niet minder toegezegd dat zij in het dossier zou kijken of zij nog oude meetaantekeningen kon vinden maar dat klager ermee rekening diende te houden dat niet direct een onderbouwing van het destijds opgemeten woonoppervlak kon worden verschaft. Evenmin kan beklagde, zo meent zij, kwalijk worden genomen dat zij het dossier uit handen heeft gegeven aan haar assuradeur. Dit wordt niet alleen door de polisvoorwaarden voorgeschreven maar lag sowieso voor de hand met het oog op een aansprakelijkheidstelling door klager. Het betreft hier een normale gang van zaken die zeker geen tuchtrechtelijk laakbaar handelen met zich mee, zo meent beklagde.

De Raad overweegt in de eerste plaats dat partijen van mening verschillen over de wijze waarop het gesprek van 13 februari 2015 is verlopen. De Raad stelt evenwel vast dat in de bevestigingsbrief van klager staat vermeld dat is afgesproken dat uiterlijk op 23 februari 2015 beklagde de nodige documentatie zou aanleveren inclusief een onderbouwing, en dat die afspraak niet door beklagde is bestreden. Vervolgens heeft beklagde de klacht van klager ter beoordeling en belangenbehartiging doorgezonden naar haar assuradeur. Het feit dat beklagde heeft verzuimd klager daarvan nader en tijdig te berichten, getuigt niet van zorgvuldigheid zijdens beklagde maar is niet van dien aard dat haar in tuchtrechtelijke zin hiervan een verwijt moet worden gemaakt. Daarbij komt dat het feit dat beklagde de klacht in handen van de jurist van haar assuradeur heeft gesteld haar bezwaarlijk kan worden aangerekend in tuchtrechtelijke zin. Evenmin is enige regel aan te wijzen die beklagde zou hebben verplicht éérs met klager in overleg te treden alvorens de stap naar een adviseur te zetten.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen in al haar onderdelen **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M., Mr J.P. Harseler, G. van den Putten en Mr. R. Vos, op 23 september 2015,