

Onjuist woonoppervlak vermeld. Meetinstructie niet opgevolgd. Reactie op klacht.

Klaagster verwijt de verkopend makelaar dat deze een aanzienlijk te groot woonoppervlak heeft vermeld van de door haar gekochte woning. De makelaar heeft de meetinstructie niet opgevolgd. Dit klachtonderdeel is gegrond.

De reactie van de makelaar op de klacht van klaagster was weliswaar afhoudend maar niet tuchtrechtelijk laakbaar. De makelaar had er overigens goed aan gedaan van stond af aan te erkennen dat de meetinstructie niet was opgevolgd.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake:

Mevrouw **E.J. Z.**, wonende te G, klaagster,

contra:

V MAKELAARDIJ O.G. B.V., kantoorhoudende te G, beklagde,

1. De klacht is namens klaagster ingediend bij NVM Consumentenservice per mail van 12 januari 2016 en doorgezonden aan de Raad op 25 januari 2016. Het verweer is vervat in een op 7 maart 2016 namens beklagde ingediend verweerschrift.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 1 april 2016. Ter zitting waren aanwezig klaagster in persoon alsmede beklagde in de persoon van de heer J. K., bijgestaan door mr. D. de Gelder.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klaagster er, kort samengevat, op neer dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door bij de presentatie van de aan de C nr 35 te G gelegen woning een woonoppervlakte te vermelden van 200 m² terwijl (i) de daadwerkelijke woonoppervlakte aanzienlijk kleiner was, te weten volgens een in opdracht van klaagster verrichte meting

161,4 m² en (ii) niet te hebben gemeten volgens de meetinstructie van de NVM. De klacht houdt verder (iii) in dat zijdens beklagde op een makelaar onwaardige wijze heeft gereageerd toen klaagster zich beklagde over de onjuiste vermelding van de oppervlakte van de woning.

4. Het verweer van beklagde houdt, kort samengevat en voor zover relevant, in dat weliswaar de meetinstructie niet door beklagde is gevolgd, maar beklagde ter zake geen of een minder verwijt treft, nu beklagde de betreffende gegevens van een eerdere makelaar heeft overgenomen. Beklagde voert verder aan dat de woning zeer goed door klaagster is bekeken, dat aan klaagster plattegronden zijn verstrekt en dat klaagster in het kader van de aankoop werd bijgestaan door een eigen makelaar, die ook de oppervlakte had kunnen nagaan.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
 - a) aan beklagde was als verkopend makelaar opdracht verleend om te bemiddelen bij de verkoop van de aan de C nr 35 te G gelegen woning (“de woning”);
 - b) de aanmelding op Funda en de mede door beklagde opgestelde verkoopdocumentatie vermeldt een woonoppervlakte van 200 m² resp. ca. 200 m².
 - c) beklagde heeft de woning niet volgens meetinstructie NEN 2580 laten meten;
 - d) klaagster heeft de woning in december 2013 gekocht;
 - e) nadat klaagster de woning had gekocht heeft zij de woning volgens NEN 2580 laten opmeten, waarbij als gebruiksoppervlakte wonen een oppervlakte van 161,4 m² is vermeld.
6. Met betrekking tot de klachtonderdelen overweegt de Raad het navolgende, waarbij de Raad de klachtonderdelen (i) en (ii) gezamenlijk zal behandelen.
7. Sinds 1 september 2010 zijn bij de NVM aangesloten makelaars verplicht om meetinstructie NEN 2580 te gebruiken. Meetinstructie NEN 2580 schrijft in detail voor op welke wijze de

gebruiksoppervlakte en inhoud van een woning of appartement worden bepaald. Deze in NVM-verband geldende verplichting is een reactie op negatieve publiciteit, met name omdat door makelaars in verkoopdocumentatie opgegeven oppervlaktes in werkelijkheid met regelmaat aanzienlijk kleiner bleken te zijn. Vanuit de door de NVM onderschreven achtergrond van eerlijke en transparante consumentenvoorlichting is dit onwenselijk.

8. Vaststaat dat beklagde de woning niet volgens meetinstructie NVM 2580 heeft opgemeten of laten opmeten. Evenmin is door beklagde geverifieerd of de voorgaande makelaar – die niet bij de NVM is aangesloten – de woning volgens de meetinstructie heeft gemeten of laten meten. De Raad acht dat, in lijn met eerdere uitspraken, tuchtrechtelijk laakbaar. De door de NVM ter zake gegeven instructies zijn eenduidig. Beklagde had zich ervan bewust dienen te zijn dat de oppervlakte van de woning volgens NEN 2580 had moeten zijn gemeten. Beklagde mocht er niet vanuit gaan dat de eerdere makelaar conform de meetinstructie had gemeten. Aan het vanuit tuchtrechtelijk oogpunt onjuist handelen van beklagde doet ook niet af dat klaagster de plattegronden van de woning heeft gezien, dat zij de woning indringend heeft bekeken en dat zij zelf door een makelaar of soortgelijke adviseur werd bijgestaan. Het in NVM-verband verplicht stellen van het hanteren van de meetinstructie is nu juist ingegeven om voor eens en altijd een einde te maken aan het zonder deugdelijk onderzoek vermelden van oppervlaktes door bij de NVM aangesloten makelaars.
9. De Raad laat in het midden de vraag of een correcte vermelding van het gebruiksoppervlakte wonen tot een andere koopprijs had geleid c.q. of het handelen van beklagde tot schade heeft geleid. De Raad doet immers geen uitspraak over de civielrechtelijke aspecten van het geschil.
10. De Raad constateert dat het verschil tussen het in de presentatie door beklagde vermelde woonoppervlak van 200 m² en de - niet door beklagde bestreden – geconstateerde gebruiksoppervlakte wonen volgens NEN 2580 van 161,4 m² relatief aanzienlijk is. De Raad constateert verder dat zijdens beklagde op de ter zake door klaagster geuite klachten aanvankelijk (in het verweerschrift geeft beklagde er wel blijk van te onderkennen niet juist te hebben gehandeld) in de richting van klaagster nogal afhoudend is gereageerd, terwijl beklagde er ook voor had kunnen kiezen om aanstonds simpelweg te erkennen dat de meetinstructie niet was gevolgd.

11. Klachtonderdeel iii - het door een makelaar onwaardig reageren op de klacht van klaagster - acht de Raad niet gegrond. De communicatie van beklaagde in de richting van klaagster naar aanleiding van de klacht van klaagster over de onjuiste woonoppervlakte overschrijdt naar het oordeel van de Raad niet de marge die beklaagde in dat verband voor haar reactie moet worden gelaten, ook al zou – zie hiervóór – beklaagde er naar het oordeel van de Raad goed aan hebben gedaan op een eerder moment in de richting van klaagster het boetekleed aan te trekken.
12. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is voorzover het de onderdelen (i) en (ii) betreft en acht de Raad een berisping passend.

Uitspraak doende:

verklaart de klacht gegrond voor zover het de klachtonderdelen (i) en (ii) betreft, en ongegrond voor zover het klachtonderdeel (iii) betreft, legt aan beklaagde de straf op van berisping en veroordeelt beklaagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.494, te vermeerderen met BTW over € 2.120,-, te voldoen aan de NVM.

verstaat dat aan klaagster het door haar betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 15 april 2016.