

18-34 RvT West

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste oppervlaktematen. Meetinstructie NEN 2580 bij recreatiewoning.

Klagers hebben een recreatiewoning gekocht die beklagde in verkoop had. Na de aankoop ontdekten klagers dat zowel het huis als het perceel, kleiner waren dan door beklagde was opgegeven. Klagers hebben de woning laten opmeten volgens de meetinstructie NEN 2580 en toen bleek dat de gebruiksoppervlakte van de woning geen 50 m² bedroeg maar slechts 37,06 m² en de oppervlakte van het perceel geen 500 m² maar 352,7 m². Klagers verwijten beklagde dat hij de woning niet zelf heeft opgemeten en onjuiste maten heeft opgegeven.

De Raad stelt vast dat beklagde de Meetinstructie t.a.v. de woning niet heeft toegepast en ook anderszins de woning voorafgaand aan de verkoop niet heeft opgemeten of heeft laten opmeten. De Raad acht dat tuchtrechtelijk laakbaar. De Meetinstructie is naar het oordeel van de Raad van toepassing op voor recreatie bestemde woningen maar indien dit anders zou zijn, is de afwijking in de werkelijke oppervlaktematen ten opzichte van de in de verkoopdocumentatie opgenomen oppervlaktematen dermate substantieel, dat dit tuchtrechtelijk laakbaar handelen oplevert. Dat klagers de woning hebben bezichtigd en dat zij niet hebben aangegeven dat de vierkante meters een cruciale rol zouden spelen bij hun besluitvorming, doet hieraan niet af. Het in NVM-verband verplicht stellen van het hanteren van de Meetinstructie is nu juist ingegeven om een einde te maken aan het zonder deugdelijk onderzoek dan wel het foutief opnemen van de maten van oppervlaktes door bij de NVM aangesloten makelaars.

Stichting Tuchtrechtspraak NVM

Beslissing van 7 maart 2018

inzake een klacht van

mevrouw G. en de

de heer V.

wonende te A.,

klagers,

tegen

[makelaarskantoor X]

kantoorhoudende te L.,

beklaagde,

In deze beslissing zullen klagers "G. en V." en beklaagde "X" worden genoemd. De Raad van Toezicht West van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal "de Raad" worden genoemd.

1. Het verloop van de klachtprocedure

Het verloop van de klachtprocedure blijkt uit:

- De klacht d.d. 2 augustus 2017 (met bijlagen) van mr. H., ingediend namens G. en V.;
- Het verweer d.d. 3 november 2017 (met bijlagen) van mr. K., ingediend namens de heer N., verbonden aan X;
- Aanvullende e-mail d.d. 25 januari 2018 (met bijlagen) van mr. H.;
- Pleitnotities d.d. 26 januari 2018 van mr. H.;
- Pleitnotities d.d. 26 januari 2018 van mr. K.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 26 januari 2018.

Verschenen zijn:

Namens klagers:

Mevrouw G.;

De heer V.;

De heer mr. H.

Namens beklaagde:

De heer N., als makelaar verbonden aan X;

De heer mr. K.

2. De feiten

2.1 In 2016 hebben G. en V. een recreatiewoning gelegen aan [adres] (hierna: "de woning") aangekocht. De heer N. (hierna: "N."), als makelaar verbonden aan X, trad bij de verkoop van deze woning op als verkopend makelaar.

2.2 Ter aanprijzing van de woning had X op haar website informatie over de te koop staande woning vermeld staan. Volgens de beschrijving van de woning op deze website betrof het een recreatiewoning met een gebruiksoppervlakte van ca. 50 m², een vrijstaande berging van 2 x 2 m en gelegen op een eiland in het gebied van de [naam] met een grootte van 500 m². De totale grootte van het perceel, derhalve inclusief het eiland omringende water, was volgens de beschrijving op de website 1.900 m².

2.3 Ter aanprijzing van de woning had X tevens een brochure opgesteld. Deze brochure bevatte onder meer de volgende bewoordingen waarin de oppervlaktegegevens van de woning naar voren kwamen:

"(...) zomerhuis "[naam]" op een eiland ter grootte van circa 500 m².

(...)

Berging: De berging staat aan de achterzijde van het eiland en meet 2x2meter

(...)

Perceeloppervlakte circa 1.900m², woonoppervlakte circa 50m² en inhoud circa 75m³. (...)."

2.4 Eind 2016 hebben G. en V. zowel per e-mail als telefonisch contact opgenomen met X nadat was gebleken dat de werkelijke afmetingen van de woning afweken van de afmetingen die stonden vermeld in de hierboven aangehaalde brochure en op de website.

2.5 Op 23 november 2016 hebben G. en V. aan N. de volgende e-mail gestuurd:

"(...)

Als ik de afmeting van het huisje uitreken, dan kom ik op ca. 38 m2 uit (...).

(...)

Graag verneem ik van u en uw makelaar hoe we hier nu mee om moeten gaan. De verkoopdocumentatie klopt simpelweg niet en helaas zijn wij daar na het inmeten gisteren pas achter gekomen!"

2.6 Op 2 december 2016 hebben G. en V. aan X de volgende e-mail gestuurd:

"Zoals u weet zijn wij zeer overdonderd door het feit dat de woning (volgens brochure ca. 50m2) en het stukje grond (...) een stuk kleiner blijken te zijn. Wij willen graag op onze kosten dat het huisje en de grond volgens de meetinstructie van de NVM worden opgemeten.

(...)

De firma [bedrijfsnaam] zal ik opdracht hiertoe verstrekken.

(...)"

2.7 Op 12 november 2016 is door de firma [naam] een NEN 2580 meting uitgevoerd. Hieruit bleek dat de gebruikersoppervlakte van de woning 37,06 m2 is en de oppervlakte van het eiland 352,758 m2 bedraagt.

2.8 Op 31 januari 2017 heeft N. aan G. en V. de volgende e-mail gestuurd:

"(...)

De specificaties van het te verkopen recreatie-eiland zijn aangeleverd door de verkoper in de vorm van een eerder vervaardigde brochure (...) en tevens voorzien van tekeningen, platte gronden en algemene informatie. De makelaar had geen aanleiding aan de juistheid van deze informatie te twifelen.

De heer V., zelf professioneel actief in de vastgoedsector, heeft zich gedurende het aankoopproces laten begeleiden door een aankoopmakelaar. (...).

In de bijlage is sprake van een woonhuis, het betreft hier echter een recreatie-eiland met zomerhuis.

(...)"

3. De klacht en het verweer

3.1 De klacht houdt – samengevat en zakelijk weergegeven – in:

- Alle georganiseerde makelaars zijn verplicht om zich aan de meetinstructie NEN 2580 (hierna: "Meetinstructie") te houden. Deze Meetinstructie is van groot maatschappelijk belang en heeft tot doel de juistheid van de door de makelaar opgegeven oppervlakte van de aangeboden koopwoning te garanderen.
- Door het niet opmeten van het woonoppervlakte van de woning, heeft X een onzorgvuldige en onjuiste houding aangenomen en daarmee heeft X een risico aanvaard dat zich daadwerkelijk heeft verwezenlijkt. De woning bleek in werkelijkheid immers kleiner te zijn dan X deed voorkomen.
- Tijdens een stukje varen naar het eiland waarop de woning is gelegen, heeft N. het volgende gezegd:

"De woning is ongeveer 50m² groot, de berging is ongeveer 4m² groot, het eiland is ongeveer 500m² groot en het perceel ongeveer 1.900m² groot. Hiermee herhaalde [N.] de maten zoals vermeld in de beschrijving van [X] van de woning. Door dit te zeggen herhaalde N. hetgeen op de website en in de verkoopbrochure stond.

- G. en V. mochten afgaan op de (herhaaldelijke) beweringen van X en hoefden niet zelf een meting te doen. Bij de bezichtiging van de woning konden zij wel eenvoudig de ligging, de staat/kwaliteit van de woning, de indeling en het aantal kamers vaststellen, maar de oppervlakte daarvan niet. Daarvoor is een officiële, voorgeschreven meting nodig.
- De grootte van een woning die te koop staat is een kerngegeven bij alle onderhandelingen over de koopsom van een te koop staande woning.
- Als G. en V. zouden hebben geweten wat de werkelijke oppervlaktematen van de woning zouden zijn, dan zou dat hebben geleid tot andere onderhandelingen en een andere koopprijs.
- X heeft tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld door onjuiste oppervlaktegegevens van een te koop staande woning te vermelden in het door haar gebruikte verkoopmateriaal.
- X heeft tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld door de woning in de verkoopbrochure (substantieel) groter voor te doen dan deze in werkelijk is en door deze niet vooraf zelf op te meten dan wel te laten opmeten.

3.2 X voert – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende verweer.

- Het valt niet eenduidig te herleiden op welke objecten de meetinstructie NEN 2580 betrekking heeft. De Meetinstructie is niet van toepassing op recreatieobjecten, maar enkel op woonhuizen.
- In het kader van de onderhandelingen tussen X en G. en V. is nimmer de exacte oppervlakte aan de orde gekomen. Het was G. en V. immers te doen om de ligging, gebruiksmogelijkheden en de onderhoudstoestand van het object.
- Voorafgaand en tijdens de onderhandelingen hebben G. en V. alle gelegenheid gehad om de grootte van het object te onderzoeken, temeer nu zij werden begeleid door een aankoopmakelaar en de heer V. zelf professioneel actief is in de vastgoedsector.
- De verkoopinformatie die X heeft gehanteerd is afkomstig van de verkoper zelf uit hoofde van een in 2012 opgestart verkooptraject.

- Vanwege de niet doorslaggevende factor van de maatvoering en de mogelijkheid voor G. en V. om het object zelf op te meten, is niet uitgegaan van een exacte, maar van een globale maatvoering. Vanwege deze perceptie heeft X disclaimers opgenomen in de door haar gepresenteerde verkoopbrochure. Deze disclaimer vermeldt: *"Alle informatie is, tenzij nadrukkelijk anders aangegeven, globaal en vrijblijvend. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend."*. Voorts worden alle opgevoerde maten voorafgegaan door het woord "circa".
- Bij gebrek aan eenduidigheid omtrent het toepassingsgebied van de Meetinstructie kan X niet worden verweten de Meetinstructie niet te hebben toegepast op het onderhavige recreatieobject. X heeft niet klachtwaardig gehandeld. X draagt er juist zeer zorgvuldig zorg voor dat haar bestand van aanbod van woonhuizen stipt voldoet aan de Meetinstructie.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 De Raad stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat derden in beginsel op de juistheid van de inhoud van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object moeten kunnen afdaan 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 aankoopbeslissing.
- 4.2 In dit geval staat vast dat X de Meetinstructie niet heeft toegepast ten aanzien van de woning, noch anderszins de woning voorafgaand aan de verkoop aan G. en V. recentelijk zelf heeft opgemeten dan wel heeft laten opmeten. De Raad acht dat, in lijn met eerdere uitspraken, tuchtrechtelijk laakbaar.

- 4.3 Naar het oordeel van de Raad is de Meetinstructie van toepassing op voor recreatie bestemde woningen. Maar indien dit anders zou zijn, is de afwijking in de werkelijke oppervlaktematen ten opzichte van de in de verkoopdocumentatie opgenomen oppervlaktematen in dit geval dermate substantieel, dat dit naar het oordeel van de Raad tuchtrechtelijk laakbaar handelen oplevert.
- 4.4 Aan het vanuit tuchtrechtelijk oogpunt laakbaar handelen van X doet niet af dat G. en V. de woning hebben bezichtigd en evenmin dat zij niet hebben aangegeven dat de vierkante meters een cruciale rol zouden spelen bij hun besluitvorming. Het in NVM-verband verplicht stellen van het hanteren van de Meetinstructie is nu juist ingegeven om een einde te maken aan het zonder deugdelijk onderzoek dan wel het foutief opnemen van de maten van oppervlaktes door bij de NVM aangesloten makelaars.
- 4.5 De Raad laat in het midden het antwoord op de vraag of een correcte vermelding van het gebruiksoppervlakte van de woning tot een andere koopprijs had geleid en of het handelen van X tot schade heeft geleid. De Raad doet immers geen uitspraak over de civielrechtelijke aspecten van het geschil.

5. De beslissing

De Raad:

verklaart de klacht:

– GEGROND –

Legt X de maatregel op van:

– BERISPING –

Veroordeelt X tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 2.200,- exclusief btw.

Verstaat dat aan G. en V. het door hen betaalde klachtgeld van € 100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Deze uitspraak is gedaan door mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer J.L. Sträter, makelaar-lid en mr. R. Imhof, plv.-secretaris, op _____ maart 2018.

E.A. Messer
vice-voorzitter

R. Imhof
plv.-secretaris