

13-2442 CRvT

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN  
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.**

**Onjuist woonoppervlak en onjuiste ligging van dakterras in verkoopbrochure. Meetinstructie.**

*Zie ook CR 12/2482. Klaagster koopt een appartement waarvan in de verkoopbrochure staat dat het woonoppervlak ca 85 m<sup>2</sup> bedraagt en dat het dakterras op het Zuidoosten is gelegen. Na het transport blijkt het woonoppervlak 76 m<sup>2</sup> te bedragen blijkt het dakterras op het Noordoosten te liggen.*

*De Centrale Raad is van oordeel dat van een verkopend makelaar mag worden verwacht dat deze geen documentatie verspreidt waarvan de inhoud naderhand onjuist blijkt te zijn. Een woonoppervlak is voor een gegadigde veelal een belangrijk aspect om een aankoopbeslissing op te nemen.*

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

**A.P. W.** (hierna: W), wonende te A, appellante/klaagster tevens verweerster in incidenteel hoger beroep,

tegen

**Y.L.L.** (hierna: L), aangesloten NVM-Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te A, beklagde/appellante in incidenteel hoger beroep.

**1. Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 4 april 2011 heeft W een klacht ingediend tegen L bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam. In de beslissing van 12 april 2012, verzonden op 17 april 2012, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen L ingediende klacht gedeeltelijk gegrond verklaard maar is aan haar geen straf opgelegd. De Raad van Toezicht heeft bepaald dat L met een bedrag van € 2.200,-- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Bij brief van 5 juni 2012, ontvangen op 12 juni 2012, is W tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In haar brief van 5 juni 2012 heeft W de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 L heeft in haar brief van 13 juli 2012 verweer gevoerd in hoger beroep en tevens incidenteel hoger beroep ingesteld.
- 1.4 In haar brief van 16 augustus 2012 heeft W verweer gevoerd in incidenteel hoger beroep.
- 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 31 januari 2013 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:

- W in persoon vergezeld van mr. W.J.E. Hendriks;
- L in persoon vergezeld van mr. W.D. ter Weele.

- 1.7 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Mr. Ter Weele heeft zich daarbij bediend van pleitnotities.
- 1.8 Bij brief van 7 maart 2013 is aan partijen meegedeeld dat bij de Centrale Raad van Toezicht de behoefte bestaat om zich met betrekking tot de woonoppervlakte nader te informeren, en daarom het makelaarslid F.J. van der Sluijs van de Centrale Raad van Toezicht het appartement zal opmeten.
- 1.9 Op 28 maart 2013 heeft het makelaarslid Van der Sluijs samen met de aan zijn kantoor verbonden makelaar K. Benkacem, in het bijzijn van partijen en hun gemachtigden, het appartement opgemeten. In het aan partijen toegezonden verslag van de opmeting is vermeld dat een gebruiksoppervlakte van 76 m<sup>2</sup> is gemeten met toepassing van de meetinstructie. Volgens de rapportage is een vloeroppervlakte gemeten van 83 m<sup>2</sup> indien de meetinstructie niet wordt toegepast.
- 1.10 Bij brieven van 22 april 2013 hebben mr. Hendriks en mr. Ter Weele gereageerd op de inhoud van de rapportage van het makelaarslid Van der Sluijs.

## 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 Op 15 juli 2010 krijgt L opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van het appartement gelegen aan de R 43 III in A. In de door haar samengestelde verkoopbrochure vermeldt zij dat de woonoppervlakte circa 85 m<sup>2</sup> is en onderdeel van het appartement een op het Zuidoosten gelegen dakterras is met een oppervlakte van ongeveer 25 m<sup>2</sup> waarop de gehele dag de zon schijnt. Voorts vermeldt zij dat de servicekosten € 45,-- per maand bedragen en de WOZ-waarde € 408.000,-- bedraagt.
- 2.3 Op 16 november 2010 bezichtigt W het appartement in het bijzijn van een zekere O. Op 22 november 2010 bezichtigt W het appartement nogmaals in gezelschap van O en tegelijkertijd neemt op die datum de ter plaatse gevestigde makelaar en taxateur O het appartement op naar aanleiding van een door W gedaan verzoek om het appartement te taxeren.
- 2.4 Op 25 november 2010 ondertekent W de koopovereenkomst waarbij zij het appartement koopt voor € 370.000,--. In de koopovereenkomst is ondermeer bepaald dat de servicekosten € 45,-- per maand belopen, maar deze € 90,-- zullen bedragen met ingang van 1 januari 2011.
- 2.5 Na 25 november 2010 stelt L op haar verzoek W enkele keren in de gelegenheid om het appartement te bezoeken met het oog op de voorbereiding van daaraan uit te voeren verbouwingswerkzaamheden. Op 16 december 2010 dragen de verkopers het appartementsrecht in eigendom over aan W.

### 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 W verwijt L dat deze in de verkoopbrochure heeft vermeld dat het appartement een woonoppervlakte heeft van circa 85 m<sup>2</sup> terwijl deze oppervlakte in werkelijkheid niet meer dan 75 m<sup>2</sup> bedraagt.
- 3.3 W verwijt L voorts dat ten onrechte in de verkoopbrochure is vermeld dat het dakterras op het Zuidoosten is gelegen terwijl dit in werkelijkheid het Noordoosten is. Onjuist is de vermelding dat de gemeente Ade WOZ-waarde had vastgesteld op € 372.000,-- en de servicekosten € 45,-- per maand bedroegen terwijl deze met ingang van 1 januari 2011 werden vastgesteld op € 90,-- per maand.
- 3.4 W verwijt L tot slot dat zij W niet heeft geïnformeerd over een niet zichtbare lekkage als gevolg van een verrot dakraam en een in strijd met het Bouwbesluit aangebrachte rookgasafvoer.

### 4. **Het hoger beroep van W**

- 4.1 W heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Op verzoek van W heeft de te A gevestigde makelaar R met inachtneming van de norm NEN 2580 de gebruiksoppervlakte van het appartement opgemeten. In zijn brief van 8 mei 2012 aan W heeft hij verklaard dat deze oppervlakte 76 m<sup>2</sup> belooft.
- 4.3 Eveneens op verzoek van W heeft de aan de onderneming [www.inmeten.com](http://www.inmeten.com) verbonden medewerker H op basis van de meetinstructie NEN 2580 op 4 juni 2012 het appartement ingemeten. Uit zijn rapportage van 4 juni 2012 volgt dat sprake is van een gebruiksoppervlakte woonruimte van 76 m<sup>2</sup> en een gebouwgebonden buitenruimte van 26 m<sup>2</sup>. R en H hebben hun inmetingen uitgevoerd nadat in opdracht van W verbouwingswerkzaamheden waren uitgevoerd als gevolg waarvan de gebruiksoppervlakte is toegenomen ondermeer door de verkleining van een trapgat.

### 5. **Het verweer van L tegen het hoger beroep van W**

- 5.1 L heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.
- 5.2 W is niet-ontvankelijk in haar hoger beroep aangezien zij geen grieven heeft geformuleerd tegen de beslissing van de Raad van Toezicht. Voor zover zij daarin wel zou kunnen worden ontvangen richt het hoger beroep zich kennelijk slechts tegen het klachtonderdeel dat betrekking heeft op de vermelding van de woonoppervlakte van het appartement in de verkoopbrochure.
- 5.3 L heeft het appartement op de voorgeschreven wijze opgemeten. Exclusief binnenwanden was sprake van een woonoppervlakte van 82,06 m<sup>2</sup>, en inclusief binnenwanden heeft L een woonoppervlakte van 83,56 m<sup>2</sup> gemeten. De vermelding van een (afgeronde) woonoppervlakte van circa

85 m<sup>2</sup> was daarom niet onjuist. De door R en H uitgevoerde metingen zijn niet juist. Niet valt in te zien waarom aan die metingen meer betekenis moet worden gehecht dan aan de metingen die zijn uitgevoerd door L en O. In een uittreksel van de gemeentelijke woningcartotheek is melding gemaakt van een woonoppervlakte van 89 m<sup>2</sup>.

## 6. **Het incidenteel hoger beroep van L**

- 6.1 L heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, in incidenteel hoger beroep het navolgende aangevoerd.
- 6.2 Na onderzoek heeft L vastgesteld dat als gevolg van een fout van een medewerker in de verkoopbrochure ten onrechte was vermeld dat het dakterras op het Zuidoosten is gelegen. Aangezien L niet de bedoeling had om gegadigden, waaronder W, onjuist voor te lichten en zij daarbij ook geen belang had, is dit klachtonderdeel ten onrechte gegrond verklaard. Voor de daaraan verbonden kostenveroordeling bestaat geen grond.

## 7. **Het verweer van W tegen het incidenteel hoger beroep van L**

- 7.1 W heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.
- 7.2 Het staat vast dat in de verkoopbrochure ten onrechte is vermeld dat het dakterras is gelegen op het Zuidoosten. Een dergelijke ligging van het dakterras was een belangrijke voorwaarde bij het nemen van de aankoopbeslissing. W is te goeder trouw afgegaan op de advertentie en de verkoopdocumentatie. Dit klachtonderdeel is terecht gegrond verklaard.

## 8. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep en in het incidenteel hoger beroep**

- 8.1 W kan in haar hoger beroep worden ontvangen nu zij in haar brief van 5 juni 2012 voldoende kenbaar heeft gemaakt dat zij zich niet kan verenigen met de beslissing van de Raad van Toezicht met betrekking tot het klachtonderdeel dat is gericht op de vermelding van de woonoppervlakte van circa 85 m<sup>2</sup> in de verkoopbrochure. W heeft haar beroep ook onderbouwd met een verwijzing naar enkele producties die alle betrekking hebben op de gebruiksoppervlakte van het appartement. Aangezien W in haar brief slechts opkomt tegen dit onderdeel van de beslissing kan in hoger beroep slechts de behandeling daarvan aan de orde komen.
- 8.2 Het Algemeen Bestuur van de NVM heeft op 18 maart 2010 besloten om de leden te verplichten om op basis van de voorschriften die zijn opgenomen in de “Meetinstructie bepalen gebruiksoppervlakte woningen volgens NEN 2580”, zorg te dragen voor 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 zou worden aangepast. Vanaf 1 december 2010 heeft de NVM op basis van steekproeven controle uitgeoefend op de naleving van de instructie. L heeft op 15 juli 2010 opdracht gekregen om te bemiddelen bij de verkoop van een appartement,

zodat zij gehouden was om de gebruiksoppervlakte daarvan te bepalen op basis van de in de meetinstructie opgenomen voorschriften.

- 8.3 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 aankoopbeslissing.
- 8.4 Het staat vast dat het appartement een gebruiksoppervlakte heeft van 76 m<sup>2</sup>. Niet alleen is dat de uitkomst van de door het makelaarslid van de Centrale Raad van Toezicht in aanwezigheid van partijen uitgevoerde opmeting, maar ook de in opdracht van W door makelaar R en de onderneming [www.inmeten.com](http://www.inmeten.com) uitgevoerde opmetingen hebben tot die uitkomst geleid. L heeft echter in de door haar samengestelde verkoopdocumentatie een woonoppervlakte vermeld van circa 85 m<sup>2</sup>. De Centrale Raad van Toezicht is van mening dat, gegeven de gebruiksoppervlakte van 76 m<sup>2</sup>, aldus sprake is van een zo aanzienlijke afwijking dat niet kan worden geoordeeld dat L de verkoopdocumentatie heeft samengesteld met de van haar te verlangen zorgvuldigheid. 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. Het onder 3.2 opgenomen klachtonderdeel is gegrond.
- 8.5 In haar toelichting op het ingestelde incidentele hoger beroep heeft L aangevoerd dat als gevolg van een fout van de medewerker een onjuiste ligging van het dakterras in de verkoopbrochure is opgenomen, maar L niet de bedoeling heeft gehad om gegadigden voor de aankoop van het appartement onjuist voor te lichten en zij daarbij ook geen belang had. Het incidenteel hoger beroep faalt omdat derden ook ten aanzien van de situering van een dakterras moeten kunnen afgaan op de in de verkoopbrochure opgenomen informatie bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het feit dat onjuiste informatie is opgenomen als gevolg van een fout van een medewerker doet daaraan niet af omdat L verantwoordelijk is voor de handelwijze van haar medewerkers.
- 8.6 De klacht is gegrond voor zover deze betrekking heeft op de onjuiste vermelding in de verkoopbrochure van de woonoppervlakte van het appartement en de ligging van het dakterras.
- 8.7 De beslissing van de Raad van Toezicht kan niet in stand blijven. De Centrale Raad van Toezicht acht na te melden straf juist en ziet voorts aanleiding om L te belasten met de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties.
- 8.8 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

## 9. **Beslissing in hoger beroep en incidenteel hoger beroep**

- 9.1 Vernietigt de beslissing van 12 april 2012 van de Raad van Toezicht Amsterdam.

- 9.2 Verklaart de onder 8.6 weergegeven klachtonderdelen gegrond.
- 9.3 Verklaart de overige klachtonderdelen ongegrond.
- 9.4 Legt aan L de straf van berisping op.
- 9.5 Bepaalt dat L ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties een bijdrage van € 5.187,-- 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.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. J.T. Anema, F.J. van der Sluijs, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 6 juni 2013.