

Meetinstructie. Geen informatie verstrekt over positie van medewerker van makelaarskantoor.

Klagers kopen een appartement dat volgens de verkoopbrochure een woonoppervlak heeft van 71 m². De opmeting van het appartement is geschied door een medewerker van het verkopend makelaarskantoor. Klagers komen naderhand tot de ontdekking dat het appartement slechts 63,9 m² meet. Zij beklagen zich er verder over dat de makelaar de gehele verkoopbegeleiding heeft laten plaatsvinden door een ongekwalificeerde medewerker.

De Centrale Raad laat het makelaarslid van het college het woonoppervlak bepalen. Die komt op een afmeting van 65,70 m². De Centrale Raad acht dit een zodanige afwijking van wat in de verkoopbrochure staat, dat niet gezegd kan worden dat de makelaar de benodigde zorgvuldigheid bij het samenstellen van de brochure heeft betracht.

De makelaar heeft klagers er ten onrechte niet over geïnformeerd dat zijn medewerker niet bevoegd was om alle bij de verkoop behorende werkzaamheden uit te voeren.

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

C.M. DE J. (hierna: “De J”) en **S.K.A. F.** (hierna: “F”), beiden wonende te A,

appellanten/verweerdere in incidenteel hoger beroep/klagers,

tegen

C. O., (hierna: “O”), aangesloten NVM-Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te A.

verweerder in hoger beroep/incidenteel appellant/beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 22 november 2012 hebben De J en F een klacht ingediend tegen O bij de Raad van Toezicht Amsterdam. In de beslissing van 10 juli 2013, verzonden op 11 juli 2013, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de klacht deels gegrond verklaard en is aan O de straf van berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat O met een bedrag van € 2.200,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Bij brief van 2 september 2013, ontvangen op 3 september 2013, zijn De J en F van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In hun brief van 2 december 2013 hebben De J en F de gronden aangevoerd waarop hun hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 O heeft in zijn brief van 26 februari 2014 verweer gevoerd in hoger beroepen en tevens incidenteel hoger beroep ingesteld.
- 1.4 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.

- 1.5 Ter zitting van 20 mei 2014 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - De J in persoon bijgestaan door mr. F.L.J. van Dijk;
 - O in persoon vergezeld van R. B. en bijgestaan door mr. W.D. ter Weele.
- 1.6 Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Mr. Ter Weele heeft zich daarbij bediend van een pleitnotitie.
- 1.7 De behandeling ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht is aangehouden nadat partijen ermee hebben ingestemd dat een makelaarslid van de Centrale Raad van Toezicht in het bijzijn van partijen het appartement zal opmeten.
- 1.8 In aanwezigheid van partijen is het appartement opgemeten door W. van Haselen, makelaarslid van de Centrale Raad van Toezicht, bijgestaan door mevrouw K. Dalloesingh-Benkacem. Blijkens het verslag van deze opmeting is de gebruiksoppervlakte van het appartement berekend op 65.70 m². Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op de inhoud van dit verslag te reageren en mr. Ter Weele heeft daarvan gebruik gemaakt bij brief van 25 juli 2014. De J en F hebben niet meer gereageerd.

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 In juli 2011 krijgt het kantoor van O opdracht om te bemiddelen bij de verkoop van het appartement gelegen aan de L-gracht 118d in A. Op uitdrukkelijk verzoek van de opdrachtgeefster belast de aan het kantoor van O verbonden medewerker R. B (hierna: "B") zich met de verkoop. B meet de oppervlakte van het appartement op en berekent deze op 71 m². Hij stelt de verkoopbrochure samen en vermeldt daarin onder meer dat het appartement een oppervlakte heeft van 71 m².
- 2.3 Op 2 december 2011 bezichtigen De J en F het appartement. In opdracht van De J en F stelt de aan de onderneming P Bouw B.V. verbonden inspecteur B. de V. een op 20 januari 2012 gedateerd bouwkundig rapport op.
- 2.4 Op 27 januari 2012 kopen De J en F het appartement voor € 330.000,--. De eigendom daarvan draagt de verkoopster op 2 april 2012 over. In november 2012 bieden De J en F het appartement te koop aan voor een vraagprijs van € 350.000,--.
- 2.5 Bij brief van 22 november 2012 stelt de advocate van De J en F zowel O als B aansprakelijk voor de door hen naar hun oordeel geleden schade van € 33.660,-- en voert daartoe aan dat, anders dan in de verkoopbrochure was vermeld, het appartement een oppervlakte heeft van slechts 63.9 m².

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 O heeft zijn medewerker B de gehele verkoop laten begeleiden terwijl deze geen makelaar is en niet beschikt over de voor de uitoefening van de makelaardij benodigde certificaten.
- 3.3 Het appartement is met vermelding van een onjuist, namelijk een te hoog, aantal vierkante meters oppervlakte te koop aangeboden. O heeft aldus ten opzichte van De J en F onrechtmatig gehandeld met het gevolg dat zij een te hoge koopprijs voor het appartement hebben betaald.

4. **Het hoger beroep van De J en F**

- 4.1 De J en F hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 O heeft in deze procedure niet inzichtelijk gemaakt op welke wijze en met welke methode B het appartement heeft opgemeten. In opdracht van De J en F is conform de meetinstructie van de NVM het appartement opgemeten. Niet begrijpelijk en onjuist is de overweging van de Raad van Toezicht dat uit het desbetreffende meetcertificaat BBMI niet kan worden afgeleid op welke wijze dit tot stand is gekomen.
- 4.3 Uit jurisprudentie van de burgerlijke rechter blijkt dat een NVM-Makelaar onrechtmatig handelt als in strijd met de voorschriften van de NVM een meting is uitgevoerd.

5. **Het verweer van O tegen het hoger beroep van De J en F**

- 5.1 O heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende verweer gevoerd.
- 5.2 De J en F hebben hun stelling dat het appartement een oppervlakte heeft van 63.9 m² niet onderbouwd. O stelt voor om aan een derde partij te verzoeken om het appartement op te meten. De Centrale Raad van Toezicht kan daartoe ook een deskundige aanwijzen.
- 5.3 Terecht heeft de Raad van Toezicht overwogen dat niet is gebleken dat B de oppervlakte van het appartement onjuist heeft berekend. De J en F hebben nagelaten om een volledig meetrapport en het in hun opdracht opgestelde bouwkundige rapport in het geding te brengen. Uit het door hen overgelegde BBMI-certificaat kan niet worden afgeleid op welke wijze de desbetreffende meting is uitgevoerd zodat daaraan voorbij moet worden gegaan.

6. **Het incidentele hoger beroep van O**

- 6.1 O heeft in incidenteel hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

- 6.2 Op uitdrukkelijk verzoek van de verkoopster heeft B de verkoop begeleid. O heeft op het verloop van het verkoopproces toezicht gehouden en B heeft dan ook onder zijn verantwoordelijkheid gehandeld. Aldus is niet gehandeld in strijd met de regelgeving van de NVM, in het bijzonder niet met de Regels 1 en 10 van de Erecode.

7. **De beoordeling van het hoger beroep en het incidentele hoger beroep**

- 7.1 Door het hoger beroep en het incidentele hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 7.2 Met betrekking tot het onder 3.2 opgenomen klachtonderdeel heeft de Raad van Toezicht overwogen dat O niet heeft bestreden dat hij tijdens het verkoopproces nimmer contact heeft gehad met De J en F. O is niet tegen deze overweging opgekomen en ter zitting van de Centrale Raad van Toezicht heeft hij verklaard dat hij er beter aan zou hebben gedaan om De J en F te informeren over de positie van B binnen zijn kantoor. Nu in de verkoopbrochure uitdrukkelijk was vermeld dat B de contactpersoon was voor de verkoop van het appartement en hij niet bevoegd was om alle daaraan verbonden werkzaamheden uit te voeren maar De J en F daarover niet zijn geïnformeerd, heeft O gehandeld in strijd met Regel 1 van de Erecode door niet te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Dit klachtonderdeel is gegrond. Met betrekking tot het onder 3.3 opgenomen klachtonderdeel overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt.
- 7.3 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.
- 7.4 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.
- 7.5 Op grond van de in aanwezigheid van partijen door het makelaarslid W. van Haselen van de Centrale Raad van Toezicht uitgevoerde opmeting staat vast dat het appartement een gebruiksoppervlakte heeft van 65,70 m². O heeft deze uitkomst niet bestreden. Dat in dit geval toepassing van de meetinstructie praktisch niet goed uitvoerbaar was of tot vragen of onzekerheid daarover heeft kunnen leiden, is niet gebleken. In de verkoopbrochure is dan ook ten onrechte vermeld dat het appartement een oppervlakte heeft van 71 m². De Centrale Raad van Toezicht is van mening dat, gegeven de vastgestelde gebruiksoppervlakte van 65,70 m², in dit geval sprake is van een zo aanzienlijke afwijking dat niet kan worden geoordeeld dat de verkoopdocumentatie is samengesteld met de van de makelaar te verlangen zorgvuldigheid. Het onder 3.3 opgenomen klachtonderdeel is

in zoverre 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.

- 7.6 De beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam dient te worden vernietigd. De Centrale Raad van Toezicht acht de na te melden straf juist en ziet aanleiding om O te belasten met de kosten die zijn verbonden aan de behandeling van de klacht in beide instanties.
- 7.7 Het klachtgeld dat De J en F in beide instanties aan de NVM hebben betaald dient aan hen te worden gerestitueerd.
- 7.8 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

8. **Beslissing in hoger beroep en in incidenteel hoger beroep**

- 8.1 Vernietigt de beslissing van 10 juli 2013 van de Raad van Toezicht Amsterdam.
en opnieuw beslissend:
- 8.2 Verklaart het onder 3.2 weergegeven klachtonderdeel gegrond.
- 8.3 Verklaart het onder 3.3. weergegeven klachtonderdeel als onder 7.5 overwogen gegrond.
- 8.4 Legt aan O de straf van berisping op.
- 8.5 Bepaalt dat O ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in beide instanties een bijdrage van € 5.179,-- 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.
- 8.6 Verstaat dat het door De J en F in beide instanties betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 14 oktober 2014.