

## **Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste informatie verkoopbrochure. Taxatie. Onjuiste vermeldingen in taxatierapport.**

*De koper van een woning verwijt de makelaar van de verkoper (beklaagde 1) dat hij in de verkoopbrochure diverse onjuistheden heeft vermeld. Daarnaast verwijt de koper de makelaar die de woning i.v.m. de financiering taxeerde (beklaagde 2), dat hij in zijn taxatierapport diverse onjuistheden opgenomen heeft.*

*De Raad constateert dat in de brochure de ligging van het dakterras onjuist vermeld is. De klacht tegen beklagde 1 is in zoverre dan ook gegrond. Voor het overige is niet komen vast te staan dat beklagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld.*

### De loop van de procedure

De Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, Afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M. (hierna de Vereniging) heeft kennisgenomen van de klacht van mevrouw W., wonende te A., hierna te noemen: 'klaagster', gericht tegen mevrouw L., makelaar verbonden aan [naam makelaarskantoor], alsmede tegen de heer O., makelaar verbonden aan [naam makelaarskantoor], beide gevestigd te A., hierna te noemen: 'beklaagde 1' respectievelijk "beklaagde 2" en/of "beklaagden".

De klacht van klaagster is –via de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging- binnengekomen bij de Raad bij e-mail van 4 april 2011. Beklaagden hebben hierop gereageerd bij brieven van 25 en 20 april 2011. Vervolgens heeft klaagster gerepliceerd bij brief van 10 mei 2011, waarna beklagden hebben gedupliceerd bij brieven d.d. 1 juni 2011 en 23 mei 2011.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad op 7 maart 2012 is klaagster in persoon verschenen, bijgestaan door advocaat mr. H. Beklaagden zijn beiden eveneens in persoon verschenen, bijgestaan door hun raadslieden mr. W. en mevrouw mr. E., beiden verbonden aan de B. te R.

## **DE FEITEN**

Beklaagde 1 heeft als verkopend makelaar opgetreden met betrekking tot het perceel [adres], hierna te noemen: het appartement. Klaagster heeft het appartement bezichtigd zonder de hulp van een makelaar.

Ten behoeve van de verkoop heeft beklagde 1 een verkoopbrochure opgesteld, hierna te noemen de brochure. In de brochure wordt onder meer vermeld dat het appartement een oppervlakte heeft van circa 85 m<sup>2</sup>. Ook is in de brochure opgenomen dat het appartement beschikt over een dakterras dat op het zuidoosten gelegen is, een WOZ-waarde heeft van € 408.000,-, en dat de servicekosten € 45,- per maand bedragen. Onderdeel van de brochure maakt tevens uit een plattegrond van het appartement.

Beklaagde 1 heeft overgelegd een aanbiedingstekst inzake het appartement uit 2004 van Makelaardij B., lid van de Vereniging, welke tekst tot stand is gekomen in het kader van het interne

uitwisselingprogramma van de Vereniging. In die tekst staat onder meer opgenomen: “*Oppervlakte 90 m<sup>2</sup> woonop.*”

De gemeente A., Dienst Belastingen, heeft in zijn Taxatieverslag woning van 28 februari 2011, hierna te noemen het taxatieverslag, onder meer het volgende opgenomen: “*Oppervlakte woning 75 m<sup>2</sup>. WOZ-waarde € 372.000,-.*”

Op 19 november 2010 heeft beklaagde 2 de opdracht van klagster ontvangen om een taxatierapport op te stellen, hierna te noemen het taxatierapport. Beklaagde 2 heeft op 22 november 2010 het appartement opgenomen.

Op 25 november 2010 is de koopovereenkomst inzake het appartement ondertekend tussen klagster als koopster en de opdrachtgevers van beklaagde 1 als verkopers. Deze schriftelijke overeenkomst is klagster op 25 november 2010 ter hand gesteld.

Het taxatierapport is op 1 december 2010 door beklaagde 2 uitgebracht en eveneens op 1 december 2010 aan klagster toegezonden. In het taxatierapport is als doel van de taxatie de aanvraag hypothecaire geldlening vermeld. Verder is in het taxatierapport onder meer vermeld “*Indicatie woonoppervlakte 85 m<sup>2</sup>.*”

## **DE KLACHT**

De klacht van klagster, zo begrijpt de Raad, houdt in – kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagden zich niet als goed makelaar hebben gedragen. Hiertoe heeft klagster de volgende klachtonderdelen naar voren gebracht:

- a. In de brochure respectievelijk het taxatierapport staat een te grote woningoppervlakte van het appartement vermeld, te weten 85 m<sup>2</sup>. De laakbaarheid van beklagden klemt te meer nu deze oppervlakte, zo is klagster gebleken, niet meer dan 75 m<sup>2</sup> bedraagt. Daarbij komt, zo heeft klagster verder aangevoerd, dat klagster haar beslissing om het appartement te kopen heeft gebaseerd op het taxatierapport.
- b. In het taxatieverslag van de gemeente A. wordt een WOZ –waarde van € 372.000,- genoemd terwijl in de brochure die waarde op € 408.000,- is bepaald.
- c. Onjuist is de vermelding in de brochure dat het dakterras op het zuidoosten is gelegen nu in werkelijkheid dit het noordoosten betreft.
- d. In de brochure heeft als servicekosten € 45,- vermeld gestaan terwijl later bleek dat de servicekosten waren verdubbeld naar € 90,- per maand.
- e. Beklaagden hebben verzuimd verborgen gebreken te melden, te weten lekkage als gevolg van een rot dakraam, en een rookgasafvoer in strijd met het Bouwbesluit.

Op grond hiervan, zo meent klagster, hebben beklagden tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld.

## **VERWEER**

Beklaagden hebben verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klachtonderdelen zal ook op het verweer worden ingegaan.

## **DE BEOORDELING**

Ten aanzien van klachtonderdeel a:

Klaagster heeft aangevoerd dat beide beklagden een woonoppervlakte van 85 m<sup>2</sup> hebben aangehouden terwijl dit in werkelijkheid nog geen 75 m<sup>2</sup> blijkt te zijn. Dit is gebleken op grond van metingen door klaagster zelf en door haar aannemer. Tevens heeft klaagster gewezen op het taxatieverslag van de gemeente A. Hierdoor heeft klaagster, zo heeft zij aangevoerd, een veel te hoge koopprijs betaald. Immers, zo meent klaagster, er is in wezen sprake van een waardevermindering van het appartement ten belope van 10 m<sup>2</sup>. Klaagster heeft met betrekking tot beklagde 2 aangevoerd dat de laakbaarheid van zijn handelen mede wordt geschraagd door het feit dat op grond van zijn taxatierapport klaagster de beslissing heeft genomen tot aankoop van het appartement over te gaan.

Beklaagde 1 heeft als verweer naar voren gebracht dat zij, alvorens zij de brochure heeft opgesteld, over informatie inzake het appartement beschikte, waaronder die van Makelaardij B., waaruit naar voren kwam dat het appartement 90 m<sup>2</sup> bedroeg. Beklaagde 1 is evenwel, na bezichtiging van het appartement, direct tot de conclusie gekomen, in weerwil van evengenoemde informatie, dat van evengenoemd oppervlak geen sprake kon zijn. Beklaagde 1 heeft zelf het appartement opgemeten op basis van de Meetinstructie van de Vereniging. Op grond hiervan is zij tot de conclusie gekomen dat de oppervlakte van het appartement 83,56 m<sup>2</sup> is. Die uitkomst werd door de opdrachtgeefster van beklagde 1 als teleurstellend ervaren. Beklaagde heeft vervolgens, in overleg met haar opdrachtgeefster, ervoor gekozen om *circa* 85 m<sup>2</sup> aan te houden. Beklaagde 1 is van mening dat een oppervlakte van 83,56 m<sup>2</sup> gelijk kan worden gesteld aan een oppervlakte van *circa* 85 m<sup>2</sup>, dan wel dat daarmee sprake is van een dusdanig klein verschil dat niet van tuchtrechtelijk laakbaar handelen kan worden gesproken. Beklaagde 1 bestrijdt verder met klem dat de oppervlakte van het appartement 75 m<sup>2</sup> zou zijn.

Beklaagde 2 heeft ook naar voren gebracht dat hij het appartement zelf heeft gemeten. Beklaagde 2 heeft aangevoerd dat hij ten tijde van de opname van 22 november 2010 niet alleen de vierde verdieping van het appartement heeft gemeten -alwaar zich schuine wanden bevinden- om de eveneens in opdracht van klaagster aanwezige bouwkundige de heer H. behulpzaam te zijn, maar het gehele appartement. Beklaagde 2 heeft toegelicht dat hij bij die gelegenheid de eerdere meting van beklagde 1 heeft gecontroleerd. Aangezien die meting door beklagde 1 een uitkomst van *circa* 85 m<sup>2</sup> had, en de meting door beklagde 2 daarvan niet afweek, heeft beklagde 2 geen aanleiding gevonden tot een ander resultaat te komen in zijn taxatierapport. Verder heeft beklagde 2 bestreden dat klaagster haar aankoopbeslissing heeft gebaseerd op zijn taxatierapport. Immers, zo heeft beklagde 2 aangevoerd, hij heeft dat taxatierapport op 1 december 2010 opgemaakt terwijl klaagster het appartement hieraan voorafgaand reeds had gekocht. Op grond daarvan komt beklagde 2 tot de conclusie dat hem niet een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

De Raad overweegt als volgt.

Ten behoeve van de behandeling ter zitting heeft beklagde 2 de originele bouwtekening van het appartement uit 1932 overgelegd. Beklaagde 1 heeft ter zitting de tekening overgelegd van het appartement die hoort bij de splitsingsvergunning van Burgemeester en Wethouders van A. van 3 maart 2000. De Raad is tot de conclusie gekomen dat evengenoemde tekeningen nagenoeg identiek zijn. De Raad gaat er derhalve van uit dat de splitsingstekening van het appartement op adequate wijze de feitelijke situatie van het appartement weergeeft. Op grond daarvan is de Raad ter zitting tot de conclusie gekomen dat de plattegrond bij de brochure onjuist is aangezien daarop als binnenmaat van het appartement 3.9 meter wordt vermeld terwijl dit een buitenmaat betreft. Beklaagde 1 heeft die onjuistheid ter zitting erkend. Aangezien de klacht van klaagster niet betrekking heeft op de onjuistheid van deze plattegrond, gaat de Raad aan de onzorgvuldigheid van de brochure wat dit punt betreft voorbij.

De Raad overweegt verder dat weliswaar klaagster heeft gesteld dat het appartement een oppervlakte van nog geen 75 m<sup>2</sup> zou hebben, maar dat zij dat, alhoewel bijgestaan door een raadsman, niet heeft onderbouwd door middel van een meetrapport voorzien van een berekening. Evenmin kan het taxatieverslag van de gemeente A. als bewijs dienen voor de stelling van klaagster wat dit punt aangaat. In de eerste plaats is het taxatieverslag tot stand gekomen in het kader van de WOZ-waarde van het appartement, ter uitvoering op gemeentelijk niveau van de desbetreffende fiscale wetgeving. In de tweede plaats bevindt zich bij het taxatieverslag ook geen meetrapport.

De Raad stelt vast dat beklagde 1 onbetwist het appartement zelf heeft opgemeten op basis van de Meetinstructie. Beklaagde 1 heeft schriftelijk onderbouwd hoe zij heeft berekend dat de oppervlakte van het appartement op basis van de Meetinstructie 83,56 m<sup>2</sup> uitmaakt. De Raad acht de afronding van deze oppervlakte, gelet op het gering verschil, naar circa 85 m<sup>2</sup> als vermeld in de brochure niet laakbaar.

Op grond hiervan komt de Raad tot de conclusie dat dit klachtonderdeel ten aanzien van beklagde 1 **ongegrond** is.

Gelet op het oordeel van de Raad over dit klachtonderdeel ten aanzien van beklagde 1, kan de Raad wat dit klachtonderdeel betreft niet tot een andere conclusie komen ten aanzien van beklagde 2. Beklaagde 2 heeft immers in zijn taxatierapport dezelfde oppervlakte als indicatie opgenomen. Weliswaar heeft klaagster gesteld dat beklagde 2 het appartement niet zou hebben gemeten, maar beklagde 2 heeft het tegenovergestelde beweerd. Daarnaast staat vast dat beklagde 2 in ieder geval op de vierde verdieping van het appartement metingen heeft verricht. Op grond hiervan kan de Raad niet de conclusie trekken dat beklagde 2 het appartement niet zelf gemeten heeft. Hiermee staat tegelijkertijd vast dat beklagde 2 geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt omdat klaagster haar aankoopbeslissing op het taxatierapport heeft gebaseerd, nog afgezien van het feit dat het taxatierapport van later datum is dan de ondertekening door klaagster van de koopakte inzake het appartement.

De conclusie is derhalve dat dit klachtonderdeel ook met betrekking tot beklagde 2 **ongegrond** is.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel b:

Klaagster heeft gewezen op het taxatieverslag van 28 februari 2011 waarin een hogere WOZ-waarde wordt vermeld dan in de brochure en het taxatierapport opgenomen. In het taxatieverslag wordt als ingangsdatum januari 2011 vermeld. De Raad komt derhalve tot de conclusie dat de vaststelling van de WOZ-waarde voor 2011 van een latere datum is dan die waarop de brochure en het taxatierapport tot stand zijn gekomen. Het staat de gemeente vrij de WOZ-waarde te wijzigen evenals het belanghebbenden vrijstaat daartegen een bezwaarschrift in te dienen. De gemeentelijke wijziging van de WOZ-waarde kan evenwel beklagden niet worden verweten.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

#### Ten aanzien van klachtonderdeel c:

Beklaagde 1 heeft als verweer tegen dit onderdeel van de klacht naar voren gebracht dat de lange zijde van het terras op het zuidoosten is gelegen. De Raad overweegt dat de ligging van een object en/of de buitenruimte daarvan wordt bepaald door de positie van de middenas daarvan ten opzichte van de windroos. Gelet hierop heeft de Raad vastgesteld, aan de hand van de tekeningen die ter zitting zijn overgelegd, dat het dakterras niet op het zuid- maar op het noordoosten is gelegen. Naar aanleiding hiervan wijst de Raad op artikel 1 van de Erecode, waarin onder meer staat opgenomen:

*“Het NVM-lid en de NVM-Makelaar zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. (...)In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.”*

De Raad moet constateren dat de ligging van het dakterras in de brochure onjuist staat vermeld. De Raad is van mening dat beklaagde 1 hiermee heeft gehandeld in strijd met dit artikel van de Erecode.

Dit klachtonderdeel is derhalve **gegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel d:

De Raad stelt vast dat niet in geschil is dat de servicekosten van het appartement, ten tijde van de opstelling van de brochure en/of het taxatierapport, € 45,- per maand bedroegen. Onbetwist heeft beklaagde 1 als verweer naar voren gebracht dat toen zij in een later stadium van de voorzitter van de Vereniging van Eigenaars het voornemen vernam om de servicekosten per 1 januari 2011 te verhogen naar 90,- zij dit direct aan klaagster heeft bericht. Op grond hiervan kan de Raad niet tot het oordeel komen dat beklaagde 1 tuchtrechtelijk een verwijt zou kunnen worden gemaakt.

Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel e:

Klaagster heeft naar voren gebracht dat pas na het tekenen van de leveringsakte van het appartement een opleveringsinspectie heeft plaatsgevonden waarbij zowel de aannemer van klaagster als een medewerker van beklaagde 1 aanwezig was. Bij die inspectie zijn de gebreken van het dakraam en de rookgastoevoer vastgesteld. Vervolgens heeft klaagster, zo heeft zij aangevoerd, geen enkele terugkoppeling van beklaagde 1 hierover mogen ontvangen.

Als verweer heeft beklaagde 1 naar voren gebracht dat, nu klaagster zelf spreekt van verborgen gebreken, één en ander evenzeer verborgen was voor beklaagde 1. Verder heeft beklaagde 1 naar voren gebracht dat klaagster het appartement heeft bezichtigd met zowel een adviseur als een bouwkundige. Nu klaagster het appartement met zowel een adviseur als bouwkundige heeft bezocht, en de gebreken toen niet zijn vastgesteld, kan evenmin beklaagde 1 een verwijt worden gemaakt, zo meent beklaagde 1.

De Raad overweegt dat klaagster het appartement meerdere malen heeft bezocht waaronder minimaal één keer in het gezelschap van een door haar ingeschakelde bouwkundige. Naar de Raad begrijpt, zijn daarbij de door klaagster genoemde gebreken niet vastgesteld. Klaagster heeft de gebreken niet eerder vastgesteld dan na de oplevering van het appartement. De Raad heeft op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting niet de conclusie kunnen trekken dat beklaagde 1 en/of 2 gehouden waren de door klaagster genoemde gebreken in een eerder stadium te ontdekken en daarvan klaagster melding te maken. Op grond hiervan, zo meent de Raad, kan dit klachtonderdeel niet tot een tuchtrechtelijk verwijt aan het adres van beklaagden leiden. Evenmin is de Raad gebleken dat beklaagden anderszins een verwijt kan worden gemaakt.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

## DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de behandeling van het klachtonderdeel c tot het oordeel is gekomen dat beklaagde L. tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klaagster, inhoudende dat beklaagde L. zich niet als goed makelaar heeft gedragen, als **gegrond** en voor het overige ongegrond.

Nu de Raad bij de behandeling van de klacht tot het oordeel is gekomen dat beklaagde O. niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klaagster, inhoudende dat beklaagde O. zich niet als goed makelaar heeft gedragen, in haar geheel als **ongegrond**.

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. In dit geval acht de Raad geen strafmaatregel voor beklaagde L. op zijn plaats, mede gelet op het feit dat met betrekking tot beklaagde L. geen sprake is van tuchtrechtelijk verleden.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde L. met inachtneming van artikel 33 van het Reglement Tuchtrechtspraak, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Makelaarsvereniging Amsterdam dient te voldoen een bedrag van € **2.200,-** (zegge: tweeëntwintighonderd euro), zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

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 R.A.J. van der Linde, mevrouw Mr L.C. Klein, Mr J.P. van Harseler, Ing Mar.J. Heule en P.H. Roos, in aanwezigheid van Mr R. Vos, op 7 maart 2012, ondertekend op 12 april 2012

Mr R.A.J. van der Linde, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein