

**Meetinstructie. Maten op plattegrond juist weergegeven maar totale woonoppervlak niet.**

*Klagers kopen een appartement waarvan in de verkoopinformatie een woonoppervlak van 130 m<sup>2</sup> is vermeld. Bij de verbouwing ontdekken zij dat het woonoppervlak geen 130 m<sup>2</sup>, maar slechts 114 m<sup>2</sup> bedraagt. Dan blijkt dat het makelaarskantoor wel volgens de meetinstructie heeft gemeten en de juiste maten op de plattegrond heeft vermeld, maar bij de toeaftelling een fout of verschrijving heeft gemaakt waardoor het woonoppervlak onjuist is vermeld.*

*De raad rekent het het makelaarskantoor aan dat het deze fout niet zelf heeft ontdekt. Het kantoor heeft niet die zorgvuldigheid in acht genomen die van een NVM makelaar mag worden verwacht.*

**UITSPRAAK DOENDE:**

inzake:

De heer **C. R.** en mevrouw **S.R. R.-S.**, wonende te Leiden,  
klagers,

contra:

**L MAKELAARDIJ B.V.**, kantoorhoudende te Leiden,  
beklaagde,

1. De klacht is door mr. P.A.J. Stevens namens klagers ingediend bij brief van 1 juni 2014 aan NVM Consumentenvoorlichting. Het verweer van beklagde is vervat in een brief van 29 juli 2014. Bij faxbericht van 21 augustus 2014 heeft de gemachtigde van klagers een "pleitnota" en een kopie van een taxatierapport ingestuurd met het verzoek die aan het dossier toe te voegen.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 4 september 2014. Klagers waren met bericht afwezig. Beklaagde werd ter zitting vertegenwoordigd door de heer P, makelaar, en mevrouw Z, kandidaat-makelaar.

3. De klacht van klagers komt er, mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad, kort samengevat op neer dat zij beklagde verwijten dat zij (i) ten aanzien van het door haar te koop aangeboden appartement aan de Jan van R-laan 29 te O, welk appartement eisers hebben aangekocht, de NEN 2580 meetinstructie niet, althans onjuist, heeft toegepast, (ii) het standpunt heeft ingenomen dat klagers zelf verzuimd hebben de woning op te meten c.q. aan te geven hoe belangrijk de grootte van de woning was, en (iii) de klachten van klagers niet serieus neemt en deze afdoet als rekenfoutje.
4. Het verweer van beklagde houdt ten opzichte van klachtonderdeel (i) kort samengevat in dat wel degelijk (door Z) is gemeten volgens de NEN 2580 meetinstructie, dat de oppervlakten van de afzonderlijke vertrekken dan ook juist op de bij de verkoopinformatie gevoegde plattegrond zijn vermeld, en dat deze optellen tot 114 m<sup>2</sup>, maar dat de totale oppervlakte van het appartement als gevolg van een rekenfout of een verschrijving van Z onjuist in de verkoopinformatie is opgenomen als zijnde 130 m<sup>2</sup>. Beklaagde heeft daarvoor excuses aangeboden en daarmee zou de kous af moeten zijn omdat geen sprake is van opzet. Beklaagde onderbouwt haar standpunt dat deze gang van zaken niet klachtwaardig is met de stelling dat in het Burgerlijk Wetboek is bepaald dat een afwijking tussen het vermelde en het werkelijke woonoppervlak geen onrechtmatige daad oplevert - beklagde verwijst hiervoor naar artikel 7:17 lid 6 BW waar is bepaald dat bij de verkoop van een onroerende zaak vermelding van de oppervlakte wordt vermoed slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat de zaak daaraan behoeft te beantwoorden - en dat zij er in de verkoopbrochure op iedere pagina op heeft gewezen dat aan de vermelde gegevens geen rechten konden worden ontleend.
5. Ten aanzien van klachtonderdeel (ii) heeft beklagde aangegeven bij het standpunt te blijven dat klagers de oppervlakte ook zelf hadden kunnen nameten of narekenen als deze voor hen zo belangrijk was, en niet in te zien waarom dit standpunt klachtwaardig is. Beklaagde heeft ter onderbouwing van de onderzoeksplicht die klagers volgens haar hadden, verwezen naar een uitspraak van het Hof Amsterdam van 10 december 2013 (ECLI:NL:GHAMS:2013:4907) waarin het Hof uitdrukkelijk heeft overwogen dat de koper in die zaak een garantie ten aanzien van het aantal vierkante meters had kunnen bedingen als de oppervlakte voor hem belangrijk was, en dat hij de opgegeven oppervlakte ook zelf had kunnen nameten. Beklaagde voert verder aan dat klagers ook zelf een aankoopmakelaar in de arm hadden kunnen nemen of een garantie hadden kunnen bedingen ter zake van de juistheid van de opgegeven oppervlakte.

6. Ten aanzien van klachtonderdeel (iii) heeft beklaagde aangevoerd dat zij de klachten van klagers wel degelijk zeer serieus neemt en dat zij daarom in een vroeg stadium haar verzekeraar heeft ingeschakeld.
7. In de “pleitnota” hebben klagers aangegeven hun klacht te willen uitbreiden naar aanleiding van het verweer van beklaagde zoals dat is weergegeven in het verweerschrift. Dit vierde klachtonderdeel komt erop neer dat beklaagde maling heeft aan de meetinstructie, die nu juist bedoeld is om ervoor te zorgen dat derden mogen vertrouwen op de opgegeven oppervlakte.
8. Klagers zijn in de “pleitnota” verder ingegaan op het verweer van beklaagde dat geen sprake was van opzet bij de vermelding van de onjuiste oppervlakte. Klagers hebben erop gewezen dat er blijkbaar bij beklaagde geen interne controle is die dergelijke (grove) fouten voorkomt, zodat beklaagde willens en wetens het risico heeft genomen dat er onjuiste informatie wordt verstrekt (voorwaardelijke opzet).
9. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat het navolgende vast:
  - a) Beklaagde is in de zomer van 2013 opgetreden als verkopende makelaar terzake het appartement Jan van R-laan 29 te O.
  - b) In de door beklaagde opgestelde verkoopinformatie is vermeld dat de woning een oppervlakte had van 130 m<sup>2</sup>. De vraagprijs was € 237.500,--.
  - c) Klagers hebben het appartement bezichtigd en vervolgens aangekocht voor € 228.000,--. De koopakte is ondertekend op 15 augustus 2013. De levering heeft 11 dagen later plaatsgevonden.
  - d) Ten behoeve van hun financiering hebben klagers een taxatierapport laten opmaken door taxateur G van Makelaarskantoor G te K. Op blad 7 van dat rapport, gedateerd 15 augustus 2013, is een oppervlakte van 130 m<sup>2</sup> vermeld. Dit rapport is door klagers overgelegd bij het faxbericht van 21 augustus 2014.
  - e) Tijdens de renovatiewerkzaamheden hebben klagers ontdekt dat de oppervlakte van de woning geen 130 m<sup>2</sup> was. Klagers stellen de oppervlakte op 110 m<sup>2</sup>. Dit woonoppervlak is ook vermeld in een tweede versie van het taxatierapport van G gedateerd 2 december 2013.

- f) Bij brief van 5 januari 2014 hebben klagers zich bij beklagde schriftelijk beklagd over het onjuist opgegeven oppervlak. Klagers hebben in deze brief aangegeven dat zij het verschil tussen de opgegeven en werkelijke oppervlakte disproportioneel vonden, dat zij (mede) vanwege de oppervlakte van het appartement voor dit appartement hadden gekozen, dat zij erop mochten vertrouwen dat de opgegeven oppervlakte volgens de NVM meetinstructie was berekend, en dat zij een schadevergoeding wensten.
  - g) Beklaagde heeft op 12 januari 2014 per e-mail geantwoord dat haar medewerkers zijn geïnstrueerd en getraind om de oppervlakte te meten en daarbij de NEN 2580 norm toe te passen, dat blijkbaar sprake is geweest van een verschrijving, en dat zij de zaak in handen heeft gegeven van haar verzekeraar. Klagers hebben geantwoord dat bericht te zullen afwachten.
  - h) Op 1 april 2014 heeft H G Verzekeringen N.V. namens beklagde gereageerd. De redenering van de verzekeraar hield in dat geen sprake is van onzorgvuldigheid van beklagde nu de juiste meetmethode is toegepast bij het opmeten van het appartement, en alleen in de optelling een rekenfout is gemaakt. Volgens de verzekeraar is om deze reden ook geen sprake van onrechtmatig handelen van beklagde.
10. De Raad overweegt naar aanleiding van de klacht als volgt.
  11. Sinds 1 september 2010 zijn NVM makelaars verplicht om uit oogpunt van transparantie en het verschaffen van juiste en volledige informatie de Meetinstructie Bepalen Gebruiksoppervlakte Woningen Volgens NEN 2580 te gebruiken. Derden mogen er dan ook vanuit gaan dat door NVM makelaars opgegeven maten volgens deze norm zijn bepaald, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. Z heeft ter zitting aangegeven dat zij de oppervlakte volgens de NEN norm heeft gemeten, maar dat zij een fout heeft gemaakt in de optelling van de verschillende getallen.
  12. Geen van partijen heeft een officiële meting overgelegd volgens NEN 2580. In een door klagers overgelegd taxatierapport d.d. 15 augustus 2013 is een oppervlakte van 130 m<sup>2</sup> vermeld, terwijl in een latere versie van dat zelfde rapport zonder nadere toelichting een oppervlakte van 110 m<sup>2</sup> is opgenomen. Volgens beklagde is de juiste oppervlakte 114 m<sup>2</sup>. Klagers hebben dat aantal niet gemotiveerd weersproken. De Raad zal er hierna vanuit gaan dat de juiste oppervlakte volgens een NEN 2580 meting inderdaad 114 m<sup>2</sup> is.

13. De Raad is van oordeel dat beklaagde ten aanzien van de vermelding van het woonoppervlak in de verkoopinformatie tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Vast staat immers dat het door beklaagde vermelde woonoppervlak niet in overeenstemming was met de NEN 2580-norm. Uitgaande van een werkelijk aantal van 114 m<sup>2</sup> zijn 16 m<sup>2</sup> te veel opgegeven, een afwijking van ruim 12% ten opzichte van het opgegeven aantal.
14. Dat beklaagde volgens de Meetinstructie heeft gemeten, doet naar het oordeel van de Raad niet af aan de tuchtrechtelijke verwijtbaarheid van beklaagdes handelen, nu beklaagde vervolgens als gevolg van slordigheid of onoplettendheid een te hoog woonoppervlak heeft vermeld en zelf deze fout niet heeft ontdekt. Beklaagde heeft aldus ten aanzien van een belangrijk onderdeel van de verkoopinformatie niet de zorgvuldigheid in acht genomen die van een NVM makelaar mag worden verwacht.
15. Klagers hebben erop hebben vertrouwd dat het appartement een woonoppervlak van 130 m<sup>2</sup> had, en zij mochten dat ook. Het verschil tussen de opgegeven oppervlakte en de werkelijke oppervlakte is immers aanzienlijk maar ook weer niet zo groot dat dit klagers had moeten opvallen.
16. Beklaagde heeft aldus niet voldaan aan hetgeen klagers van beklaagde als NVM makelaar mocht verwachten, en beklaagde heeft in strijd gehandeld met artikel 1 van de Erecode NVM. Onderdeel (i) van de klacht is dan ook gegrond.
17. Ten aanzien van de klachtonderdelen (ii) t/m (iv) oordeelt de Raad dat beklaagde niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Zij heeft direct haar excuses aangeboden voor de gemaakte fout. Dat zij de kwestie vervolgens heeft laten afhandelen door haar aansprakelijkheidsverzekeraar is het gevolg geweest van de insteek die klagers hebben gekozen in hun brief van 5 januari 2014: zij wensten vergoeding van de schade die de fout van beklaagde hen zou hebben berokkend. De Raad is van oordeel dat de verzekeraar van beklaagde het verweer niet steeds even diplomatiek heeft verwoord (“rekenfoutje”), en kan zich voorstellen dat klagers zich daaraan hebben gestoord. Daargelaten dat het hier uitlatingen van een derde betreft, waarvoor beklaagde niet zonder meer verantwoordelijk is, leidt de wijze waarop de verzekeraar het verweer van beklaagde heeft gevoerd naar het oordeel van de Raad niet tot tuchtrechtelijke aansprakelijkheid van beklaagde. Deze onderdelen van de klacht zijn dan ook ongegrond.

18. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen ten aanzien van het eerste klachtonderdeel acht de Raad de maatregel van berisping aangewezen. Daarnaast zal beklagde worden veroordeeld in de kosten van deze klachtprocedure.
19. Het klachtgeld van € 100,-- dat klagers hebben betaald dient aan hen te worden gerestitueerd.
20. De Raad doet geen uitspraak over geschillen van civielrechtelijke aard en laat in het bijzonder in het midden of de vermelding van de juiste oppervlakte tot een andere koopovereenkomst/koopprijs zou hebben geleid. Uit deze uitspraak kunnen dan ook geen conclusies worden getrokken omtrent civielrechtelijke aansprakelijkheid, schade en oorzakelijk verband.

**Uitspraak doende:**

Verklaart de klacht deels gegrond.

Legt beklagde de maatregel van berisping op.

Veroordeelt beklagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.594,-- te vermeerderen met BTW over € 2.120,--, te voldoen aan de NVM.

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

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 30 september 2014,

door mr. K.R. van der Graaf, voorzitter,  
W.F. Klap, lid en  
mr. D.J.A. van den Berg, plaatsvervangend secretaris.

K.R. van der Graaf

D.J.A. van den Berg