



Belangenbehartiging opdrachtgever. Onvoldoende belangenbehartiging. Overname verkoopopdracht. Onjuiste woonoppervlakte. Meting volgens NEN 2580. Schadevergoeding.

Nadat beklagde de verkoopopdracht van klagers had overgenomen van een andere makelaar, is de woning van klagers verkocht. Nog binnen de drie dagen bedenktijd, ontstond er met de kopers een geschil over de woonoppervlakte. De kopers eisten een verlaging van de verkoopprijs omdat de woning kleiner was dan door beklagde was aangegeven. De woonoppervlakte is gedurende het verkoopproces verschillende malen door beklagde naar beneden bijgesteld. Klagers hebben zich uiteindelijk genoodzaakt gevoeld om in te stemmen met de in verband daarmee door de kopers gevorderde compensatie. Klagers verwijten beklagde dat hij de woning niet conform NEN 2580 heeft opgemeten en onjuiste en wisselende woonoppervlaktes heeft opgegeven. Daarnaast wordt beklagde verweten dat hij de verkopers onvoldoende heeft bijgestaan toen er met de kopers problemen waren ontstaan. Tenslotte wordt beklagde nog verweten dat hij klagers op geen enkele wijze is tegemoetgekomen in de door hen geleden schade van EUR 30.000,--.

De Raad overweegt dat beklagde er niet zonder meer op mocht vertrouwen dat de door zijn voorganger vastgestelde woonoppervlakte op basis van de Meetinstructie NEN 2580 tot stand gekomen was. Beklagde had zich er van moeten vergewissen of de rapportage van de door hem zelf ingeschakelde aannemer deugdelijk en op basis van de Meetinstructie was opgesteld. De enkele bevestiging van de aannemer op navraag van beklagde dat wel degelijk conform NEN 2580 was gemeten, kan hierin geen verandering brengen. De Raad concludeert dat beklagde op meerdere momenten m.b.t. de vaststelling van de woonoppervlakte niet met de van hem te verlangen zorgvuldigheid heeft gehandeld. Daarnaast heeft beklagde klagers onvoldoende bijgestaan toen er met de kopers problemen over de woonoppervlakte waren ontstaan. De Raad is niet bevoegd te oordelen over de schade die klagers stellen te hebben geleden.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van mevrouw C. en de heer O., beiden wonende te B., hierna te noemen klagers, als gericht tegen de heer B., hierna te noemen beklagde, werkzaam bij de makelaardij-onderneming [X], gevestigd te B. De klacht is namens klagers door mr. H., advocaat te A., ingediend bij brief van 12 augustus 2015 bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging en aldaar ontvangen op 17 augustus 2015. Op deze klacht heeft namens beklagde mr. G., verbonden aan [bedrijfsnaam] te R., geantwoord bij brief van 22 oktober 2015. Mr. H. heeft hierop gerepliceerd bij brief d.d. 19 november 2015 waarop mr. G. heeft gedupliceerd per brief d.d. 10 februari 2016.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 30 maart 2016. Klagers zijn in persoon verschenen. Beklagde is in eveneens persoon verschenen, vergezeld door mr. G.



DE FEITEN

In 2011 hebben klagers opdracht verleend aan [makelaarskantoor Y] te B. tot verkoop van hun woning te G., hierna ook te noemen: de woning. De vastgoedportefeuille van laatstgenoemde makelaardij-onderneming is overgenomen door [makelaarskantoor X]. Hiermee werd beklaagde de verkopend makelaar van de woning.

Door beklaagde is een verkoopbrochure opgesteld. Hierbij waren plattegronden van de woning gevoegd. Tevens werd een woningoppervlakte van de woning vermeld van 260 m².

Op 27 februari 2015 hebben gegadigden, hierna te noemen de kopers, een bod op de woning uitgebracht. De makelaar die door hen werd vertegenwoordigd, heeft daarbij tevens laten weten te twijfelen aan de opgegeven oppervlakte.

Beklaagde heeft vervolgens opdracht verleend aan de aannemer, die eerder betrokken was geweest bij de (aan)bouw van de woning, om de woning in te meten. Op 4 maart 2015 heeft die aannemer beklaagde onder meer als volgt bericht:

“Totaal: 230 m²”

Op 5 maart 2015 heeft beklaagde de makelaar van kopers laatstgenoemd metrage als woonoppervlakte doorgegeven. Die makelaar heeft hierna beklaagde gevraagd of een en ander op grond van NEN 2580 tot stand was gebracht. Op navraag van beklaagde heeft de aannemer vervolgens beklaagde op 6 maart 2015 laten weten dat op basis van NEN 2580 was gemeten. Op 13 maart 2015 heeft beklaagde de makelaar van kopers bericht:

“Hierbij delen we je mede dat de woonoppervlak vlgs NEN 2580 230 m² is.”

Op 30 maart 2015 is mondeling tussen klagers en de kopers overeenstemming bereikt met een koopprijs van € 1.137.500,=. Op 16 april 2016 is de koopakte door beide partijen ondertekend.

Op 17 april 2015 heeft de makelaar van kopers aan beklaagde de plattegronden van de woning doen toekomen waarop door een bouwkundig bureau de oppervlaktes van de vertrekken staan vermeld met een totaal van 214,7 m². Tegelijkertijd werd door de makelaar vermeld:

“Wij verwachten van jou c.q. jouw cliënt voor maandag 20 april 12.00 uur een passende en schriftelijke reactie op bovenstaande.”

Op 20 april 2015 heeft beklaagde klagers de handgeschreven herberekening van de oppervlakte van de woning door de aannemer toegezonden. De uitkomst hiervan is dat de



oppervlakte van de woning 225,73 m² bedraagt en dat dit een verschil met de berekening van het bouwkundig bureau is van 9 m².

Nog op dezelfde dag hebben klagers de kopers als compensatie een bedrag van € 2.500,= geboden. Hierop hebben de kopers laten weten dat “*een bedrag van € 37.500,= eerder in hun lijn der verwachting lag*” waarbij zij voorstelden de koopprijs met € 25.000,= te verlagen en de tevens overeengekomen lijst van roerende zaken uit te breiden. Indien daarmee niet akkoord werd gegaan uiterlijk om 20.00 uur van nog steeds 20 april 2015, zo vermeldden zij daarbij, zou gebruik worden gemaakt van de mogelijkheid tot ontbinding binnen de bedenktijd van drie dagen.

Hierop heeft overleg plaatsgevonden tussen beklaagde en klagers. Vervolgens hebben klagers kopers laten weten met hun voorstel akkoord te gaan. Op 22 april 2015 is een aanvullende overeenkomst tussen partijen ondertekend waarbij de koopprijs nader op € 1.112.500,= werd bepaald, en de lijst van roerende zaken werd aangevuld.

Op 24 april 2015 hebben klagers beklaagde schriftelijk aansprakelijk gesteld.

DE KLACHT

Als klacht hebben klagers de volgende klachtonderdelen naar voren gebracht:

1. Beklaagde heeft zijn verplichting om de woning conform NEN 2580 te meten niet nageleefd en bij herhaling onjuiste en wisselende oppervlaktes gecommuniceerd
2. Beklaagde heeft klagers op geen enkele wijze bijgestaan in het verdere proces en de onderhandelingen met de kopers.
3. Beklaagde is klagers op geen enkele wijze tegemoet gekomen in de door hen geleden schade van € 30.000,=.

Op grond hiervan heeft beklaagde klachtwaardig gehandeld, zo menen klagers.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Klagers hebben naar voren gebracht dat beklaagde inzake de woning maar liefst drie verschillende oppervlaktes heeft gecommuniceerd, te weten 260 m², 230 m², en uiteindelijk, afgerond, 226 m². Hiermee is niet alleen onduidelijkheid over de oppervlakte van de woning ontstaan maar hieruit blijkt bovendien dat beklaagde heeft nagelaten om de woning in te meten volgens de NEN 2580. Dat is een zelfstandige verplichting, ook als je als makelaar een opdracht van een andere makelaar overneemt. Het is verder juist, zo menen klagers, dat het beklaagde in principe vrijstaat om een derde te vragen de woning in te meten. Maar dat ontslaat beklaagde niet van zijn verantwoordelijkheid de juiste meetmethode te hanteren, en dat is niet gebeurd. Klagers wijzen erop dat door de kopers een meetrapportage is overgelegd waaruit een oppervlakte van 214,7 m² voortvloeit. Daarmee is volgens klagers een gemotiveerd vermoeden ontstaan dat de oppervlakte van de woning zelfs nog kleiner is dan de eerder door beklaagde berekende oppervlaktes. Die onduidelijkheid is beklaagde toe te rekenen, zo menen klagers.

Beklaagde heeft op de eerste plaats als verweer aangevoerd dat het weliswaar zo moge zijn dat aan het begin van zijn opdracht een oppervlakte van de woning van 260 m² is gehanteerd, maar dat de overname van de vastgoedportefeuille ook de overname van de verkoopbrochures impliceerde, waaronder die voor de onderhavige woning. Beklaagde meent dat hem geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt de woning bij overname van de verkoopopdracht niet te hebben ingemeten conform NEN 2580 nu hij erop mocht vertrouwen dat dat reeds was geschied door zijn voorganger. De verplichting daartoe is binnen de Vereniging immers sinds de invoering daarvan in 2010 gemeengoed. Het moge verder zo zijn dat de door beklaagde ingeschakelde aannemer de woning in eerste instantie had ingemeten met een oppervlakte van 230 m² als uitkomst, die later door hem werd bijgesteld naar 226 m², maar het inschakelen van een deskundige is tuchtrechtelijk zeker niet laakbaar. Beklaagde heeft verder naar voren gebracht dat de verplichting in te meten volgens de Meetinstructie niet betekent dat geen interpretatieverschillen en foutmarges voorkomen, en zelfs zijn toegestaan. Daarbij heeft beklaagde gewezen op het rapport Kwaliteit basisregistraties adressen en gebouwen dat in opdracht van het Ministerie van VROM is opgesteld en waaruit volgt dat afwijkingen geaccepteerd zijn. Voor een woning van bijvoorbeeld 230 m² is een afwijking van 17,44 m² toegestaan, zo heeft beklaagde op basis van dat rapport aangevoerd. Hieruit volgt dan ook dat klagers ten onrechte hebben gesteld dat verkeerde oppervlaktes door beklaagde zijn gehanteerd. In dat verband heeft beklaagde afsluitend opgemerkt dat geheel niet is aangetoond dat de in opdracht van de kopers verrichte meting met als uitkomst 214,7 m² juist is. Evenmin hebben klagers aangetoond dat de meting van de door beklaagde ingeschakelde aannemer onjuist zou zijn.

De Raad overweegt als volgt.

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.

De Raad stelt vast dat beklagde de verkoopopdracht voor de woning heeft overgenomen van een andere makelaar. De Raad meent dat beklagde er niet zonder meer op mocht vertrouwen dat de oppervlakte als door zijn voorganger genoemd op basis van de Meetinstructie tot stand was gekomen, reeds doordat zich daarvan geen onderbouwing in het dossier bevond, zoals beklagde ter zitting heeft bevestigd. Door het verkooptraject onder zijn verantwoordelijkheid aan te vangen zonder zelf de woning op te (doen) meten, en daarentegen de oppervlakte te hanteren als door zijn voorganger was gedaan, heeft beklagde niet alleen het risico aanvaard dat die oppervlakte niet overeenstemde met de werkelijke feitelijke situatie, zo meent de Raad, maar ook dat onzekerheid zou kunnen ontstaan over die oppervlakte..

De Raad overweegt vervolgens dat beklagde aan die onzekerheid een einde heeft kunnen maken door alsnog de oppervlakte van de woning vast te stellen aan de hand van de Meetinstructie van de Vereniging. Hiertoe is beklagde ook daadwerkelijk overgegaan door daartoe opdracht aan de genoemde aannemer te verschaffen, zij het niet eerder dan nadat een collega-makelaar ten behoeve van potentiële kopers zijn twijfels omtrent de oppervlakte kenbaar had gemaakt. De inschakeling van een derde om de oppervlakte vast te stellen is op zich (zeker) niet klachtwaardig en is ook niet tussen partijen in geschil. De Raad overweegt verder dat niet in de Meetinstructie is voorgeschreven op welke wijze de meting dient plaats te vinden en daarvan verslag dient te worden gelegd. Dat neemt niet weg dat de makelaar die ervoor kiest een derde in te schakelen zich er dan wel zorgvuldig van dient te vergewissen of die rapportage deugdelijk en op basis van de Meetinstructie tot stand is gekomen.

De Raad merkt in de eerste plaats op dat meerdere daarin gespecialiseerde bedrijven hun diensten aanbieden om objecten als de onderhavige conform de NEN 2580 en/of de daarop gebaseerde Meetinstructie te meten. Beklagde heeft ervoor gekozen bedoelde opdracht te verschaffen aan een derde die hierin niet is gespecialiseerd en die bovendien in een eerder stadium bij de (ver)bouw van de woning betrokken is geweest. In het kort komt de Meetinstructie erop neer dat bij woningen van buitenmuur tot buitenmuur wordt gemeten, waarbij trapgaten en vides groter dan 4 m² buiten beschouwing worden gelaten en de stahoogte minimaal 1,5 m moet zijn. Weliswaar vermeldde de aannemer dat door hem tussen de “buitengevels” was gemeten, maar diens rapportage bestond uit een optelsom van de oppervlaktes van de verschillende vertrekken van de woning – waardoor kennelijk de oppervlakte die door de binnenmuren worden ingenomen buiten beschouwing werd gelaten – en vermeldde geen gebruiksoppervlakte maar “oppervlakte”.



De Raad is van mening dat op grond hiervan beklaagde had behoren te twijfelen aan de deugdelijkheid van de berekening door de aannemer en of die op grond van de Meetinstructie dan wel NEN 2580 was geschied. Immers, op basis van die berekening werd door klagers de verkoopovereenkomst met de kopers ondertekend. De Raad meent dat ook in deze fase van zijn verkoopopdracht beklaagde in onvoldoende mate de nodige zekerheid heeft bewerkstelligd dat het door hem gehanteerde oppervlak in overeenstemming met de Meetinstructie was vastgesteld. De enkele bevestiging van de aannemer op navraag van beklaagde dat wel degelijk conform NEN 2580 was gemeten, kan hierin geen verandering brengen.

Die onzekerheid heeft zich geconcretiseerd toen de kopers gedurende de bedenktijd van drie dagen klagers en beklaagde confronteerden met de berekening van een door hen ingeschakeld bouwkundig bureau waarin een kleiner oppervlak van de woning was opgenomen dan door de aannemer was vastgesteld. Het moge zo zijn, gelijk beklaagde heeft aangevoerd, dat voor de Raad niet vastgesteld heeft kunnen worden welke meting als juist moet worden gekwalificeerd, maar dit laat onverlet dat de door beklaagde ingeschakelde aannemer, eenmaal met de uitkomsten van het bouwkundig bureau geconfronteerd, een herberekening heeft verricht op grond waarvan beklaagde een nieuwe, wederom kleinere oppervlakte van de woning heeft gecommuniceerd naar klagers. De Raad merkt op dat het daarbij door beklaagde doorgegeven verschil tussen de beide oppervlakteberekeningen op een evidente rekenfout van de aannemer berustte.

De eindconclusie is dat beklaagde op meerdere momenten niet met de van hem te verlangen zorgvuldigheid heeft gehandeld, en daarmee Regel 1 van de Erecode heeft geschonden. Dit klachtonderdeel is derhalve **gegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

De Raad begrijpt dat deze klacht meer specifiek als achtergrond heeft dat door de kopers op 20 april 2015 per e-mail aan klagers (beklaagde? NVM) het voorstel is gedaan de koopprijs te verlagen met € 25.000,=. Die heeft hierop geen actie ondernomen, zo stellen klagers. Daardoor hebben zij zich gedwongen gezien zelf in onderhandeling te treden met de kopers waardoor klagers zich aan hun lot overgelaten hebben gevoeld.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht dat hij klagers heeft geïnformeerd over de mogelijkheden waarover zij beschikten naar aanleiding van dat voorstel van de kopers. Daarbij heeft hij hun geschetst dat zij konden kiezen voor het vasthouden aan de overeengekomen koopsom, dan wel voor de aanvaarding van het voorstel van klagers. Hierbij dient bedacht te worden, zo heeft beklaagde aangevoerd, dat met het ondertekenen van de koopovereenkomst in wezen zijn werk was afgerond. De keuze van klagers om met de prijsverlaging akkoord te gaan, is door hen vrijwillig gemaakt, zo meent beklaagde.

De Raad stelt allereerst vast dat het voorstel tot prijsverlaging van de kopers afkomstig was van hun makelaar. Het was deze makelaar die de eerste bieding op de woning had

uitgebracht en beklaagde zijn twijfels had laten weten omtrent de oppervlakte van de woning in de brochure. Reeds om deze reden valt niet in te zien waarom beklaagde niet namens klagers contact heeft opgenomen met de makelaar van de kopers. De werkzaamheden van de makelaar strekken zich immers ook uit tot de afwikkeling van de overeenkomst waarop zijn opdracht is gericht. In dit verband kan door de Raad onder meer worden gewezen op het bepaalde in artikel 6 van de Consumentenvoorwaarden van de Vereniging:

“Het vervuld zijn doet niet af aan zijn uit die opdracht voortvloeiende verplichting om de consument bij de afwikkeling te begeleiden.”

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **gegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3:

De klacht dat beklaagde klagers niet tegemoet is gekomen in hun schade is vanzelfsprekend niet hun hoofdklacht, zo hebben zij aangevoerd. Desalniettemin had het in de rede gelegen dat beklaagde zijn courtage op nihil had gesteld of aangepast. Nu hij dit heeft nagelaten, heeft hij klachtwaardig gehandeld, zo menen klagers.

Beklaagde meent dat dit klachtonderdeel een verkapte wijze is om een uitspraak door de Raad omtrent aansprakelijkheid en schade te ontlokken. Daarvan kan geen sprake zijn, te meer niet nu beklaagde niet tekort is geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen waardoor evenmin sprake van schade kan zijn.

De Raad overweegt dat hij niet bevoegd is te oordelen over de schade die klagers hebben gesteld te hebben geleden. Die bevoegdheid is voorbehouden aan de civiele rechter of de Geschillencommissie NVM. Dat brengt tevens met zich mee dat het feit dat beklaagde geen schadevergoeding heeft aangeboden niet als klachtwaardig kan worden gezien. Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegron**d.

DE BESLISSING

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

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtuitspraak 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 een maatregel geboden. Hieraan legt de Raad het volgende ten grondslag.



In onderhavige klacht zijn twee klachtonderdelen van verschillende aard, omvang en gewicht gegrond verklaard. Er wordt afgezien van een zwaardere maatregel dan berisping gelet op het feit dat beklagde geen tuchtrechtelijk verleden heeft. De Raad legt beklagde derhalve de maatregel op van **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 33 van het Reglement Tuchtrechtspraak, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen **een bedrag van € 2.500,-** (zegge: vijftwintighonderd euro), zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr J.P. Harseler, T. Heijmeijer en Mr. R. Vos, op 30 maart 2016, ondertekend op 28 april 2016.