

Informatie niet-opdrachtgever. Mededelings- en onderzoeksplicht. Perceelsoppervlakte.

De koper van een woning (klager) verwijt de makelaar van de verkoper (beklaagde) dat hij bij de berekening van de woonoppervlakte niet de methode NEN 2580 heeft toegepast. Beklaagde vermeldde in de verkoopdocumentatie een woonoppervlakte van 110 m² terwijl de woonoppervlakte volgens de berekeningsmethode NEN 2580 slechts 97,4 m² bedroeg. De Raad overweegt dat er in dit geval sprake is van een zo aanzienlijke afwijking dat moet worden geoordeeld dat beklagde de verkoopbrochure onzorgvuldig heeft samengesteld. Deze onzorgvuldigheid kan aan beklagde worden toegerekend. Toen beklagde niet over de exacte maatvoering beschikte was hij verplicht om de voorschriften van de NVM meetinstructie te volgen. Vertrouwen op gegevens van collega-makelaars m.b.t. vergelijkbare woningen is onvoldoende. Wat er ook zij van klagers onderzoeksplicht, deze doet niet af aan beklagdes eigen verplichting om in zijn verkoopbrochure voor de juiste feitelijke informatie zorg te dragen. Deze mededelingsplicht van beklagde gaat voor de onderzoeksplicht van klager. Beklaagde kan zich in tuchtrechtelijke zin niet disculperen d.m.v. een exoneratieclausule, waar beklagde zelf de NVM-meetinstructie niet heeft nageleefd.

Raad van Toezicht te Arnhem
van de Nederlandse Vereniging
van Makelaars in Onroerende
Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

BESLISSING

inzake

KLACHT

van

de heer G.,
te G.,

klager,

tegen:

de heer K.,
makelaar in onroerende
zaken te C.,
beklaagde,
gemachtigde: mr. S

1. De klachtprocedure

- 1.1 Bij e-mailbericht van 25 juni 2014 met bijlagen heeft door tussenkomst van de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM de heer G. te G., hierna: “klager”, bij de Raad een klacht ingediend tegen de heer K., makelaar in onroerende zaken te C. en lid van de NVM, hierna: “beklaagde”.
- 1.2 Namens beklagde heeft mr. S., advocaat te G., op 14 oktober 2014 een verweerschrift ingediend.
- 1.3 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, waaronder een meetrapport d.d. 22 oktober 2014 van [X B.V.], waarvan de inhoud, evenals die van de hiervoor genoemde stukken en het na te melden proces-verbaal van de zitting, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.
- 1.4 Ter zitting van de Raad, gehouden te Zevenaar op 28 oktober 2014, hebben de partijen, klager vergezeld door zijn vader en beklagde door mr. S., hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

2. De feiten

Als enerzijds gesteld en anderzijds erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken zijn de navolgende feiten komen vast te staan.

- 2.1 Beklaagde heeft een opdracht verkregen tot dienstverlening bij de verkoop van de woning aan de [adres 1] te G., hierna: “de woning”. De vraagprijs is gesteld op € 209.000,00 k.k.
- 2.2 Klager heeft belangstelling getoond en de woning op 20 mei 2014 bezichtigd. Beklaagde heeft bij die gelegenheid aan klager een verkoopbrochure overhandigd. In de verkoopbrochure is vermeld dat de woonoppervlakte van de woning 110 m² bedraagt. De in de brochure opgenomen plattegronden van de woning zijn niet op schaal; de maatvoeringen zijn niet volledig vermeld.
- 2.3 Op of omstreeks 26 mei 2014 hebben klager en zijn partner met de verkopers overeenstemming bereikt over de aankoop van de woning onder voorbehoud van financiering. De koopprijs is bepaald op € 190.000,00 en de eigendomsoverdracht op 15 augustus 2014. De koopakte is op eerder genoemde datum door de verkopers ondertekend en op 3 juni 2014 door klager en zijn partner.

- 2.4 In juni 2014 heeft klager, die twijfelde aan de grootte van de woonoppervlakte, aan beklagde om meer informatie gevraagd. Beklaagde verklaarde niet meer informatie te kunnen verstrekken dan al in de verkoopbrochure was vermeld.
Op enig moment in juni 2014 nadat de wettelijke bedenktijd was verstreken is klager in de gelegenheid gesteld om de woning zelf op te meten. In klagers berekeningen bedroeg de woonoppervlakte 97,1 m². Daarvan op de hoogte gesteld heeft beklagde op dit meetresultaat niet gereageerd.
- 2.5 Bij e-mailbericht van 24 juni 2014 heeft beklagde aan de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM verzocht om bemiddeling, opdat beklagde opheldering zou geven.
- 2.6 Op instigatie van de afdeling Consumentenvoorlichting heeft beklagde bij brief van 11 juli 2014 aan klager onder meer medegedeeld:

“Ik heb na uw telefonische vraag c.q. opmerking geen directe gegevens willen verstrekken en heb u verwezen naar de brochure met bouwtekeningen.

Voordat een woning op Funda wordt geplaatst wordt op basis van de op dat moment bekende te koop staande en verkochte vergelijkbare woningen een prijsadvies gegeven. Deze vergelijkbare woningen zijn voor NVM-makelaars inzichtelijk in het Tiara-systeem, dit is een intern NVM-systeem waar o.a. alle verkochte woningen in staan. Bij deze verkoop is vergeleken met de woningen aan de [straatnaam], zijnde [adres 2, 3, 4 en 5] én op basis van vergelijking en mede op basis van mijn eigen berekeningen is er een woonoppervlakte berekend. In dit kader ben ik voor de woning aan de [adres 1] te G. tot een berekening gekomen van 110 m². Deze woonoppervlakte heb ik vervolgens op Funda gemeld.”

- 2.7 In of omstreeks juli 2014 heeft beklagde met klager de uitkomst van de onder 2.4 genoemde meting besproken. Beklaagde heeft aan klager aangeboden een coulancevergoeding van € 2.000,00 à € 3.000,00 te betalen, welk aanbod klager heeft afgewezen; volgens klager bedraagt zijn schade € 21.500,00. Bij brief van 4 augustus 2014 van mr. S. heeft beklagde een coulancevergoeding van € 2.500,00 aangeboden welke klager heeft afgewezen.
- 2.8 Nadat klager en zijn partner de eigendom van de woning had verworven heeft [X B.V.] de woonoppervlakte van de woning berekend volgens NEN 2580, uitkomend op een gebruiksoppervlakte wonen van 97,4 m².

3. De klacht

- 3.1 De klacht houdt in dat beklagde heeft nagelaten overeenkomstig de “Meetinstructie bepalen gebruiksoppervlakte wonen volgens NEN-2580” de woonoppervlakte van de door hem aangeboden woning aan [adres 1] te berekenen als gevolg waarvan beklagde in zijn verkoopbrochure een woonoppervlakte van 110 m² heeft vermeld, terwijl deze in werkelijkheid 97,4 m² bedraagt.
- 3.2 Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

4. De beoordeling van de klacht

- 4.1 Beklaagde heeft tegen de klacht samengevat het volgende aangevoerd.
- Beklaagde beschikte bij het opstellen van de verkoopbrochure nog niet over exacte tekeningen en kon de gebruiksoppervlakte wonen volgens de NVM-meetinstructie nog niet berekenen. Hij mocht erop vertrouwen dat de oppervlakten zoals gehanteerd door collega NVM-makelaars voor exact gelijke panden juist waren.
- Beklaagde heeft in de verkoopbrochure klager gewezen op zijn eigen onderzoeksplicht en hem geadviseerd een eigen (bouw-)deskundige in te schakelen. Hoewel klager twijfelde aan de door beklagde opgegeven woonoppervlakte, heeft hij de termijn voor het intrekken van de ontbindende voorwaarde in verband met het gemaakte financieringsvoorbehoud, alsmede de wettelijke bedenktijd na ondertekening van de koopakte ongebruikt laten verstrijken. Klager heeft niet van de gelegenheid gebruik gemaakt om van de koop af te zien, om de levering niet te laten plaatsvinden of om bezwaar te uiten.
- Voor zoveel al sprake is geweest van onjuist handelen door beklagde, heeft klager geen schade geleden. De vergelijkbare referentiepunten vertegenwoordigen alle vergelijkbare waarden als de door klager gekochte woning. Uit niets blijkt dat klager die op de hoogte was van de geringere woonoppervlakte, daarom heeft willen afzien van de aankoop.
- Tenslotte heeft beklagde aansprakelijkheid uitgesloten voor eventuele onjuistheden in de door hem verstrekte informatie in de verkoopbrochure.
- 4.2 Bij de beoordeling van de klacht is uitgangspunt dat derden in beginsel op de inhoud van de in de verkoopbrochure opgenomen eigenschappen van een 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 woonoppervlakte, omdat de gegevens daarover voor potentiële kopers in het algemeen een belangrijk aspect vormen bij het nemen van een aankoopbeslissing.

Zowel op grond van klagers eigen berekening van de woonoppervlakte als die van [X B.V.] wiens rapport beklaagde niet heeft weersproken, is voldoende aannemelijk geworden dat de woonoppervlakte van de door bemiddeling van beklaagde aan klager verkochte woning circa 97,4 m² bedraagt, en niet, zoals beklaagde in zijn verkoopbrochure heeft vermeld, 110 m². Tevens staat vast dat beklaagde deze woonoppervlakte van 110 m² niet zelf overeenkomstig de NVM-meetinstructie heeft gemeten. Er is sprake van een zo aanzienlijke afwijking zodat moet worden geoordeeld dat beklaagde de verkoopbrochure onzorgvuldig heeft samengesteld.

- 4.3 Anders dan beklaagde in zijn verweer kennelijk meent kan deze onzorgvuldigheid aan hem worden toegerekend. Toen beklaagde niet over de exacte maatvoering van de woning beschikte, was hij verplicht de voorschriften van de NVM-meetinstructie na te leven; vertrouwen op gegevens van collega-makelaars is onvoldoende. Wat er ook zij van klagers onderzoeksplicht, deze doet niet af aan beklaagdes eigen verplichting om in zijn verkoopbrochure voor de juiste feitelijke informatie zorg te dragen op welke verplichting klager hem in een tuchtprocedure mag aanspreken. Deze mededelingsplicht van beklaagde gaat voor de onderzoeksplicht van klager. Dat klager pas na de ondertekening van de koopakte en na het verstrijken van de wettelijke bedenktijd door eigen meting de juiste woonoppervlakte heeft berekend, kan beklaagde hem dan ook niet verwijten. Klager was toen niet meer in de gelegenheid om van de koop af te zien; ook niet door het invoeren van de ontbindende voorwaarde in verband met het bedongen financieringsvoorbehoud, dat slechts is toegestaan bij ontbreken van financiering. Het oordeel of beklaagde schade heeft geleden door de door beklaagde onjuist verstrekte informatie is voorbehouden aan de burgerlijke rechter en niet aan de tuchtrechter, en speelt bij de beoordeling van de klacht geen rol. Tenslotte kan beklaagde zich in tuchtrechtelijke zin niet disculperen door middel van een exoneratieclausule, waar beklaagde zelf de NVM-meetinstructie niet heeft nageleefd.

De klacht is dan ook gegrond.

5. De beslissing

De Raad van Toezicht Arnhem van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

verklaart de klacht tegen de beklagde gegrond;

legt aan beklagde de straf op van berisping;

bepaalt dat beklagde € 2.300,00 zal bijdragen in de kosten van de klachtprocedure, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM.

Aldus gegeven door mr. J.W.M. Tromp, voorzitter, B. van Anken, lid en mr. K. van der Meulen, lid tevens secretaris, op 2 december 2014 en door de voorzitter en secretaris ondertekend.

mr. K. van der Meulen
secretaris

mr. J.W.M. Tromp
voorzitter

Door voorzitter en secretaris ondertekend en verzonden op 8 december 2014.

secretaris