

21-30 CRvT

CR 21/2721

Informatie aan niet opdrachtgever, vermelding onjuiste woonoppervlakte in verkoopdocumentatie. Meetinstructie.

Klager heeft een woning gekocht waarbij beklaagde als verkopend makelaar optrad. In de verkoopdocumentatie wordt een woonoppervlakte van 127 m2 genoemd. Als klager enige tijd later zelf de woning wil verkopen en een meting laat doen, komt uit deze meting een gebruiksoppervlakte van 117,8 m2 naar voren. Klager spreekt beklaagde hierop aan. Deze verweert zich door te stellen dat hij destijds het woonoppervlakte bepaald heeft aan de hand van aan hem door de verkoper verstrekte tekeningen. De Centrale Raad passeert het verweer van beklaagde. Sinds 2010 dient de Meetinstructie te worden toegepast. Dat is in dit geval niet op een juiste wijze gedaan door beklaagde. De Centrale Raad bekrachtigt de uitspraak in eerste aanleg. Beklaagde krijgt als straf een berisping.

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[naam beklaagde]**,
aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te [woonplaats],
appellant/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

de heer **[naam klager]**,
voorheen wonende te [woonplaats], thans wonende te [woonplaats], Zuid-Afrika,
geïntimeerde/klager in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 27 juli 2019 heeft geïntimeerde/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 31 maart 2020, verzonden bij brief van 1 april 2020, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard.
- 1.2 De Makelaar is bij e-mail van 6 mei 2020 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 17 juni 2020 heeft de Makelaar de gronden van zijn beroep nader uiteengezet.
- 1.3 Bij e-mail van 31 juli 2020 heeft klager zijn verweerschrift ingediend.
- 1.4 Als gevolg van de door de Rijksoverheid opgelegde Covid-19 maatregelen is aanvankelijk de datumbepaling voor een mondelinge behandeling aangehouden. Vervolgens is aan partijen de mogelijkheid gegeven de zitting digitaal te houden, waarmee zij hebben ingestemd. Deze digitale zitting heeft op 23 maart 2021 plaatsgevonden. Verschenen zijn:

- klager in persoon;
- de Makelaar in persoon, bijgestaan door mr. A.A.R. van Eijdsen.

Tijdens de digitale mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 In 2017 is de Makelaar opgetreden als verkopend makelaar bij de verkoop van een woning aan de [adres] te [plaats] (hierna: de Woning). Opdrachtgever van de Makelaar was de heer [O.] (hierna: de Verkoper).
- 2.2 De Verkoper is architect van beroep. Ten behoeve van de verkoop heeft de Verkoper aan de Makelaar op schaal gemaakte tekeningen (hierna: de Uitvoeringstekeningen) verstrekt, die hij in 2014 voor de renovatie van de Woning had gemaakt. Aan de hand van de Uitvoeringstekeningen heeft de Makelaar plattegronden van de Woning laten opstellen, die in de verkoopbrochure zijn opgenomen. In de verkoopbrochure is onder het kopje "Bijzonderheden" opgenomen: "*Woonoppervlakte ca. 127 m², inhoud ca. 400 m³.*"
- 2.3 Klager heeft de Woning gekocht. Bij de aankoop werd klager bijgestaan door een NVM aankoopmakelaar. De Woning is op 31 januari 2018 aan klager geleverd.
- 2.4 In verband met het voornemen van klager de Woning te verkopen heeft hij op 16 mei 2019 opdracht gegeven aan het bouwkundig bureau [M.] te Haarlem - hierna: het Meetbureau - de Woning op te meten. De meting is uitgevoerd op basis van de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen (hierna: de Meetinstructie). In het meetrapport wordt een gebruiksoppervlakte wonen van 117,8 m² en een bruto inhoud van 450 m³ vermeld.
- 2.5 Bij e-mail van 6 juni 2019 heeft klager de Makelaar geïnformeerd over het verschil tussen de resultaten van de meting door de Makelaar in 2017 en de meting door het Meetbureau in 2019. Klager heeft aan de Makelaar verzocht om het destijds opgestelde meetverslag en andere relevante stukken aan hem toe te sturen.
- 2.6 De Makelaar heeft klager bij e-mail van 7 juni 2019 geantwoord:
"Onderzoek wijst uit dat in ons archief geen meetrapport aanwezig is. De plattegronden zijn degene zoals door een plattegrondenmaker gemaakt. Gezien het feit dat er veel schuin weglappende muren zijn, de brede inrijdeuren en de voordeur een stuk terugvallen t.o.v. de voorgevel, er voorzetwanden en isolatie is aangebracht, kan ik me voorstellen dat er zomaar een paar m2 verschil is tussen de ene en de andere meting."
- 2.7 Bij brief van 1 juli 2019 heeft klager de Makelaar opnieuw de uitkomst van de meting door het Meetbureau laten weten en hem verzocht te beschrijven en te onderbouwen hoe de Makelaar in 2017 het woonoppervlakte van de Woning heeft vastgesteld.

3. De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht

- 3.1 De klacht houdt - samengevat en zakelijk weergegeven - in dat de Makelaar niet als goed makelaar heeft gehandeld door in de verkoopinformatie van de Woning een onjuist woonoppervlakte op te nemen.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard. Aan appellant/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) is de maatregel van berisping opgelegd. Voorts is bepaald dat de Makelaar de kosten van de behandeling van de zaak - € 2.675,00, exclusief btw - aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft te voldoen.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 27 juli 2019 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

maatstaf gebruiksoppervlakte in verkoopbrochure

- 4.2 Klager verwijt de Makelaar dat in de verkoopdocumentatie van de Woning een onjuist gebruiksoppervlakte is vermeld.
- 4.3 In de uitspraak van 30 november 2020 (20-89 CRvT) heeft de Centrale Raad van Toezicht een verfijning gegeven van de algemene maatstaf bij de beoordeling van de verkoopdocumentatie. Bij een klacht over de verkoopdocumentatie moet worden nagegaan over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel een specifieke maatstaf hoort.
- 4.4 De NVM heeft in 2010 de bij haar aangesloten leden en makelaars verplicht toepassing te geven aan de Meetinstructie. De Meetinstructie is en wordt vastgesteld door de samenwerkende partijen Aedes, BAG BAO, NRVT, VastgoedPro, VBO, VNG, de Waarderingskamer en de NVM en wordt op basis van ervaringen van gebruikers op gezette tijden geactualiseerd en verbeterd. Ook is door deze organisaties ten behoeve van de juiste interpretatie van de Meetinstructie een 'Lijst met veel gestelde vragen' opgesteld. De Meetinstructie geeft een praktische handleiding om voor woningen de gebruiksoppervlakte, zoals gedefinieerd in NEN 2580, te meten.
- 4.5 Een NVM-lid/NVM-Makelaar kan de gebruiksoppervlakte zelf inmeten of voor de inmeting een extern bureau inschakelen. Indien voor de inmeting een extern bureau wordt ingeschakeld, mag het NVM-lid/NVM-Makelaar in beginsel vertrouwen op de juistheid van de verrichte meting. Een marginale toets door het NVM-lid/NVM-Makelaar van de uitkomst van de meting volstaat (16-2630 CRvT, 20-13 CRvT en 20-47 CRvT). Indien het NVM-lid/NVM-Makelaar de gebruiksoppervlakte zelf inmeet, kunnen de maten worden bepaald aan de hand van daarvoor geschikte meetapparatuur of aan de hand van bestaande tekeningen/plattegronden. Bij gebruik van bestaande tekeningen/plattegronden heeft het NVM-lid/NVM-Makelaar te controleren of de lengte-, breedte- en eventuele hoogte maten op die tekeningen/plattegronden juist zijn. Vervolgens heeft het NVM-lid/NVM-Makelaar op basis van de eigen meting of aan de hand van de maten op de gecontroleerde bestaande

tekeningen/plattegronden de Meetinstructie juist en correct toe te passen.

- 4.6 De klacht heeft betrekking op de gebruiksoppervlakte die in de verkoopbrochure is vermeld. De Centrale Raad van Toezicht heeft daardoor de vraag te beantwoorden of de Makelaar een tuchtrechtelijk juiste toepassing heeft gegeven aan de door de NVM verplicht gestelde Meetinstructie.

toepassing maatstaf gebruiksoppervlakte

- 4.7 Klager heeft een rapport van een extern bureau overgelegd waaruit blijkt dat de gebruiksoppervlakte van de Woning op basis van de Meetinstructie 117,8 m² is. De Makelaar heeft de uitkomst van dit rapport niet gemotiveerd betwist, zodat de Centrale Raad van Toezicht het ervoor houdt dat de gebruiksoppervlakte van de Woning volgens de Meetinstructie 117,8 m² is.
- 4.8 De Makelaar stelt dat hij de gebruiksoppervlakte van de Woning heeft berekend aan de hand van de door de Verkoper verstrekte Uitvoeringstekeningen. Op die tekeningen staan lengte en breedte maten, waarvan hij een aantal maten met meetapparatuur op juistheid heeft gecontroleerd. De Makelaar is tot een gebruiksoppervlakte van "ca. 127 m²" gekomen. Dat is een afwijking van circa 10 m² ten opzichte van de gebruiksoppervlakte op basis van de Meetinstructie. Desgevraagd heeft de Makelaar ter zitting verklaard dat het verschil tussen de berekening van het Meetbureau en zijn berekening vooral komt door een verschillend gebruiksoppervlakte van de zolder.
- 4.9 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de Makelaar voor de berekening van gebruiksoppervlakte volgens de Meetinstructie gebruik mocht maken van de Uitvoeringstekeningen, indien hij de maten op die bestaande tekeningen heeft gecontroleerd en heeft getoetst of dat de maten zijn die volgens de Meetinstructie voor de berekening van de gebruiksoppervlakte moeten worden genomen. De omstandigheid dat die Uitvoeringstekeningen door de opdrachtgever van de Makelaar zijn gemaakt, staat gelet op de door de Makelaar uit te voeren controle aan het gebruik van die Uitvoeringstekeningen niet in de weg. Ook heeft de Makelaar er terecht op gewezen dat voor de bruikbaarheid van de Uitvoeringstekeningen niet van belang is of een overheidsinstantie aan die tekeningen goedkeuring heeft gegeven.
- 4.10 De Makelaar heeft ter zitting verklaard dat hij ter controle van de maten op de Uitvoeringstekeningen een aantal metingen in de Woning heeft uitgevoerd. In de Uitvoeringstekeningen is van de zolderverdieping alleen de maat van de linkerzijde (3,94 meter) gegeven, maar niet de maat van de andere zijde. De Makelaar heeft verklaard dat hij de andere maat heeft afgeleid uit de Uitvoeringstekeningen en de daarop aangegeven schaal. De zolder heeft de Makelaar bekeken maar volgens zijn eigen verklaring heeft hij van de zolder de aangegeven maat op de Uitvoeringstekeningen en de door hem uit de tekening afgeleide maat niet nagemeten en daarmee gecontroleerd. De Raad van Toezicht heeft vastgesteld, tegen welke vaststelling de Makelaar niet is opgekomen, dat de ruimte schuine wanden heeft. In de Meetinstructie is opgenomen dat oppervlakte met een netto hoogte die lager is dan 1,5 meter (met uitzondering van de oppervlakte onder een trap) niet tot de gebruiksoppervlakte wordt gerekend. De Makelaar heeft van zijn meting geen aantekeningen overgelegd, waarin de berekeningen van de door

hem berekende gebruiksoppervlakte per bouwlaag staan. Daardoor is ook niet gebleken dat de Makelaar voor de berekening van de gebruiksoppervlakte van de zolderverdieping rekening heeft gehouden met de voorschriften uit de Meetinstructie.

- 4.11 Door in ieder geval de maten van de zolderverdieping op de Uitvoeringstekeningen niet te controleren aan de hand van een eigen meting met daartoe geschikte meetapparatuur en/of de meters op de zolderverdieping niet te corrigeren met de berekening van de gebruiksoppervlakte volgens de Meetinstructie (de netto hoogte van tenminste 1,5 meter) heeft de Makelaar naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht in strijd gehandeld met de op hem rustende verplichting de Meetinstructie toe te passen. Dat is tuchtrechtelijk laakbaar.

straf

- 4.12 Uitgangspunt voor de straf bij schending van de Meetinstructie is een berisping. Omstandigheden die een zwaardere straf rechtvaardigen zijn de Centrale Raad van Toezicht niet gebleken.

- 4.13 De Makelaar heeft tegen de opgelegde straf bezwaar gemaakt en aangevoerd dat er bijzondere omstandigheden zijn die een schuldig verklaring zonder oplegging van straf rechtvaardigen.

De door de Makelaar aangevoerde omstandigheden leveren naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht in dit geval die bijzondere omstandigheden niet op. De tijdsduur tussen de verweten gedraging en de indiening van de klacht (bijna 2 jaar) is op zichzelf niet buitensporig. De omstandigheden dat klager de feitelijke situatie met een aankoopmakelaar heeft bekeken en dat klager volgens de Makelaar geen schade heeft geleden, wat door klager wordt betwist, doen aan de tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging van de Makelaar niet af. De berisping is volgens het Reglement Tuchtrechtspraak de lichtste straf, zodat het ontbreken van een eerdere tuchtrechtelijke veroordeling op zichzelf en in samenhang met de overige omstandigheden van dit geval evenmin toereikend is om een berisping achterwege te laten. De Centrale Raad van Toezicht acht ook in dit geval de straf van berisping passend.

5. Slotsom

- 5.1 In de uitspraak van 30 november 2020 (20-89 CRvT) heeft de Centrale Raad van Toezicht een verfijning gegeven van de algemene maatstaf bij de beoordeling van de verkoopdocumentatie. Bij een klacht over de verkoopdocumentatie moet worden nagegaan over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel een specifieke maatstaf hoort waaraan het verweten handelen moet worden getoetst.
- 5.2 Op zichzelf kan een makelaar gebruikmaken van tekeningen/plattegronden, maar bij een bestaande woning heeft de makelaar de juistheid van de maten op die tekeningen te controleren en na te gaan of in het licht van de voorschriften van de Meetinstructie die maten voor de berekening van de gebruiksoppervlakte kunnen worden genomen of tot de juiste maat moeten worden gecorrigeerd.
- 5.3 In opdracht van klager heeft een extern bureau de Woning op basis van de Meetinstructie

opgemeten. In het rapport van het Meetbureau is de gebruiksoppervlakte berekend op 117,8 m². De Makelaar is tot een gebruiksoppervlakte van "ca. 127 m²" gekomen. Het verschil van circa 10 m² zit voor een belangrijk deel in de gebruiksoppervlakte van de zolder. De Makelaar heeft de maatvoering op de Uitvoeringstekening van de zolderverdieping niet gecontroleerd en niet is gebleken dat hij voor de zolderverdieping de voorschriften in de Meetinstructie voor de berekening van de gebruiksoppervlakte heeft toegepast. De Makelaar heeft daardoor in strijd met de Meetinstructie gehandeld.

- 5.4 Het is vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht dat, behoudens bijzondere straf verhogende of verlagende omstandigheden, bij het overtreden van de Meetinstructie aan de makelaar een berisping wordt opgelegd. In dit geval zijn geen bijzondere omstandigheden aanwezig om van een berisping af te zien.
- 5.5 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het hoger beroep faalt. De uitspraak van de Raad van Toezicht zal, onder verbetering van gronden, worden bekrachtigd.

6. Beslissing in hoger beroep

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

- 6.1 Bekrachtigt, met verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 31 maart 2020;
- 6.2 Bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 2.987,00 exclusief eventueel verschuldigde BTW, aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 25 mei 2021.