



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-9 RvT Amsterdam

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

Informatie aan niet opdrachtgever, vermelding onjuiste woonoppervlakte in verkoopdocumentatie

Beklaagde, optredend voor de verkoper, heeft bij de verkoop van een woning aan klager in 2015 een onjuiste woonoppervlakte in de verkoopdocumentatie vermeld. Bij verkoop van de woning in 2020 wordt dit door klager ontdekt. Klager stelt hierdoor schade te hebben geleden. De Raad oordeelt dat de beantwoording van de vraag of schade is geleden aan de civiele rechter is voorbehouden. Wel acht de Raad het niet vermelden van de juiste woonoppervlakte in dit geval laakbaar. De klacht wordt gegrond verklaard en beklagde krijgt een berisping.

RvT 26/20

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 25 augustus 2020 van de heer [naam klager], wonende te [plaats], hierna te noemen “klager”, als ingediend bij de NVM tegen de heer [naam beklagde], hierna te noemen “beklaagde”, werkzaam bij [naam kantoor beklagde] te [plaats], lid van de Vereniging. Bij de klacht waren vijf bijlagen gevoegd.

Op 27 november 2020 heeft mr. W.D. ter Weele van De Vereende / Schade- en verzekeringswerken te Rijswijk namens beklagde op de klacht geantwoord, welk antwoord van vier producties was voorzien. Op 6 december 2020 heeft klager gerepliceerd onder bijvoeging van één bijlage, waarna op 29 december 2020 de gemachtigde van beklagde zijn dupliek heeft verzonden, voorzien van één bijlage.

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Op 5 januari 2021 heeft de Raad partijen laten weten voornemens te zijn op de klacht te beslissen zonder een mondelinge behandeling te beleggen, mede in verband met de Corona-maatregelen. Daarbij zijn partijen verzocht, indien één van hen of beiden van mening mochten zijn dat een mondelinge behandeling toch gewenst is, dat kenbaar te maken. Tegelijkertijd zijn partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunten (kort) alsnog op papier te zetten. Hierop heeft geen der partijen binnen de gestelde termijn laten weten een mondelinge behandeling te wensen noch een aanvullend schriftelijk standpunt ingediend.

DE FEITEN



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Op 25 februari 2015 heeft klager met zijn partner voor € 475.000,= k.k. een woning gekocht aan de [adres] te [plaats], hierna te noemen “de woning”, die hun op 2 april 2015 is geleverd.

Beklaagde heeft opgetreden als verkopend makelaar van de woning. In zijn verkoopdocumentatie stond vermeld:

“Woonoppervlakte ca. 170 m²”

In 2020 is in verband met de voorgenomen verkoop de woning gemeten. In het meetrapport d.d. 13 maart 2020 dat in opdracht van de [naam andere makelaar] te [plaats] is opgesteld, staat vermeld:

“Gebruiksoppervlakte woonruimte 140,9 m²”

DE KLACHT

Klager heeft tegen beklagde de volgende klacht(onderdelen) ingediend:

Beklaagde heeft jegens klager een onrechtmatige daad gepleegd door bij de door hem te koop aangeboden woning 29,1 m² te veel aan woonruimte te rekenen, en waarvoor klager financieel gecompenseerd wenst te worden.

Op grond hiervan meent klager dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld.

HET VERWEER

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

DE BEOORDELING

Het standpunt van klager:

Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht naar voren gebracht dat hij teleurgesteld was toen hij erachter kwam dat de woning fors minder gebruiksoppervlakte had dan hem door beklagde was verteld. Dat had ook consequenties voor de verkoopprijs van de woning in 2020. Klager had sterk het gevoel misleid te zijn door beklagde. Hierop heeft hij telefonisch contact gezocht met beklagde. Die werd toen boos en zei dat de verkoopmakelaar van klager niet wist hoe je moest inmeten. Daarna heeft klager nog een e-mail aan beklagde gestuurd met de vraag om uitleg. Hierop is niet gereageerd.



Vervolgens heeft klager contact gezocht met de NVM. Naar aanleiding hiervan heeft klager aan beklagde nog tweemaal de kans gegeven om uitleg te geven over de situatie. Klager vindt dat hij genoeg geprobeerd heeft om in contact te komen met beklagde voor een oplossing, maar die heeft duidelijk laten merken dat hij daar geen behoefte aan heeft. Klager voelt zich door beklagde niet gerespecteerd en misleid. Klager meent dat doordat beklagde boos werd en daarna elk contact met klager weigerde, is bewezen dat beklagde weet dat hij een fout gemaakt heeft.

Het standpunt van beklagde:

In het kader van zijn verweer tegen de klacht heeft beklagde erkend een fout te hebben gemaakt en daarbij zijn excuses voor aangeboden. Beklagde heeft aangevoerd helaas niet meer te beschikken over de meetgegevens omtrent de woonoppervlakte van de woning, maar hij weet zich nog te herinneren dat hij voor de meting van de woning de bouwbrochure heeft gebruikt waarin de originele plattegronden van de bouwer Verwelius waren opgenomen. Die brochure is door beklagde ook aan klager ter beschikking gesteld. Bij de uitwerking van de berekeningen moet door beklagde een fout zijn gemaakt, waarbij in plaats van circa 140 m² als woonoppervlakte circa 170 m² is ingevuld, zo heeft beklagde uitgelegd.

Nadrukkelijk heeft beklagde opgemerkt dat hij absoluut niet de intentie heeft gehad om gegadigden - waaronder klager - te willen misleiden. Daar had beklagde ook absoluut geen belang bij als verkopend makelaar. Overigens kan klager het vermelde woonoppervlak niet als een garantie opvatten. De NVM licht dat toe op haar website. Van een garantie is geen sprake en toepassing van de Meetinstructie geeft slechts een indicatie van de gebruiksoppervlakte. Dit vloeit eveneens voort uit de exonering die onderaan elke pagina van de verkoopbrochure van de woning is opgenomen.

Beklagde voert verder aan dat klager voor het aangaan van de koopovereenkomst via zijn aankoopmakelaar heeft verzocht om plattegronden met afmetingen. Die zijn door beklagde bij klager bezorgd en beklagde heeft naar aanleiding daarvan nooit vragen ontvangen over de woonoppervlakte van de woning. Kennelijk was de woonoppervlakte niet zo van belang.

Beklagde heeft verder benadrukt dat klager alle gelegenheid is geboden om zelf vast te stellen wat hij kocht. Hij heeft de woning bezichtigd en hoe vervelend het ook is dat een schrijffout is gemaakt, de woning heeft de afmeting zoals klager die heeft gezien.

Hoewel deze klachtprocedure niet gaat over de vraag of klager schade heeft geleden, wenst beklagde aan te voeren dat daarvan absoluut geen sprake is. Klager heeft de woning voor een marktconforme prijs gekocht en dat zal ook blijken uit het financieringstaxatierapport dat zal zijn opgemaakt naar aanleiding van de aankoop van de



woning. Beklaagde beschikt vanzelfsprekend niet over dat rapport en hij verzoekt klager om die reden om dat rapport te overleggen.

Om deze redenen heeft beklagde de Raad verzocht om de klacht ongegrond te verklaren en in het geval dat de klacht gegrond mocht worden verklaard geen maatregel op te leggen en beklagde niet in de proceskosten te veroordelen daar sprake is geweest van een verschrijving.

De Raad overweegt als volgt:

De Raad is niet bevoegd naar aanleiding van de klacht de onrechtmatigheid van het handelen of nalaten van de beklagde vast te stellen, of de schade die hiervan het gevolg zou zijn. Een dergelijk oordeel is voorbehouden aan de civiele rechter.

Uit de stukken blijkt dat beklagde een rekenfout heeft gemaakt als gevolg waarvan het door hem berekende oppervlakte van de woning als vermeld in de verkoopdocumentatie te hoog is uitgevallen. Beklaagde heeft die fout erkend. Daarnaast heeft beklagde de inhoud van het door klager overgelegde meetrapport van de woning niet bestreden. Gelet op de oppervlakte die door beklagde in de verkoopdocumentatie is vermeld, is sprake van een zodanige afwijking dat niet kan worden geoordeeld dat de makelaar met de van hem te verlangen zorgvuldigheid de verkoopdocumentatie heeft samengesteld. De genoemde exoneratie in de verkoopdocumentatie kan hierin geen verandering brengen. Overigens had beklagde als aanduiding een “woonoppervlakte” gehanteerd en niet, conform de Meetinstructie, de gebruiksoppervlakte.

De Raad komt derhalve tot de conclusie dat de makelaar Regel 1 van de Erecode heeft geschonden. De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegrond**, en voor het overige ongegrond.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM 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. Gelet op de gegrondheid van de klacht is in beginsel een maatregel geboden.

De Raad hanteert als uitgangspunt dat bij de gegrondverklaring van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is. Ten aanzien van het verzoek van beklagde in het onderhavige geval geen maatregel op te leggen overweegt de Raad in de eerste plaats dat



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

beklaagde geen tuchtrechtelijk verleden heeft. Bovendien heeft beklagde zijn fout bij antwoord toegegeven en - naar de Raad begrijpt - aan klager zijn verontschuldiging aangeboden die die bij diens repliek heeft aanvaard. De Raad overweegt vervolgens dat beklagde hiertoe niet eerder is overgegaan dan nadat klager eerst een klacht had ingediend. De klacht werd voorafgegaan door berichten van klager aan beklagde over het onderwerp van de klacht waarop door beklagde niet werd gereageerd. Onbestreden heeft klager eveneens aangevoerd dat op het telefonische contact dat tussen partijen op initiatief van klager wél tot stand kwam, beklagde niet na onderzoek bij klager is teruggekomen maar, integendeel, de klacht direct verontwaardigd van de hand heeft gewezen. De Raad acht dit niet des makelaars. Op grond van deze overwegingen komt de Raad tot de conclusie dat niet van een maatregel kan worden afgezien. Hieraan legt de Raad het belang van de functie van de makelaar in het maatschappelijk verkeer ten grondslag en de juiste toepassing van de Meetinstructie. De Raad legt beklagde de maatregel op van **berisping**.

Op grond dezelfde overwegingen als die om de maatregel op te leggen, honoreert de Raad evenmin het verzoek van klager inzake de proceskosten. De Raad bepaalt dat beklagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklagde **een bedrag van € 2.675,= en het bedrag aan BTW van 21% hierover derhalve € 561,75, in totaal € 3.236,75** dient te voldoen. Hiertoe volgt een factuur aan beklagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A., Mr J.P. van Harseler, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 5 februari 2021.