

**Zaaknummer:** 15-027

**Datum:** 26 mei 2015

## **Uitspraak**

in de zaak van:

**K**, wonende te Rijnsburg,  
gemachtigde: mr. L. Buitenhuis, werkzaam bij  
ARAG Rechtsbijstand te Amsterdam  
Klager

tegen:

**Y**, handelend onder de naam  
**Z B.V.**  
gevestigd te N,  
gemachtigde: mr. M.G. Hop, advocaat te Den Haag  
Beklaagde hierna ook: de Makelaar

---

## 1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:

- de klacht met bijlagen van 20 januari 2015;
- de aanvulling op de klacht met bijlagen van 4 februari 2015;
- de reactie van beklagde van 17 februari 2015;
- de aanvulling op de klacht met bijlagen van 10 maart 2015; en
- de aanvulling op de reactie van beklagde met bijlagen van 23 maart 2015.

1.2. Op 23 april 2015 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaats gevonden. Ter zitting zijn verschenen:

- Klager in persoon, vergezeld van mr. L. Buitenhuis, werkzaam bij ARAG Rechtsbijstand te Amsterdam, alsmede mevrouw Burger, tolk in de Engelse taal; en
- Mr. M.G. Hop, advocaat te Den Haag, vertegenwoordiger van Beklaagde. Beklaagde is niet in persoon verschenen.

1.3. De voorzitter heeft ter zitting aangekondigd uitspraak te doen op een termijn van drie weken na de zitting, op 15 mei 2015. De uitspraak is nader bepaald op 26 mei 2015.

## 2. De feiten

2.1. Beklaagde is lid van VBO Makelaar sinds 13 december 2006 en is tevens opgenomen in het SCVM register in de kamer Wonen, sinds 18 september 2009.

2.2. Beklaagde heeft een makelaarskantoor in K en had ten tijde van de handeling waar de klacht op ziet in dienst als makelaar: M.

2.3. Deze klachtzaak betreft een onroerende zaak gelegen aan de N te R, omvatende een woonhuis met garage, tuin, ondergrond en verder aanhorigheden. Deze onroerende zaak wordt hierna aangeduid als: het Object.

2.4. Het Object was in eerste instantie (mede)eigendom van M en is op 1 augustus 2014 in eigendom overgedragen aan Klager voor een verkoopprijs van € 275.000.

2.5. M is bij de verkoop van het Object als contactpersoon opgetreden en heeft de verkoop begeleid.

2.6. In de verkoopbrochure van het Object stond ten aanzien van de afmetingen van het Object het volgende vermeld:

*Afmetingen (indicatief)*

<i>Woonkamer</i>	<i>ca. 5.00 x 3.20 / 5.35 x 3.60</i>
<i>Keuken</i>	<i>ca. 3.65 x 2.60</i>
<i>Hal</i>	<i>ca. 4.00 x 2.05 / 1.15</i>

---

<i>Toilet</i>	<i>ca. 0.80 x 0.95</i>
<i>Slaapkamer 1</i>	<i>ca. 4.50 x 3.20</i>
<i>Slaapkamer 2</i>	<i>ca. 3.65 x 3.05</i>
<i>Slaapkamer 3</i>	<i>ca. 3.55 x 2.50</i>
<i>Badkamer</i>	<i>ca. 2.00 x 1.70</i>
<i>Zolderoverloop</i>	<i>ca. 4.05 x 2.50</i>
<i>Zolderkamer</i>	<i>ca. 4.05 x 3.20</i>
<i>Balkon</i>	<i>ca. 5.80 x 1.50</i>
<i>Schuur</i>	<i>ca. 3.50 x 2.35</i>
<i>Achtertuint</i>	<i>ca. 10.00 x 6.00 / 4.75</i>
<i>Voortuin</i>	<i>ca. 6.30 x 5.04</i>

*Nadere bijzonderheden*

*(enzovoorts.)*

*Inhoud ca. 375 m3*

*Woonoppervlakte ca. 130 m2*

*(enzovoorts.)*

2.7. In de advertentie op Funda stond bij het Object een woonoppervlakte van 130 m2 vermeld.

2.8. Klager heeft, na verkrijging van het Object, op 5 januari 2015 het Object door het Inspectiehuis B.V. laten opmeten volgens de NEN2580 norm. Uit het naar aanleiding van deze inspectie opgemaakte rapport d.d. 5 januari 2015 blijkt dat de gebruiksoppervlakte van het Object 116,35 m2 (zonder aanbouw) bedraagt.

2.9. Op 22 september 2014 heeft Klager - voorafgaand aan onderhavig klachten-traject - M schriftelijk aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade. Hij begroot zijn schade op het bedrag van € 22.000. Deze schade zou in verband staan met het gebleken verschil tussen de door M opgegeven en de daadwerkelijke grootte van het Object.

### **3. De klacht en het verweer**

3.1. Klager is van mening dat M, destijds medewerker van de Makelaar, bij het tot stand komen van de verkoop van het Object, naast verkoper van het Object, zijnde haar eigen woning, ook als verkoopmakelaar is opgetreden.

3.2. Klager zegt dit te hebben afgeleid uit:

- de feitelijke handelingen van M
- het gebruikte model koopovereenkomst, waarin op elke pagina de naam van het kantoor van Beklaagde, waar M destijds werkzaam was, vermeld staat en dat op de laatste pagina staat vermeld dat de koopovereenkomst slechts door leden van VBO Makelaar gebruikt mag worden;
- de Funda advertentie waarin het kantoor van Beklaagde als verkopend makelaar wordt genoemd; en
- het verkoopbord op de gevel, waarop het kantoor van Beklaagde tevens als verkopend makelaar staat vermeld.

3.3. Klager verwijt M, gezien de uitkomst van het metingsrapport van Inspectiehuis B.V., dat zij zowel in de verkoopbrochure als op Funda ten onrechte een oppervlakte van 130 m<sup>2</sup> als gebruiksoppervlakte van het Object heeft opgenomen, welke gebruiksoppervlakte naar mening van Klager ook meerdere malen in de onderlinge contacten die er zijn geweest door M aan Klager is bevestigd.

3.4. Klager verwijt M dat deze het Object niet heeft opgemeten volgens de NEN 2580 norm, terwijl een VBO-lid daartoe sinds 1 september 2010 verplicht is. De door M aangegeven gebruiksoppervlakte vergelijkend met de door het Inspectiehuis B.V. gedane meting constateert Klager een verschil van 13,65 m<sup>2</sup>.

3.5. Klager stelt dat hij erop mag vertrouwen dat M zich als redelijk bekwaam en handelend makelaar zou houden aan de verplichte meetinstructie en zou mogen uitgaan van de juistheid van de door M aangegeven gebruiksoppervlakte. Daarbij komt dat M tevens zelf bewoner was van de woning en er derhalve naar mening van Klager geen aanleiding was voor Klager te twijfelen aan de juistheid van de door M opgegeven grootte.

3.6. Klager is van mening dat hij, gezien hij een bedrag van € 1.975,00 per m<sup>2</sup> heeft betaald voor een huis met een gebruiksoppervlakte van 130 m<sup>2</sup>, terwijl deze in werkelijkheid 116,35 m<sup>2</sup> was, derhalve per saldo een bedrag van € 26.958,75, te weten: € 1.975 x € 13.65, teveel heeft betaald voor het Object.

3.7. Beklaagde voert verweer waarop hierna, voor zover nodig, wordt ingegaan.

#### **4. De beoordeling**

##### ***Verzoek aanhouding zitting***

4.1. Schriftelijk op 8 april 2015 en aansluitend daarop met een aantal navolgende mailberichten, alsook ter zitting, is door mr. Hop namens Beklaagde het verzoek gedaan tot aanhouding van de mondelinge behandeling van de klachtzaak. Dit wegens verhindering van Beklaagde, in verband met een eerder gepland zakelijk bezoek aan het buitenland, waarvan bewijsstukken (vliegtickets en hotelreservering) zijn overlegd. Mr. Hop geeft aan dat Beklaagde in persoon aanwezig wenst te zijn bij de mondelinge behandeling om zelf zijn verweer te kunnen voeren en acht doorgang van de behandeling zonder Beklaagde in strijd met artikel 6 EVRM. Van een eerlijke procedure zou in dat geval geen sprake zijn.

4.2. Het tuchtrechtlement voorziet niet in regels omtrent aanhouding van de mondelinge behandeling van de klachtzaak. In die gevallen waarin het tuchtrechtlement niet voorziet, richt het tuchtcollege zich tot de regels van het gewone burgerlijk procesrecht. Gelijk de gewone rechter wordt in aanvulling hierop het 'Landelijk procesreglement voor civiele dagvaardingszaken bij de rechtbanken' gehanteerd.

4.3. In onderhavig geval is de zittingsdatum van 23 april in een vroeg stadium, te weten op 12 maart 2015 ambtshalve bepaald. Na bepaling daarvan is van geen tijdig

---

protest gebleken, integendeel, van mr. Hop is bij brief van 23 maart jl. de bevestiging ontvangen dat hij ter zitting op 23 april Beklaagde zou bijstaan. Het tuchtcollege heeft dan ook het voorafgaand aan de zitting gedane verzoek tot uitstel afgewezen.

4.4. Deze gang van zaken voldoet aan de norm van artikel 6 EVRM. Beklaagde is immers regelmatig in de gelegenheid gesteld in persoon te verschijnen. Beklaagde heeft daarnaast de mogelijkheid zich te laten vertegenwoordigen, door mr. Hop als bepaaldelijk gevolmachtigd advocaat. Daarnaast heeft hij de mogelijkheid zich conform het tuchtreglement te laten vertegenwoordigen door een schriftelijk gevolmachtigde. Het tuchtcollege heeft meerdere malen aangegeven dat M, de medewerkster op wier gedragingen de klacht feitelijk ziet en volledig van de zaak op de hoogte is, zeer wel in plaats van Beklaagde kan verschijnen om inlichtingen te verschaffen.

4.5. Het tuchtcollege heeft het aanhoudingsverzoek dan ook ter zitting (opnieuw) afgewezen.

#### ***Ontvankelijkheid***

4.6. De klacht ziet op gedragingen van M, die ten tijde van de handelingen waar de klacht op ziet in dienst was van Beklaagde. M had toestemming van Beklaagde om ten aanzien van de verkoop van haar woning gebruik te maken van alle faciliteiten van het kantoor van Beklaagde. Klager was op de hoogte van het feit dat M (mede)eigenaar was van het Object. Dat Klager niet op de hoogte was dat M sec in privé optrad en slechts ondersteund werd door de faciliteiten van het kantoor van Beklaagde, is hem niet aan te rekenen.

4.7. Het tuchtcollege constateert dat zowel op de verkoopbrochure, de advertentie op Funda, als de gebruikte koopovereenkomst het kantoor van Beklaagde met naam en toenaam als zijnde verkoopmakelaar en/of het (VBO)logo staat vermeld, hetgeen er geenszins op wijst dat M alleen als particulier optrad in het verkooptraject van het Object. Het tuchtcollege is dan ook van mening dat Klager erop mocht vertrouwen dat M naast verkoper tevens optrad als verkoopmakelaar, werkzaam op het kantoor van Beklaagde, VBO lid.

4.8. Klager mocht er vanuit gaan dat hij inzake de aankoop van het Object daadwerkelijk met het kantoor van Beklaagde, een VBO makelaar, te doen had.. Beklaagde heeft door het gebruik van de model VBO contracten en andere aan het VBO lidmaatschap verbonden faciliteiten toe te staan aan M tevens hieraan bijgedragen. Het feit dat Beklaagde geen directe betrokkenheid heeft gehad in het verkooptraject, geen opdracht aan Beklaagde is verstrekt en geen courtage tussen M en Beklaagde is verrekend, doet hieraan niet af. Dat zijn slechts interne aangelegenheden. Mr. Hop geeft aan dat Beklaagde de onduidelijkheid die door dit handelen van M is ontstaan erkent en naar aanleiding daarvan thans de regels ten aanzien van het gebruik van faciliteiten van zijn kantoor door medewerkers in privé inmiddels heeft aangescherpt.

4.9. Op grond van de Beroeps- en Gedragscode, artikel 8, dient Beklaagde als VBO lid toe te zien op en is hij verantwoordelijk voor de gedragingen van M als ma-

---

kelaar van zijn kantoor, opdat deze niet in strijd handelt met de Statuten, de Beroeps- en gedragscode, de Algemene Consumentenvoorwaarden en de reglementen van de vereniging. M werkte immers onder de paraplu van Beklaagde. Beklaagde is VBO lid. VBO Makelaar is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland. Het tuchtcollege acht de klacht daarom ontvankelijk.

4.10. Voor zover Klager ook vergoeding van geleden schade met de klacht beoogt is een vordering ter zake niet ontvankelijk aangezien in de procedure bij het tuchtcollege een tuchtrechtelijke beoordeling van de gedragingen van de Makelaar voorop staat. Klager kan zijn eventuele schade desgewenst verhalen in een procedure bij de gewone rechter, waarbij zij zo nodig kan verwijzen naar het bindend advies dat het tuchtcollege in deze zal geven.

#### ***Verdere beoordeling van de klacht***

4.11. Een aspect van de klacht is dat het Object dat M aan Klager heeft verkocht, haar eigen woning betrof. Op grond van artikel 18 van de Beroeps- en gedragscode Vereniging VBO Makelaar is het een lid VBO toegestaan direct of indirect belang te hebben bij transacties m.b.t. registergoederen te eigen bate, echter dienen daarbij de navolgende regels te worden gehanteerd:

*- Bij koop/verkoop dan wel bij huur/verhuur door een VBO lid dient de wederpartij erop te worden gewezen, dat het lid VBO direct of indirect belang heeft bij de betreffende transactie. Dit dient uitdrukkelijk schriftelijk te worden vermeld vóórdat de onderhandelingen beginnen.*

4.12. Klager heeft bevestigd dat hij bekend is gemaakt met het gegeven dat M (mede)eigenaar was van het Object. Gezien M hierover transparant is geweest naar Beklaagde, is ten aanzien van dit aspect M, noch Beklaagde, naar mening van het tuchtcollege niet tekortgeschoten en is de klacht wat dit aspect betreft ongegrond.

4.13. Het tweede aspect van de klacht, eigenlijk de kern van de klacht, is het verwijt dat de door Beklaagde de vereiste meetinstructie niet zou zijn toegepast. De grootte van een object kan met verschillende 'meters' worden aangegeven. Met de komst van de NEN 2580, een Nederlandse Norm die is vastgesteld in samenwerking met de brancheorganisaties op het gebied van de makelaardij, projectontwikkeling, vastgoedbeleggers en de Rijksgebouwendienst, kwam er overeenstemming in de vastgoedbranche over het gebruik van de verschillende oppervlaktebegrippen. De NEN-2580 is uitgewerkt in een praktisch werkbare meetinstructie.

4.14. In het op 5 januari 2015 door het Inspectiehuis B.V. opgemaakte rapport valt op dat er twee gebruiksoppervlakten worden genoemd, te weten 116,35 m<sup>2</sup> zónder aanbouw, alsmede 134,40 m<sup>2</sup> mét aanbouw, hetgeen doet vermoeden dat Klager na aankoop van het Object een aanbouw aan het Object heeft gerealiseerd. Partijen hebben ter zitting verklaard dat eerst na de aankoop door Klager een uitbouw is gerealiseerd. Aan het verkochte kan daarom volgens de Nen-norm een oppervlak van circa 116 m<sup>2</sup> worden toegerekend.

4.15. Het tuchtcollege constateert dat het infoblad aangaande het Object heel transparant is wat de afmetingen van het Object betreft, hetgeen uitzonderlijk te

---

noemen is. Als alle afmetingen van de verschillende vertrekken bij elkaar worden opgeteld resulteert dit in een totale oppervlakte van het Object van circa 120m<sup>2</sup>. Dit is een gering verschil te noemen ten opzichte van de 116m<sup>2</sup> van Inspectiehuis B.V., te gering om over te klagen.

4.16. Uit sec de afmetingen van de afzonderlijke vertrekken (en de som daarvan) blijkt derhalve niet dat M het Object niet zou hebben opgemeten conform de NEN 2580, aangezien deze weergegeven afmetingen van de afzonderlijke vertrekken, in tegenstelling tot het totaal, wel correct zijn. Het verschil tussen het totaal van alle individuele vertrekken van 120m<sup>2</sup> en het totaal vermeld in onder meer het infoblad van 130m<sup>2</sup> wijst eerder op een rekenfout. Mr. Hop bevestigt dit in zijn betoog en ontkent dat M gezegd zou hebben dat er niet zou zijn opgemeten volgens de NEN 2580.

4.17. Klager geeft ter zitting aan dat hij, voordat het Object in zijn gezichtsveld kwam, eerst bezig is geweest met een woning in O en dat hij, toen dit niet doorging, bewust voor een woning is uitgeweken naar R, omdat daar voor dezelfde prijs meer m<sup>2</sup> verkregen kon worden. Klager merkt op dat hij een woning met een minimale gebruiksoppervlakte van 125m<sup>2</sup> voor ogen had en hij daarom ook interesse had in het Object. Door de geplande uitbouw zou de woning, gezien de andere woningen in de omgeving, goed in de markt komen te liggen, hetgeen voor Klager van belang was, omdat hij bij plotselinge uitzending door zijn werk naar het buitenland het Object binnen een korte tijd zou moeten kunnen verkopen.

4.18. Van Klager mag verwacht worden, zeker ook van de door Klager ingeschakelde aankopend makelaar, dat in het geval de grootte van het Object zo van belang is voor Klager, een vermelde oppervlakte narekent, danwel dit nader onderzoekt. Zowel Klager als aankopend makelaar hebben dit nagelaten. De drie dagen bedenktijd had Klager bijvoorbeeld ook kunnen gebruiken om een gecertificeerd meetrapport op te vragen.

4.19. Het tuchtcollege begrijpt van Klager dat deze het Object meerdere keren heeft bezocht en het Object na realisering van de uitbouw zou voldoen aan zijn verwachting. Klager wist derhalve wat hij kocht, de grootte was kennelijk naar tevredenheid. Voorts bevatte de verkoopdocumentatie een plattegrond van het object met vermelding van de werkelijke afmetingen van de vertrekken, waaruit Klager de juiste informatie had kunnen afleiden.

4.20. Dit alles neemt evenwel niet weg dat sinds de verplichtstelling van de meetinstructie door brancheorganisaties voor makelaars als VBO Makelaar, zoals ook blijkt uit artikel 17 van de Beroeps- en Gedragscode Vereniging VBO Makelaar, een consument er op mag vertrouwen dat de door een VBO makelaar opgegeven (totale) grootte correct is.

4.21. De door M gemaakte optelfout kan Beklaagde derhalve worden aangerekend. De Makelaar moet immers een uitkomst geven die voldoet aan de NEN 2580. De klacht is wat dit aspect betreft dan ook gegrond.

---

## 5. De op te leggen maatregel

5.1. Naar oordeel van het tuchtcollege is de Makelaar tekortgeschoten als goed makelaar doordat via zijn kantoor een onjuiste opgave is gedaan van het gebruiksoppervlakte van het Object. Zijn gedraging voldoet niet aan de norm van artikel 8 van de Beroeps- en Gedragscode.

5.2. Het tuchtcollege doet zoals aangegeven geen uitspraak over eventuele schade. Bij de bepaling van de op te leggen maatregel houdt het tuchtcollege echter wel rekening met het nadeel dat Klager heeft ondervonden van het handelen van de Makelaar, dit omdat een benadeling van gewicht als regel vraagt om een maatregel van gewicht.

5.3. Met betrekking tot zijn nadeel heeft Klager gesteld dat hij 116 m<sup>2</sup> geleverd heeft gekregen, terwijl hij heeft betaald voor een object met een woonoppervlak van 130 m<sup>2</sup>. Deze benadering is naar oordeel van het tuchtcollege onjuist. De waarde van een object zoals het onderhavige komt in beginsel tot stand door objectvergelijking. Daartoe wordt gekeken in openbare informatie met betrekking tot vergelijkbare woningen. In casu is sprake van een courant object met ook in dezelfde straat vergelijkbare, zo al niet identieke woningen. Kijkend naar vergelijkbare woningen in de omgeving, alle huizen in een rij die bij Kadata te boek staan voor circa 130m<sup>2</sup>, concludeert het tuchtcollege dat het Object voor een gangbare marktwaarde is verkocht.

5.4. Ter toelichting merkt het tuchtcollege op dat de meetinstructie conform NEN 2580 sinds 2010 is voorgeschreven. Woningen gebouwd voor die tijd zijn veelal volgens oudere normen opgemeten. De vroegere meetmethode leidde veelal, met name indien sprake is van schuine dakoppervlakken, tot een grotere oppervlakte maat. Objecten uit die bouwperiode zijn ook gebouwd, verkocht en in de openbare registraties terechtgekomen met dat grotere oppervlak. Dit maakt de openbare registraties niet ongeschikt voor toepassing van de vergelijkingsmethode bij een waardebepaling. De makelaar of taxateur met plaatselijke bekendheid is van dit gegeven op de hoogte. Hij is er dan ook mee bekend dat de woning die volgens de NEN norm 116 M<sup>2</sup> telt vergelijkbaar is met de woning verderop in de straat met volgens de openbare registraties een oppervlak van 130 m<sup>2</sup>, uiteraard daarbij rekening houdend met de staat van onderhoud en afwerking van de betreffende woning.

5.5. Ter zitting heeft Klager inzage gegeven in het ten behoeve van de financiering van het Object opgestelde taxatierapport van 8 mei 2014. Uit dit rapport blijkt dat Klager de woning voor een marktconforme prijs heeft aangekocht. De taxateur is daarbij uitgegaan van een oppervlak van 130m<sup>2</sup> en heeft vergeleken met vergelijkbare objecten met een (volgens openbare informatie) vergelijkbaar oppervlak. Dit bevestigt de onder 5.4 beschreven werkwijze bij de waardebepaling van een woning.

5.6. Het tuchtcollege begroot de door Klager geleden nadeel dan ook op nihil en laat dit meewegen bij de oplegging van de op te leggen maatregel.

5.7. Alles afwegende is het tuchtcollege van oordeel dat de gegrondverklaring van de klacht voldoende genoegdoening biedt voor Klager. Nu enig financieel nadeel niet



---

aannemelijk is geworden dient dit te volstaan en zal het tuchtcollege volstaan met toepassing van artikel 6.3 van het tuchtreglement, dat wil zeggen de gegrondverklaring zonder oplegging van verdere maatregel.

5.8. Nu de klacht gegrond is bevonden dient het door Klager betaalde klachtgeld te worden gerestitueerd en zal de Makelaar worden veroordeeld tot betaling van een bijdrage in de kosten van de procedure

### **Beslissing**

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart met toepassing van artikel 6.3 de klacht gegrond, zonder oplegging van enige maatregel;
- verstaat dat het betaalde klachtgeld zal worden gerestitueerd;
- bepaalt dat de kosten voor de behandeling van deze klacht gedeeltelijk voor rekening van Beklaagde komen. Deze bijdrage wordt begroot op € 1.500, te vermeerderen met BTW. De penningmeester van VBO wordt belast met de facturering en inning van dit bedrag. Betaling door Beklaagde dient te geschieden uiterlijk 15 juni 2015.

Deze beslissing is genomen door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, mr. F.W.W.M. Govers en mr. A.P. Hoogendoorn en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. H.E.M. Feldmann  
secretaris

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen  
voorzitter