



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

19-81 RvT Amsterdam

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Ontvankelijkheid. Verjaring. Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte. Te trage afhandeling van klacht c.q. aansprakelijkheidsstelling. Verantwoordelijkheid voor handelwijze van rechtskundig adviseur.

Klagers hebben in 2011 een woning gekocht die beklagde in verkoop had. Volgens beklagde bedroeg de woonoppervlakte 100 m². Toen klagers de woning in 2017 wilden verkopen stelde hun makelaar vast dat de woonoppervlakte slechts 94 m² bedroeg. Klagers verwijten beklagde in 2011 onjuiste informatie te hebben verstrekt. Beklaagde zou de aansprakelijkheidsstelling van klagers ten onrechte hebben afgewezen en zou de afhandeling van de klachten van klagers een jaar hebben gerekt.

De Raad acht klagers, ondanks het tijdsverloop, ontvankelijk in hun klacht. De stelling van beklagde dat klagers het verschil in oppervlakte eerder uit de WOZ beschikkingen hadden moeten afleiden, wordt verworpen. Het feit dat het dossier van beklagde thans niet meer compleet is komt voor risico van beklagde. De Raad stelt voorts vast dat beklagde het te verkopen object heeft opgemeten maar dat beklagde onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat die meting op basis van de Meetinstructie is verricht. De klacht is in zoverre gegrond. Voor het overige wordt de klacht ongegrond geacht. Het stond beklagde vrij een rechtskundige in te schakelen. De makelaar is in beginsel niet tuchtrechtelijk aansprakelijk voor de handelwijze van een door hem ingeschakelde deskundige. Dat beklagde de behandeling van de klacht een jaar heeft gerekt is niet komen vast te staan. Het is juist dat beklagde op de aansprakelijkheidsstelling van klagers niet voortvarend heeft gereageerd maar van tuchtrechtelijk laakbaar handelen was geen sprake.

Raad van Toezicht Amsterdam NVM

RvT 19/18

De loop van de procedure

De Raad heeft kennis genomen van de klacht d.d. 29 oktober 2018 van de heer mr. [A] en mevrouw mr. drs. [A-B], beiden wonende te A., hierna te noemen “klagers”, als ingediend tegen de makelaardij-onderneming [Makelaarskantoor X] te A., voormalig lid van de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”. Bij de klacht was als bijlage gevoegd een overzicht van de e-mailcorrespondentie tussen klagers en beklagde.

Bij verweerschrift van 9 januari 2019 is namens beklagde op de klacht geantwoord door mr. [Y], advocaat te R., bij welk verweerschrift drie bijlagen waren gevoegd. Vervolgens is namens klagers gerepliceerd op 27 januari 2019 waarbij als bijlage het Meetrapport d.d. 9 mei 2017 was gevoegd als opgesteld door [kantoor C]. Hierop is namens beklagde de dupliek d.d. 25 februari 2019 verzonden waaraan één bijlage was gehecht (bijlage 4).



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Hiermee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Op 24 september 2019 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden. Klager is in persoon verschenen. Namens beklaagde is verschenen de heer [X], bestuurder van beklaagde, vergezeld door mr. [Y].

DE FEITEN

Klagers hebben in 2011 het appartement [adres] gekocht voor een koopprijs van € 270.000,=, hierna te noemen: “het appartement”. Als verkopend makelaar trad op beklaagde. In de verkoopbrochure stond vermeld dat het appartement een oppervlakte van 100 m² had.

Toen klagers het appartement in 2017 wilden verkopen, vertelde hun verkopend makelaar dat de oppervlakte van het appartement 94 m² beliep. Het appartement is verkocht tegen een koopprijs van € 416.000,=.

Op 20 augustus 2017 hebben klagers beklaagde, althans haar bestuurder, schriftelijk aansprakelijk gesteld. Hierop heeft beklaagde geen reactie verzonden. Klagers hebben per brief van 27 november 2017 beklaagde gerappelleerd waarop klagers evenmin een reactie hebben ontvangen. Op de e-mail van klagers van 29 januari 2018 heeft beklaagde dezelfde dag klagers laten weten hun schadeclaim af te wijzen. Op de e-mail van klagers van 1 februari 2018 heeft beklaagde op dezelfde dag laten weten de aansprakelijkstelling aan de verzekeraar van beklaagde voor te zullen leggen. Op 6 maart 2018 hebben klagers beklaagde gerappelleerd die hierop klagers op 7 maart 2018 liet weten dat die week nog een reactie kon worden verwacht. Op 26 maart 2018 hebben klagers beklaagde aan die toezegging herinnerd en die heeft klagers dezelfde dag laten weten dat de verzekeraar nadere informatie verlangde. Op 13 mei 2018 hebben klagers beklaagde laten weten te overwegen een tuchtrechtelijke klacht te zullen indienen. Op 28 juni 2018 hebben klagers beklaagde opnieuw gerappelleerd. Op 3 juli 2018 heeft de verzekeraar aan klagers medegedeeld dat in die week een reactie was te verwachten, waarna de verzekeraar op 7 augustus 2018 op de aansprakelijkstelling heeft gereageerd.

In het Meetrapport d.d. 9 mei 2017 van [kantoor C] staat met betrekking tot het appartement vermeld:

Gebruiksoppervlakte(n) Woonoppervlak: 94 m²

DE KLACHT

De klacht van klagers is:



- a. Beklaagde heeft voor het appartement een woonoppervlakte van 100 m² vermeld terwijl die in werkelijkheid 94 m² is.
- b. Beklaagde heeft de aansprakelijkstelling van klagers zonder meer afgewezen en zich via zijn vertegenwoordiger op het standpunt gesteld dat aan een onjuiste vermelding van de oppervlakte van het appartement geen rechten kunnen worden ontleend.
- c. Beklaagde heeft de klacht een jaar gerekt door hierop in eerste instantie niet te reageren, daarna door de aansprakelijkheid zonder onderbouwing af te wijzen en vervolgens door de verzekeraar bij de zaak te betrekken en die niet van een volledig dossier te voorzien, om uiteindelijk die een afwijzingsbrief te laten schrijven waarvan beklagde wist of behoorde te weten dat de inhoud daarvan onjuist was.

Op grond hiervan menen klagers dat beklagde tuchtrechtelijk klachtwaardig heeft gehandeld.

HET VERWEER

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

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel a:

Klagers hebben naar voren gebracht dat toen zij in 2017 het appartement weer wilden verkopen, de door klagers ingeschakelde makelaar onder verwijzing naar de Meetinstructie van de NVM liet weten dat de werkelijke oppervlakte van het appartement niet 100 m² maar 94 m² was. Klagers wijzen erop dat beklagde in de gevoerde correspondentie niet heeft betwist dat de werkelijke woonoppervlakte 94 m² is. Hiermee staat vast dat beklagde in strijd met de Meetinstructie heeft gehandeld. Het verschil in oppervlakte impliceerde, zo hebben klagers toegelicht, dat de vraagprijs en daarmee de verkoopprijs van het appartement aan die geringere oppervlakte diende te worden aangepast. De bewijslast van de verplichting om de Meetinstructie toe te passen, berust bij de makelaar, en daar is beklagde niet in geslaagd, zo menen klagers. Op de door beklagde overgelegde tekening wordt op een oppervlakte van circa 100 m² uitgekomen, hetgeen eveneens een aanwijzing voor het verzuim van beklagde is, zo menen klagers. Klagers constateren dat beklagde slechts volstaat met een poging het door klagers overgelegde meetrapport van [C] af te kammen. Hierover merken klagers op dat in dat rapport de Meetinstructie is gevolgd. Het verweer van beklagde dat de binnenwanden in dat meetrapport niet zouden zijn meegenomen, berust op een verkeerde interpretatie van beklagde, en van een voorzetwand in de badkamer (die tot een grotere oppervlakte zou moeten leiden) is geen sprake.



Beklaagde heeft als verweer in de eerste plaats naar voren gebracht dat klagers pas eind 2018 een klacht hebben ingediend over de verkoop van het appartement in 2011. Daarbij is van belang dat uit openbare informatie blijkt dat in ieder geval sinds 2011 aan de bepaling van de WOZ-waarde van het appartement een oppervlakte van 90 m² ten grondslag ligt. Op grond hiervan waren klagers direct bekend met een oppervlakte van 90 m² van het appartement, en dus ook met een mogelijke afwijking ten opzichte van het informatie bij de verkoop, zo meent beklaagde. Van klagers had bovendien toentertijd een kritischer houding mogen worden verwacht. Het had in de rede gelegen, zo meent beklaagde, dat klagers zich veel eerder bij beklaagde hadden beklagd. Dat hebben zij niet gedaan en daarom is hun klacht, zo meent beklaagde, tardief. Eén en ander klemmt te meer nu beklaagde niet meer over een volledig dossier beschikt, hetgeen beklaagde na een dergelijk tijdsverloop niet kan worden verweten. En de medewerker van beklaagde die toentertijd de meting heeft verricht, kan met betrekking tot de meting van het appartement zich niet meer de gang van zaken herinneren. Op grond hiervan meent beklaagde dat de Raad klagers niet-ontvankelijk dienen te verklaren. Inhoudelijk heeft beklaagde naar voren gebracht dat de medewerker te kennen heeft gegeven dat hij de meting destijds uitgevoerd heeft in overeenstemming met de Meetinstructie. Reeds daarom kan geen sprake zijn van tuchtrechtelijk laakbaar handelen. In het door klagers ter beschikking gestelde meetrapport van [C] is niet duidelijk is waarop de meting is gebaseerd: de Meetinstructie of NEN-2580. Dit onderscheid is relevant omdat bij de NEN-2580 de dragende binnenwanden niet worden gerekend bij het oppervlak, terwijl dat bij de Meetinstructie wel het geval is. Dit betekent dat in de regel een meting conform de NEN-2580 lager uitvalt dan een meting conform de Meetinstructie. In de tekening die onderdeel uitmaakt van het Meetrapport worden de wanden structureel niet meegenomen. Op basis van het rapport kan dan ook niet worden uitgegaan van het door klagers gestelde woonoppervlak. Ook wordt in het meetrapport geen rekening gehouden met het feit dat in de badkamer een voorzetwand is geplaatst over een deel van de lengte van de achterwand waartegen onder meer de wastafel is gemonteerd. Kennelijk is niet vanaf de binnenzijde van de muur gemeten om welke reden evenmin van de juistheid van het door klagers gestelde woonoppervlak kan worden uitgegaan. Het is daarnaast zo dat de Meetinstructie verschillen in meetuitkomsten niet volledig uitsluit, bijvoorbeeld door interpretatieverschillen en afrondingen. Afsluitend brengt beklaagde naar voren dat de oppervlakte van het appartement volgens de WOZ veelal niet correspondeert met het daadwerkelijke woonoppervlak. Gemeentes baseren zich immers over het algemeen op bouwtekeningen die wezenlijk kunnen afwijken van de feitelijke situatie, en het is vaste rechtspraak dat de makelaar zich niet mag baseren op het woonoppervlakte dat uit openbare registers blijkt, maar zelf een meting dient uit te voeren conform de Meetinstructie. Voor zover beklaagde bekend is, is een dergelijke meting verricht.

De Raad overweegt als volgt.

Artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM bepaalt dat een ieder die van mening is dat een NVM-makelaar zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen een tuchtklacht kan



indienen. In het Reglement Tuchtrechtspraak is geen termijn voor de indiening van een klacht bepaald. Indien geruime tijd is verstreken tussen de gedraging van de makelaar en het indienen van een klacht hierover, dienen twee belangen te worden afgewogen. Enerzijds het ten gunste van klager wegende maatschappelijke belang dat het optreden van een makelaar door de tuchtrechter kan worden getoetst, anderzijds het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. Welke termijn daarbij tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, zal aan de hand van de omstandigheden van het geval moeten worden bepaald. De Raad tekent daarbij aan in eerdere uitspraken te hebben overwogen in beginsel een klacht als verjaard aan te merken die wordt ingediend vijf jaren na bekendheid met de gewraakte gedraging.

In deze zaak hebben klagers in oktober 2018 een klacht ingediend over de handelwijze van beklaagde in 2011, derhalve na een periode van circa acht jaar. Klagers hebben als verklaring voor dit tijdsverloop aangevoerd dat zij niet eerder dan in 2017 ermee bekend werden dat het appartement over een kleiner oppervlakte beschikte dan door beklaagde was vermeld. De Raad is van mening dat het gestelde verschil niet dusdanig van omvang is dat dit voor klagers aanleiding had dienen te zijn om eerder te klagen. Evenmin kan het verweer van beklaagde worden gevolgd dat klagers uit de beschikkingen op grond van de WOZ het verschil in oppervlakte eerder hadden moeten afleiden, reeds doordat de normen van de Meetinstructie geen onderdeel uitmaken van de systematiek van de WOZ. Hier staat het belang van beklaagde tegenover die er zich op heeft beroepen niet meer over een volledig dossier te beschikken.

Het feit dat het dossier dan wel het archief van beklaagde door tijdsverloop niet meer compleet is, komt naar de Raad meent voor risico van beklaagde. Hierin betreft de Raad de overweging dat klagers, nadat zij door hun makelaar over de oppervlakte van hun appartement waren geïnformeerd, direct beklaagde aansprakelijk hebben gesteld. Voor de Raad is ook van belang dat het tijdsverloop van acht jaar niet dusdanig lang is dat een klager heeft te aanvaarden dat het dossier van de beklaagde niet meer compleet is en derhalve de klacht daardoor tot niet-ontvankelijkheid zal leiden.

De Raad komt derhalve tot het oordeel dat de klacht van klagers **ontvankelijk** is.

Allereerst overweegt de Raad dat in 2011 de Meetinstructie voor de leden van de Vereniging gold en dat dat ook door beklaagde wordt erkend. Beklaagde heeft naar voren gebracht dat het appartement is gemeten hetgeen op zich ook niet door klagers wordt bestreden. Daarnaast is door beklaagde een plattegrond van het appartement overgelegd die onderdeel van de toenmalige verkoopbrochure heeft uitgemaakt. Op grond hiervan stelt de Raad vast dat beklaagde in zoverre aan de Meetinstructie heeft voldaan dat het te verkopen object is gemeten.

Vervolgens overweegt de Raad dat niet van die plattegrond kan worden afgeleid dat aan de meting de Meetinstructie ten grondslag heeft gelegen. Evenmin valt op te maken in



hoeverre – overeenkomstig de Meetinstructie - inspringende bouwdelen met een oppervlakte groter dan 0,5 m² niet tot de oppervlakte zijn gerekend. De Raad stelt verder vast dat in de toenmalige van beklaagde afkomstige informatie over het appartement niet van – overeenkomstig de Meetinstructie -gebruiksoppervlakte werd gesproken maar louter van oppervlakte. Op grond hiervan concludeert de Raad dat beklaagde onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de meting op basis van de Meetinstructie is verricht. Dit brengt met zich dat de vraag in het midden kan blijven in hoeverre in het meetrapport van [C] in de badkamer al dan niet vanaf de voorzetwand is gemeten in plaats vanaf de woningscheidende wand (muur), er nog van afgezien dat dit punt, gelet op de genoemde metrages, slechts een beperkte invloed zou hebben gehad. Dit geldt ook voor de vraag in hoeverre dit rapport slechts op de NEN 2580 en niet op de Meetinstructie is gebaseerd.

Dit klachtonderdeel is derhalve **gegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel b en c:

De Raad ziet aanleiding beide klachtonderdelen gezamenlijk te behandelen.

Klagers hebben aangevoerd dat beklaagde op de herhaalde aansprakelijkheidsstellingen met geen woord heeft gereageerd. Niet eerder dan op hun e-mail reageerde beklaagde met het bericht de schadeclaim af te wijzen. Voor deze onbehoorlijke vertraging heeft beklaagde geen enkele verklaring verstrekt. En van verontschuldigingen was al evenmin sprake. In feite reageerde beklaagde nog steeds niet inhoudelijk op de aansprakelijkstelling, behalve dat hij zich met zijn verzekeraar zou verstaan. Dat beklaagde de zaak ruim een halfjaar heeft laten rusten en zelfs haar verzekeraar niet had ingelicht, geeft volgens klagers blijk van minachting voor klagers. Hoe het ook zij, de verantwoordelijkheid voor zowel de onjuiste meting als ten aanzien van de wijze waarop de zaak door haar of door haar gemachtigde wordt behandeld, blijft op beklaagde rusten. Beklaagde reageerde wederom niet, ook niet na rappel. Het is om deze reden dat klagers op 13 mei 2018 hebben meegedeeld aan beklaagde dat zij overwogen om een klacht op basis van het tuchtrecht van de NVM in te dienen. Niet eerder dan 3 juli 2018 heeft de verzekeraar van beklaagde laten weten dat in die week een inhoudelijke reactie zou worden gezonden, maar die bleef ook uit. Niet eerder dan op 7 augustus 2018 werd een reactie ontvangen, te weten een jaar nadat de aansprakelijkheidsstelling was verzonden. Beklaagde wist of behoorde te weten dat het standpunt van zijn verzekeraar onjuist was. Immers, de Raden van Toezicht en de burgerlijke rechters zijn al jaren unaniem in het oordeel dat de Meetinstructie moet worden toegepast. Juridisch onjuist is het verweer dat klagers maar eerder hadden moeten onderzoeken of de opgave van beklaagde wel klopte. Dat geldt ook voor de ongepaste opmerking dat uit het feit dat klagers niet eerder onderzochten of beklaagde een verkeerde opgave had gedaan, zou mogen worden afgeleid dat klagers in het appartement naar volle tevredenheid woonden en dat zij dus de oppervlakte niet essentieel achtten. Ook de stelling van de verzekeraar dat klagers aan beklaagde een garantie inzake zijn opgave hadden moeten vragen, ziet eraan voorbij dat de Meetinstructie nu eenmaal



verplichtingen voor de makelaar schept. En dat dat de verkoopprijs hoger was dan de aankoopprijs van appartement, en dat er dus geen schade zou zijn geleden, is evenmin relevant voor de vraag of de Meetinstructie juist is toegepast.

Beklaagde heeft als verweer naar voren gebracht zo spoedig mogelijk op de aansprakelijkstelling te hebben gereageerd. Daarbij heeft zij erop gewezen dat de heer [X] niet meer actief was als makelaar ten tijde van de aansprakelijkstelling. Hij was immers gepensioneerd en bracht zijn vrije tijd gedurende langere tijd aaneen door in het buitenland. Doordat bovendien de bedrijfsactiviteiten van het makelaarskantoor waren gestaakt kon bovendien niet gemakkelijk over het archief worden beschikt. Daarbij komt dat de informatie die nodig was om inhoudelijk te kunnen reageren, bovendien niet eenvoudig was te vinden. Dit laat natuurlijk onverlet dat getracht is om die informatie te achterhalen en dat heeft tijd in beslag genomen. Achteraf gezien was het misschien beter geweest dat aan klagers eerder een ontvangstbericht was verzonden. Hoe het ook zij, evenmin mag worden vergeten dat het op grond van de voorwaarden van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van beklaagde haar niet is toegestaan om inhoudelijk met klagers over de kwestie te corresponderen. Nu ook die de kwestie pas inhoudelijk kon behandelen als alle relevante stukken beschikbaar waren, heeft beklaagde zich gericht op het completeren van het dossier, hetgeen haar naar haar mening bezwaarlijk kan worden verweten. Nog minder kan haar worden verweten dat die verweer voeren tegen de claim van klagers. Beklaagde kan tuchtrechtelijk immers niet worden aangesproken voor het handelen van haar beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar. Afsluitend wenst beklaagde op te merken dat, anders dan klagers stellen, de civielrechtelijke discussie nog niet is beslist met het arrest van de Hoge Raad van 13 juli 2018. Evenmin is juist dat de civiele rechters al jaren unaniem zouden zijn in hun oordeel over toepassing van de Meetinstructie. De waarheid is namelijk, zo meent beklaagde, dat het meer genoemde arrest door verschillende rechters steeds verschillend is geoordeeld. Beklaagde heeft nu eenmaal geen juridische kennis van de aansprakelijkheid van een makelaar, en daar heeft zij nu eenmaal een verzekeraar voor en een advocaat in de arm genomen.

De Raad overweegt als volgt.

In het geval een makelaar een aansprakelijkstelling ontvangt, staat het hem vrij een rechtskundige in de arm te nemen. Dat geldt ook in het geval van een klacht die wordt ingediend of aangekondigd.

De makelaar is in beginsel niet tuchtrechtelijk aansprakelijk voor de handelwijze van de door hem ingeschakelde deskundigen.

Het is juist dat beklaagde op de civielrechtelijke aansprakelijkstelling niet voortvarend heeft gereageerd. Dat neemt niet weg dat toen klagers lieten weten te overwegen een tuchtrechtelijke klacht in te zullen dienen, binnen redelijke termijn een inhoudelijke reactie door klagers op de aansprakelijkstelling werd verkregen. Ook toen klagers uiteindelijk een



klacht tegen beklaagde hadden ingediend, heeft een schriftelijke procedure op basis van het Reglement Tuchtrechtspraak plaatsgevonden met de gebruikelijke termijnen die door de Raad worden gehanteerd. Op grond hiervan kan de Raad niet tot de conclusie komen dat de klacht een jaar door beklaagde is gerekt.

Deze klachtonderdelen zijn derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING VAN DE RAAD

De Raad verklaart het klachtonderdeel a van klagers inhoudende dat beklaagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegrond**.

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 overweegt dat bij gegrondverklaring van een klacht in beginsel een maatregel op zijn plaats is. De Raad stelt vast dat beklaagde geen tuchtrechtelijk relevant verleden heeft maar komt niet tot de conclusie dat tegen deze achtergrond van een maatregel kan worden afgezien. Gelet op het belang van een juiste toepassing van de Meetinstructie legt de Raad beklaagde de maatregel op van **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak, de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen. Dit betekent dat beklaagde **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 beklaagde van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de NVM, Mr J.P. van Harselaar, M.P. de Groot en Mr R. Vos, op oktober 2019,

Mr J.P. van Harseler, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Ingevolge het bepaalde in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden door middel van een schriftelijke kennisgeving in beroep komen bij de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, Postbus 19290 te 3501 DG Utrecht. Onder schriftelijke kennisgeving wordt in dit artikel mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, te weten secretarieel@tuchtrechtspraaknvm.nl.