

18-93 CRvT

CR 17/2631

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE
VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN
NVM.**

**Gebreken aan het gekochte. Controle door makelaar-verkoper van door verkoper
verstrekte informatie. Wervend karakter aanbidding. Eigen aankoopmakelaar.
Voldoende reactie op klachten.**

*Klagers kopen met behulp van een eigen aankoopmakelaar een woning die bij
beklaagde in verkoop is. De woning wordt aangeprezen als geheel genoveerd en
instapklaar. Na het transport ontdekken klagers een aantal gebreken aan de woning. Zij
menen dat beklaagde niet had mogen spreken van geheel gerenoveerd en instapklaar.
Zij menen dat dit betekent dat de woning net zo is als een nieuwbouwwoning. De
Centrale Raad is van oordeel dat dit te ver gaat. De makelaar mag in beginsel afgaan
op de mededelingen die hem door de verkoper zijn gedaan. Hij merkt op dat
aanbiddingen immer een wervend karakter hebben. Waar de woning uit de jaren '70
dateert, kan niet gezegd worden dat dit de garantie inhield dat de woning geen enkel
gebrek zou vertonen. Klagers hadden bovendien een eigen aankoopmakelaar in de arm
genomen.*

*Dat beklaagde niet adequaat zou hebben gereageerd op de klachten van klagers , staat
voor de raad niet vast.*

De Centrale Raad van Toezicht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

1. de heer **G. VAN A.**
2. mevrouw **G. VAN A.-P.**,
wonende te E

appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

J. B., aangesloten NVM makelaar, kantoorhoudende te E,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg,

J. B. MAKELAARDIJ EN HYPOTHEKEN B.V., aangesloten NVM-lid,
kantoorhoudende te E

Beklaagde

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij e-mail van 29 januari 2016 hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Oost. In de beslissing van 25 juli 2016, verzonden op 26 juli 2016, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de makelaar) ingediende klacht ongegrond verklaard. Klagers zijn bij brief van 12 september 2016, ontvangen op 13 september 2016, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In hun brief van 10 oktober 2016 hebben klagers de gronden aangevoerd waarop hun hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 De makelaar en het kantoor waar de makelaar werkzaam is (hierna: het makelaarskantoor) hebben in hun brief van 8 december 2016 verweer gevoerd in hoger beroep.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 30 maart 2017 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - klagers in persoon, vergezeld van mr. P.J. Graafstal;
 - de makelaar in persoon.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Het makelaarskantoor heeft opdracht gekregen tot dienstverlening bij de verkoop van de woning aan de K-weg 9 te E (hierna: de woning), tegen een vraagprijs van € 269.000,- k.k. De dienstverlening is feitelijk uitgevoerd door een voormalig medewerker van het makelaarskantoor, de heer K.
- 2.2 Het makelaarskantoor heeft voor de verkoop van de woning een brochure opgesteld, die, voor zover relevant, luidt:
*“Geheel gerenoveerde eigentijdse hoekwoning met garage dus instapklaar!
Deze ruime woning is gelegen op een uitstekende locatie tussen centrum, bos- en heidegebied en dichtbij diverse scholen. (...) Een fantastische gezinswoning met 5 slaapkamers en voor u die geen grote klussen wil is deze woning zo te betrekken! (...)*

Algemeen

Ruime gezinswoning uit de jaren '70 maar onlangs geheel gerenoveerd naar de wensen van deze tijd. (...)

Bijzonderheden:

(...)

- Totaal gerenoveerd (...)"

2.3 In de verkoopbrochure is tevens een informatielijst opgenomen. In de aanhef van deze informatielijst is vermeld:

“Verkoper verklaart ten opzichte van zijn makelaar en (aspirant-)koper(s) deze informatielijst, voor zover bekend, volledig en naar waarheid in te vullen. Verkoper is echter geen deskundige op dit gebied. Koper dient hierin zijn eigen verantwoordelijkheid te beseffen: verkoper heeft een informatieplicht, koper een onderzoeksplicht. (...)

2.4 Voor zover voor de onderhavige klacht van belang hebben de verkopers in de informatielijst verklaard:

1a) dat er geen zichtbare of onzichtbare gebreken (kleine noch grote) aan de woning bekend zijn;

1b) dat er geen gebreken of bijzonderheden te vermelden zijn over de technische installaties;

2a) dat er de laatste jaren reparaties zijn uitgevoerd en gebreken hersteld aan de kozijnen, die zijn voorzien van dubbel glas, en dat de nokpannen zijn vervangen;

2b) dat er verbeteringen/vernieuwingen zijn uitgevoerd te weten de keuken, een dakkapel en dakisolatie, alle in 2011;

3) dat er geen reparaties/kosten zijn waarmee de kopers binnen enkele jaren zouden kunnen worden geconfronteerd;

4c) dat er geen mogelijk asbesthoudend materiaal in het pand of bijgebouwen aanwezig is.

2.5 Klagers hebben voor de woning belangstelling opgevat. Na een eerste bezichtiging op 26 september 2013 door klagers hebben zij op 27 september 2013 met hun aankoopmakelaar de woning nogmaals bezichtigd. Omtrent deze bezichtiging heeft de aankoopmakelaar bij brief van 18 september 2014 verklaard:

“Tijdens de eerste rondleiding op 27 september 2013 door de heer K van B makelaardij gaf de visuele waarneming en de overhandigde brochure met hierin de door verkopers ingevulde informatielijst geen aanleiding om een bouwkundig onderzoek te laten verrichten. Temeer daar er door de heer K van B makelaardij in de brochure maar ook mondeling werd aangegeven dat woning na aankoop van de verkopers in 2010 geheel was gerenoveerd. De oplevering op 30 december 2013 gaf ook geen aanleiding om bovenstaande in twijfel te trekken.”

2.6 Na prijsonderhandeling hebben klagers op 4 oktober 2013 met de verkopers overeenstemming bereikt. Op 11 oktober 2013 hebben de partijen de koopakte ondertekend. Op 30 december 2013 heeft de eigendomsoverdracht plaatsgevonden.

2.7 In antwoord op een e-mail van 7 juli 2014 van de aankoopmakelaar van klagers

heeft de makelaar bij e-mail van 15 juli 2014 de reactie overgebracht van zijn opdrachtgevers met betrekking tot door klagers geconstateerde gebreken.

- 2.8 De aankoopmakelaar van klagers heeft de makelaar bij brief van 29 juli 2014 als volgt bericht, voor zover relevant:

“Wij zijn teleurgesteld in de reactie en de onconstructieve wijze voor het oplossen van de problemen, de vele gebreken en achterstalligheden welke na levering van [de woning] door mijn opdrachtgevers zijn geconstateerd. Inmiddels hebben mijn opdrachtgevers bij een advocaat advies ingewilligd. Maar wij willen de verkopers nog één kans geven de zaak te samen in de minne te schikken. Het voorstel is om de verkopers de kans te geven de vermelde gebreken en achterstalligheden zelf te (laten) onderzoeken en op te lossen binnen 6 dagen na ontvangst van deze brief. (...) Maken de verkopers hier geen gebruik van, dan zullen mijn opdrachtgevers de zaak uit handen geven aan een advocaat.”

- 2.9 Vervolgens hebben op 6 augustus 2014 in het kantoor van de makelaar, in aanwezigheid van beide makelaars, klagers en de verkopers gesproken over een door klagers verlangde schadevergoeding, zonder overeenstemming te bereiken.

- 2.10 Bij rapport van 21 mei 2015 heeft het Bureau voor Bouwpathologie te Montfoort verslag gedaan van een onderzoek naar de door klagers opgesomde gebreken. Volgens dit rapport is sprake van 18 gebreken aan de woning. Over deze gebreken heeft het Bureau voor Bouwpathologie verklaard:

“Ondergetekende wil bij de opsomming van de gebreken nadrukkelijk opmerken dat slechts enkele gebreken bij een bouwkundige keuring van de woning niet zichtbaar zouden zijn geweest, meer precies de onder (...) genoemde gebreken zouden bij een bouwkundige keuring mogelijk niet zichtbaar geweest zijn. Hiervoor heeft ondergetekende meer onderzoek moeten doen dan gebruikelijk is bij een bouwkundige keuring van een woning. Directe indicatoren ontbraken voor visuele constatering. Uitzondering op voornoemde vormt het gebrek als genoemd onder (...). Ondergetekende is vrijwel zeker van het feit dat dit gebrek zich tijdens aankoop al voordeed, of dit echter ook duidelijk zichtbaar al manifesteerde is door ondergetekende niet vast te stellen gebleken (...) De vorige eigenaren moeten echter wel op de hoogte zijn geweest van (een eerder stadium van) de gebreken dan door ondergetekende geconstateerd.”

- 2.11 Klagers hebben bij brief van hun advocaat van 12 oktober 2015 het makelaarskantoor aansprakelijk gesteld voor de door hen geleden schade. Volgens klagers heeft het makelaarskantoor de woning ten onrechte als goed en zonder gebreken in de verkoop gedaan en heeft het makelaarskantoor klagers door zijn mededelingen over de goede staat ervan misleid. Bij brief van 22 oktober 2015 heeft de advocaat van het makelaarskantoor de aansprakelijkheid afgewezen. Hierop is nog enige correspondentie tussen de advocaten gevolgd.

3. De klacht, de beslissing van de Raad van Toezicht en het hoger beroep van klagers

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, houdt het navolgende in.
- 3.2 Klagers verwijten de makelaar dat jegens hen tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat:
- a. de makelaar onzorgvuldig is geweest in het presenteren van de woning, doordat hij onvoldoende kritisch is geweest in zijn beoordeling of de woning wel geheel gerenoveerd, zonder gebreken en zonder achterstallig onderhoud was;
 - b. de makelaar onzorgvuldig is geweest in de nazorg; de makelaar heeft de klachten van klagers afgewimpeld, omdat het een oudere woning betrof, waar gebreken nu eenmaal bij horen, en de makelaar heeft niet inhoudelijk antwoord willen geven op de vraag van klagers wat de positie van de makelaar is ten aanzien van die gebreken.
- 3.3 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen ongegrond verklaard.
- 3.4 Klagers hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd. Het makelaarskantoor heeft in de verkoopbrochure met de woorden “geheel gerenoveerde eigentijdse hoekwoning” een verkeerde voorstelling van zaken gegeven. De woning vertoont vele gebreken, waarmee het makelaarskantoor bekend was, althans bekend had moeten zijn door nader onderzoek te doen naar de omvang van de renovatie, wie de renovatie had uitgevoerd en de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
- 3.5 De makelaar en het makelaarskantoor hebben achteraf geen verantwoording willen afleggen over hun handelen in het verkoopproces. Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht geoordeeld dat de verkoopmakelaar niet verplicht is tot een nadere verklaring omtrent zijn positie. Volgens klagers mag van een NVM-makelaar worden verwacht dat hij transparant is. De makelaar had dan ook inhoudelijk moeten reageren op de klachten van klagers.
- 3.6 Klagers hebben eveneens een klacht ingediend tegen hun aankoopmakelaar. Die klacht is door de Raad van Toezicht gegrond verklaard. Het gaat niet aan dat ten aanzien van hetzelfde feitencomplex de aankoopmakelaar wordt berispt en de verkoopmakelaar niet wordt bestraft. Klagers zijn immers met name op het verkeerde been gezet door de verkoopbrochure en de uitlatingen van (medewerkers van) het makelaarskantoor, aldus steeds klagers.

4. **Het verweer**

- 4.1 Het makelaarskantoor en de makelaar hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
Het makelaarskantoor trad op als verkoopmakelaar voor de verkopers van de woning. De aanprijzingen die tijdens het verkoopproces zijn gedaan, zowel in de brochure als de mondelinge mededelingen tijdens de bezichtigingen, vormden geenszins een garantie dat de woning vrij zou zijn van gebreken van welke aard dan ook en dat deze geen verbeterpunten zou kennen. Er is bij het

makelaarskantoor geen gerede aanleiding geweest om twijfels te hebben over de juistheid van de door de opdrachtgevers verstrekte inlichtingen. Een advies aan kopers aangaande de staat van de woning en de noodzaak of wenselijkheid van nader onderzoek ligt op de weg van hun aankopend makelaar. Daar komt bij dat een deel van de posten die als gebreken zijn opgevoerd al aanwezig waren ten tijde van de bezichtiging.

Tot slot voeren de makelaar en het makelaarskantoor aan dat zij zich hebben ingezet voor het bereiken van een minnelijke regeling tussen klagers en de verkopers.

5. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

beroep en beklagde

- 5.1 Door het hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 5.2 Klagers veronderstellen pertinent met een beroep op artikel 39 Reglement Tuchtrechtspraak dat zij bij e-mail van 9 september 2016 reeds in hoger beroep zijn gekomen van de uitspraak van de Raad van Toezicht. De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat de beroepsmogelijkheid per e-mail eerst is ingevoerd bij wijziging van Reglement Tuchtrechtspraak op 28 juni 2016. Op grond van artikel 60 Reglement Tuchtrechtspraak is deze wijziging eerst van toepassing op na die datum ingediende klachten. De klacht van klagers is van 29 januari 2016, zodat het voor 28 juni 2016 geldende Reglement Tuchtrechtspraak van toepassing is. In die versie was beroep bij e-mail, zoals ook meerdere malen door de Centrale Raad van Toezicht is overwogen, niet toegestaan. Klagers zijn daar correctheidshalve door het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht op gewezen en hebben bij brief van 12 september 2016 beroep ingesteld. De Centrale Raad van Toezicht gaat van dat beroepsschrift uit.
- 5.3 De klacht valt uiteen in twee delen. Het eerste onderdeel ziet op de presentatie van de woning door het Makelaarskantoor, het tweede onderdeel ziet op de wijze waarop het Makelaarskantoor heeft gereageerd op de klachten van klagers na de overdracht omtrent de staat van de Woning.
- 5.4 Voordat aan de inhoudelijke beoordeling wordt toegekomen, overweegt de Centrale Raad van Toezicht het volgende. Klagers hebben hun oorspronkelijke klacht op 29 januari 2016 ingediend tegen het makelaarskantoor. De Raad van Toezicht heeft de klacht opgevat als gericht tegen de makelaar. Het eerste klachtonderdeel is gericht tegen de verkoopbrochure en de informatie die tijdens de bezichtigingen door een medewerker van het makelaarskantoor is gegeven. Niet gesteld of gebleken is dat de makelaar daarbij feitelijk betrokken is geweest. Hierdoor richt het eerste onderdeel van de klacht zich naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht tegen het makelaarskantoor en niet tegen de makelaar persoonlijk. Nu het makelaarskantoor – naast de makelaar – in hoger beroep verweer heeft gevoerd, zal de Centrale Raad van Toezicht voor het eerste onderdeel het makelaarskantoor als beklagde behandelen. Bij het tweede onderdeel van de

klacht is ook de makelaar betrokken geweest, zodat dat onderdeel zich tot zowel de makelaar als het makelaarskantoor richt.

Presentatie van de woning

- 5.5 Een verkoopbrochure heeft een wervend karakter om potentiële kopers voor het object te interesseren en geeft informatie over de eigenschappen van het aangeboden object. Uitgangspunt is dat de makelaar zich naar behoren moet overtuigen van de juistheid van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object, omdat derden in beginsel op de inhoud daarvan moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het behoort tot de taak van de verkopende 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. Indien de makelaar bij de samenstelling van de brochure is afgegaan op mededelingen van zijn opdrachtgever, dan behoort het tot zijn taak om deze informatie op juistheid te verifiëren voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is. Indien daartoe niet de mogelijkheid bestaat, dient de makelaar in de tekst van de brochure ondubbelzinnig tot uitdrukking te brengen dat de desbetreffende informatie afkomstig is van de opdrachtgever. Of een passage in de brochure vooral een wervend karakter heeft en een potentiële koper dat had kunnen begrijpen is afhankelijk van de omstandigheden van het geval.
- 5.6 Klagers stellen dat het makelaarskantoor de woning niet had mogen aanprijzen als zijnde geheel gerenoveerd. Deze term impliceert volgens klagers dat de woning had moeten zijn teruggebracht in de staat van een nieuwbouwwoning. Daarvan was, gelet op de gebreken aan de woning die worden genoemd in het rapport van het Bureau voor Bouwpathologie, geen sprake, aldus klagers.
- 5.7 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat in het algemeen de bewoordingen “geheel gerenoveerd” misverstanden kan oproepen. In dit geval is in de tekst eveneens gemeld dat het om een “ruime gezinswoning uit de jaren ‘70” ging. Een gerenoveerde woning uit de jaren ’70 leidt ook in het normale spraakgebruik niet tot een woning in een nieuwbouwstaat waaraan geen enkel gebrek van welke aard of omvang ook kan kleven. Kopers konden dit ook feitelijk tijdens de bezichtigingen van de woning waarnemen, uit de verdere informatie uit de verkoopbrochure afleiden, hun aankoopmakelaar heeft hen daarop kunnen wijzen en zij hadden een bouwkundig onderzoek naar de staat van de woning kunnen laten uitvoeren om de staat van renovatie te bepalen. Onder deze omstandigheden moet het voor klagers duidelijk zijn geweest dat de terminologie “geheel gerenoveerd” door het makelaarskantoor is gebruikt in het kader van een wervende tekst voor een verkoopbrochure. Zo wordt onder het kopje “algemeen” een opsomming gegeven van de werkzaamheden die in het kader van de renovatie zijn verricht, zoals de nieuwe keuken, badkamer en het opnieuw stuken van de wanden. Door klagers wordt niet betwist dat die werkzaamheden zijn verricht. De brochure geeft voorts ook geen garantie dat de woning van nieuwbouw-kwaliteit is. Dit blijkt onder meer uit de informatielijst, waarin wordt vermeld dat de woning niet volledig is geïsoleerd. De stelling van klagers dat het makelaarskantoor documenten had moeten verlangen van de verkopers waaruit volgt op welke wijze zij de woning

hebben gerenoveerd wordt verworpen. Het makelaarskantoor heeft mogen afgaan op de informatie die zij van de verkopers heeft ontvangen, alsmede op haar eigen waarneming van de kenmerken van de woning. De gekozen aanduiding “Geheel gerenoveerd” kan misverstanden oproepen, maar in de hiervoor gegeven context had ook voor kopers duidelijk moeten zijn dat de woorden een wervend karakter hadden en dat uit de verdere informatie in de verkoopbrochure en de feitelijke bezichtigingen is af te leiden wat daaronder in redelijkheid kan worden verstaan. Klagers hebben in ieder geval niet in redelijkheid kunnen afleiden dat een garantie werd gegeven dat de woning geen enkel gebrek zou kennen of dat de woning van gelijke kwaliteit zou zijn als een nieuwbouwwoning.

- 5.8 Volgens klagers had het makelaarskantoor hen er ook op moeten wijzen dat in de woning asbesthoudend materiaal aanwezig was. In de informatielijst behorende bij de verkoopbrochure hebben de verkopers verklaard dat er geen materiaal in het pand aanwezig was dat mogelijk asbesthoudend was. In het rapport van het Bureau voor Bouwpathologie is opgenomen dat het vochtbestendig kanaal in de badkamer is samengesteld uit deels gipsbeplating en deels uit een asbesthoudend ingemetseld bestaand kanaal. De rapporteur merkt ten aanzien van dit gebrek echter op dat het bij een bouwkundige keuring mogelijk niet zichtbaar zou zijn geweest. Gelet hierop wordt de stelling van klagers dat het makelaarskantoor op de hoogte had moeten zijn van de aanwezigheid van asbesthoudend materiaal en hen daarover had moeten informeren, verworpen.
- 5.9 Klagers hebben gesteld dat hun aankoopmakelaar door de Raad van Toezicht is berispt. Nu sprake is van hetzelfde feitencomplex, zou dit ertoe moeten leiden dat ook hun klacht tegen het makelaarskantoor gegrond dient te worden verklaard. Klagers miskennen hiermee dat een aankoopmakelaar een andere rol vervult dan een verkoopmakelaar en zij de opdrachtgever van de aankoopmakelaar waren die eerst en vooral voor hun belangen had te staan, terwijl zij geen contractuele relatie met de verkoopmakelaar hebben en de verkoopmakelaar eerst en vooral de belangen van zijn opdrachtgever (verkoper) heeft te behartigen. Ook deze stelling wordt verworpen.
- 5.10 Gelet op het voorgaande komt de Centrale Raad van Toezicht tot het oordeel dat het makelaarskantoor niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door de woning in de verkoopbrochure aan te prijzen als zijnde geheel gerenoveerd. De Raad van Toezicht heeft het klachtonderdeel terecht ongegrond verklaard.

Communicatie door het makelaarskantoor en de makelaar na de overdracht

- 5.11 Klagers stellen dat het makelaarskantoor en de makelaar onvoldoende hebben gereageerd op hun klachten omtrent door hen gestelde gebreken en niet inhoudelijk antwoord heeft willen geven op vragen omtrent hun positie ten aanzien van de gebreken. Het makelaarskantoor en de makelaar hebben daartegen onder meer aangevoerd dat het makelaarskantoor optrad voor de verkopers. Volgens hen heeft de makelaar in eerste instantie alle medewerking verleend en zich tot een gesprek bereid getoond. Omdat klagers echter geen genoegen namen met zijn antwoorden, was hij niet gehouden om te blijven reageren op vragen en klachten van klagers.

- 5.12 Op zichzelf is juist dat de verkopers het makelaarskantoor hebben ingeschakeld en zij voor hen krachtens overeenkomst van opdracht optrad als verkopend makelaar. Ingevolge artikel 2 van de Erecode is de NVM makelaar gehouden naar beste vermogen tegemoet te komen aan de reële verwachtingen die de opdrachtgever van de NVM makelaar mag hebben. Hieraan is in artikel 2 van de Erecode toegevoegd dat de NVM makelaar de belangen van de opdrachtgever heeft te beschermen en te bevorderen. Aan artikel 2 van de Erecode gaat evenwel vooraf artikel 1. Volgens die bepaling heeft de NVM makelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te voeren en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. Volgens datzelfde artikel 1 van de Erecode heeft de NVM makelaar in zijn communicatie te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten [CRvT, 10 december 2015, 15-2582]. Voorts heeft de NVM-makelaar op grond van artikel 8 van de Erecode te trachten te voorkomen dat geschillen van mening over zijn optreden escaleren.
- 5.13 Uit de e-mail van 15 juli 2014 volgt dat de vragen van klagers zijn doorgestuurd aan de verkopers van de woning, die vervolgens uitvoerig op ieder punt commentaar hebben geleverd. Klagers hebben geen genoegen genomen met deze uitleg, waarna hun aankoopmakelaar namens hen bij brief van 29 juli 2014 opnieuw heeft aangedrongen op een schikking, waarbij tevens te kennen is gegeven dat de zaak uit handen zou worden gegeven aan een advocaat indien de verkopers daar geen gehoor aan zouden geven. Hierna heeft op 6 augustus 2014 nog een gesprek tussen partijen plaatsgevonden.
- 5.14 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat uit de e-mail van 15 juli 2014 volgt dat het makelaarskantoor voldoende zorgvuldig heeft gereageerd op de vragen en klachten van klagers. Daarna heeft nog een bespreking tussen partijen plaatsgevonden. Onder deze omstandigheden heeft het makelaarskantoor en de makelaar ook voldoende inspanningen verricht om een (verdere) escalatie van het geschil te voorkomen. Van het makelaarskantoor kon niet worden verlangd dat zij zich coöperatief bleef opstellen nadat duidelijk was geworden dat klagers geen genoegen namen met de uitleg van de verkopers. Daar komt bij dat klagers vooral stellen dat zij het niet eens zijn met de gegeven antwoorden maar niet duidelijk hebben gemaakt welke vragen van hen door het makelaarskantoor en/of de makelaar onbeantwoord zijn gelaten. De Centrale Raad van Toezicht komt dan ook tot de conclusie dat ook het tweede klachtonderdeel ongegrond is.

6. Slotsom

- 6.1 Als geoordeeld onder punt 5.4 heeft de Raad van Toezicht het eerste onderdeel van de klacht van klagers ten onrechte opgevat als gericht tegen de makelaar in plaats van tegen het makelaarskantoor. De uitspraak van de Raad van Toezicht zal dan ook op deze grond worden vernietigd. De eerste onderdeel van de klacht tegen het makelaarskantoor zal vervolgens ongegrond worden verklaard. Het tweede onderdeel van de klacht tegen zowel het makelaarskantoor als de makelaar zal eveneens ongegrond worden verklaard.
- 6.2 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

7. **Beslissing in hoger beroep**

- 7.1 Vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 25 juli 2016;
- 7.2 Verklaart het eerste onderdeel van de klacht tegen B Makelaardij B.V. ongegrond;
- 7.3 Verklaart het tweede onderdeel van de klacht tegen B Makelaardij B.V. en J. B. ongegrond.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, F.J. van der Sluijs, mr. J.C. Borgdorff, mr. A.L.G.R. van Grinsven, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op mei 2017.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris