

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

Verschil in gevolgen niet-betaling klachtgeld bij klachten in eerste aanleg en in hoger beroep. Vraag of een onder curatele gestelde een tuchtklacht kan indienen. Zeer uitvoerige overwegingen hierover, o.a. aan de hand van regelingen bij andere beroepsgroepen. Overweging of NVM een beperking in deze zin zou moeten opnemen.

Klachten over niet correct te woord staan of niet-geven van informatie ongegrond.

Ten onrechte heeft de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan klaagster meegedeeld dat haar hoger beroep slechts wordt behandeld als het klachtgeld is ontvangen. Anders dan de regeling bij klachten in eerste aanleg leidt niet-betaling tot niet-ontvankelijkheid van het appèl en het vaststellen daarvan is aan de Centrale Raad.

Klaagster is al geruime tijd onder curatele gesteld wegens gebreken aan haar geestelijke vermogen. Zij heeft de afgelopen jaren zonder succes talloze klachten tegen makelaars ingediend en is telkens eveneens zonder succes in hoger beroep gekomen. Ook heeft zij zonder resultaat talloze klachten ingediend tegen personen en organisaties in de geestelijke gezondheidszorg en tegen een notaris.

Waar het makelaarskantoor opmerkt het absurd te vinden dat de klacht en het hoger beroep worden behandeld, roept dat de vraag op of een onder curatele gestelde persoon wel een tuchtklacht kan indienen. De Centrale Raad wijdt aan deze vraag zeer uitvoerige overwegingen waarbij het college regelingen van andere beroepsorganisaties betreft. Geen enkel tuchtrecht kent een regeling over het indienen van een klacht door een curandus. De NVM zou op zich een beperking in dit opzicht kunnen aanbrengen via een wijziging van het Reglement Tuchtrechtspraak. Het verdient dan de voorkeur dat de curandus een tuchtklacht indient na toestemming van de curator.

De klachten van klaagster dat zij telefonisch onheus is bejegend door het makelaarskantoor en dat haar ten onrechte de toegezegde informatie niet is verstrekt zijn ongegrond. Niet onbegrijpelijk is dat het kantoor, bekend met het feit dat klaagster lijdt aan waanideeën, haar duidelijk te verstaan heeft gegeven dat zij niet wordt geholpen.

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

mevrouw **A.C. O.V.**, wonende te A,
appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

de besloten vennootschap **MAKELAARSGROEP A B.V.**, NVM-Lid,
kantoorhoudende te A,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 8 november 2018 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de NVM. Op 7 januari 2019 heeft de Afdeling consumentenvoorlichting van de NVM de klacht ter behandeling aan de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht) gezonden. 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 ongegrond verklaard.
- 1.2 Klaagster heeft getracht bij e-mail van 14 mei 2020 van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep te komen. Doordat een fout in het e-mailadres is gesloten, is dit e-mailbericht toen niet door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM ontvangen. Bij brief van 26 mei 2020, ontvangen op 27 mei 2020, heeft klaagster alsnog tijdig hoger beroep ingesteld. In die brief heeft klaagster de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.3 Bij brief van 12 januari 2021 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft op 2 februari 2021 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
- klaagster in persoon, vergezeld van haar dochter, mevrouw S.;
 - namens het Makelaarskantoor: de heer J. S. (via een videoverbinding).
- Ter zitting waren vier leden van de Centrale Raad van Toezicht aanwezig. Met instemming van beide partijen heeft de zitting ten overstaan van die leden plaatsgevonden en wordt op de klacht van klaagster door de vier ter zitting aanwezige leden beslist. Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

Op 2 februari 2021 heeft de mondelinge behandeling van drie beroepen van klaagster plaatsgevonden. Uit die drie beroepen zijn voor de beoordeling in beroep van de klacht van klaagster de volgende feiten komen vast te staan.

- 2.1 Klaagster bezat een onroerendgoedportefeuille. In februari 2006 heeft klaagster voor de herfinanciering van haar onroerendgoedportefeuille ingestemd met een offerte van een financiële instelling (een bank) voor een hypothecaire geldlening van € 1.500.000,- met een looptijd van 30 jaar tegen een variabele rente en een rekening-courantkrediet met een limiet van € 100.000,-. Als zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening heeft klaagster een hypotheekrecht op de panden in haar onroerendgoedportefeuille en een pandrecht op de huurpenningen verstrekt.
- 2.2 De officier van justitie heeft op 31 maart 2006 aan de rechtbank in Amsterdam in het kader van de BOPZ (wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) het verzoek gedaan een voorlopige machtiging te geven voor het opnemen van klaagster in een psychiatrisch ziekenhuis. In het kader van dat verzoek heeft een arts verklaard dat er bij klaagster sprake is van een ‘paranoïde psychotisch toestandsbeeld’ waardoor klaagster abnormaal gedrag vertoont, zich zelf verwaarloost, zich in financiële problemen brengt en iedere hulpverlening weigert. Nadat klaagster onder meer had verklaard dat zij de hulp en ondersteuning van haar advocaat accepteert, heeft de

rechtbank bij uitspraak van 26 april 2006 het verzoek van de officier van justitie afgewezen.

- 2.3 Nadat de gemeente A in 2007 executoriaal beslag op de onroerendgoedportefeuille van klaagster had gelegd, heeft de bank klaagster laten weten dat als gevolg daarvan de hypothecaire geldlening direct opeisbaar is geworden. Bij brief van 24 februari 2009 heeft de bank de herfinancieringsovereenkomst met klaagster opgezegd en de geldlening (opnieuw) opeisbaar gesteld.
- 2.4 Bij beschikking van 18 april 2011 van de kantonrechter in Amsterdam is klaagster vanwege een geestelijke stoornis onder curatele gesteld. Aan de beslissing ligt een medische rapportage ten grondslag waaruit blijkt dat klaagster lijdt aan een psychotische stoornis, te weten een (paranoïde) waanstoornis die het beoordelingsvermogen van klaagster ten aanzien van haar vermogensbeheer fundamenteel lijkt te storen. Klaagster was het met deze beslissing niet eens en is daarvan in beroep gekomen. Het gerechtshof Amsterdam heeft bij beschikking van 17 januari 2012 het beroep van klaagster verworpen en de beslissing van de kantonrechter bekrachtigd.
- 2.5 Nadat de bank de procedure tot veiling van de onroerendgoedportefeuille in werking had gezet, heeft bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam een kort geding tussen klaagster en de bank gediend. Op de zitting van 8 juni 2012 heeft klaagster met de bank een regeling getroffen. In het proces-verbaal van de zitting is vastgelegd dat de bank de voorgenomen veiling van de onroerendgoedportefeuille niet doorzet als aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Een van die voorwaarden was dat een herfinancieringsvoorstel door klaagster en een aantal kopers wordt ondertekend en de schuld van klaagster aan de bank vóór 8 juli 2012 volledig wordt afgelost. Ter uitvoering van de gemaakte afspraken is in juli 2012 de onroerendgoedportefeuille van klaagster (onderhands) verkocht en is de geldlening op de bank afgelost. De geplande executieveiling heeft daardoor geen doorgang gevonden.
- 2.6 Het verzoek van klaagster tot opheffing van de ondercuratelestelling heeft de kantonrechter bij beschikking van 21 september 2012 afgewezen. Het daartegen door klaagster ingestelde beroep is door het gerechtshof Amsterdam bij beschikking van 15 oktober 2013 verworpen. Daarna heeft klaagster opnieuw een verzoek tot opheffing van de curatelestelling ingediend, welk verzoek door de kantonrechter bij uitspraak van 17 april 2014 is afgewezen. Een nieuw verzoek tot opheffing van de ondercuratelestelling bij brief van 31 maart 2015 is bij gebreke van nieuwe gronden niet in behandeling genomen.
- 2.7 Het Makelaarskantoor is in 2018 opgetreden als verkopend makelaar van de woning aan de Vstraat 93 in A (hierna: de Woning). Klaagster heeft deze woning in juli 2018 bezichtigd. Klaagster heeft nadien nog enige malen gebeld met het Makelaarskantoor. De Woning is aan een derde verkocht en geleverd.
- 2.8 Klaagster heeft in de loop der jaren tegen NVM makelaars een substantieel aantal tuchtklachten ingediend. In de periode vanaf 2005 tot heden heeft de Centrale Raad van Toezicht 10 hoger beroepen van klaagster in behandeling genomen. In vier tuchtklachten is vóór de ondercuratelestelling op 18 april 2011 door de Centrale Raad van Toezicht beslist en zijn de tuchtklachten hetzij ongegrond hetzij niet-ontvankelijk verklaard. Na 18 april 2011 heeft de Centrale Raad van Toezicht in hoger beroep ook op drie tuchtklachten een beslissing gegeven. Ook in die gevallen zijn de tuchtklachten ongegrond verklaard. Thans zijn nog drie tuchtklachten, waarvan de onderhavige, in hoger beroep in behandeling.

In hoger beroep van één van drie tuchtklachten na 18 april 2011 heeft de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht met gebruikmaking van artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: Reglement Tuchtrechtspraak) klaagster in overweging gegeven het beroep tegen een beslissing van de Raad van Toezicht West van 30 oktober 2018 in te trekken. In die beslissing is tevens gemeld dat als klaagster haar beroep handhaaft, het volgens het Reglement Tuchtrechtspraak geldende verhoogde klachtgeld van (toen) € 500,- moet worden betaald. De curator is van die uitspraak van de Voorzitter op de hoogte gebracht. Klaagster heeft vervolgens met toestemming van de curator het beroep gehandhaafd. Bij uitspraak van 6 december 2019 (CR 19/2679 en 20-26 CRvT) heeft de Centrale Raad van Toezicht het beroep van klaagster verworpen en de beslissing van de Raad van Toezicht West bekrachtigd. Tegen de beslissing van de Centrale Raad van Toezicht van 6 december 2019 is klaagster met instemming van de curator bij de bestuursrechter van de rechtbank Amsterdam (hierna: de bestuursrechter) in beroep gekomen. Bij uitspraak van 20 februari 2020 (ECLI:NL:RBAMS:2020:1012) heeft de bestuursrechter zich onbevoegd verklaard. Klaagster is van die uitspraak van de bestuursrechter met toestemming van de curator in verzet gekomen, waarna de bestuursrechter bij uitspraak van 24 februari 2021 het verzet ongegrond heeft verklaard.

- 2.9 Klaagster heeft ook een groot aantal tuchtprocedures tegen onder meer artsen, zorginstellingen, de bank en de notaris gevoerd. Uit de door klaagster overgelegde beslissingen blijkt dat het in ieder geval gaat om de volgende procedures:
- tegen de onafhankelijk beoordelend psychiater in verband met de voorgenomen aanvraag ondercuratelestelling. Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg heeft bij uitspraak van 23 oktober 2012 en in beroep het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg bij uitspraak van 13 maart 2014 de tuchtklacht verworpen.
 - tegen de psychiater die op 30 maart 2006 een geneeskundige verklaring over klaagster had afgegeven in het kader van de BOPZ heeft klaagster een klacht ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege van de Gezondheidszorg. Die tuchtklacht is bij beslissing van 1 juli 2015 afgewezen. Het daartegen door klaagster ingestelde beroep is door het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg bij beslissing van 21 juli 2016 verworpen.
 - tegen de zorginstelling waaraan de onafhankelijk beoordelend psychiater verbonden was, heeft klaagster een klacht ingediend. De Klachtencommissie van de zorginstelling heeft de klacht ongegrond verklaard. Van die beslissing is klaagster in beroep gegaan bij de bestuursrechter. In de uitspraak van 9 december 2016 heeft de bestuursrechter zich onbevoegd verklaard. Klaagster is van die beslissing in verzet gekomen, welk verzet door de bestuursrechter in de uitspraak van 21 februari 2017 ongegrond is verklaard.
 - tegen de zorginstelling waaraan de onafhankelijk beoordelend psychiater verbonden was heeft klaagster ook een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. In de beslissing van 25 januari 2018 is klaagster wegens termijnoverschrijding niet-ontvankelijk verklaard. Van die beslissing is klaagster in beroep gekomen bij de bestuursrechter. In de uitspraak van 24 september 2018 heeft de bestuursrechter zich onbevoegd verklaard, van welke beslissing klaagster in verzet is gekomen. De bestuursrechter heeft in de uitspraak van 25 juni 2019 dat verzet ongegrond verklaard.
 - klaagster heeft de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verzocht een klacht tegen de beslissingen van het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in behandeling te nemen, welk verzoek de minister bij brief van 12 oktober 2016 heeft afgewezen. Kennelijk is daarop een besluit van de minister gevolgd waartegen klaagster bij de bestuursrechter in beroep is gekomen. Voor die procedure heeft de curator geen toestemming gegeven, waarna de bestuursrechter klaagster bij uitspraak van 24 mei 2017 niet-ontvankelijk heeft verklaard.
 - klaagster heeft tegen de notaris een tuchtklacht ingediend bij de Kamer voor het Notariaat die

de klacht ongegrond heeft verklaard. Klaagster is daarna van die beslissing in beroep gekomen bij de notaris- en gerechtsdeurwaarderskamer van het gerechtshof Amsterdam. In de uitspraak van het gerechtshof is de vraag of klaagster in staat is tot een redelijke waardering van haar bij de klacht betrokken belangen, zodat zij haar wil ten aanzien van haar klacht kan bepalen en de betekenis daarvan in voldoende mate kan begrijpen, negatief beantwoord. Klaagster is in haar tuchtklacht niet-ontvankelijk verklaard.

- klaagster heeft bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een klacht tegen de bank ingediend. Bij beslissing van 17 maart 2015 is klaagster niet-ontvankelijk verklaard omdat de klacht het bedrag van € 1.000.000,- te boven gaat. Klaagster heeft tegen die uitspraak beroep ingesteld bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. In beroep is de bestreden uitspraak gehandhaafd.

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

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft uit de stukken van klaagster afgeleid, dat klaagster het Makelaarskantoor verwijt dat:
- a. de telefoniste van het Makelaarskantoor klaagster gepikeerd te woord heeft gestaan;
 - b. het Makelaarskantoor in gebreke is gebleven klaagster nader te informeren.
- 3.2 In de uitspraak heeft de Raad van Toezicht overwogen dat de curator desgevraagd bij brief van 10 december 2019 heeft ingestemd met betaling van het klachtgeld en met de procedure bij de Raad van Toezicht. Na ontvangst van het verweer van het Makelaarskantoor heeft de Raad van Toezicht uitspraak gedaan, waarbij de klacht ongegrond is verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 8 november 2018 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.

klachtgeld

- 4.2 Nadat de curator van klaagster kennis had genomen van de door klaagster bestreden uitspraken van de Raden van Toezicht heeft de curator bij e-mail 10 juni 2020 de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht bericht dat in alle drie zaken geen toestemming voor het instellen van hoger beroep en het betalen van het klachtgeld wordt gegeven. De Stichting Tuchtrechtspraak NVM is bij e-mail van 17 juni 2020 over het standpunt van de curator geïnformeerd. Daaraan is door de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht toegevoegd dat klaagster desalniettemin het beroep wenst door te zetten en zelf het klachtgeld te betalen.
- 4.3 De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft de factuur voor het klachtgeld in de drie zaken niet aan de curator maar bij e-mail van 15 juli 2020 aan klaagster als indiener van de beroepen gezonden. Aan klaagster is voor ieder beroep het klachtgeld van € 200,- in rekening gebracht. Klaagster heeft de Stichting Tuchtrechtspraak NVM bij e-mail 24 juli 2020 om een betalingsregeling gevraagd.

De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft bij e-mail van 29 juli 2020 aan klaagster bericht dat wordt ingestemd met een betalingsregeling “met dien verstande dat de zaken in hoger beroep pas feitelijk in behandeling worden genomen als de tweede betaling ontvangen is.”

- 4.4 Het klachtgeld is in twee termijn van € 300,- betaald. De betalingen zijn op 10 augustus 2020 en 19 augustus 2020 ontvangen. Daarmee heeft klaagster het klachtgeld betaald.
- 4.5 Op zichzelf rijst de vraag of de betaling van het klachtgeld door klaagster een rechtshandeling is waarvan de curator de vernietiging kan invoeren. De Centrale Raad van Toezicht hoeft op deze vraag niet te beslissen doordat niet gebleken is dat de curator bij de Stichting Tuchtrechtspraak NVM de vernietiging van de betaling heeft ingeroepen en aanspraak op terugbetaling van het door klaagster betaalde klachtgeld heeft gemaakt.

verschil in regeling klachtgeld bij Raad van Toezicht en Centrale Raad van Toezicht

- 4.6 Volledigheidshalve wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat de mededeling van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan klaagster, dat de zaak in hoger beroep pas in behandeling wordt genomen als de tweede betaling is ontvangen, niet juist is. Kennelijk is van een vergissing sprake die wordt veroorzaakt doordat de regeling in het Reglement Tuchtrechtspraak voor het klachtgeld bij de Raad van Toezicht verschilt met de regeling voor het klachtgeld bij de Centrale Raad van Toezicht.
- 4.7 Bij indiening van de klacht bij de Raad van Toezicht is klager een klachtgeld van € 100,- verschuldigd. Uit de voetnoot bij artikel 17 Reglement Tuchtrechtspraak blijkt dat dit bedrag moet worden betaald aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Volgens artikel 17 Reglement Tuchtrechtspraak neemt een secretaris een klacht pas in behandeling als het klachtgeld is voldaan. In het Reglement Tuchtrechtspraak is niet de termijn geregeld waarbinnen het klachtgeld moet worden betaald. Evenmin is geregeld of de secretaris een nadere termijn voor betaling van de factuur kan stellen. De Centrale Raad van Toezicht veronderstelt dat als het klachtgeld niet (tijdig) wordt betaald daarover door de secretaris of de Raad van Toezicht geen beslissing wordt genomen. In dat geval wordt de klacht volgens het Reglement Tuchtrechtspraak namelijk niet in behandeling genomen. Kennelijk doet de Stichting Tuchtrechtspraak NVM klager daarvan mededeling.
- 4.8 De regeling van het klachtgeld in hoger beroep is geregeld in artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak. In hoger beroep bedraagt het klachtgeld € 200,-. Ook in dit geval is in een voetnoot opgenomen dat het klachtgeld in hoger beroep moet worden betaald aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Volgens artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht de termijn van betaling. Ter uitvoering van dit voorschrift heeft de Centrale Raad van Toezicht met de Stichting Tuchtrechtspraak NVM afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in de brief van de Centrale Raad van Toezicht van 18 april 2018 aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Als binnen de door de secretaris gestelde termijn het klachtgeld niet wordt voldaan, is volgens artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak het gevolg dat het beroep niet-ontvankelijk is. Die beslissing over de ontvankelijkheid kan op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak alleen door de Centrale Raad van Toezicht worden genomen. De Centrale Raad van Toezicht heeft op grond van artikel 8 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak die beslissing in de samenstelling van 5 leden te nemen. Hoewel dit in het Reglement Tuchtrechtspraak niet expliciet is opgenomen, veronderstelt de Centrale Raad van Toezicht in verband met de artikelen 44 en 45 Reglement Tuchtrechtspraak dat de Centrale Raad van Toezicht bevoegd is een zaak aan zich te

houden en te behandelen, ook als het klachtgeld niet of niet tijdig is betaald.

- 4.9 Uit de hiervoor geschetste regeling in hoger beroep volgt dat in de e-mail van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM van 29 juli 2020 ten onrechte aan klaagster is bericht dat haar “zaken in hoger beroep pas feitelijk in behandeling worden genomen als de tweede betaling ontvangen is.” De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak in hoger beroep slechts te berichten dat bij niet (tijdige) betaling de Centrale Raad van Toezicht op de ontvankelijkheid van het beroep beslist. Klaagster is door deze omissie niet benadeeld, zodat daaraan geen consequenties behoeven te worden verbonden.

klacht of verzoek in hoger beroep

- 4.10 Klaagster beoogt met haar verzoek-/beroepschrift te weten te komen of de Woning op haar naam staat en zij over de Woning kan beschikken en of een publicatie in de krant op waarheid berust.
- 4.11 Ter toelichting heeft klaagster het volgende aangevoerd. Volgens klaagster is tijdens de bezichtiging van de Woning in 2018 door het Makelaarskantoor aan haar gezegd dat zij er rekening mee moest houden dat er 's nachts een man in het pand rondliep die misschien wel verliefd kon worden op de vrouw die in de Woning kwam wonen. Klaagster heeft van iemand gehoord dat een bewoner in de Woning is overleden nadat zij van de geesten was geschrokken. Naderhand heeft klaagster van meerdere personen gehoord dat in de krant een bericht heeft gestaan dat een alleenstaande vrouw een pand heeft bezichtigd en dat in dat pand een geest rondliep die op deze vrouw verliefd was geworden. Ook heeft klaagster gehoord dat de geest een portret van klaagster heeft en daardoor op haar verliefd is geworden. Volgens klaagster gaat het om een geest die vermoedelijk in de oorlog in de Woning is overleden. Deze geest heeft gezegd dat hij een winkelketen in Amstelveen bezit en dat hij dat bezit als erfenis wil laten aan de vrouw op wie hij verliefd werd. Klaagster wilde daarop deze geest te woord staan. Zij heeft daartoe een advocaat en de redactie van het dagblad Het Parool benaderd. Ook heeft zij zich meerdere keren tot het Makelaarskantoor gewend. Klaagster wilde de makelaar ook spreken omdat iemand haar had gebeld die anoniem wilde blijven maar had verteld dat de Woning ten name van klaagster was gekocht. Klaagster vermoedt dat de Woning door haar curator is gekocht en daarvoor heeft samengewerkt met een arts. Tot op heden is haar geen cent gegund. Het Makelaarskantoor heeft toegezegd mede te delen welke winkelketen in Amstelveen de publicatie in de krant betrof, maar is die toezegging niet nagekomen. De telefoniste is door haar telefoontjes gepikeerd geraakt.

vraag: kan een onder curatele gestelde een tuchtklacht indienen

- 4.12 Het Makelaarskantoor heeft bij wege van verweer onder meer aangevoerd dat het “werkelijk niet te geloven” is “dat de Centrale Raad van Toezicht het beroepschrift van klaagster in behandeling heeft genomen.”
- 4.13 Ter zitting heeft de voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht het Makelaarskantoor voorgehouden dat de Centrale Raad van Toezicht een tuchtklacht heeft te behandelen met in achtneming van het door de Ledenraad van de NVM vastgestelde Reglement Tuchtrechtspraak. Het verweer van het Makelaarskantoor roept de vraag op of klaagster die onder curatele is gesteld (hierna: curandus) op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak een tuchtklacht tegen een NVM-

makelaarskantoor of een NVM-makelaar kan indienen.

- 4.14 Op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak is een ieder bevoegd een tuchtklacht tegen een NVM makelaarskantoor en/of NVM makelaar/taxateur in te dienen. In dit - of daarop volgende bepalingen - is geen regeling opgenomen voor het geval een klager onder curatele is gesteld.
- 4.15 Voor het beantwoorden van de vraag of klaagster als curandus zelfstandig een tuchtklacht kan indienen heeft de Centrale Raad van Toezicht artikel 14 van het Reglement Tuchtpraak uit te leggen. Bij die uitleg betreft de Centrale Raad van Toezicht de algemene wettelijke regeling over de handelings(on)bekwaamheid van de curandus en of en welke regels voor een curandus gelden indien de curandus zelfstandig een civiele, bestuursrechtelijke of tuchtprocedure wil voeren.

handelingsonbekwaamheid curandus

- 4.16 Artikel 1:381 lid 2 BW bepaalt dat de onder curatele gestelde (hierna: curandus) onbekwaam is rechtshandelingen te verrichten voor zover de wet niet anders bepaalt. Lid 3 voegt daaraan toe dat een curandus bekwaam is rechtshandelingen te verrichten met toestemming van de curator. Die toestemming kan slechts worden verleend voor een bepaalde rechtshandeling of voor een bepaald doel. Rechtshandelingen verricht door een handelingsonbekwame curandus zijn in beginsel vernietigbaar (artikel 3:32 lid 2 BW).
- 4.17 In artikel 1:381 lid 4 BW is opgenomen dat met betrekking tot aangelegenheden betreffende verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van een curandus de artikelen 1:453 BW en 1:454 BW van overeenkomstige toepassing zijn. Op deze terreinen kan de curator de curandus – als deze tot een redelijke waardering van de eigen belangen in die kwestie in staat kan worden geacht – bekwaam maken door hem toestemming te verlenen die rechtshandelingen zelf te verrichten. In aangelegenheden van niet-vermogensrechtelijke aard geeft de curator raad aan de curandus en waakt over diens belangen.

procesbekwaamheid curandus in civiele en bestuursrechtelijke procedures

- 4.18 Alleen in zaken van zijn onder curatelestelling is de curandus bekwaam in rechte op te treden en tegen een uitspraak beroep in te stellen (artikel 1:381 lid 6 BW). In alle overige zaken is de curandus niet procesbekwaam. Door hem verrichte proceshandelingen zijn nietig (aldus onder meer Hof Arnhem 8 oktober 2009, ECLI:NL:GHARN:2009:BK7391). Nietige proceshandelingen kunnen worden bevestigd (Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 279).
- 4.19 In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is in artikel 8:21 lid 1 opgenomen dat natuurlijke personen die onbekwaam zijn om voor zichzelf op te treden, worden vertegenwoordigd door degenen die daar in het burgerlijk recht voor zijn aangewezen. In lid 2 van dat artikel is daar aan toegevoegd dat onbekwamen - zoals een curandus - zelf in rechte kunnen optreden “indien zij tot een redelijke waardering van hun belangen in staat kunnen worden geacht”.

regelingen over curandus in andere tuchtprocedures dan de NVM tuchtprocedure

- 4.20 Op grond van het Reglement Tuchtcollege Makelaardij Nederland - dat geldt voor tuchtprocedures tegen VBO makelaars - kan iedere belanghebbende een klacht indienen. Er is geen specifieke regeling opgenomen voor het geval de klager onder curatele is gesteld. Tegen een makelaar/taxateur kunnen volgens het reglement van het Nederlands Register voor Vastgoed Taxateurs (NRVT) belanghebbenden een tuchtklacht indienen. Ook in dit reglement ontbreekt een specifieke regeling over de curandus.
- 4.21 Het tuchtrecht van de advocatuur is geregeld in de artikelen 46 t/m 60aa Advocatenwet. Deze wettelijke regeling bevat geen specifieke bepaling over het zelfstandig klachtrecht van een curandus. Uit de uitspraken van de tuchtcolleges in de advocatuur blijkt onder meer dat in het geval een advocaat een curandus bijstaat, bij onregelmatigheden zowel de curandus als de curator daarover een tuchtklacht tegen de advocaat kunnen indienen (RvD Den Haag, 16 januari 2019, ECLI:NL:TADRSGR:2019:56). De curandus heeft daarvoor geen toestemming van de curator nodig (onder meer Raad van Discipline 15 januari 2018, ECLI:NL:TADRSGR:2018:2 en Hof Den Haag, 16 oktober 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:2930).
- 4.22 In de Wet op het Notarisambt is onder meer het tuchtrecht voor notarissen geregeld. Op grond van artikel 99 lid 1 Wet op het Notarisambt kan ieder met een enig redelijk belang een tuchtklacht indienen. In onder meer het hoger beroep van een tuchtklacht van klaagster tegen een notaris heeft de notariskamer van het gerechtshof Amsterdam geoordeeld dat ook curandi een tuchtklacht kunnen indienen “mits deze in staat kunnen worden geacht tot redelijke waardering van hun belangen, zodat zij hun wil ten aanzien van de klacht kunnen bepalen en de betekenis van de klacht kunnen begrijpen.”
- 4.23 Het tuchtrecht van de gezondheidszorg is geregeld in hoofdstuk VII van de Wet op de Beroepen In de Gezondheidszorg (de Wet BIG). In artikel 65a Wet BIG is geregeld wie bevoegd is een beroepschrift in te dienen, waaronder de rechtstreeks belanghebbende. Een specifieke regeling over de positie van de curandus is in de Wet BIG niet opgenomen. Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg heeft bepaald dat bij de invulling van het wettelijke begrip “rechtstreeks belanghebbende” uitgangspunt is dat de patiënt die daartoe behoorlijk in staat is, zelf degene is die beslist over het al dan niet indienen van een klacht met betrekking tot zijn behandeling. Om te beoordelen of een patiënt behoorlijk in staat is over de indiening van een klacht te beslissen is bij een onder curatele stelling van belang op welke grond de onder curatele stelling is uitgesproken (CTvG 1 oktober 2013, ECLI:NL:TGZCTG:2013:114, CTvG, 20 januari 2015 ECLI:NL:TGZCTG:2015:30 en CTvG, 24 november 2016, ECLI:NL:TGZCTG:2016:354).

antwoord op de vraag of een onder curatele gestelde een tuchtklacht bij de NVM kan indienen

- 4.24 Tegen deze achtergrond is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de omstandigheid dat klaagster onder curatele is gesteld op zichzelf niet meebrengt dat geen tuchtklacht kan worden ingediend. De redenen daarvoor zijn de volgende. Allereerst is in het Reglement Tuchtrechtspraak aan “een ieder” de bevoegdheid gegeven een tuchtklacht in te dienen. In het Reglement Tuchtrechtspraak is daaraan geen beperking gegeven. Ten tweede is het indienen van een tuchtklacht op zichzelf geen rechtshandeling. Op grond van artikel 1:381 BW is daardoor geen toestemming van de curator nodig. Een curandus kan ook zonder toestemming van de curator een tuchtklacht indienen. Zoals hiervoor is overwogen is het betalen

van het klachtgeld mogelijk wel als een rechtshandeling te beschouwen, maar dat aspect staat op zichzelf aan de bevoegdheid tot het indienen van een tuchtklacht niet in de weg. Als een tuchtklacht wordt ingediend en de betaling van het klachtgeld wordt door de curator vernietigd, zou dat alleen tot een niet-ontvankelijkheid wegens niet betaling van klachtgeld kunnen leiden.

Ten derde zijn nagenoeg alleen in de wettelijke regeling voor civiele en bestuursrechtelijke procedures belangrijke beperkingen opgenomen voor het zelfstandig kunnen voeren van procedures door een curandus. In de regelingen over tuchtprocedures ontbreekt veelal een specifieke bepaling. Uit de uitspraken van de tuchtcolleges blijkt dat vooral in de tuchtrechtspraak gezondheidszorg de curandus zelfstandig een tuchtklacht kan indienen als hij daartoe “behoorlijk in staat is”.

4.25 De Centrale Raad van Toezicht hecht eraan het volgende hieraan toe te voegen.

Het staat de NVM op zichzelf vrij bij reglement te bepalen dat een curator altijd namens een curandus een tuchtklacht kan indienen en dat een curandus daartoe niet bevoegd is, tenzij deze de toestemming van de curator heeft. In het eerste geval is de curator de indiener van de klacht, terwijl in het tweede geval de curandus de klager is. Er is thans geen wettelijke regeling die zich tegen een dergelijke beperking van een tuchtklacht tegen makelaars verzet. De Centrale Raad van Toezicht weegt mee dat een rechtvaardiging voor een beperking van het klachtrecht van een curandus kan worden gevonden in de omstandigheid dat de activiteiten van makelaars zich voornamelijk richten op het al dan niet totstandkomen van rechtshandelingen, zoals een huur- of koopovereenkomst, waartoe een curandus behoudens toestemming van de curator handelingsonbekwaam is. Anders dan bijvoorbeeld bij tuchtklachten in de gezondheidszorg betreft het bij tuchtklachten tegen het handelen van makelaars in de regel geen kwesties met een zeer persoonlijke karakter voor de curandus.

Op zichzelf is denkbaar dat de NVM voor een andere oplossing kiest en het Reglement Tuchtrechtspraak zodanig wijzigt dat door een curandus geen tuchtklacht kan worden ingediend, tenzij de curandus tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht. Een dergelijke regeling zou aansluiten bij de hiervoor aangehaalde regeling in de Awb en de jurisprudentie in tuchtzaken in de gezondheidszorg en het notariaat. In dit geval bieden de hiervoor weergegeven klacht van klaagster steun voor de gedachte dat de klachten zijn ingegeven door waanideeën. Uit de hiervoor aangehaalde vele tuchtklachten van klaagster tegen makelaars, andere beroepsbeoefenaren en organisaties waar de beroepsbeoefenaren werkzaam zijn, blijkt dat klaagster zeer vasthoudend is in haar klachten. Ook al zijn nagenoeg alle klachten ongegrond verklaard of is klaagster niet-ontvankelijk verklaard. De uitslag in al die tuchtprocedures kan klaagster in ieder geval geen genoegdoening geven, terwijl met die procedures ook voor klaagster inmiddels substantiële kosten zijn gemoeid. Dit geeft steun aan de stelling dat het beoordelingsvermogen van klaagster fundamenteel is verstoord. Op basis van deze aanknopingspunten zou geoordeeld kunnen worden dat klaagster niet tot een redelijke waardering van haar belangen in staat kan worden geacht en dus om die reden niet-ontvankelijk wordt verklaard. Te meer daar klaagster op de grond dat zij haar belangen niet behoorlijk waarneemt als gevolg van haar geestelijke toestand (artikel 1:378 lid 1 BW) onder curatele is gesteld. Toch acht de Centrale Raad van Toezicht een dergelijke beperking in het Reglement Tuchtrechtspraak onwenselijk doordat het voor een NVM tuchtcollege op basis van veelal beperkte gegevens niet eenvoudig is een oordeel te vellen over de vraag of een curandus tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht.

4.26 Een regeling waarbij een curandus alleen ontvankelijk is als de curator voor een tuchtklacht

toestemming geeft, verdient daardoor de voorkeur. Op die wijze is op zichzelf ook in voldoende mate de belangen van een curandus gewaarborgd.

Het primaat van het Reglement Tuchtrechtspraak ligt bij de Ledenraad van de NVM. De ruime bewoordingen van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak geven geen aanknopingspunten voor de Centrale Raad van Toezicht om een beperking aan artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak aan te brengen in die zin dat een curandus alleen een klacht bij de NVM kan indienen indien de curator daarvoor toestemming heeft gegeven. Als de NVM een regeling in deze zin of een andere regeling wenst, is het aan de Ledenraad daarover een beslissing te nemen en het Reglement Tuchtrechtspraak te wijzigen.

klacht en verzoeken

- 4.27 De in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak neergelegde bevoegdheid van een ieder is beperkt tot het indienen van klachten.
- 4.28 Klaagster wil informatie over de eigendom van de Woning, of in de krant een bericht over een geest in de Woning heeft gestaan en of in de Woning iemand is vermoord. Tussen klaagster en het Makelaarskantoor is geen overeenkomst van opdracht gesloten. Klaagster heeft alleen een bezichtiging gehad van de bij het Makelaarskantoor te koop staande Woning. De enkele bezichtiging is onvoldoende om aan te nemen dat het Makelaarskantoor gehouden is de door klaagster verlangde informatie te verstrekken.
De door klaagster gestelde toezegging die het Makelaarskantoor zou hebben gedaan over een mededeling van een geest die een winkelketen in Amstelveen zou bezitten, is door het Makelaarskantoor betwist en is ook overigens niet komen vast te staan.
- 4.29 Het Makelaarskantoor heeft voorts betwist dat klaagster door de medewerkers van het Makelaarskantoor, waaronder de telefoniste, niet correct te woord is gestaan. Hierdoor kan de door klaagster gestelde gedraging niet worden vastgesteld. Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat op zichzelf het Makelaarskantoor in redelijkheid kan aannemen dat de door klaagster verzochte informatie is gebaseerd op waanideeën en dat bij vasthoudende telefoontjes van klaagster begrijpelijk kan zijn dat klaagster in duidelijke bewoordingen te verstaan wordt gegeven dat zij niet wordt geholpen en zich niet meer tot het Makelaarskantoor heeft te wenden. Van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is alsdan geen sprake.

5. **Slotsom**

- 5.1 Het Reglement Tuchtrechtspraak bevat voor de betaling van het klachtgeld voor de procedure bij de Centrale Raad van Toezicht op onderdelen een andere regeling dan de betaling van het klachtgeld voor de Raad van Toezicht. De Stichting Tuchtrechtspraak heeft in het bericht aan klaagster dit onderscheid ten onrechte niet onderkend. Klaagster is daardoor echter niet benadeeld.
- 5.2 Artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak kent aan een ieder de bevoegdheid toe een tuchtklacht in te dienen. Die bevoegdheid komt daardoor ook toe aan een curandus zoals klaagster.
- 5.3 Op zichzelf is het mogelijk dat in het Reglement Tuchtrechtspraak een regeling wordt opgenomen waarin de zelfstandige bevoegdheid een tuchtklacht in te dienen voor curandi wordt beperkt. Het is aan de Ledenraad van de NVM daarover een beslissing te nemen.

- 5.4 Het Makelaarskantoor is niet gehouden de door klaagster verlangde informatie te verstrekken.
- 5.5 De door klaagster gestelde toezegging die het Makelaarskantoor zou hebben gedaan, is door het Makelaarskantoor betwist en is ook overigens niet komen vast te staan.
- 5.6 De door klaagster gestelde gedraging dat zij door de telefoniste van het Makelaarskantoor niet correct te woord is gestaan, is niet komen vast te staan. Bovendien heeft het Makelaarskantoor in redelijkheid kunnen aannemen dat de door klaagster verzochte informatie is gebaseerd op waanideeën. Tegen die achtergrond is het begrijpelijk dat bij vasthoudende telefoontjes van klaagster haar in duidelijke bewoordingen te verstaan is gegeven dat zij niet wordt geholpen en zich niet meer tot het Makelaarskantoor heeft te wenden. Van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is alsdan geen sprake.
- 5.7 De Raad van Toezicht heeft terecht de klacht ongegrond verklaard. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak van de Raad van Toezicht bekrachtigen.

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.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 19 maart 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris