18-90 CRvT

CR 17/3638

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

Hoger beroep per e-mail. Biedingsproblematiek. Wijziging biedingsprocedure? NVM richtlijn verkoop bij inschrijving.

De makelaar heeft per e-mail hoger beroep ingesteld. Dat is mogelijk gemaakt in het thans geldende Reglement Tuchtrechtspraak, maar nog niet in het reglement dat van kracht was toen de klacht in eerste instantie werd ingediend. Omdat de raad van toezicht in de begeleidende brief bij toezending van zijn uitspraak het e-mailadres van de secretaris van de Centrale Raad noemt, accepteert dit college het appèl.
Klaagster heeft belangstelling voor een appartement dat beklaagde in portefeuille heeft. Zij maakt een bezichtigingsafspraak die echter de dag vóór de bezichtiging wordt afgebeld omdat het object verkocht is. Hierover hevig teleurgesteld neemt klaagster contact op met de eigenaar die daarop in overleg met de makelaar besluit dat klaagster een kans moet hebben. Beide gegadigden moeten vóór een bepaald tijdstip hun bod in een gesloten enveloppe bij de makelaar inleveren waarna de eigenaar op basis van de gedane biedingen een beslissing zal nemen. Eigenaar behoudt zich het recht van gunning voor.
Klaagster blijkt het laagste bod te hebben uitgebracht, maar waar de eigenaar een voorkeur voor klaagster heeft, krijgt deze alsnog de gelegenheid om het appartement te kopen voor een hoger bedrag dan haar bieding. Klaagster meent dat deze gang van zaken niet juist is: zij voelt zich uitgespeeld tegenover de andere gegadigde.
Anders dan de raad van toezicht is de Centrale Raad niet van oordeel dat de makelaar de biedingsprocedure eenzijdig heeft gewijzigd. De NVM Richtlijn inschrijving is geen verplichting maar wordt wel dwingend aangeraden. Als het is zoals de makelaar zegt, namelijk dat de verkoper aan geen van beide bieders het appartement gunde, dan had de makelaar dit duidelijk moeten communiceren. Door dit na te laten is bij klaagster de indruk ontstaan dat de makelaar door in strijd te handelen met de inschrijvingsprocedure getracht heeft een hogere koopsom te bedingen.

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

G MAKELAAR B.V., NVM-lid, kantoorhoudende te L,

appellante/beklaagde in eerste aanleg,

tegen
mevrouw **R. S.,** wonende te E,

geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij e-mail van 19 februari 2016 heeft geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna te noemen: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. In de beslissing van 19 oktober 2016, verzonden op 19 oktober 2016, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen appellante/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het makelaarskantoor) ingediende klacht gedeeltelijk gegrond verklaard. Aan het makelaarskantoor is een berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft bepaald dat het makelaarskantoor met een bedrag van € 2.200,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Het makelaarskantoor is bij e-mail van 15 december 2016 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

1.2 In haar brief van 23 januari 2017 heeft het makelaarskantoor de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

1.3 Klaagster heeft in haar brief van 15 februari 2017 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:
- Namens het makelaarskantoor: de heer P. H. en mevrouw M. S.;
- Klaagster 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 In de periode tussen eind 2015 en medio februari 2016 heeft het makelaarskantoor als verkopend makelaar de eigenaresse van het appartement aan de V nr 55 in L (hierna: het appartement) bijgestaan bij de verkoop van dit appartement. Klaagster heeft vanaf januari 2016 contact gezocht met het makelaarskantoor om tot een bezichtiging van het appartement te komen.

2.2 Er is een bezichtigingsafspraak gemaakt voor donderdag 4 februari 2016. Op 3

februari 2016 heeft het makelaarskantoor de afspraak afgezegd, omdat het appartement zou zijn verkocht. Klaagster heeft daarop rechtstreeks contact opgenomen met de eigenaresse van het appartement, die klaagster alsnog de mogelijkheid heeft gegeven het appartement te bezichtigen en op het appartement te bieden.

2.3 Het makelaarskantoor heeft zowel klaagster als de partij met wie in eerste instantie overeenstemming was bereikt per e-mail van 4 februari 2016 bericht dat deze partijen een schriftelijke bieding konden doen op uiterlijk 6 februari 2016 om 12.00 uur. De betreffende e-mail luidt, voor zover relevant, als volgt:

> *"Conform onze bevestiging zojuist van bovengenoemd appartement is in overleg met onze opdrachtgever besloten dat iedere partij zaterdag a.s. 12 uur zijn/haar bieding in een envelop kan inleveren. Ter plaatse zullen de enveloppen door verkoper geopend worden. De inhoud van de enveloppen/de hoogte van het voorstel, zal niet ter plaatse bekend gemaakt worden.*
> *Uw bieding dient te voldoen:*
> *Het dient onvoorwaardelijk te zijn*
> *(…)*
> *Gunning: verkoper behoud zich het recht van gunning voor, uiterlijk maandag, 8 februari 12 uur zullen wij namens de verkoper aangeven aan wie het object gegund zal worden."*

2.4 Klaagster heeft een bod van € 253.667,- op het appartement uitgebracht.

2.5 Op 8 februari 2016 in de ochtend heeft het makelaarskantoor aan (de makelaar van) klaagster telefonisch bericht dat zij de laagste bieding heeft gedaan, maar dat de eigenaresse van het appartement bereid is de woning aan klaagster te verkopen, voor een bedrag van € 269.000,-. Na het telefoongesprek heeft het makelaarskantoor het gesprek per e-mail bevestigd. De e-mail aan de makelaar van klaagster luidt, voor zover relevant, als volgt:

> *"Conform ons telefoongesprek van hedenochtend 10.47 uur, informeer ik u dat onze opdrachtgever het appartement aan uw cliënt wil verkopen voor een koopsom van € 269.000,-- k.k., waarbij vermeld wordt dat onze opdrachtgever graag binnen 24 uur wil vernemen of uw cliënt hiertoe bereidt is*

Klaagster heeft via haar makelaar het makelaarskantoor laten weten dat zij bij het door haar uitgebrachte bod blijft.

2.6 Het appartement is aan de andere bieder verkocht tegen de door het door die bieder in het kader van de inschrijvingsprocedure uitgebrachte bod.

3. <u>De klacht, de beslissing van de Raad van Toezicht, het hoger beroep van het Makelaarskantoor en het verweer van klaagster</u>

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.

3.2 Klaagster verwijt het makelaarskantoor dat jegens haar tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld doordat:

a. Het makelaarskantoor de bezichtiging van het appartement wekenlang heeft afgehouden en het pas tot een bezichtigingsafspraak is gekomen nadat klaagster rechtstreeks met de eigenaresse van het appartement contact had gezocht. Aangezien het appartement al lang op Funda stond aangemeld, had het makelaarskantoor klaagster eerder de mogelijkheid moeten bieden het Appartement te bezichtigen;
b. Het makelaarskantoor eenzijdig de biedingsvoorwaarden heeft gewijzigd nadat op zaterdag 6 februari 2016 de enveloppen met biedingen waren geopend. De biedingsprocedure was omschreven in de e-mail van het makelaarskantoor van 4 februari 2016 en die biedingen zouden onvoorwaardelijk zijn. Het makelaarskantoor had de twee biedende partijen na zaterdag 6 februari 2016 niet tegen elkaar mogen uitspelen door klaagster alsnog de mogelijkheid te geven een (aanzienlijk) hoger bod te doen.

3.3 De Raad van Toezicht heeft klachtonderdeel a ongegrond verklaard. Volgens de Raad van Toezicht is het niet aan een potentiële koper te bepalen wanneer een bezichtiging zal plaatsvinden, terwijl niet is gebleken dat het makelaarskantoor bewust of anderszins laakbaar de mogelijkheid voor een bezichtiging heeft gerekt en daarmee belangen van zijn opdrachtgeefster heeft geschaad.
De Raad van Toezicht heeft klachtonderdeel b gegrond verklaard. Volgens de Raad van Toezicht kon het makelaarskantoor gelet op de in de e-mail van 4 februari 2016 vastgelegde biedingsvoorwaarden na ontvangst van de biedingen niet opnieuw gaan onderhandelen, ook niet als dat op (dringend) verzoek van de opdrachtgeefster zou zijn gedaan. Aan het makelaarskantoor is de maatregel van berisping opgelegd.

3.4 Het makelaarskantoor heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat een inschrijving niets anders is dan het doen uitnodigen van een voorstel. Er zijn twee inschrijvingen gedaan. De opdrachtgeefster heeft het appartement niet gegund en heeft klaagster, die een lager voorstel had gedaan dan de andere inschrijver, een extra kans geboden het appartement alsnog te kopen tegen de door de opdrachtgeefster gevraagde hogere koopprijs. Klaagster heeft dit bod van opdrachtgeefster niet aanvaard, waarna het koopvoorstel is ingetrokken. De andere inschrijver is vervolgens gevraagd of hij zijn inschrijving/bod wilde herhalen. Dat heeft die andere inschrijver gedaan, waarna een koopovereenkomst met die andere inschrijver tot stand is gekomen.

3.5 Klaagster voert aan dat het makelaarskantoor in strijd met de voorwaarden voor de bieding heeft gehandeld, zodat de Raad van Toezicht terecht de klacht gegrond heeft verklaard.

4. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

Ontvankelijkheid hoger beroep

4.1 Het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: Reglement Tuchtrechtspraak) is laatstelijk gewijzigd per 28 juni 2016. Sindsdien kent het Reglement Tuchtrechtspraak de mogelijkheid om beroep ook per e-mail in te stellen. Artikel

39 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak luidt thans als volgt:

> *"Zowel klager als beklaagde kan in hoger beroep komen bij de centrale raad. Hoger beroep wordt ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving, welke door het Algemeen Bestuur moet zijn ontvangen binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij het afschrift van de uitspraak is toegezonden. Onder schriftelijke kennisgeving wordt mede verstaan een kennisgeving per e-mail gestuurd naar het daartoe bestemde e-mailadres van de NVM."*

Volgens vaste rechtspraak van de Centrale Raad van Toezicht kan een beroep eveneens rechtstreeks bij hem worden ingediend. In de brieven, waarin de Raden van Toezicht de uitspraak toezenden, wordt veelal op deze rechtstreekse beroepsmogelijkheid gewezen.

4.2 Artikel 60 van het Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt dat zaken die op de dag voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijzigingen in het Reglement Tuchtrechtspraak in enige instantie aanhangig zijn, worden afgehandeld overeenkomstig de inhoud van dit reglement zoals deze voor het aanbrengen van de wijzigingen luidt.

4.3 De klacht in eerste instantie is door klaagster ingediend op 19 februari 2016. Op grond van artikel 60 van het Reglement Tuchtrechtspraak was derhalve de eerdere versie van het Reglement Tuchtrechtspraak, zoals gewijzigd bij besluit van de Ledenraad van 17 december 2015 en ingegaan op 1 januari 2016, op de klacht van klaagster van toepassing. In die versie was het indienen van beroep per e-mail nog niet toegestaan.

4.4 De beslissing van de Raad van Toezicht is bij brief van 19 oktober 2016 aan partijen toegezonden. In de brief wordt de beroepstermijn vermeld en de instanties waarbij beroep kan worden ingesteld. Bij de naam en het adres van de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht wordt het door het kantoor van de secretaris aangemaakte e-mailadres vermeld dat door de secretaris voor het werk ten behoeve van de Centrale Raad van Toezicht wordt gebruikt. In de naam van dat e-mailadres staat ook de kantoornaam van de secretaris genoemd.

4.5 Het makelaarskantoor heeft op 15 december 2016 per e-mail, gericht aan het door de secretaris van de Raad van Toezicht genoemde e-mailadres van de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht, tijdig beroep ingesteld tegen de uitspraak van de Raad van Toezicht.

4.6 Hoewel formeel een beroep volgens het voor deze zaak geldende Reglement Tuchtrechtspraak per e-mail niet mogelijk is, acht de Centrale Raad van Toezicht dit gebrek vanwege de vermelding van het e-mailadres in de brief van de secretaris van de Raad van Toezicht verschoonbaar.

4.7 De Centrale Raad van Toezicht hecht eraan nog het volgende op te merken. De NVM heeft in de wijziging van het Reglement Tuchtrechtspraak per 28 juni 2016 het mogelijk willen maken dat stukken in de tuchtrechtspraak ook per e-mail kunnen worden verzonden. De NVM heeft daar ook invulling aan te geven. Voor

zover de Centrale Raad van Toezicht bekend heeft de NVM niet het in artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak genoemde “daartoe bestemde e-mailadres van de NVM” aangemaakt en voor de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht toegankelijk gemaakt. De Centrale Raad van Toezicht maakt nu tijdelijk gebruik van het door het kantoor van de secretaris aangemaakte e-mailadres, maar het einde van dat tijdelijk gebruik is met het verstrijken van bijna een jaar na inwerkingtreding van het gewijzigde Reglement Tuchtrechtspraak in zicht. De NVM dient spoedig aan het Reglement Tuchtrechtspraak uitvoering te geven en daar zelf ruchtbaarheid aan te geven, zodat ook de Raden van Toezicht in hun begeleidende brief bij de te versturen uitspraken kunnen verwijzen naar dat juiste voor de Centrale Raad van Toezicht geldende e-mailadres “van de NVM” dat ook voor de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht toegankelijk is.

Inhoudelijke beoordeling

4.8 De Raad van Toezicht heeft het klachtonderdeel van klaagster dat zij niet in de gelegenheid is gesteld het appartement te bezichtigen ongegrond verklaard. Nu klaagster niet tegen dit oordeel in beroep is gekomen, behoeft dit klachtonderdeel in hoger beroep geen bespreking.

4.9 Voor makelaars die een pand bij inschrijving willen verkopen, heeft de NVM in 1999 de “NVM richtlijn inschrijvingsvoorwaarden verkoop bij inschrijving” (hierna: de NVM richtlijn Inschrijving) opgesteld. De NVM richtlijn Inschrijving is voor het laatst gewijzigd in april 2016. De NVM richtlijn Inschrijving, de toelichting daarop en het inschrijfformulier verkoop bij inschrijving zijn via het leden-portal van de site van de NVM te raadplegen. Hoewel de NVM haar makelaars niet verplicht de NVM richtlijn Inschrijving te volgen, wordt dit in de toelichting bij de richtlijn wel “dwingend” aangeraden. Van de voorwaarden van de NVM richtlijn Inschrijving kan slechts worden afgeweken indien dat in het inschrijfformulier nadrukkelijk is vermeld.

4.10 Artikel 7 van de NVM richtlijn Inschrijving bepaalt dat de inschrijfformulieren direct na afloop van de inschrijvingstermijn worden geopend door de verkopend makelaar te diens kantore. Nadat de verkopend makelaar (of de notaris) de inschrijfformulieren heeft geopend, stelt hij alleen de verkoper in kennis van de hoogte en de voorwaarden van de gedane biedingen. Deze beslist met welke bieder hij een overeenkomst sluit. Artikel 8 bepaalt dat de verkopend makelaar binnen één uur na het sluitingstijdstip dient bekend te maken of, en zo ja aan wie, wordt gegund.

4.11 Het makelaarskantoor heeft in haar e-mail van 4 februari 2016 uiteengezet hoe de procedure ten aanzien van de biedingen in zijn werk zou gaan. Onder meer is bepaald dat iedere partij op zaterdag 6 februari 2016 om 12 uur een bieding in een envelop kan inleveren en dat verkoopster de enveloppen zal openen, maar de inhoud daarvan niet direct met de bieders zal delen. Tevens is daarbij van belang dat het makelaarskantoor erop heeft gewezen dat het makelaarskantoor uiterlijk op 8 februari 2016 om 12 uur zal aangeven aan wie het object zal worden gegund, maar dat verkoopster zich het recht van gunning voorbehoudt.
De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat het makelaarskantoor in deze e-

mail voldoende duidelijk uiteen heeft gezet op welke wijze de inschrijvingsprocedure zou verlopen en die procedure is niet strijdig met de NVM richtlijn Inschrijving. De termijn waarop kenbaar wordt gemaakt aan wie het object wordt gegund is langer dan in artikel 8 is genoemd, maar op zichzelf staat de NVM richting Inschrijving afwijking van die termijn toe en in dit geval leidt die afwijking - de eerste werkdag na sluiting van de inschrijftermijn - ook niet tot een onredelijk lange termijn.

4.12 Regel 1 van de Erecode bepaalt onder meer dat een NVM-makelaar in zijn communicatie waakt tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. In de NVM richtlijn Inschrijving is geformuleerd hoe de NVM makelaar bij een inschrijving heeft te handelen en geeft daarmee een nadere invulling aan regel 1 van de Erecode voor de inschrijvingsprocedure.
Zo staat in regel 8 van de NVM richtlijn Inschrijving dat een verkopend makelaar niet met bieders in nadere onderhandeling voor de gunning treedt. Voorts is in de toelichting bij deze regel opgenomen dat het niet gunnen als een handeling als bedoeld in regel 11 van de NVM richtlijn Inschrijving kan zijn. Regel 11 houdt in dat een verkopend makelaar zich onthoudt van medewerking aan transacties en handelingen van de verkoper die strijdig zijn met de inhoud en strekking van deze voorwaarden.

4.13 Na het openen van de enveloppen is gebleken dat klaagster niet het hoogste bod op het appartement had uitgebracht. Ter zitting heeft het makelaarskantoor verklaard dat klaagster € 253.667,- en de andere bieder € 256.628,- op het appartement had geboden. Volgens het makelaarskantoor heeft zij op 8 februari 2016 beide partijen bericht dat verkoopster met gebruikmaking van het recht van gunning het appartement aan geen bieder heeft gegund. Het makelaarskantoor heeft ter ondersteuning haar e-mail van 8 februari 2016 en een verklaring van de eigenaresse van het appartement (verkoopster) overgelegd.
Uit de e-mail van 8 februari 2016, zoals aangehaald onder punt 2.5, blijkt weliswaar dat het makelaarskantoor opnieuw met klaagster wilde onderhandelen, maar uit de tekst van die e-mail blijkt niet dat het makelaarskantoor zowel (de makelaar van) klaagster als de andere bieder voldoende duidelijk heeft geïnformeerd dat de inschrijvingsprocedure was geëindigd en dat het appartement aan geen van beide bieders werd gegund. Het makelaarskantoor heeft aangevoerd dat zij telefonisch een voldoende duidelijke uitleg hieromtrent aan (de makelaar van) klaagster heeft gegeven, maar dit wordt door klaagster betwist.
Ook uit de verklaring van de eigenaresse van het appartement blijkt niet dat is besloten het appartement aan geen van partijen te gunnen. In de verklaring meldt de eigenaresse van het appartement dat uit het door klaagster uitgebrachte bod niet bleek “dat je het écht wilt hebben.” Vervolgens merkt de eigenaresse op “Ik heb haar nog 1 kans willen geven, maar zo geschiedde dat zij het bedrag wat ik graag wilde hebben, niet wilde betalen. Zodoende heb ik uiteindelijk toch gekozen om aan de andere, de hoogste partij, te verkopen.” De laatste zinsnede laat de mogelijkheid open dat voor de beslissing al dan niet te gunnen het makelaarskantoor is gevraagd met klaagster in onderhandeling te treden om aan haar het appartement binnen 24 uur te verkopen voor circa € 15.000,- meer dan de inschrijving die de hoogste bieder had gedaan en toen klaagster daartoe niet bereid

was het appartement alsnog aan de hoogste inschrijver is gegund.

4.14 Gelet op de vooraf bij e-mail van 4 februari 2016 geformuleerde voorwaarden voor de inschrijvingsprocedure stond het de eigenaresse van het appartement vrij niet te gunnen en daarmee niet een van de biedingen te aanvaarden. Als de eigenaresse van het appartement ervoor koos het niet te gunnen, had het makelaarskantoor er voor te zorgen dat dit aan de inschrijvers (duidelijk) kenbaar werd gemaakt. Als de eigenaresse van het appartement haar besluit over al dan niet te gunnen nog 24 uur heeft aangehouden, is het niet toegestaan dat het makelaarskantoor na de inschrijving en voor de beslissing met één van de inschrijvers in nadere onderhandeling treedt.

4.15 Volgens het makelaarskantoor heeft de eigenaresse van het appartement van het in de e-mail van 4 februari 2016 voorbehouden recht niet te gunnen gebruik gemaakt. Als dat zo is geweest was het makelaarskantoor vrij om namens de verkoopster opnieuw met klaagster in onderhandeling te treden. Als dat niet zo is geweest heeft het makelaarskantoor in strijd gehandeld met de NVM richtlijn Inschrijving.
Op basis van de beschikbare gegevens - waarbij de Centrale Raad van Toezicht volledigheidshalve opmerkt dat zij niet de mogelijkheid heeft getuigen (zoals in dit geval de makelaar van klaagster, de eigenaresse van het appartement en de leden van het makelaarskantoor) onder ede te horen - kan niet worden vastgesteld of de eigenaresse van het appartement al dan niet op uiterlijk maandagochtend 8 februari 2016 heeft besloten van haar recht niet te gunnen gebruik heeft gemaakt en dat het makelaarskantoor dit aan beide inschrijvers heeft medegedeeld.
De Centrale Raad van Toezicht kan uit de overgelegde gegevens in ieder geval afleiden dat voor zover de eigenaresse van het appartement van dat recht gebruik heeft gemaakt het makelaarskantoor dit niet duidelijk aan klaagster heeft gemeld. Dit staat niet met zoveel woorden in de e-mail van het makelaarskantoor van 8 februari 2016. Dat blijkt ook niet zonneklaar uit de overgelegde verklaring van de eigenaresse van het appartement.
Hierdoor is begrijpelijk dat bij klaagster de indruk is ontstaan dat het makelaarskantoor in strijd met de inschrijvingsvoorwaarden heeft getracht te onderhandelen om nog een hogere prijs voor de eigenares van het appartement te krijgen.

4.16 Uit het voorgaande blijkt dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht niet kan worden geoordeeld dat het makelaarskantoor eenzijdig de biedingsvoorwaarden heeft gewijzigd. Nu de Raad van Toezicht deze grond aan haar oordeel heeft gelegd, kan de beslissing van de Raad van Toezicht niet in stand blijven.
De Centrale Raad van Toezicht kan in ieder geval vaststellen dat, als de eigenaresse van het appartementsrecht van het recht van gunning gebruik heeft gemaakt, het makelaarskantoor onzorgvuldig heeft gecommuniceerd. In dat geval had het makelaarskantoor - ook in het geval het makelaarskantoor hiervan telefonische mededeling heeft gedaan - in het kader van een zorgvuldige procedure deze mededeling (ook) bij e-mail of brief aan beide inschrijvers dienen te melden, zodat daarover later geen misverstanden zouden kunnen ontstaan. Nu het makelaarskantoor dit heeft nagelaten, is in dit geval een discussie ontstaan over de vraag of de eigenares van het appartementsrecht al dan niet overeenkomstig de

vooraf gestelde gunningsvoorwaarden heeft gehandeld. In zoverre is de klacht gegrond.

4.17 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de passende sanctie van het aan het makelaarskantoor te maken tuchtrechtelijk verwijt een berisping is. De opgelegde sanctie is daarmee gelijk aan de sanctie die de Raad van Toezicht heeft gegeven.
In de omstandigheden van het geval ziet de Centrale Raad van Toezicht aanleiding het makelaarskantoor niet te belasten met de kosten van het hoger beroep.

4.18 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

5. **Beslissing in hoger beroep**

5.1 bekrachtigt onder verbetering van gronden de beslissing van de Raad van Toezicht West van 19 oktober 2016.

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 juni 2017.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris