

20-92 CRvT

CR 20/2709

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

Uitvoerige overwegingen over tuchtklachttermijn. Klachttermijn bij NRVt. Indienen van stukken vóór de mondelinge behandeling. Verslaglegging of geluidsopname van zittingen. Klager of klacht niet-ontvankelijk?

Klagers dienen in maart 2019 een klacht in over een taxatie die in 2007 heeft plaatsgevonden, Zij stellen dat zij pas in 2018 kennis van die taxatie hebben gekregen. De raad van toezicht verklaarde klagers niet-ontvankelijk vanwege langdurig tijdsverloop en achtte het onwaarschijnlijk dat klagers niet eerder op de hoogte waren van de taxatie.

De Centrale Raad wijdt uitvoerige overwegingen aan de termijn waarop een klacht moet worden ingediend. Het nadeel dat een makelaar ondervindt nu deze na 12 jaar met een zaak wordt geconfronteerd waardoor hij in zijn verweer wordt geschaad, weegt in dit geval zwaarder dan het maatschappelijk belang van het beoordelen van een taxatie. Het college haakt aan bij een klachttermijn van 3 jaar die het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT) hanteert waarbij ook NVM-makelaars zijn aangesloten.

Er bestaat geen verplichting voor de tuchtcolleges om verslagen of geluidsopnames van de zittingen te maken.

Nu de tucht klachttermijn is overschreden is niet de klacht niet-ontvankelijk, maar zijn klagers dat.

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

1. de heer **H. O.**,
 2. mevrouw **G.J. B.**,
- beiden wonende te Ierland, in deze zaak domicilie kiezende te B,
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

1. de heer **G. VAN W.**, als senior NVM-makelaar aangesloten bij de NVM,
2. **B MAKELAARDIJ B.V.**, NVM-Lid, kantoorhoudende te M.,
geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 11 maart 2019, nader aangevuld bij brieven van 12 maart 2019 en 28 augustus 2019 met bijlagen, hebben appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een tuchtklacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De tuchtklacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 18 oktober 2019, verzonden bij brief van diezelfde datum, is op die tuchtklacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de tuchtklacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 1.2 Klagers zijn bij e-mail van 22 oktober 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 1 november 2019 hebben zij de gronden van hun beroep uiteengezet. Vervolgens hebben zij bij brieven van 5, 7, 11 en 22 november 2019 een verdere toelichting gegeven en aanvullende stukken in het geding gebracht.
- 1.3 Bij brief van 20 december 2019 hebben geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna: gezamenlijk het Makelaarskantoor c.s., danwel afzonderlijk het Makelaarskantoor en de Makelaar) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 Klagers hebben bij brieven van 14 en 20 april 2020 aanvullende stukken in het geding gebracht. Het Makelaarskantoor c.s. heeft daarop gereageerd bij brief van 22 april 2020. Vervolgens is bij brief van 24 april 2020 een reactie van klagers ontvangen.
- 1.5 In verband met de door de Rijksoverheid opgelegde Covid-19 maatregelen is namens de voorzitter bij brief van 22 april 2020 aan partijen medegedeeld dat de mondelinge behandeling op 19 mei 2020 digitaal zal plaatsvinden via een videoconferentie. Klagers hebben bij brief van 28 april 2020 tegen een digitale mondelinge behandeling bezwaar gemaakt en verzocht om een later te houden fysieke zitting. Bij e-mail van 5 mei 2020 heeft het Makelaarskantoor c.s. aangegeven bezwaar te hebben tegen een nader uitstel en verzocht om de geplande zitting op 19 mei 2020 digitaal te houden. De secretaris heeft bij brief van 6 mei 2020 aan partijen bericht dat de zitting op 19 mei 2020 (fysiek of digitaal) geen doorgang zal vinden en dat een nieuwe zittingsdatum in het najaar zal worden bepaald.
- 1.6 Bij brief van 18 juni 2020 is aan partijen meegedeeld dat een fysieke zitting zal worden gehouden op 29 september 2020.
- 1.7 Bij brief van 16 september 2020 hebben klagers aanvullende stukken toegestuurd.
- 1.8 Voorafgaand aan de mondelinge behandeling zijn partijen ervan op de hoogte gesteld dat een van de makelaarsleden verhinderd was de zitting bij te wonen. Partijen hebben daartegen geen bezwaar gemaakt, zodat de zitting zonder het betreffende makelaarslid is gehouden. Ter zitting is door de voorzitter toegelicht dat de beide makelaarsleden voorafgaand aan de zitting over de zaak overleg hebben gehad, waarbij is besproken of het verhinderde makelaarslid vragen had die ter zitting aan de orde moeten komen. Voorts is door de voorzitter medegedeeld dat van de zitting een verslag wordt gemaakt dat aan partijen en het verhinderde makelaarslid wordt toegezonden. Voorts zal het verhinderde makelaarslid aan de interne beraadslagingen over de beslissing deelnemen en wordt deze uitspraak mede namens hem gewezen.
- 1.9 Aan de mondelinge behandeling van 29 september 2020 hebben deelgenomen:
 - klagers in persoon, bijgestaan door mr. R.M.W. de H. en de heer P. K.;

- de Makelaar in persoon en de heer R. K. namens het Makelaarskantoor, bijgestaan door mr. J.A. K.

Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord. Van de zitting is een zakelijk verslag opgesteld, dat aan partijen is toegestuurd. Door mr. De H is daar bij e-mail van 13 oktober 2020 op gereageerd. Na de mondelinge behandeling is de zaak gesloten en een termijn voor de uitspraak bepaald.

2. De feiten

Voor zover voor de behandeling in hoger beroep relevant staan de volgende feiten vast.

- 2.1 Klagers waren eigenaar van een woning aan de H-sstraat 35/35 bis te U (hierna: de Woning). De Woning is op 14 november 2000 belast met een hypotheek van Fortis Hypotheekbank B.V. (hierna: de Bank). In de hypotheekakte is een zogeheten huurbeding ex artikel 3:264 BW opgenomen.
- 2.2 Op 22 februari 2007 heeft de Bank aan het Makelaarskantoor opdracht verstrekt om de Woning te taxeren. De Makelaar heeft de taxatieopdracht uitgevoerd. Het taxatierapport is uitgebracht op 6 maart 2007 en luidt, voor zover relevant, als volgt:

A. OPDRACHT/OPNAME

Datum opdracht : 22 februari 2007 (...)
Datum opname en inspectie : Diverse malen(...)

B. OBJECT

Type object ***De benedenwoning met afzonderlijke bovenwoning met erf, ondergrond en verdere aan- en toebehoren, (...)***

C. DOEL VAN DE TAXATIE

De taxatie is bedoeld om inzicht te verstrekken in de waarde van het object ten behoeve van:

- 1. een beoordeling van een aanvraag (hypothecaire) geldlening bij* : ***Waardebepaling in het kader van een voorgenomen veiling.***

D. WAARDERING

Het object is per opnamedatum getaxeerd op:

- een onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik ***€ 425.000,- zegge VIERHONDERDVIJFENTWINTIG-DUIZEND EURO***
- een executiewaarde vrij van huur en gebruik ***€ 375.000,- zegge DRIEHONDERD-VIJFENZEVENTIGDUIZEND EURO***
- een onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat ***€ 300.000,- zegge DRIEHONDERDDUIZEND EURO***
- een executiewaarde in verhuurde staat ***€ 260.000,- zegge TWEEHONDERDZESTIGDUIZEND EURO (...)***

Q. NADERE MEDEDELINGEN

Er is diverse malen geprobeerd het pand van binnen te bezichtigen, steeds was er niemand thuis. Ook is er geprobeerd om vanaf de achterzijde een opname te doen maar dat is ook niet gelukt. Bij de taxatie is er vanuit gegaan dat de panden niet samengevoegd zijn, hetgeen inhoudt dat de panden niet door één eigenaar in gebruik mogen worden genomen. Bij het vaststellen van de waarde in verhuurde staat is er vanuit gegaan dat er aan twee verschillende huurders is verhuurd.”

Onder H sub a van het taxatierapport is met de toevoeging “conform opgave opdrachtgever” een indeling van de Woning opgenomen.

2.3 Bij verzoekschrift van 15 maart 2007 heeft de Bank de voorzieningenrechter van de rechtbank Midden-Nederland verzocht haar verlof te verlenen het huurbeding in te roepen tegen twee huurders en deze twee huurders te veroordelen tot ontruiming van de Woning. In het verzoekschrift worden klagers als verweerders genoemd met de vermelding dat hun woonadres volgens de gemeentelijke basisadministratie het adres van de Woning is. Op de zitting van 4 april 2007 zijn klagers niet verschenen. De twee huurders zijn verschenen vergezeld van een tolk en hun advocaat. In de beschikking van 4 april 2007 heeft de voorzieningenrechter het gevraagde verzoek toegewezen en de huurders op een termijn van vier maanden veroordeeld de Woning te ontruimen. In de beschikking heeft de voorzieningenrechter de in het taxatierapport van het Makelaarskantoor van 6 maart 2007 opgenomen waardes opgenomen.

2.4 De Makelaar heeft het notariskantoor, dat in opdracht van de Bank met de veiling was belast, bij brief van 17 september 2007 als volgt bericht:

“Weer is het niet gelukt genoemd pand binnen te komen. Echter gezien de huidige marktomstandigheden kunt u de door ons genoemde waarden onverkort handhaven.”

2.5 Gedurende de veilingprocedure heeft de Bank overeenstemming bereikt met een koper die de Woning voor € 456.200,- wilde kopen. Vervolgens heeft de Bank de rechtbank Midden-Nederland bij verzoekschrift van 20 september 2007 verzocht aan de onderhandse verkoop van de Woning goedkeuring te geven. De rechtbank heeft bij beschikking van 7 november 2007 de gevraagde toestemming tot onderhandse verkoop gegeven. Klagers waren de verwerende partij en aan hen is volgens de beschikking bij een aangetekende brief het verzoekschrift toegezonden maar is een reactie van hen uitgebleven. In de beschikking is verder opgenomen:

“2.5 De waarde van [de Woning] is door [de Makelaar], werkzaam bij [het Makelaarskantoor] te U op 6 maart 2007 getaxeerd op:

- EUR 425.000,00 onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik*
- EUR 375.000,00 executiewaarde vrij van huur en gebruik.*

(...)

3.1 Tegen het verzoek om [de Woning] onderhands te verkopen conform de overeenkomst die bij het verzoek ter goedkeuring is voorgelegd, zijn door [klagers] noch door de (overige) belanghebbenden bezwaren naar voren gebracht.

3.2 Nu de koopprijs in de voorgelegde overeenkomst meer bedraagt dan de getaxeerde executiewaarde, is aannemelijk geworden dat bij openbare verkoop geen hogere opbrengst te verwachten valt.

(...)

4.1 De voorzieningenrechter bepaalt dat de verkoop van:

[de Woning] onderhands zal geschieden overeenkomstig de hierbij goedgekeurde koopovereenkomst (...)

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

- 3.1 De tuchtklacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat het Makelaarskantoor c.s. tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat:
- zij een onjuist taxatierapport heeft opgesteld en tot een onjuist waardeoordeel van de Woning is gekomen, teneinde derden (zijnde de voorzieningenrechter in de latere procedure tussen de Bank en klagers) te misleiden;
 - het door het Makelaarskantoor c.s. opgestelde taxatierapport blijk geeft van onder meer ondeskundig en onzorgvuldig optreden, het ongecontroleerd overnemen van gegevens en het rapporteren van niet vergelijkbare referentiepanden;
 - het Makelaarskantoor c.s. het taxatierapport niet onafhankelijk, maar in intensieve samenwerking met de Bank heeft opgesteld;
 - het Makelaarskantoor c.s. geen uitvoering heeft gegeven aan de op haar rustende zorgplicht als makelaar, lid van de NVM;
 - het Makelaarskantoor c.s. geen blijk heeft gegeven van het inzien van de onjuistheid van haar eigen handelen en zich in haar verweerschrift in deze klachtprocedure presenteert als slachtoffer;
 - de Makelaar niet heeft gehandeld zoals van een taxateur, lid van de NVM, mag worden verwacht;
 - het Makelaarskantoor c.s. met bovengenoemde gedragingen in strijd heeft gehandeld met hetgeen is opgenomen in de NVM Erecode.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de tuchtklacht niet-ontvankelijk verklaard. Vervolgens heeft de Raad van Toezicht in een overweging ten overvloede overwogen dat de Raad van Toezicht “in niets” heeft kunnen vaststellen dat het Makelaarskantoor c.s. tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld en dat haar handelen heeft geleid tot een taxatierapport en een onjuist en onredelijk getaxeerde marktwaarde.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

- 4.1 De tuchtklacht is op 11 maart 2019 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.
- 4.2 Met het hoger beroep ligt het gehele geschil aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

wie heeft in vorige instantie uitspraak gedaan

- 4.3 Op het voorblad en in de kop bij iedere pagina van de uitspraak van 18 oktober 2019 staat het logo en de naam van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. De Centrale Raad van Toezicht is er ambtshalve mee bekend dat de personen van wie de namen onderaan de uitspraak staan, deel uitmaken van de Raad van Toezicht West. De uitspraak is daarmee door de Raad van Toezicht West gewezen, zodat de Centrale Raad van Toezicht bevoegd is in hoger beroep over de beslissing van de Raad van Toezicht te oordelen.

in eerste en enige instantie behandeling gehele tuchtklacht door CRvT niet mogelijk

- 4.4 Bij de indiening van de tuchtklacht hebben klagers expliciet gevraagd de tuchtklacht direct te laten behandelen door de Centrale Raad van Toezicht. Het Reglement Tuchtrechtspraak voorziet niet in die mogelijkheid. Het Reglement Tuchtrechtspraak gaat uit van een behandeling in twee instanties. De mogelijkheid van hoger beroep, waardoor in twee instanties een tuchtklacht kan worden beoordeeld, is een kwaliteitsinstrument, zodat de tuchtklacht door (althans namens het bestuur van) de Stichting Tuchtrechtspraak NVM terecht eerst ter beoordeling aan de Raad van Toezicht is toegezonden en door de Raad van Toezicht is behandeld en beoordeeld.

indienen stukken in procedure in hoger beroep voorafgaand aan de mondelinge behandeling

- 4.5 Klagers hebben tijdens de schriftelijke fase van de procedure in hoger beroep bij diverse gelegenheden ongevraagd stukken ingediend en standpunten ingenomen. De vraag rijst of partijen tijdens de procedure in hoger beroep onbegrensd en te allen tijde stukken kunnen indienen en standpunten kunnen toelichten.
- 4.6 Voor het beantwoorden van deze vraag neemt de Centrale Raad van Toezicht tot uitgangspunt dat de kwaliteit van de hoger beroep-procedure en het belang van beide partijen met een ordentelijk verloop van de procedure is gediend. Een hoger beroep-procedure moet zo zijn ingericht dat enerzijds een partij voldoende gelegenheid heeft een standpunt toe te lichten en stukken te overleggen en anderzijds wordt voorkomen dat één of beide partij(en) door de hoeveelheid informatie en de frequentie waarmee dit gebeurt, het overzicht over het geschil verliest/verliezen.
- 4.7 Het verloop van de schriftelijke procedure bij de Centrale Raad van Toezicht is als volgt. De appellant geeft in een (aanvullend) beroepschrift de argumenten tegen de uitspraak van de Raad van Toezicht, waarna de verwerende partij de gelegenheid krijgt in een verweerschrift daarop te reageren en zo nodig ook zelf tegen onderdelen van de uitspraak incidenteel in hoger beroep te komen. In het laatste geval stelt de secretaris de oorspronkelijk appellerende partij in de gelegenheid op dat incidenteel hoger beroep schriftelijk te reageren. Na deze stukkenwisseling is het schriftelijk deel van de procedure afgesloten en wordt door de secretaris een datum voor een mondelinge behandeling bepaald.
- Uitgangspunt is dat partijen na de sluiting van de schriftelijke fase geen brieven met inhoudelijke standpunten of stukken meer indienen tot 4 weken voor de mondelinge behandeling. In de periode van 4 tot 2 weken voor de mondelinge behandeling kunnen aanvullende stukken – onder gelijktijdige toezending aan de wederpartij – worden ingediend. Als korter dan 2 weken voor de mondelinge behandeling stukken door de secretaris worden ontvangen, wordt op de zitting door de Centrale Raad van Toezicht beslist of die stukken worden toegelaten. De Centrale Raad van Toezicht neemt bij die beslissing het beginsel van hoor en wederhoor in acht.
- 4.8 In het Reglement Tuchtrechtspraak is aan de secretaris opgedragen over de schriftelijke procedure en de daarbij geldende termijnen te waken (artikel 46 juncto artikelen 17 en 22 Reglement Tuchtrechtspraak). Als de secretaris, hetzij ambtshalve hetzij op verzoek van een van partijen, een tweede termijn voor stukkenwisseling nodig acht, legt de secretaris dit verzoek voor aan de voorzitter, waarna de voorzitter een beslissing neemt (artikel 46 juncto artikel 23 Reglement Tuchtrechtspraak). Doordat in hoger beroep al een uitvoerige schriftelijke en veelal mondelinge behandeling bij de Raad van Toezicht heeft plaatsgevonden, wordt artikel 23 Reglement Tuchtrechtspraak nagenoeg niet toegepast.

De rol van de secretaris in deze schriftelijke fase van het beroep is uitdrukkelijk beperkt tot kwesties rond het verloop van de schriftelijke procedure. Het is aan de Centrale Raad van Toezicht inhoudelijke beslissingen te geven en de secretaris kan en mag daarop niet vooruitlopen of in die schriftelijke fase inhoudelijke beslissingen nemen. Partijen moeten deze uit het Reglement Tuchtrechtspraak voortvloeiende rol van de secretaris eerbiedigen. Als een partij voorafgaande aan de mondelinge behandeling het niet eens is met een procedurele of andere beslissing van de secretaris, dan kan die partij na afloop van de schriftelijke procedure dat op de mondelinge behandeling bij de Centrale Raad van Toezicht laten weten, waarna de Centrale Raad van Toezicht daarop, hetzij in een tussenuitspraak hetzij in de einduitspraak, een beslissing zal nemen. In voorkomende gevallen kan de secretaris een partij op deze gang van zaken wijzen.

4.9 In dit geval hebben klagers, nadat de schriftelijke fase met het verweerschrift van het Makelaarskantoor c.s. was afgesloten, nog nadere stukken toegezonden waarna de secretaris in ieder geval bij e-mail van 6 mei 2020 heeft bericht dat tot twee weken voor de zitting geen verdere stukken worden toegelaten. Desondanks hebben klagers nieuwe stukken ingediend, waarna de secretaris bij e-mail van 29 mei 2020 onder verwijzing naar de e-mail van 6 mei 2020 heeft bericht dat die stukken niet worden toegelaten. Klagers hebben bij e-mail van 2 juni 2020 de secretaris uitdrukkelijk verzocht de door hen toegezonden aanvullende stukken meteen naar de leden van de Centrale Raad van Toezicht toe te zenden.

4.10 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat klagers bij brief van 24 maart 2020 de secretaris uitdrukkelijk hebben gevraagd tot welke datum stukken konden worden ingediend voor de toen geplande zitting op 19 mei 2020. Uit de brief van klagers van 7 april 2020 blijkt dat de secretaris op dat verzoek tot dan toe niet had geantwoord.

De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de secretaris ten onrechte het verzoek van 24 maart 2020 enige tijd onbeantwoord heeft gelaten. Op 16 april 2020 is een reactie gevolgd, waarna de secretaris in ieder geval in de e-mail van 6 mei 2020 heeft aangegeven op welk moment nog stukken voor de mondelinge behandeling kunnen worden ingediend. Dit betekent dat de stukken die klagers tot 6 mei 2020 hebben toegezonden, nog tot de gedingstukken behoren en de nadien verzonden brieven en documenten tot 4 weken voor de mondelinge behandeling op 29 september 2020 buiten het dossier worden gehouden. Doordat klagers de gelegenheid hadden 4 (tot 2) weken voor de zitting aanvullende stukken in te dienen zijn zij uit oogpunt van een zorgvuldige procedure met deze beslissing niet in hun belangen geschaad.

Voorts wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat hij zelf de interne gang van zaken bepaalt, waaronder het tijdstip waarop zijn leden kennis krijgen van het gehele dossier. Dat is niet aan klagers en evenmin aan een makelaar of een makelaarskantoor. De secretaris heeft daardoor terecht geen gevolg gegeven aan het verzoek van klagers de stukken meteen naar de leden toe te sturen.

ontbreken verslag van de zitting bij de Raad van Toezicht en weigering na uitspraak Raad van Toezicht nadere toelichting te geven

4.11 In de brief van 14 april 2020 hebben klagers zich erover beklagd dat de Raad van Toezicht geen verslag van de hoorzitting van 20 september 2019 heeft opgemaakt en evenmin over een geluidsopname van die zitting beschikt.

4.12 Anders dan klagers kennelijk veronderstellen handelt de Raad van Toezicht daarmee niet in strijd met het Reglement Tuchtrechtspraak. Het Reglement Tuchtrechtspraak kent geen verplichting van

een zitting een proces-verbaal op te maken. Evenmin kent het Reglement Tuchtrechtspraak een regeling over het maken van een geluidsopname van een zitting. De secretaris maakt van het verhandelde ter zitting ten behoeve van de interne beraadslagingen aantekeningen. Het is aan de Raad van Toezicht om te beslissen of die aantekeningen in een zakelijk verslag worden uitgewerkt en aan partijen toegezonden. Kennelijk heeft de Raad van Toezicht daartoe in dit geval geen aanleiding gezien.

Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat ook bij de Centrale Raad van Toezicht geen proces-verbaal van de zitting wordt opgemaakt of een bandopname van het besprokene wordt gemaakt. De secretaris maakt van de zitting aantekeningen die voor intern gebruik zijn. Van deze hoofdregel is de Centrale Raad van Toezicht in dit geval afgeweken doordat een van de makelaarsleden niet ter zitting aanwezig kon zijn. Door een zakelijk verslag op te maken dat ook aan partijen is gezonden, werd het afwezige makelaarslid over wat op de zitting is besproken geïnformeerd en konden partijen aan de hand van dat verslag nagaan of daarin de kern van hun mondeling gegeven standpunten goed is verwoord.

- 4.13 Overigens als de Centrale Raad van Toezicht voor een beslissing in hoger beroep van belang acht wat op de mondelinge behandeling bij de Raad van Toezicht is besproken, kan de Centrale Raad van Toezicht de secretaris van de Raad van Toezicht om een verslag van hetzij de gehele zitting hetzij een specifiek punt dat op die zitting is besproken, verzoeken. De enkele omstandigheid dat klagers een verslag wensen en van belang achten is onvoldoende voor een dergelijk verzoek. Een dergelijk verzoek wordt gedaan als de Centrale Raad van Toezicht het voor de te nemen beslissing van belang acht. Daarvan is in dit geval geen sprake.
- 4.14 Klagers hebben na de uitspraak bij de Raad van Toezicht aan de secretaris nadere informatie gevraagd. De secretaris van de Raad van Toezicht heeft dat verzoek bij e-mail van 22 april 2020 afgewezen. Terecht heeft de secretaris van de Raad van Toezicht erop gewezen dat met de uitspraak de behandeling van de zaak bij de Raad van Toezicht is afgesloten. Als er vragen zijn over de uitspraak of klachten over de formulering of onderbouwing van het oordeel van de Raad van Toezicht, heeft de partij daarvoor in hoger beroep bij de Centrale Raad van Toezicht aandacht te vragen. Het door klagers gemaakte verwijt aan de Raad van Toezicht dat de gevraagde informatie niet is verstrekt, is dan ook niet terecht.

verzoek om informatie

- 4.15 Klagers hebben bij brief van 20 april 2020 verzocht om toezending van NVM transactiegegevens op wijkniveau [...] -centrum, omgeving [...] van medio 2007. Dit verzoek is herhaald bij e-mail van 22 april 2020.
- 4.16 Zoals hiervoor weergegeven neemt de secretaris beslissingen omtrent de voortgang van de zaak. Beslissingen op verzoeken die betrekking hebben op de inhoud van de tuchtklacht, zoals een verzoek om informatie, worden door de Centrale Raad van Toezicht genomen. Dergelijke verzoeken kunnen op de mondelinge behandeling worden toegelicht, zodat beide partijen zich daarover kunnen uitlaten, waarna de Centrale Raad van Toezicht na afloop van de schriftelijke procedure op die verzoeken, hetzij in een tussenbeslissing hetzij bij einduitspraak, beslist.
- 4.17 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de in het Reglement Tuchtrechtspraak neergelegde procedure ervan uitgaat dat partijen hun argumenten naar voren brengen en de ondersteunende stukken waarover zij beschikken, in het geding brengen. Als de Centrale Raad van Toezicht voor

de te nemen beslissing het wenselijk acht van anderen dan partijen, zoals de NVM, nadere informatie te ontvangen, kan de Centrale Raad van Toezicht daarom verzoeken (artikel 46 juncto artikel 27 Reglement Tuchtrechtspraak). Gelet op de uitkomst van deze zaak is voor de te nemen beslissing voor de Centrale Raad van Toezicht niet relevant over de door klagers genoemde informatie te beschikken. Het verzoek wordt daarom afgewezen.

tuchtklacht en sancties

- 4.18 In de kern maken klagers de Makelaar en het Makelaarskantoor het verwijt dat zij de taxatieopdracht op onzorgvuldige wijze hebben uitgevoerd, het taxatierapport ondeugdelijk is en de getaxeerde waardes veel te laag zijn.
- 4.19 Aan deze klachten verbinden klagers het gevolg dat de Centrale Raad van Toezicht het taxatierapport moet vernietigen en dat aan klagers een schadevergoeding moet worden toegekend.
- 4.20 De Centrale Raad van Toezicht is niet bevoegd te beslissen op de door klagers genoemde gevolgen. De Centrale Raad van Toezicht heeft eerst te beoordelen of klagers met hun tuchtklacht ontvankelijk zijn. Als dat het geval is heeft de Centrale Raad van Toezicht na te gaan of de tuchtklacht gegrond of ongegrond is. Bij gegrondverklaring van de tuchtklacht heeft de Centrale Raad van Toezicht te bepalen welke straf als omschreven in artikel 31 Reglement Tuchtrechtspraak daarvoor moet worden opgelegd. Dat kan zijn een berisping, een boete, een schorsing of een beëindiging van het lidmaatschap. De Centrale Raad van Toezicht is niet bevoegd een taxatierapport te vernietigen en kan evenmin een schadevergoeding toekennen. De vragen of de Makelaar en het Makelaarskantoor tegenover klagers civielrechtelijk aansprakelijk zijn en zo ja of en tot welk bedrag zij als gevolg daarvan schade hebben geleden, heeft de civiele rechter te beantwoorden.

zijn klagers met hun tuchtklacht ontvankelijk

- 4.21 Klagers bestrijden in hoger beroep het oordeel van de Raad van Toezicht dat de tuchtklacht niet-ontvankelijk is. Klagers voeren aan dat zij in maart 2008 bekend zijn geworden met de verkoop van de Woning. Vanaf dat moment hebben zij getracht contact op te nemen met de Bank, maar de Bank was niet bereid om onderzoek te doen of stukken te delen. Pas in de klachtprocedure die klagers bij het Kifid tegen de Bank aanhangig hebben gemaakt, is aan hen het taxatierapport van de Woning toegestuurd. Het is hen derhalve pas op 18 februari 2016 bekend geworden dat er een taxatierapport is en dat het taxatierapport is gebruikt voor de onderhandse verkoop van de Woning. Vanaf dat moment hebben klagers stappen ondernomen richting de Makelaar en het Makelaarskantoor. Klagers wijzen er voorts op dat zij de uitspraak van de rechtbank Midden-Nederland van 7 november 2007 pas (deels) in 2016 hebben ontvangen. Door tijdig na 18 februari 2016 bij de Makelaar over de taxatie te hebben geklaagd, is de tuchtklacht volgens klagers ontvankelijk.
- 4.22 Het Makelaarskantoor c.s. bestrijdt het standpunt van klagers. Volgens het Makelaarskantoor c.s. is de klacht van klagers terecht niet-ontvankelijk verklaard.
- 4.23 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt dat een ieder die van mening is dat een NVM-makelaar zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen, een tuchtklacht kan indienen. Het huidige Reglement Tuchtrechtspraak kent geen

termijn waarbinnen een tuchtklacht over een gedraging moet worden ingediend. Een tuchtklacht dient evenwel binnen een redelijke termijn te worden ingediend. Voor het bepalen van die redelijke termijn moeten twee belangen worden afgewogen. Enerzijds het ten gunste van een 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. Dit beginsel houdt onder meer in dat een makelaar zich niet na een als onredelijk te beschouwen lange tijd nog bij de tuchtrechter moet verantwoorden voor zijn optreden van destijds. Daarbij is onder meer van belang dat met het verstrijken van de tijd bewijsmateriaal verloren kan zijn gegaan of de feitelijke omstandigheden zijn gewijzigd waardoor de makelaar in het voeren van verweer in een nadeliger positie wordt gebracht dan het geval zou zijn geweest bij tijdige indiening van de klacht. Welke tuchtklachtstermijn daarbij tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, wordt aan de hand van de omstandigheden van het geval bepaald. Indien de tuchtklachtstermijn is overschreden, dient een (Centrale) Raad van Toezicht zich uiterst terughoudend op te stellen om een klacht toch inhoudelijk te beoordelen [17-2661 CRvT, 20-10 CRvT en 20-62 CRvT].

4.24 De Raad van Toezicht heeft in randnummer 4.2. van de uitspraak de hiervoor aangehaalde maatstaf weergegeven. Vervolgens is de Raad van Toezicht in de randnummers 4.3 en 4.4 van de uitspraak gaan onderzoeken wanneer klagers kennis hebben gekregen van de in februari 2007 door de Makelaar uitgevoerde taxatie en het in maart 2007 opgestelde en uitgebrachte taxatierapport. De Raad van Toezicht houdt het ervoor dat klagers al in 2007 kennis hebben gehad van het taxatierapport en van de naam van de makelaar die de taxatie heeft verricht, zodat door met het eerst in maart 2019 indienen van een tuchtklacht volgens de Raad van Toezicht de redelijke termijn is overschreden en de klacht van klagers niet-ontvankelijk is.

4.25 De Raad van Toezicht heeft daarmee een onjuiste toepassing aan de hiervoor onder 4.23 gegeven maatstaf gegeven.

De klacht heeft betrekking op een uitgevoerde taxatie. De door makelaars uitgevoerde taxaties spelen in onroerend goed-transacties een belangrijke rol, zodat het maatschappelijk belang tuchtklachten over uitgebrachte taxaties te toetsen groot is. Voorts weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat ter zitting is gebleken dat de gedwongen verkoop van de Woning in 2007 en de gebrekkige informatie die zij daarover wegens hun verblijf in Ierland hebben ontvangen, een grote en negatieve impact hebben op klagers. De taxatie is in februari/maart 2007 uitgevoerd. Anders dan de Raad van Toezicht heeft de Centrale Raad van Toezicht niet kunnen vaststellen dat klagers daadwerkelijk in 2007 van het taxatierapport op de hoogte zijn geweest. Weliswaar is dit denkbaar, maar dat is voor de Centrale Raad van Toezicht niet komen vast te staan. Uitgangspunt in het kader van de belangenafweging is evenwel niet wanneer klagers kennis hebben gekregen van het taxatierapport, maar de datum waarop de taxatie is verricht en het taxatierapport is opgesteld.

Hiertegenover staat het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. De taxatie is in februari/maart 2007 uitgevoerd. De tuchtklacht is in maart 2019 ingediend, derhalve 12 jaar nadien. In die 12 jaar kan de feitelijke situatie van de Woning zijn gewijzigd, zijn de normen waaraan taxaties worden getoetst ingrijpend verfijnd en zijn er ingrijpende (prijs)ontwikkelingen in de onroerend goed markt geweest. De herinneringen van de Makelaar aan de taxatie zijn door het lange tijdsverloop vervaagd. De Makelaar verklaart globaal wat zijn gebruikelijke werkwijze was, maar heeft (nagenoeg) geen eigen herinneringen meer aan deze taxatie en de omstandigheden waaronder deze taxatie heeft plaatsgevonden. Een theoretische reconstructie aan de hand van allerlei historische gegevens, zoals door klagers is uitgevoerd, biedt onvoldoende steun om te beoordelen vanuit het tuchtrecht of de Makelaar in dit specifieke geval

naar de toen voor de Makelaar bekende feiten en omstandigheden, de voor hem bekende en kenbare kenmerken van de Woning en de toen bestaande marktontwikkelingen en de verwachtingen daarvan in de (nabije) toekomst, tot een (on)juiste taxatie is gekomen.

Onder deze omstandigheden weegt het belang van de rechtszekerheid zwaarder dan het maatschappelijk belang en het belang van klagers, zodat in dit geval de redelijke termijn voor het indienen van een tuchtklacht is overschreden.

- 4.26 Bij gebreke van een specifieke regeling in het Reglement Tuchtrechtspraak over de tuchtklachttermijn bij taxaties past deze uitkomst in het stelsel van tuchtrecht dat op taxaties van makelaars van toepassing is.

De makelaarsorganisaties, waaronder de NVM, zijn aangesloten bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT). Een groot deel van de taxateurs zijn bij het NRVT ingeschreven. Een NVM makelaar die taxeert is ook ingeschreven bij het NRVT. Het NRVT kent een tuchtcollege, waarbij het handelen van taxateurs tuchtrechtelijk wordt getoetst. In artikel 9.4 Reglement Tuchtrechtspraak NRVT, versie oktober 2018, is opgenomen dat een tuchtklacht slechts kan worden ingediend binnen een termijn van drie (3) jaar na de dag waarop de klager van het handelen of nalaten van de taxateur dat aanleiding geeft tot het indienen van de klacht kennis heeft genomen en in ieder geval niet later dan binnen een termijn van vijf (5) jaren na het betreffende handelen of nalaten van de taxateur.

- 4.27 De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat zolang een specifieke regeling in het Reglement Tuchtrechtspraak ontbreekt, de hiervoor onder 4.23 weergegeven norm moet worden toegepast. Bij de weging van de belangen kan tevens acht worden geslagen of de uitkomst past in het stelsel van het tuchtrecht van makelaars/taxateurs als hiervoor onder 4.26 weergegeven.

- 4.28 Zoals onder 4.23 slot is overwogen dient een Raad van Toezicht zich uiterst terughoudend op te stellen om bij overschrijding van de tuchtklachttermijn een klacht inhoudelijk te beoordelen. Gelet op de onder 4.25 genoemde onzekerheden is in dit geval niet van een zodanige situatie sprake dat een afgewogen oordeel over de taxatie kan worden gegeven. Het uitgesproken oordeel van de Raad van Toezicht in de ten overvloede gegeven overwegingen deelt de Centrale Raad van Toezicht niet.

- 4.29 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Raad van Toezicht terecht tot de slotsom is gekomen dat de tuchtklachttermijn is overschreden. Dit leidt er niet toe dat de klacht niet-ontvankelijk is, maar dat klagers in hun klacht niet-ontvankelijk zijn.

5. **Slotsom**

- 5.1 De beslissing waarvan klagers in beroep zijn gekomen is niet door de Stichting Tuchtrechtspraak gewezen, maar door de Raad van Toezicht West. De Centrale Raad van Toezicht is bevoegd over die uitspraak te oordelen (4.3).

- 5.2 Een tuchtklacht wordt eerst beoordeeld door een Raad van Toezicht. Het Reglement Tuchtrechtspraak staat op goede gronden een behandeling van een tuchtklacht door de Centrale Raad van Toezicht in eerste en enige instantie niet toe (4.4).

- 5.3 In het kader van de goede procesorde gelden in hoger beroep procedurevoorschriften voor het

indienen van stukken (4.7). De secretaris behandelt het hoger beroep met in achtneming van die regels. Als een partij het met een beslissing van de secretaris niet eens is, wordt dat bezwaar (eerst) na afloop van de schriftelijke procedure op de mondelinge behandeling van het hoger beroep behandeld en neemt de Centrale Raad van Toezicht een beslissing. Dat kan zijn een tussenbeslissing of tegelijk met de eindbeslissing in hoger beroep (4.8). In dit geval behoren de stukken die na 6 mei 2020 tot 4 weken voor de mondelinge behandeling zijn ingediend niet tot de processtukken (4.10).

- 5.4 Op de Raad van Toezicht rust geen verplichting een verslag, proces-verbaal of geluidsopname van de mondelinge behandeling te maken (4.12). De Centrale Raad van Toezicht kan een Raad van Toezicht om een verslag van de zitting of van een tijdens de zitting besproken specifiek punt verzoeken. Of een dergelijk verzoek aan de secretaris van de Raad van Toezicht wordt gedaan is aan de Centrale Raad van Toezicht voorbehouden (4.13).
- 5.5 Na de einduitspraak van de Raad van Toezicht is de zaak voor de Raad van Toezicht geëindigd en moeten vragen of klachten over die einduitspraak in hoger beroep bij de Centrale Raad van Toezicht aan de orde worden gesteld. De Raad van Toezicht is terecht na de einduitspraak niet ingegaan op vragen van klagers (4.14).
- 5.6 In een tuchtprocedure heeft een partij geen recht op bepaalde informatie die door de Centrale Raad van Toezicht zou moeten worden verstrekt. Het is aan de klager de tuchtklacht te onderbouwen en aan de makelaar en/of het makelaarskantoor gemotiveerd verweer te voeren. Als de Centrale Raad van Toezicht voor de beoordeling van de tuchtklacht nadere informatie behoeft, kan daarvoor zo nodig gebruik worden gemaakt van de in de artikelen 46 juncto 27 Reglement Tuchtrechtspraak opgenomen mogelijkheid. Of van die mogelijkheid gebruik wordt gemaakt is aan de Centrale Raad van Toezicht. In dit geval is er geen aanleiding van die mogelijkheid gebruik te maken (4.17).
- 5.7 Tot op heden ontbreekt een regeling in het Reglement Tuchtrechtspraak over de tuchtklachttermijn. Voor de beoordeling of een tuchtklacht tijdig is ingediend moet in deze situatie de maatstaf als neergelegd in 4.25 worden toegepast. In dit geval, waarbij een tuchtklacht over een taxatierapport 12 jaar nadat die taxatie is uitgevoerd wordt ingediend, is de tuchtklachttermijn overschreden. Bij afweging van de belangen en de beoordeling van de redelijk te achten termijn bij taxatierapporten is een gezichtspunt de tuchtklachttermijn van andere organisatie(s) van taxateurs (4.26).
Als klagers vanwege termijnoverschrijding in hun tuchtklacht niet-ontvankelijk zijn past terughoudendheid ten overvloede een inhoudelijke beoordeling te geven. In dit geval leidt die terughoudendheid ertoe dat vanwege alle onzekerheden geen inhoudelijk oordeel kan worden gegeven (4.28). Dat de Raad van Toezicht desondanks een inhoudelijk oordeel heeft gegeven is dan ook niet terecht geweest.
- 5.8 Bij overschrijding van de tuchtklachttermijn is niet de klacht maar zijn de klagers in hun klacht niet-ontvankelijk.
- 5.9 Doordat ten overvloede een inhoudelijk oordeel is gegeven en de klacht niet-ontvankelijk is verklaard, zal de Centrale Raad van Toezicht de uitspraak van de Raad van Toezicht vernietigen en klagers in hun klacht niet-ontvankelijk verklaren.

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 Vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht West van 18 oktober 2019;
- 6.2 Verklaart klagers in hun klacht niet-ontvankelijk.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 15 december 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris