

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

**Klaagster en gemachtigde van klaagster. Restitutie klachtgeld. Klacht ingediend door onder curatele gestelde. Weigering om aan curandus te verkopen. Beweerdelijke samenspanning met gemeente. Niet-ontvankelijkheid wegens tijdsverloop. Stukken kort voor zitting ingediend.**

*Klaagster is al geruime tijd onder curatele gesteld vanwege een stoornis van haar geestelijke gesteldheid. Zij heeft al jarenlang een groot aantal klachten bij de raad van toezicht ingediend en is vrijwel altijd in hoger beroep gekomen. Alle klachten zijn of ongegrond verklaard of klaagster is niet-ontvankelijk verklaard.*

*Klaagster toont in 2018 belangstelling voor een nieuwbouwproject. Aanvankelijk heeft makelaar-verkoper hierover contact met klaagster totdat hij ontdekt dat klaagster onder curatele staat. Hij stelt dat klaagster alleen dan kan kopen als de curator daarvoor toestemming geeft. Die toestemming wordt niet verleend.*

*Klaagster dient hierover een klacht in. Tevens stelt zij dat de makelaar er in samenspanning met de gemeente voor heeft gezorgd dat aan haar dwangsommen zijn opgelegd.*

*De voorzitter van de raad van toezicht, die ruime ervaring met klaagster heeft, raadt klaagster haar klacht af omdat deze hem voorshands ongegrond voorkomt c.q. dat klaagster niet ontvankelijk is. Klaagster zet haar klacht door en betaalt het aanvullend klachtgeld (klacht I). Tevens dient de dochter van klaagster als gemachtigde van haar moeder nagenoeg dezelfde klacht in (klacht II) waarvoor de raad klachtgeld in rekening brengt welk bedrag betaald wordt.*

*In klacht I wordt klaagster niet ontvankelijk verklaard. Klacht II is ongegrond. Klaagster gaat in beide zaken in hoger beroep.*

*De Centrale Raad oordeelt als volgt. Door de verklaring van de dochter dat zij klacht II indiende vanwege de niet-ontvankelijkheid van haar moeder, heeft de raad van toezicht ten onrechte de dochter in klacht II als klaagster aangemerkt; in feite was de moeder klaagster. Derhalve zijn de klachten I en dezelfde zaak met dezelfde klaagster. Het klachtgeld voor klacht II dient te worden gerestitueerd.*

*Het college is verder van oordeel dat de raad van toezicht klaagster ten onrechte niet-ontvankelijk heeft verklaard. Het enkele feit dat een klager onder curatele staat, betekent niet dat deze geen klacht kan indienen. Het Reglement Tuchtrechtspraak zegt dat een ieder een klacht kan indienen. Een klacht is geen rechtshandeling waarvoor toestemming van de curator nodig is. Een beperking van het begrip 'een ieder' zou betekenen dat het tuchtcollege zou moeten beoordelen of iemand in staat is de gevolgen van zijn handelingen te overzien en daartoe zijn de colleges niet toegerust.*

*Als kort vóór de zitting nog stukken worden ingediend, beslist het college ter zitting na raadpleging van partijen of deze alsnog kunnen worden toegelaten.*

*Het optreden van de makelaar jegens klaagster inzake het nieuwbouwproject was begrijpelijk en verstandig. Voor de beweerde samenspanning met de gemeente brengt klaagster geen bewijs in. Hoogstwaarschijnlijk is het gebeurde, als het al plaatsvond, zo lang geleden, dat een redelijke indieningstermijn is verstreken.*

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

**H & K MAKELAARDIJ**, NVM-Lid,  
kantoorhoudende te A,  
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

## 1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 28 maart 2020 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht (hierna: klacht I) ingediend bij de NVM. De klachtencoördinator van de NVM heeft de klacht doorgeleid naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft de klacht ter behandeling aan de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht) gezonden. Het verschuldigde klachtgeld van € 100,- is door klaagster voldaan.
- 1.2 Klaagster staat onder curatele. De curator heeft de Raad van Toezicht bij e-mail van 10 april 2020 laten weten dat klacht I niet door de curator wordt ondersteund en dat de curator voor de indiening van deze klacht ook geen toestemming verleent. De Raad van Toezicht heeft klaagster op 16 april 2020 bericht dat, gelet op het standpunt van de curator, de Raad van Toezicht klacht I niet in behandeling neemt.
- 1.3 Vervolgens heeft de dochter van klaagster bij de klachtencoördinator van de NVM een klachtformulier d.d. 7 mei 2020 (hierna: klacht II) ingediend. De inhoud van klacht II is nagenoeg gelijklopend aan klacht I. Het klachtformulier is via de Stichting Tuchtrechtspraak NVM ter behandeling naar de Raad van Toezicht gezonden. Ook voor deze klacht is het klachtgeld van € 100,- voldaan.
- 1.4 De voorzitter van de Raad van Toezicht heeft met gebruikmaking van de bevoegdheid van artikel 18 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM de dochter van klaagster en klaagster bij brief van 16 juni 2020 laten weten dat klacht II hem voorshands niet-ontvankelijk dan wel ongegrond voorkomt. De dochter van klaagster en klaagster zijn in de gelegenheid gesteld klacht II in te trekken. De dochter van klaagster en klaagster hebben laten weten klacht II te handhaven, waarna het op grond van artikel 18 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak verschuldigde aanvullend bedrag aan klachtgeld van € 300,- in rekening is gebracht. Klaagster heeft ook dit aanvullend bedrag betaald.
- 1.5 Klaagster heeft bij e-mail van 26 juni 2020 tegen het buiten behandeling stellen van klacht I bezwaar gemaakt. Volgens klaagster is zij ook als onder curatele gestelde bevoegd een tuchtklacht in te dienen. De Raad van Toezicht heeft vervolgens (alsnog ook) klacht I in behandeling genomen.

- 1.6 Na een schriftelijke procedure van de klachten I en II heeft de Raad van Toezicht van een mondelinge behandeling afgezien. Op 2 februari 2021 heeft de Raad van Toezicht op de beide klachten in afzonderlijke uitspraken, verzonden bij brief van 10 februari 2021, beslist. De Raad van Toezicht heeft klaagster in de uitspraak, gewezen onder nummer RvT 13/20, in klacht I niet-ontvankelijk verklaard. De Raad van Toezicht heeft in de uitspraak, gewezen onder nummer RvT 20/20 en op [www.nvmtuchtrechtspraak.nl](http://www.nvmtuchtrechtspraak.nl) gepubliceerd onder nummer 21-23, klacht II beschouwd als te zijn ingediend door de dochter van klaagster, waarbij klaagster als gemachtigde voor haar dochter optreedt. Klacht II is ongegrond verklaard.
- 1.7 Klaagster is bij e-mail van 5 april 2021 in hoger beroep te komen. Het beroepschrift is door de dochter van klaagster mede ondertekend. In die brief heeft klaagster de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.8 Bij e-mail van 1 juni 2021 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) het verweerschrift ingediend.
- 1.9 Daags voorafgaand aan de mondelinge behandeling op 8 februari 2022 hebben beide partijen nog aanvullende producties ingediend. Op de mondelinge behandeling zijn verschenen:
- klaagster in persoon, vergezeld van haar dochter, mevrouw S. S.;
  - namens het Makelaarskantoor: mevrouw B. de R en mevrouw A. van der W.
- Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

## 2. De feiten

De Centrale Raad van Toezicht stelt op basis van het dossier en hetgeen hem ambtshalve uit eerdere beroepen van klaagster bekend is - waaronder de drie uitspraken van 19 maart 2021 gepubliceerd onder de nummers 21-24 CRvT, 21-25 CRvT en 21-26 CRvT op [www.nvmtuchtrechtspraak.nl](http://www.nvmtuchtrechtspraak.nl) - de volgende feiten vast.

- 2.1 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 stoort. 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.
- 2.2 Klaagster heeft in ieder geval vanaf 2005 geregeld tuchtklachten tegen NVM Makelaars ingediend. In de periode vanaf 2005 tot heden heeft de Centrale Raad van Toezicht 11 hoger beroepen van klaagster behandeld. Op vier tuchtklachten is voorafgaand aan 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 op zes tuchtklachten een

beslissing gegeven, waarbij de tuchtklachten ongegrond zijn verklaard.

Thans is opnieuw een hoger beroep van klaagster in behandeling en is daarmee vanaf 2005 het elfde hoger beroep.

In ieder geval één uitspraak van de Centrale Raad van Toezicht heeft klaagster bij de bestuursrechter van de rechtbank Amsterdam aangevochten. Bij uitspraak van 20 februari 2020 (ECLI:NL:RBAMS:2020:1012) heeft de bestuursrechter zich onbevoegd verklaard.

- 2.3 Het Makelaarskantoor heeft in de periode vanaf 2018 tot en met 2020 in collegiale samenwerking met een ander lid van de NVM bemiddeld bij de verkoop van woningen in het nieuwbouwproject 'De V[...]'] in A.
- 2.4 In november 2018 heeft klaagster zich voor dit nieuwbouwproject als belangstellende gemeld. Aan klaagster is een mondelinge toelichting gegeven.
- 2.5 Een medewerker van het Makelaarskantoor, die niet bij de verkoop van het nieuwbouwproject is betrokken, is op verzoek van klaagster bij haar thuis geweest voor een inschatting van de waarde van haar woning bij een eventuele verkoop.
- 2.6 Nadat het Makelaarskantoor ermee bekend raakte dat klaagster onder curatele staat, is klaagster medegedeeld dat zij alleen als gegadigde voor het nieuwbouwproject kan worden ingeschreven en een inschatting van de waarde voor haar woning kan worden afgegeven als de curator daarvoor schriftelijke toestemming geeft. Die schriftelijke toestemming is niet gegeven.
- 2.7 In januari 2019 heeft klaagster zich opnieuw tot het Makelaarskantoor gewend. Klaagster wilde bouwnummer 62 in het nieuwbouwproject kopen. Het Makelaarskantoor heeft - na overleg met haar opdrachtgever - in diverse e-mailberichten aan klaagster gemeld dat vanwege de onder curatele stelling het Makelaarskantoor geen gesprekken en/of verkooptransacties met haar aangaat.
- 2.8 De dochter van klaagster heeft met het Makelaarskantoor over het nieuwbouwproject geen contact gehad.

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

- 3.1 In klacht I heeft de Raad van Toezicht uit de stukken van klaagster afgeleid, dat klaagster het Makelaarskantoor verwijt dat:
  - a. het Makelaarskantoor heeft geweigerd aan klaagster en haar dochter een bouwnummer in het nieuwbouwproject te verkopen;
  - b. het Makelaarskantoor klaagster schade heeft berokkend doordat een medewerker van het Makelaarskantoor met een familielid het ertoe heeft geleid dat Stadsdeel [...] aan haar dwangsommen heeft opgelegd.De Raad van Toezicht heeft klaagster in haar klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 3.2 In klacht II heeft de Raad van Toezicht uit de stukken van klaagster afgeleid, dat klaagster het Makelaarskantoor verwijt dat:
  - a. het Makelaarskantoor beklagde heeft toegezegd aan klaagster en haar dochter een bouwnummer in het nieuwbouwproject te verkopen en deze toezegging niet is nagekomen;
  - b. het Makelaarskantoor heeft toegezegd een taxatie van het appartement van klaagster uit te

zullen voeren en deze toezegging niet is nagekomen.  
De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

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

*toepasselijk tuchtreglement*

- 4.1 De klachten zijn op 28 maart 2020 en 7 mei 2020 ingediend, zodat het op 1 oktober 2019 inwerking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM van toepassing is.

*wie is klaagster*

- 4.2 De Raad van Toezicht heeft voor de behandeling van klacht I klaagster aangemerkt als degene die de klacht heeft ingediend. Klaagster en/of het Makelaarskantoor hebben dat uitgangspunt in hoger beroep niet bestreden en dit vindt steun in de dossierstukken, zodat ook de Centrale Raad van Toezicht daarvan zal uitgaan.

- 4.3 Voor de behandeling van klacht II heeft de Raad van Toezicht de dochter als klaagster aangemerkt. In hoger beroep is naast klaagster ook de dochter van klaagster op de mondelinge behandeling verschenen.

De dochter van klaagster heeft ter zitting verklaard dat zij geen eigen klacht tegen het Makelaarskantoor heeft ingediend en ook geen eigen klacht over het handelen van het Makelaarskantoor heeft. De dochter van klaagster heeft alleen de klacht van haar moeder – klaagster – willen ondersteunen doordat de Raad van Toezicht vragen begon te stellen over de vraag of haar moeder als onder curatele gestelde zelfstandig een klacht kon indienen en aanvankelijk klacht I ook buiten behandeling heeft gesteld. Met die ondersteuning heeft de dochter van klaagster beoogd dat de klacht van klaagster alsnog in behandeling zou worden genomen.

Onder deze omstandigheden heeft de Raad van Toezicht ten onrechte bij klacht II, die heeft geleid tot de uitspraak genummerd 20/20, de dochter van klaagster als klaagster aangemerkt. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak in zoverre vernietigen en opnieuw op de klacht beslissen.

*klacht- en beroepsgeld*

- 4.4 Door klacht II te beschouwen als ingediend door de dochter van klaagster heeft de Raad van Toezicht ten onrechte aangenomen dat sprake is van een nieuwe klacht en voor de behandeling van die nieuwe klacht opnieuw klachtgeld laten innen. De Centrale Raad van Toezicht zal gelasten dat aan klaagster € 100,- aan klachtgeld wordt terugbetaald.

- 4.5 In de uitspraak van de Raad van Toezicht, gewezen onder nummer 20/20, is de beslissing van de voorzitter van de Raad van Toezicht van 16 juni 2020 weergegeven, waarin met gebruikmaking van de in artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak neergelegde bevoegdheid klaagster en haar dochter is voorgehouden dat de voorzitter van de Raad van Toezicht de klacht voorshands niet-ontvankelijk, althans ongegrond, voorkomt en is klaagster en haar dochter in overweging gegeven de klacht niet door te zetten. Klaagster heeft het advies van de voorzitter van de Raad van Toezicht niet opgevolgd en de klacht doorgezet, waarna klaagster op grond van artikel 18 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak een aanvullend bedrag aan klachtrecht van € 300,- verschuldigd was dat door haar is voldaan.

Voor de beoordeling of de (voorzitter van de) Raad van Toezicht terecht een aanvullend bedrag aan klachtgeld in rekening heeft laten brengen, is mede van belang of het gebruik van de bevoegdheid van artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak in het geval van een klacht van iemand die onder curatele is gesteld een effectief en doelmatig gebruik van artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak is.

Niet spoedig mag worden verwacht dat een onder curatele gestelde een rationele en doelmatige afweging van de kansen van de klacht - welke afweging aan artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak ten grondslag ligt - zal maken, terwijl het effect van een voortgezette behandeling na zo'n beslissing is dat vanwege het aanvullend klachtgeld een groter bedrag aan het inkomen van degene die onder curatele staat, wordt onttrokken.

De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de voorzitter van de Raad van Toezicht voor deze klaagster die al vele klachten bij deze Raad van Toezicht tegen makelaars en makelaarskantoren heeft ingediend - voor zover de Centrale Raad van Toezicht bekend - voor de eerste maal van deze bevoegdheid gebruik heeft gemaakt. Kennelijk in de veronderstelling dat er een reële kans was dat klaagster vanwege het verhoogde klachtgeld van een voortgezette behandeling van de weinig kansrijke klacht zou afzien, stond het de voorzitter van de Raad van Toezicht op zichzelf vrij van die bevoegdheid gebruik te maken. De Centrale Raad van Toezicht ziet onder die omstandigheid geen aanleiding in dit geval het aanvullend klachtgeld aan klaagster terug te laten betalen.

*kan een onder curatele gestelde een tuchtklacht indienen*

4.6 De Raad van Toezicht heeft klaagster in de uitspraak genummerd 13/20 niet-ontvankelijk verklaard. De Raad van Toezicht heeft samengevat geoordeeld dat een klacht op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak alleen kan worden ingediend door een klager die in staat is tot een redelijke waardering van de bij de klacht betrokken belangen, zodat de klager zijn wil ten aanzien van de klacht kan bepalen en de betekenis daarvan in voldoende mate kan begrijpen. De Raad van Toezicht acht klaagster tot die redelijke waardering niet in staat.

4.7 In de eerder genoemde uitspraken van 19 maart 2021, gepubliceerd onder de nummers 21-24 CRvT, 21-25 CRvT en 21-26 CRvT heeft de Centrale Raad van Toezicht na een uitgebreide afweging - waarbij ook is betrokken de door de Raad van Toezicht aangehaalde uitspraak van de tuchtrechter voor notarissen (ECLI:NL:GHAMS:2015:4607) - geconcludeerd, bij welke conclusie de Centrale Raad van Toezicht blijft, dat de omstandigheid dat klaagster onder curatele is gesteld en mogelijk niet in staat is tot een redelijke waardering van de bij de klacht betrokken belangen op zichzelf niet meebrengt dat zij geen tuchtklacht kan indienen. De redenen daarvoor zijn de volgende.

Allereerst is in artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak aan "een ieder" de bevoegdheid gegeven een tuchtklacht in te dienen. In de tekst van 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.

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 onder curatele gestelde. In de regelingen over tuchtprocedures van beroepen als advocaat, notaris en arts ontbreekt veelal een specifieke bepaling.

Ten vierde, als de Centrale Raad van Toezicht artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak beperkt zou gaan uitleggen - in die zin dat alleen een klager die in staat is tot een redelijke waardering van de betrokken belangen een klacht kan indienen - vereist dat voor de beoordeling

van die beperking medische/psychologische kennis waarover de leden van de (Centrale) Raad van Toezicht uit de hoedanigheid van hun reguliere werkzaamheden niet beschikken. Uit oogpunt van kwaliteit van een tuchtrechtelijke beslissing of een klager al dan niet in staat is een tuchtklacht in te dienen, zou de (Centrale) Raad van Toezicht een extern advies van een medisch/psychologisch deskundige moeten inwinnen. Het inwinnen van een dergelijk advies kan leiden tot de nodige kosten, complicaties bij onder meer onvoldoende medewerking van de klager en tijdvertraging. Dat acht de Centrale Raad van Toezicht niet doelmatig.

- 4.8 De Centrale Raad van Toezicht heeft in de eerder aangehaalde uitspraken van 19 maart 2021 gewezen op de mogelijkheden van de (Ledenraad van de) NVM om in het Reglement Tuchtrechtspraak een specifieke bepaling op te nemen over de bevoegdheid een tuchtklacht door een onder curatele gestelde in te dienen en daaraan toegevoegd dat de voorkeur van de Centrale Raad van Toezicht uitgaat naar een regeling waarbij een onder curatele gestelde alleen ontvankelijk is als de curator voor een tuchtklacht toestemming geeft. Op die wijze worden enerzijds nodeloze klachten en de daarmee gemoeide tijd en kosten voorkomen en anderzijds op zichzelf in voldoende mate de belangen van een onder curatele gestelde gewaarborgd.
- Tot op heden is het Reglement Tuchtrechtspraak ongewijzigd gebleven. Het primaat van het Reglement Tuchtrechtspraak ligt bij de Ledenraad van de NVM. De ruime bewoordingen van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak geven geen aanknopingspunten voor de Centrale Raad van Toezicht om een beperking aan artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak aan te brengen in die zin dat een onder curatele gestelde alleen een klacht bij de NVM kan indienen indien de curator daarvoor toestemming heeft gegeven of zoals de Raad van Toezicht heeft overwogen in staat moet worden geacht een redelijke afweging van de betrokken belangen te maken. Het is aan de Ledenraad of en op welke wijze het Reglement Tuchtrechtspraak wordt gewijzigd.
- 4.9 Dit betekent dat de Raad van Toezicht in de uitspraak van 13/20 klaagster ten onrechte niet-ontvankelijk heeft verklaard. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak vernietigen en alsnog op de klacht beslissen.

#### *klachten*

- 4.10 De Centrale Raad van Toezicht beschouwt de beide uitspraken als beslissingen op één klacht, zodat beide uitspraken gezamenlijk worden behandeld.
- 4.11 De klacht bestaat uit de volgende onderdelen:
- a. het Makelaarskantoor heeft geweigerd aan klaagster en haar dochter een bouwnummer in het nieuwbouwproject te verkopen;
  - b. het Makelaarskantoor heeft toegezegd een taxatie van het appartement van klaagster uit te zullen voeren en is die toezegging niet nagekomen.
  - c. het Makelaarskantoor heeft klaagster schade berokkend doordat een medewerker van het Makelaarskantoor met een familielid het ertoe zou hebben geleid dat Stadsdeel [...] aan haar dwangsommen heeft opgelegd.

#### *producties*

- 4.12 Daags voorafgaand aan de mondelinge behandeling hebben beide partijen nog aanvullende producties toegezonden.

- 4.13 In het kader van een behoorlijke procesvoering is in de procedure bij de Centrale Raad van Toezicht uitgangspunt 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. Zie uitspraak van de Centrale Raad van Toezicht van 15 december 2020, gepubliceerd onder nummer 20-92 CRvT.
- 4.14 Ter zitting hebben beide partijen laten weten tegen toelating van de daags tevoren toegezonden producties geen bezwaar te hebben. Gelet op de aard van de producties - voor een belangrijk deel stukken die al eerder waren ingediend - is ter zitting beslist dat de stukken aan het dossier in hoger beroep worden toegevoegd.

*klacht c en overschrijding klachttermijn*

- 4.15 In klachtonderdeel c verwijt klaagster het Makelaarskantoor dat aan haar schade is berokkend doordat een medewerker van het Makelaarskantoor met een familielid het ertoe zou hebben geleid dat Stadsdeel [...] van de gemeente A aan haar dwangsommen heeft opgelegd. Een behoorlijke onderbouwing heeft klaagster van dit verwijt niet gegeven. Verder heeft het Makelaarskantoor dit verwijt van klaagster bestreden.
- 4.16 Uit eerdere klachten van klaagster is de Centrale Raad van Toezicht gebleken dat het Stadsdeel [...] (enige jaren) voor de onder curatele stelling in 2011 aan klaagster dwangsommen heeft opgelegd. Voordat dit klachtonderdeel inhoudelijk kan worden beoordeeld moet daardoor gezien het tijdsverloop eerst worden nagegaan of klachtonderdeel c tijdig is ingediend.
- 4.17 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het van toepassing zijnde Reglement Tuchtrechtspraak (versie 2019) geen termijn bevat waarbinnen een tuchtklacht over een gedraging moet worden ingediend. De Centrale Raad van Toezicht heeft herhaaldelijk overwogen dat een tuchtklacht binnen een redelijke termijn moet worden ingediend. Een tuchtcollege heeft dat ook ambtshalve te onderzoeken. 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 tuchtklachttermijn 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 tuchtklachttermijn 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, 20-62 en 20-92 CRvT].
- 4.18 Voor klaagster persoonlijk is het door haar gemaakte verwijt belangrijk en hecht zij aan een inhoudelijke behandeling van haar klacht.



Hiertegenover staat het belang dat het Makelaarskantoor heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. Het door klaagster gemaakte verwijt heeft lang geleden, in ieder geval voor 2011, plaatsgevonden. Het Makelaarskantoor heeft geen herinnering aan de volgens klaagster plaatsgevonden verwijtbare omstandigheden.

De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat klaagster geen enkel document heeft overgelegd waaruit de betrokkenheid van het Makelaarskantoor bij de door klaagster gestelde betrokkenheid bij de opgelegde dwangsommen blijkt. Gelet op de achtergrond die tot de onder curatele stelling heeft geleid is denkbaar dat het door klaagster aan het Makelaarskantoor gemaakte verwijt voortvloeit uit een paranõide waanstoornis.

Voorts weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat sedert 1 januari 2021 in artikel 14 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak is opgenomen dat tussen het moment van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en het moment van indiening van de klacht niet meer dan 7 jaren mogen zijn verstreken.

Onder deze omstandigheden weegt het belang van de rechtszekerheid zwaarder dan het maatschappelijk belang en het belang van klaagster, zodat in dit geval de redelijke termijn voor het indienen van een tuchtklacht is overschreden. Klaagster zal in klachtonderdeel c niet ontvankelijk worden verklaard.

*klachtonderdelen a en b het Makelaarskantoor heeft geweigerd aan klaagster en haar dochter een bouwnummer in het nieuwbouwproject te verkopen;*

4.19 Nadat het Makelaarskantoor bekend raakte met het feit dat klaagster onder curatele staat, waardoor de rechtshandelingen van klaagster voor vernietiging door de curator vatbaar zijn, mocht het Makelaarskantoor van klaagster verlangen dat de curator toestemming moest geven voor de inschrijving voor een woning in het nieuwbouwproject en taxatie van haar appartement in verband met een voorgenomen verkoop. De curator heeft deze toestemming niet gegeven. Het Makelaarskantoor heeft met haar opdrachtgever over deze kwestie overleg gevoerd en overeenkomstig de gegeven instructie gehandeld. Uit de overgelegde e-mailcorrespondentie blijkt dat het Makelaarskantoor op correcte wijze het standpunt aan klaagster kenbaar heeft gemaakt.

4.20 De klachtonderdelen a en b zijn daarmee ongegrond.

## 5. **Slotsom**

5.1 De Raad van Toezicht heeft in de uitspraak genummerd 20/20 de dochter van klaagster ten onrechte als klaagster aangemerkt. Als gevolg daarvan heeft de Raad van Toezicht ten onrechte tweemaal het klachtgeld van € 100,- laten innen. Aan klaagster zal door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM € 100,- worden terugbetaald.

5.2 Artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak kent aan een ieder de bevoegdheid toe een tuchtklacht in te dienen. Die bevoegdheid komt daardoor ook toe aan een onder curatele gestelde als klaagster. Als de bevoegdheid tot het indienen van een tuchtklacht door een onder curatele gestelde moet worden beperkt, bijvoorbeeld door te verlangen dat een curator toestemming geeft voor het indienen van de tuchtklacht, is het aan de Ledenraad van de NVM het Reglement Tuchtrechtspraak in die zin aan te passen.

5.3 In het kader van een behoorlijke procesvoering bij de Centrale Raad van Toezicht is uitgangspunt 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. In dit geval zijn de daags voor de mondelinge behandeling door beide partijen ingediende aanvullende producties toegelaten.

- 5.4 Klachtonderdeel c heeft betrekking op gebeurtenissen die langer dan 10 jaar voorafgaand aan de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden. In dit geval is de redelijke termijn voor indiening van dit klachtonderdeel overschreden, zodat klaagster voor dat klachtonderdeel niet-ontvankelijk wordt verklaard.
- 5.5 Het Makelaarskantoor heeft op goede gronden het standpunt kunnen innemen dat klaagster als onder curatele gestelde zonder instemming van de curator zich niet voor het nieuwbouwproject kon inschrijven en haar appartement in verband met een door klaagster voorgenomen verkoop niet wordt getaxeed.

## 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 beslissingen van de Raad van Toezicht Amsterdam van 2 februari 2020 onder de nummers 13/20 en 20/20 geweest;
- 6.2 verklaart klaagster niet-ontvankelijk ten aanzien van het klachtonderdeel c;
- 6.3 verklaart de klachtonderdelen a en b ongegrond;
- 6.4 draagt de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op het door klaagster betaalde klachtgeld van € 100,- aan klaagster terug te betalen.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J. Sträter, leden en mr. H.W.A. Huijzer, lid/secretaris en ondertekend op 11 maart 2022.

D.H. de Witte  
voorzitter

H.W.A. Huijzer  
secretaris