

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

Ongenoegen tussen NVM-makelaar en VBO-taxateur. Panden te duur verkocht of te laag getaxeerd? Beweerdelijk misleidende informatie. Oncollegiaal gedrag. Onderling contact tussen partijen geen vereiste voor ontvankelijkheid van klacht. Onafhankelijke en onpartijdige behandeling door de tuchtcolleges. Taak en rol van verkopende makelaar en taxateur. Klacht deels gegrond, toch geen straf.

Tussen klager, een VBO-taxateur, en beklaagde, NVM-makelaar, bestaat al enige tijd een moeizame verstandhouding. Dat blijkt ook weer als door de NVM-makelaar verkochte woningen door de VBO-taxateur veel lager worden gewaardeerd of waarin klager geen taxatie wil uitbrengen waardoor de koop niet doorgaat. De woningen worden daarna alsnog verkocht en niet steeds voor een lagere koopsom. Als een koper klager als taxateur inschakelt, verzoekt de makelaar deze om een andere taxateur te nemen omdat hij klager niet meer in door hem verkochte woningen toelaat. Deze reactie achten zowel de raad van toezicht als de Centrale Raad oncollegiaal en klachtwaardig.

De klacht dat de NVM-makelaar woningen te duur verkoopt, is ongegrond. In een overspannen markt kan het voorkomen dat de prijs die een koper wil betalen, hoger ligt dan de reële waarde.

De Centrale Raad wijdt overwegingen aan de verschillende rollen die een verkopend makelaar en een taxateur hebben. Het college zegt ook het een ander over de onafhankelijke en onpartijdige behandeling door de NVM-tuchtcolleges, dit naar aanleiding van het verwijt van klager dat hij een vraag van de raad van toezicht onheus acht.

Op de stelling van de makelaar dat de klacht niet ontvankelijk is omdat klager elk contact met hem uit de weg gaat, is niet juist. Zulk contact is geen vereiste voor de ontvankelijkheid van een klacht.

Een verkoopbrochure heeft een wervend karakter maar mag geen aperte onjuistheden bevatten. Daarvan is in casu ook niet gebleken. Wel had het de makelaar moeten opvallen dat de verkoper in de vragenlijst tegenstrijdige mededelingen deed. Die onduidelijkheid is echter tijdig opgehelderd.

Ondanks de gedeeltelijke gegrondbevinding van de klacht legt, net als de raad van toezicht, de Centrale Raad geen straf op. Daarbij speelt een belangrijke rol dat de klacht vooral voortvloeit uit de moeizame verstandhouding tussen partijen waaraan ook klager bijdraagt.

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

de heer **R. DE M.**,
h.o.d.n. Makelaardij Ruud de M,
voorheen kantoorhoudende te S,
thans kantoorhoudende te IJ,
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

1. De heer **T. VAN O.**, Aangesloten NVM-Makelaar,
2. **UM Z B.V.**, NVM-Lid,
kantoorhoudende te W,
geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Na bij e-mail van 25 mei 2021 bij de NVM klachtencoördinator een klacht te hebben neergelegd, heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager/VBO-taxateur) bij klachtformulier van 22 juni 2021, ingediend op 24 juni 2021, via tussenkomst van de NVM klachtencoördinator een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht Zuid (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 18 januari 2022, verzonden bij brief van 19 januari 2022, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ontvankelijk en deels gegrond verklaard. Aan geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna: gezamenlijk het Makelaarskantoor c.s. dan wel afzonderlijk de Makelaar en het Makelaarskantoor) is geen straf opgelegd. Ook is afgezien van een kostenveroordeling.
- 1.2 Klager/VBO-taxateur heeft bij brief van 15 februari 2022 hoger beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht. In de brief van 18 maart 2022 heeft hij de gronden waarop zijn hoger beroep is gebaseerd verder aangevuld.
- 1.3 Het Makelaarskantoor c.s. heeft bij e-mail van 23 april 2022 haar verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft op 14 juni 2022 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - Klager/VBO-taxateur in persoon;
 - mede namens het Makelaarskantoor: de heer T. van O.;Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.
- 1.5 Klager/VBO-taxateur heeft ter zitting nadere producties overgelegd. Het Makelaarskantoor c.s. heeft bij e-mail met bijlagen van 17 juni 2022 op die producties gereageerd. Klager heeft bij e-mail van 11 juli 2022 een laatste reactie gestuurd.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

achtergrond partijen

- 2.1 Klager/VBO-taxateur is beëdigd makelaar-taxateur en verbonden aan de brancheorganisatie VBO. Klager/VBO-taxateur heeft lange tijd kantoor gehouden in S en houdt thans kantoor in IJ.
- 2.2 De Makelaar is aan het Makelaarskantoor verbonden. Het Makelaarskantoor is gevestigd in W. De Makelaar is sinds 8 september 2018 ingeschreven als NVM-Makelaar. Het Makelaarskantoor is sinds 20 april 2020 NVM-lid.
- 2.3 Klager/VBO-taxateur heeft als taxateur meerdere malen in opdracht van de koper woningen

getaxeerd, waarbij het Makelaarskantoor als verkopend makelaar voor de verkoper optrad. Bij een aantal verkooptransacties zijn tussen klager/VBO-taxateur en het Makelaarskantoor c.s. fricties ontstaan.

Woning 1 (T-straat 19 in S)

- 2.4 In opdracht van de eigenaar heeft het Makelaarskantoor de woning aan de T-straat 19 in S (hierna veelal: Woning 1) te koop aangeboden. Met de kopers is overeenstemming bereikt over een verkoopprijs van € 150.000,-. De koopovereenkomst is op 30/31 oktober 2020 door verkoper en kopers ondertekend.
- 2.5 Kennelijk in het kader van de financiering van de aankoop van Woning 1 heeft de koper in november 2020 klager/VBO-taxateur gevraagd Woning 1 te taxeren. Na bezichtiging van Woning 1 was klager/VBO-taxateur van mening dat de getaxeerde waarde (belangrijk) lager was dan de overeengekomen koopprijs. Klager/VBO-taxateur heeft de aan hem gegeven taxatieopdracht teruggegeven.
- 2.6 De kopers hebben vervolgens een andere taxateur benaderd voor het uitbrengen van een taxatierapport. De andere taxateur heeft de woning op 11 november 2020 getaxeerd op een bedrag gelijk aan de koopsom, zijnde € 150.000,-.
- 2.7 Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 31 december 2020 aan klager/VBO-taxateur gevraagd naar de reden *“waarom je bij de laatste transacties van mijn kantoor waarbij jij betrokken bent als taxateur 30.000 tot 50.000 lager waardeert dan mij en de overige betrokken collega’s.”*
- 2.8 Klager/VBO-taxateur heeft hierop bij e-mail van 2 januari 2021 geantwoord: *“Ik behoud mezelf het recht voor om een taxatie terug te geven, doelend op [Woning 1], simpel onderbouwd is dat een woning die 6-7 jaar terug is verkocht voor een bedrag van rond de 80.000, dacht ik, destijds stond ie er beter voor dan de laatste keer, kijk als je een complete verbouwing daarop los laat en de woning stript, maar niks is af, dan is het voor mij niet acceptabel een verkoopprijs van 150.000, ben blij voor jou en de verkoper dat het is gelukt om een goede collega te vinden die daar zijn schouders onder heeft gezet, maar voor mij was het onaanvaardbaar. De woning stond een week te koop (...), maar dat soort woningen zijn min of meer onverkoopbaar, dat weet jij inmiddels ook wel!”*
- 2.9 De Makelaar heeft hierop bij e-mail van 4 januari 2021 als volgt gereageerd: *“Dank voor de uitleg over [de Woning]. De woning was binnen een week verkocht en ik had 2 bieders voor de vraagprijs. Ik begrijp je standpunt. Uiteraard geef ik zelf ook wel eens een taxatie terug. Als je er niet achter staat, dan begrijp ik dat je hem terug geeft. Wellicht dat je mij de volgende keer kunt inseinen dan. Nu is dit via verkoper/koper bij mij terecht gekomen en waren beiden, als ook ik daardoor, in de veronderstelling dat er een voor hun ongunstig rapport zou komen. Een kort overleg wordt dan zeker gewaardeerd.”*

Woning 2 (G-dijk B 7 in W)

- 2.10 De woning aan de G-dijk B 7 in W (hierna veelal: Woning 2) werd door het Makelaarskantoor met

de vraagprijs van € 134.500,- te koop aangeboden. De woning werd eind 2020 verkocht voor € 130.000,-.

- 2.11 In december 2020 heeft klager/VBO-taxateur in opdracht van de koper Woning 2 bezichtigd. Bij e-mail van 31 december 2020 heeft klager/VBO-taxateur aan de koper geschreven dat er veel bouwtechnische problemen zijn en heeft hij de koper geadviseerd eerst een bouwtechnisch rapport te laten opstellen voordat hij voor Woning 2 een taxatierapport uitbrengt.
- 2.12 In reactie op een e-mail heeft klager/VBO-taxateur de Makelaar bij e-mail van 2 januari 2021 op de bouwkundige gebreken gewezen, waarop hij gezien de foto's in de verkoopbrochure vooraf niet bedacht was geweest. Klager/VBO-taxateur heeft onder meer bericht:
“Dan de woning in W, loop binnen in de woning, even de c.v-ketel activeren, ok, dus stekker in stopcontact gedaan. Warm water proberen, overstroming in de c.v.-kast, warm water in de badkamer proberen, lekkage in het badkamermeubel, 90% optrekkend vocht in de muren, geen probleem, ik breng verslag uit en adviseer een bouwtechnische keuring, want wat is er nog allemaal mis hier? voordat ik er naar toe reed, dacht ik, mooi huis, ziet er gelikt uit, mooie foto's, maar foto's en werkelijkheid, tsja, (...)”
- 2.13 Kennelijk heeft de koper het Makelaarskantoor begin januari 2021 laten weten dat hij de koopovereenkomst wil ontbinden. De Makelaar heeft klager/VBO-taxateur in reactie op zijn e-mail van 2 januari 2021 bij e-mail van 4 januari 2021 laten weten:
“Ook hier was enig overleg fijn geweest. Nu krijg ik een ontbindingsverzoek. (...) Hoewel dit vreemd klinkt door de langere verkoopperiode hadden we, plotsklaps, 3 biedingen op de woning. Het is uiteindelijk gegund aan jouw opdrachtgever. (...) Wellicht kunnen we afspreken dat bij een volgende taxatie met eenzelfde strekking wij even onderling contact kunnen hebben om te kijken hoe dit op te lossen op dat moment.”
- 2.14 Klager/VBO-taxateur heeft van de hypotheekadviseur van zijn opdrachtgever (de koper) te horen gekregen dat voor de ontbinding van de koopovereenkomst een taxatierapport nodig is. Na enig aandringen heeft klager/VBO-taxateur op 5 januari 2021 geantwoord *“Je mag voor mij 125.000 euro aanhouden als waarde!”*.
- 2.15 Klager/VBO-taxateur heeft voor Woning 2 geen taxatierapport uitgebracht en de aan hem gegeven opdracht tot taxatie is bij het NWWI geannuleerd.
- 2.16 Op 17 februari 2021 is Woning 2 aan een andere koper verkocht voor € 95.000,-.

Woning 3 (W-dam 84 in S)

- 2.17 Het Makelaarskantoor heeft in december 2020 de woning gelegen aan de W-dam 84 te S (hierna veelal: Woning 3) te koop aangeboden tegen een vraagprijs van € 192.500,-. In de verkoopbrochure stond onder het kopje “bijzonderheden” onder meer vermeld: *“9 Zonnepanelen”*. Bij de verkoopdocumentatie behoren ook de zogenaamde NVM Vragenlijst en de NVM Lijst van zaken. Beide documenten waren door de verkoper ingevuld. In de NVM Vragenlijst was over de zonnepanelen opgenomen:
- | | |
|--|-------------------------------|
| <i>“h. Heeft de woning zonnepanelen die uw eigendom zijn?”</i> | <i>Ja</i> |
| <i> Zo ja, blijven de zonnepanelen achter?</i> | <i>Nader overeen te komen</i> |
| <i> Heeft de woning zonnepanelen die worden gehuurd?</i> | <i>Ja</i> |

Kan het huurcontract worden overgenomen door de koper? Ja

In welk jaar zijn de zonnepanelen geplaatst en door wie?

2019

Installateur

Zelfstroom

Op de NVM Lijst van zaken stond bij de zonnepanelen aangekruist dat deze konden worden overgenomen.

2.18 Woning 3 is aanvankelijk verkocht voor een koopsom van € 192.500,--. Op 7 januari 2021 heeft de koper van Woning 3 klager/VBO-taxateur ingeschakeld om de woning te taxeren.

2.19 Tijdens het taxeren van Woning 3 is klager/VBO-taxateur gebleken dat de zonnepanelen niet bij de koop waren inbegrepen. Op woensdagmiddag 13 januari 2021 is hierover tussen klager/VBO-taxateur en de koper enige e-mailwisseling.

Klager/VBO-taxateur laat de koper in de e-mail van 15:39 uur weten: *“Vind het wel bizar dat iemand zijn zonnepanelen meeneemt!”*. De koper antwoordt bij e-mail van 15:42 uur dat het huur zonnepanelen zijn en dat de mogelijkheid is geboden de huur over te nemen maar dat zij daarvan heeft afgezien. Klager/VBO-taxateur wijst de koper in de e-mail van 15:49 uur er op *“staat wel omschreven in de verkoopbrochure en dan doen ze nog wel of het eigendom is ook.”* Klager/VBO-taxateur geeft daarover zijn mening: *“Volksverlakkerij noemen ze dit van [de Makelaar] en de verkopers! Slaat nergens op, als je op je streep staat dan is ie de lul! Het is jullie feestje @@, maar in principe is het goed betaald en zeker als ze ook nog eens zulke trucjes uithalen!”*

De koper laat in de e-mail van 15:57 uur weten *“geen rottigheid”* te willen want *“wij willen gewoon heel graag in die woning, zijn er heel enthousiast over.”* Klager/VBO-taxateur houdt de koper in de e-mail van 16:10 uur voor dat zij daar geen rottigheid meekrijgt en dat zij *“op je strepen”* moet staan *“en ik vond gewoonweg dat ze jullie de zonnepanelen in eigendom moeten overdragen, want ze hebben toch een waarde van 3500 euro, die moet ik wel van de taxatiewaarde afhalen, wie is er dan de lul? Dan doen jullie jezelf tekort, geloof me maar, (...) jullie hebben een hele mooie prijs betaald voor dat huis en dan nog de boel leeg roven.*

Je moet het zelf weten hoor, maar zonder zonnepanelen wordt ie 3500 euro lager getaxeerd.”

De koper laat daarop klager/VBO-taxateur in de mail van 16:13 uur weten met de verkoper contact op te nemen *“ik zie het ook niet zitten nog eens 3500,- er boven op te leggen.”*

Klager/VBO-taxateur antwoordt in de mail van 16.16 uur: *“Ja, doe dat maar, want het is gewoonweg belachelijk, je moet voor jezelf opkomen (...), je niet laten naaien. Hij moet maar zorgen dat die panelen in eigendom worden overgedragen, je betaalt een vette prijs voor dat huis en dan de boel nog leegroven.”*

2.20 De koper heeft vervolgens op of omstreeks 14 januari 2021 van de koop afgezien.

2.21 Het Makelaarskantoor heeft de verkoopadvertentie aangepast. Achter de vermelding van de 9 zonnepanelen is toegevoegd: *“(huur ca. 50 euro per maand)”*.

2.22 Woning 3 is daarna aan een andere koper bij koopovereenkomst van 3 februari 2021 verkocht voor € 195.000,-.

Woning 4 (S-straat 20 in S)

2.23 Het Makelaarskantoor heeft in de verkoop de woning aan de S-straat 20 in S (hierna veelal: Woning 4). Kennelijk begin maart 2021 is Woning 4 verkocht.

- 2.24 Klager/VBO-taxateur heeft op 9 maart 2021 van de koper de opdracht gekregen Woning 4 te taxeren. Klager/VBO-taxateur heeft daarop contact opgenomen met het Makelaarskantoor.
- 2.25 Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 9 maart 2021 de koper “met klem” gevraagd een andere taxateur in te schakelen. Ter toelichting wordt in de mail gemeld:
“De afgelopen 3 woningen die [klager/VBO-taxateur] getaxeerd heeft zijn dusdanig laag getaxeerd dat de woningen uiteindelijk niet aan beoogde kopers zijn verkocht, omdat de financiering niet rond kwam door het taxatierapport. Andere taxateurs deden vervolgens wel een goede taxatie waardoor de woningen alsnog aan andere kopers verkocht zijn. Bovenstaande taxateur laten wij daarom ook niet meer toe in onze woningen.”
- 2.26 De koper heeft daarop een andere taxateur aangezocht. De eigendom van Woning 4 is op of omstreeks 7 mei 2021 aan de koper geleverd.

Woning 5 (Z-straat 30 in S)

- 2.27 Het Makelaarskantoor is door de (financieel adviseur van de) koper benaderd de woning aan de Z-straat 30 in S (hierna veelal: Woning 5) te taxeren. Na interventie van klager/VBO-taxateur als verkopend makelaar is deze opdracht aan het Makelaarskantoor ingetrokken. De financieel adviseur heeft bij e-mail van 7 juli 2021 aan de Makelaar de gang van zaken, voor zover relevant, als volgt beschreven:
“Ik word gebeld door [klager/VBO-taxateur] dat het niet verstandig is om jou als taxateur te sturen. Blijkbaar is er een keer iets voorgevallen. Dat verbaast mij enorm, want ik ben zelfs erg tevreden over de deskundigheid en snelheid waarmee jij ons van dienst bent. Ik heb [klager/VBO-taxateur] gemaild (5-6-2021) dat ik jou hierover gesproken heb en dat jij hebt aangegeven er zeer professioneel mee om te gaan en net als andere keren ons van dienst wilt zijn. Ik heb aangegeven dat jij rechtstreeks met de bewoner contact zal opnemen om de afspraak in te plannen. Echter hij vond het geen goed idee.”

Pand 6 (W-straat 2b te T)

- 2.28 Het Makelaarskantoor heeft in de zomer van 2021 in de verkoop het pand aan de W-straat 2b te T (hierna veelal: Pand 6). In de verkoopbrochure is onder meer opgenomen:
*“Bent u op zoek naar een multifunctionele loods met elektrische poort, verdiepingsvloer en mogelijkheid voor kantoor met tuin? Dan is dit uw kans!
De loods is erg geschikt voor zowel ondernemers als particulieren. Geschikt voor de opslag van onder andere archief, auto, gereedschappen etc.
(...) De loods is ruim en recent gerenoveerd. De open indeling zorgt voor veel mogelijkheden. Achterin de loods treft u een (voorbereiding van) kantoor, pantry en toilet.”*
Onder het kopje “Bijzonderheden” staat onder meer vermeld: *“Woonbestemming”*.
- 2.29 Bij e-mail van 11 augustus 2021 heeft een ambtenaar van de gemeente T aan klager/VBO-taxateur geschreven dat Pand 6 weliswaar volgens het bestemmingsplan “S” de bestemming ‘wonen’ heeft, maar dat er op het perceel geen woning mag worden gerealiseerd. Het facetbestemmingsplan “Wonen T” bepaalt namelijk aanvullend dat aan het huidige aantal aanwezige woningen geen woningen mogen worden toegevoegd. Op het perceel staat nu een (bedrijfs)gebouw dat niet als (bestaande) woning in gebruik is. Daardoor is volgens de ambtenaar het realiseren van een woning in strijd met het bestemmingsplan en niet toegestaan. Een afwijking van deze regeling in het

bestemmingsplan is mogelijk als aan de daarvoor geldende beleidsregels wordt voldaan.

- 2.30 Pand 6 is verkocht bij koopovereenkomst van 21 september 2021. In artikel 6.3 van de koopovereenkomst is opgenomen dat Pand 6 bij *“de eigendomsoverdracht de feitelijke eigenschappen”* zal *“bezitten die nodig zijn voor een normaal gebruik als loods/schuur met eigenschappen gerelateerd aan het bouwjaar.”*

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

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht van klager/VBO-taxateur als volgt opgevat. Volgens klager/VBO-taxateur is bij het Makelaarskantoor c.s. sprake geweest van *“een opeenstapeling van feiten en manipulatief gedrag dat een NVM-lid onwaardig is.”* Mede uit de ter zitting bij de Raad van Toezicht gegeven toelichting verwijt klager/VBO-taxateur dat het Makelaarskantoor c.s. tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat:
- a. De Makelaar in (tenminste) drie door klager genoemde gevallen een woning voor een veel te hoog bedrag heeft verkocht en in twee van die gevallen door de Makelaar misleidende informatie is verstrekt;
 - b. de Makelaar, door middel van een e-mailbericht van 9 maart 2021 aan een potentiële koper van een huis dat de Makelaar in portefeuille had, oncollegiaal en ten nadele van klager heeft gehandeld.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht voor wat betreft onderdeel b gegrond verklaard en voor het overige ongegrond. De Raad van Toezicht heeft om twee redenen geen straf opgelegd. Allereerst omdat slechts één onderdeel gegrond is verklaard en het Makelaarskantoor c.s. ter zitting heeft erkend ten aanzien van dat onderdeel onjuist te hebben gehandeld. Ten tweede omdat de Raad van Toezicht de *“stellige indruk heeft gekregen dat de klacht niet in de laatste plaats voortvloeit uit een kennelijke tussen beide partijen bestaande ‘incompatibilité des humeurs’”*.
- 3.3 Vervolgens heeft de Raad van Toezicht beide partijen in overweging gegeven het tussen hen bestaande dispuut over hun functioneren in goed, collegiaal onderling overleg op te lossen. Volgens de Raad van Toezicht kan het bestuur van de afdeling [...] daarin mogelijk een bemiddelende rol vervullen.

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

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 15 mei 2021 ingediend, zodat het per 1 januari 2021 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 16 december 2020, van toepassing is.

behandeling door Raad van Toezicht

- 4.2 Anders dan klager/VBO-taxateur in zijn beroepschrift veronderstelt is de klacht in eerste instantie niet behandeld door een ‘commissie Stichting Tuchtrechtspraak NVM’, maar door de Raad van Toezicht Zuid, een zelfstandig orgaan van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

- 4.3 Artikel 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak schrijft voor dat de Raad van Toezicht bestaat uit drie natuurlijke personen, onder wie een voorzitter en een rechtsgeleerd secretaris die beiden geen NVM-Makelaar of NVM-Taxateur zijn en niet in dienst van de NVM zijn. Het derde lid is een (senior) NVM-Makelaar/Taxateur. Met dit voorschrift is gewaarborgd dat de meerderheid van de leden van de Raad van Toezicht niet aan de NVM verbonden zijn.
- Het is de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve bekend dat de drie leden van de Raad van Toezicht Zuid die op de klacht van klager/VBO-taxateur hebben beslist, aan de vereisten van artikel 2 Reglement Tuchtrechtspraak voldoen. Het in hoger beroep geuite verwijt van klager/VBO-taxateur dat de Raad van Toezicht alleen uit NVM leden heeft bestaan is daardoor ten onrechte gemaakt.
- 4.4 Klager/VBO-taxateur heeft de bejegening bij de Raad van Toezicht als negatief ervaren. Zo achtte hij de vraag aan hem of hij ‘een wereldverbeteraar’ was misplaatst.
- De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat uitgangspunt is dat een Raad van Toezicht een klacht op een onafhankelijke en onpartijdige wijze moet behandelen. Klager en een makelaar/makelaarskantoor moeten zich binnen de grenzen van de fatsoensnormen en het Reglement Tuchtrechtspraak vrij voelen al hetgeen naar voren te brengen dat zij voor hun standpunt dienstig vinden. De leden van de Raad van Toezicht moeten met inachtneming van wederzijds respect alle vragen kunnen stellen die zij voor een goed begrip van de klacht van belang vinden.
- Of de door klager gestelde opmerking misplaatst is geweest, kan de Centrale Raad van Toezicht op basis van de stukken niet beoordelen. In ieder geval heeft klager/VBO-taxateur met het hoger beroep een nieuwe volwaardige behandeling gekregen, zodat hij in zoverre geen belang meer bij dit verwijt heeft.

niet-ontvankelijkheid

- 4.5 Het Makelaarskantoor c.s. voert aan dat klager/VBO-taxateur in zijn klacht niet-ontvankelijk moet worden verklaard. Ter toelichting is aangevoerd dat de NVM klachtenbehandeling voorschrijft dat een klacht eerst met de betreffende makelaar en/of het makelaarskantoor moet worden besproken voordat een tuchtprocedure kan worden gevolgd. Volgens het Makelaarskantoor c.s. is klager/VBO-taxateur ieder overleg uit de weg gegaan.
- 4.6 Dit verweer slaagt niet. Voor een efficiënte en doelmatige klachtafhandeling kan het dienstig zijn dat een klager eerst contact heeft met de makelaar of het makelaarskantoor waarover wordt geklaagd, maar een vereiste om een tuchtprocedure te starten is dat niet. In het Reglement Tuchtrechtspraak is daarover ook geen voorschrift opgenomen. Het stond klager/VBO-taxateur vrij geen overleg met het Makelaarskantoor c.s. te hebben en aan de NVM klachtencoördinator te vragen zijn klacht bij het NVM-tuchtcollege in te dienen.
- 4.7 Het Makelaarskantoor c.s. voert verder aan dat in het klachtformulier een beknopte en duidelijke omschrijving van de klacht ontbreekt.
- 4.8 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat in het klachtformulier onder het kopje “samenvatting van de klacht luidt concreet” is opgenomen welke gedragingen klager/VBO-taxateur het Makelaarskantoor c.s. verwijt. In die omschrijving worden vier verkooptransacties beschreven. Daarmee is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht voor het Makelaarskantoor c.s.

voldoende duidelijk gemaakt welke verwijten worden gemaakt en waartegen het Makelaarskantoor c.s. zich heeft te verweren. Ook dit verweer is daarmee ongegrond.

tuchtrechtelijke beoordeling handelen Makelaarskantoor c.s.

- 4.9 De Centrale Raad van Toezicht heeft het handelen van de Makelaar en het Makelaarskantoor te beoordelen.
- 4.10 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt niet (mede) over het handelen van klager als (VBO/NRVT) taxateur. De Centrale Raad van Toezicht is daartoe niet bevoegd. Die bevoegdheid berust bij het NRVT Tuchtcollege en het Tuchtcollege Makelaardij Nederland.

verhouding verkoopmakelaar en taxateur

- 4.11 Voor de beoordeling van de klacht stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat een verkoopmakelaar en een taxateur in het verkoopproces ieder een eigen rol en verantwoordelijkheid hebben.
- 4.12 De verkoopmakelaar beschermt en bevordert het belang van de verkoper als opdrachtgever binnen de grenzen van de Erecode en met de opdrachtgever gemaakte afspraken. In de regel zal de opdrachtgever verwachten dat de verkoopmakelaar zich inspant om tot een zo hoog mogelijke verkoopprijs te komen. Om dat doel te bereiken oefent de verkoopmakelaar zijn functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft hij naar kwaliteit in zijn dienstverlening (regel 1 Erecode).
- 4.13 De taxateur heeft naar eer en geweten en op deskundige en onafhankelijke wijze tot de getaxeerde waarde van een object te komen. Niet alleen de koper maar ook derden zoals banken, moeten van de betrouwbaarheid van uitgebrachte taxaties kunnen uitgaan.
- 4.14 Van verkoopmakelaars en taxateurs mag worden verwacht dat zij bekend zijn met hun verschillende rollen en hun eigen verantwoordelijkheden en met wederzijds respect handelen. Zo heeft een verkoopmakelaar te voorkomen dat hij direct of indirect de taxateur onder druk zet om tot een bepaalde getaxeerde waarde te komen of zijn opdracht intrekt. Als een verkoopmakelaar van mening is dat een taxatie van een taxateur niet aan de daaraan te stellen eisen voldoet, kan hij zo nodig daarvoor aandacht vragen bij de toezichthoudende instanties, waaronder een tuchtcollege. In het geval van klager/VBO-taxateur het NRVT tuchtcollege en het VBO-tuchtcollege, Tuchtcollege Makelaardij Nederland geheten. Een taxateur heeft zelfstandig en los van de overeengekomen koopprijs tot de getaxeerde waarde te komen. In het algemeen is voor de kwaliteit van de dienstverlening in de onroerend goed markt van belang dat een taxateur een aanvaardde opdracht uitvoert, ook als hij tot een (belangrijk) lagere taxatiewaarde komt dan de verkoopprijs. Enerzijds is door het uit te brengen taxatierapport het handelen van de taxateur toetsbaar en anderzijds zal een andere taxateur die (later) tot een hogere getaxeerde waarde van hetzelfde object komt in het licht van de systemen bij de zogeheten validatieinstituten moeten uitleggen waarom hij tot een hogere taxatiewaarde is gekomen. Verder heeft een taxateur er voor te waken dat hij over de handelwijze van de verkoopmakelaar in het verkoopproces of verkoopinformatie tegenover zijn opdrachtgever of derden diskwalificerende uitlatingen doet. Als een taxateur van mening is dat een verkoopmakelaar een onjuist beeld heeft gecreëerd of anderszins (tuchtrechtelijk) laakbaar heeft gehandeld, kan hij daarvoor aandacht

vragen bij toezichthoudende instanties, zoals een tuchtcollege. In het geval van de Makelaar en het Makelaarskantoor, de NVM tuchtcolleges (Raad van Toezicht en Centrale Raad van Toezicht). Zowel NVM-makelaars als NVM-taxateurs hebben te voorkomen dat zij zonder noodzaak tegenover derden zich negatief over collega's uitlaten en hebben te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren (regels 7 en 8 van de Erecode). (vgl. uitspraak Centrale Raad van Toezicht op www.nvmtuchtrechtspraak.nl onder nummer 16-2625).

oncollegiaal optreden

- 4.15 In klachtonderdeel b wordt aan het Makelaarskantoor c.s. het verwijt gemaakt dat zij tegenover klager/VBO-taxateur oncollegiaal heeft gehandeld. De oncollegiale uitlating is neergelegd in de hiervoor aangehaalde e-mail van 9 maart 2021. In die e-mail is de koper van Woning 4 bericht dat klager/VBO-taxateur taxaties uitbrengt die niet tot verkoop aan de beoogde koper leidt, andere taxateurs wel goede taxaties uitbrengen en dat klager/VBO-taxateur niet meer in door het Makelaarskantoor aangeboden woningen wordt toegelaten.
- 4.16 De Raad van Toezicht heeft terecht dit klachtonderdeel gegrond verklaard. Allereerst heeft het Makelaarskantoor c.s. met deze e-mail de zelfstandige rol en verantwoordelijkheid van taxateurs niet onderkend. Ten tweede gaat de e-mail ervanuit dat klager/VBO-taxateur onjuiste en te lage taxaties heeft gedaan. Die stelling heeft het Makelaarskantoor c.s. niet met concrete bewijsstukken onderbouwd. Zeker in een overspannen marktsituatie, waarbij kopers bereid zijn meer te bieden dan de reële marktwaarde om de woning in eigendom te krijgen is denkbaar dat de getaxeerde waarde lager is dan de verkoopprijs. Het Makelaarskantoor c.s. heeft niet met bijvoorbeeld taxatierapporten onderbouwd dat klager/VBO-taxateur in een aantal gevallen niet tot een reële, maar tot een te lage taxatiewaarde is gekomen. De enkele omstandigheid dat een andere taxateur een taxatierapport heeft uitgebracht die als uitkomst de verkoopprijs heeft, is onvoldoende. De uitkomst van dat taxatierapport kan (maar hoeft niet), mede gelet op de mogelijke marktsituatie ter plaatse, onjuist zijn. Het ontbreken van enige toereikende onderbouwing van het aan klager/VBO-taxateur gemaakte verwijt heeft tot gevolg dat de Centrale Raad van Toezicht het ervoor heeft te houden dat deze uitlating door het Makelaarskantoor onder verantwoordelijkheid van de Makelaar zonder noodzaak is gedaan en daarmee dat het Makelaarskantoor in strijd met regel 7 van de Erecode heeft gehandeld. De Centrale Raad van Toezicht voegt hieraan toe dat het Makelaarskantoor c.s. met deze uitlating het conflict met klager/VBO-taxateur (verder) heeft laten escaleren. Als het Makelaarskantoor c.s. van mening is dat klager/VBO-taxateur in redelijkheid niet tot de getaxeerde waardes heeft kunnen komen en ten onrechte vanwege de kloof tussen de verkoopprijs en de volgens klager/VBO-taxateur juiste getaxeerde waarde een opdracht intrekt en niet een taxatierapport wil uitbrengen, kan het Makelaarskantoor c.s. daarvoor aandacht vragen bij de instanties die toezicht houden op het handelen van klager/VBO-taxateur, zoals het NRV-Tuchtcollege en het VBO-Tuchtcollege.
- 4.17 Klager/VBO-taxateur bestrijdt het oordeel van de Raad van Toezicht op dit tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen geen straf op te leggen. De Centrale Raad van Toezicht zal na de bespreking van de overige klachtonderdelen op de strafmaat ingaan.

te hoge verkoopprijs

- 4.18 In klachtonderdeel a verwijt klager/VBO-taxateur het Makelaarskantoor c.s. allereerst in een aantal gevallen de woning voor een te hoge verkoopprijs te hebben verkocht.
In ieder geval bij Woning 1 heeft klager/VBO-taxateur aangegeven dat hij de taxatieopdracht heeft teruggegeven omdat de verkoopprijs “belachelijk hoog” was. Hij kon naar eigen zeggen de overeengekomen verkoopprijs en zijn getaxeerde waarde niet op papier zetten en heeft besloten de taxatie terug te geven.
- 4.19 Dit eerste klachtonderdeel is ongegrond. Voor zover klager/VBO-taxateur veronderstelt dat een verkoopmakelaar een object voor niet hoger dan de in redelijkheid te taxeren waarde kan en mag verkopen is die veronderstelling onjuist. In de regel mag van een verkoopmakelaar worden verwacht dat hij – binnen de grenzen van de Erecode - ten gunste van de verkoper, zijn opdrachtgever, het object voor een zo hoog mogelijke verkoopprijs verkoopt. In een gespannen markt kan dat onder omstandigheden hoger zijn dan de getaxeerde waarde doordat potentiële kopers bereid zijn meer te betalen om de eigendom van de woning te verkrijgen. Uiteraard heeft een verkoopmakelaar met zijn opdrachtgever te bespreken dat in voorkomende gevallen waarbij de koper de verkoopprijs extern heeft te financieren het risico wordt gelopen dat de koopovereenkomst wordt ontbonden als een bank op basis van de getaxeerde waarde en het beperkte eigen vermogen van de koper niet bereid is de benodigde financiering te geven.

misleidende informatie

- 4.20 Ten tweede verwijt klager/VBO-taxateur het Makelaarskantoor c.s. in klachtonderdeel a dat in een aantal gevallen misleidende informatie is verstrekt.
- 4.21 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat een verkoopmakelaar zich naar behoren moet overtuigen van de juistheid van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object, omdat derden in beginsel op de inhoud daarvan moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het behoort tot de taak van de verkoopmakelaar om te vermijden dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt waarvan later blijkt dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat. Indien de makelaar bij de samenstelling van de brochure is afgegaan op mededelingen van zijn opdrachtgever, dan behoort het tot zijn taak om deze informatie binnen de grenzen van de redelijkheid op juistheid te verifiëren.
In de uitspraken van 30 november 2020 (20-89 CRvT) en 25 mei 2021 (21-30 CRvT) heeft de Centrale Raad van Toezicht er nadrukkelijk op gewezen dat bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden beoordeeld over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel, gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel, een specifieke (toetsings)maatstaf hoort. Zo geldt voor de oppervlaktegegevens in verkoopbrochures een specifieke norm.
- 4.22 Klager/VBO-taxateur verwijt het Makelaarskantoor c.s. dat Woning 2 in de verkoopbrochure te mooi is voorgesteld. Voor het uitvoeren van zijn taxatieopdracht wilde hij via zijn opdrachtgever eerst een bouwtechnisch rapport. De koper is zonder achterlating van een adres met onbekende bestemming vertrokken, zodat klager/VBO-taxateur geen bouwtechnisch rapport via zijn opdrachtgever heeft ontvangen. Uiteindelijk heeft klager/VBO-taxateur de taxatieopdracht geannuleerd.
- 4.23 Een verkoopbrochure heeft een wervend karakter. De brochure beoogt een potentiële koper over

een object niet alleen te informeren, maar ook te interesseren, waarna de potentiële koper op een bezichtiging de situatie in ogenschouw kan nemen. Een koper kan - hetgeen ook geregeld gebeurt - een koop afhankelijk stellen van de uitkomst van een bouwkundige keuring. In dit geval heeft de koper van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt. Klager/VBO-taxateur heeft kennelijk na bezichtiging van Woning 2 teveel bouwkundige onzekerheden aangetroffen om tot zijn taxatie te komen en om die reden bij zijn opdrachtgever om een bouwtechnisch rapport verzocht. De Centrale Raad van Toezicht treedt niet in die afweging van klager/VBO-taxateur. In ieder geval kan klager/VBO-taxateur het Makelaarskantoor c.s. niet verwijten dat de koper/zijn opdrachtgever geen voorbehoud over de bouwtechnische keuring heeft gemaakt of geen bouwtechnisch rapport heeft laten uitbrengen. In de verkoopbrochure hoefde het Makelaarskantoor c.s. daar ook geen (algemene) opmerking over te maken. Het is denkbaar dat klager/VBO-taxateur een andere waardering heeft van de bouwtechnische staat van Woning 2 dan het Makelaarskantoor c.s. in de verkoopbrochure heeft neergelegd. Dat op zichzelf leidt niet tot tuchtrechtelijk verwijtbaar gedrag. Klager/VBO-taxateur heeft niet gewezen op fouten/aperte onjuistheden in de verkoopbrochure zodat het klachtonderdeel tegen de Woning 2 faalt.

- 4.24 Klager/VBO-taxateur verwijt het Makelaarskantoor c.s. dat in de verkoopbrochure van Pand 6 ten onrechte is vermeld dat het pand een woonbestemming heeft. Ter ondersteuning van de bestemmingsplansituatie heeft klager/VBO-taxateur een verklaring van een ambtenaar van de gemeente d.d. 11 augustus 2021 overgelegd.
- 4.25 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat in de verkoopbrochure eerst en vooral wordt gesproken over een te verkopen ‘multifunctionele loods’. Een loods die geschikt is ‘voor de opslag van onder andere archief, auto, gereedschappen etc’. In de koopovereenkomst is in artikel 6.3 opgenomen dat het perceel de feitelijke eigenschappen zal bezitten die voor een normaal gebruik als loods/schuur nodig zijn.
In de verkoopbrochure is echter ook onder het kopje “bijzonderheden” vermeld “woonbestemming”.
De planologische omschrijving van het Pand onder het kopje ‘bijzonderheden’ in de brochure is, mede gelet op de verklaring van de ambtenaar van de gemeente, niet nauwkeurig genoeg geweest en had tot misverstanden bij kopers kunnen leiden. In dit geval is evenwel niet gebleken dat een dergelijk misverstand heeft bestaan. In de koopovereenkomst staat onder artikel 6.3 duidelijk het (planologische) gebruik van het Pand als loods. Klager/VBO-taxateur heeft ook geen verklaring of anderszins van de koper overgelegd waaruit blijkt dat die koper op basis van de informatie in de verkoopbrochure bij aankoop heeft gedacht dat op het Pand een planologische woonbestemming rustte. In zoverre is dit klachtonderdeel tuchtrechtelijk ongegrond.
- 4.26 Klager/VBO-taxateur verwijt het Makelaarskantoor c.s. dat in de verkoopbrochure met betrekking tot Woning 3 ten onrechte is aangegeven dat 9 zonnepanelen in de verkoop zijn inbegrepen.
- 4.27 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat in de verkoopbrochure onder ‘bijzonderheden’ is vermeld “9 Zonnepanelen” zonder dat daarbij is aangegeven of die zonnepanelen in eigendom bij de verkoper zijn en daarmee tot het te verkopen object behoren of dat die zonnepanelen worden gehuurd en de koper het huurcontract kan overnemen.
In de NVM Vragenlijst, als bijlage behorende bij de verkoopdocumentatie, heeft de verkoper door de aankruising zowel aangegeven dat de zonnepanelen in eigendom zijn als dat de zonnepanelen worden gehuurd en het huurcontract kan worden overgenomen. Op de NVM Lijst van Zaken, eveneens als bijlage behorende bij de verkoopdocumentatie, heeft de verkoper aangekruist dat de

zonnepanelen kunnen worden overgenomen.

De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat door de verkoper in de bijlagen bij de verkoopdocumentatie over de zonnepanelen tegenstrijdige informatie wordt gegeven. In de door het Makelaarskantoor c.s. opgestelde tekst van de verkoopbrochure wordt deze tegenstrijdige informatie niet weggenomen. De Centrale Raad van Toezicht voegt hieraan toe dat op zichzelf van een NVM-verkoopmakelaar - mede ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever - mag worden verwacht dat de door de opdrachtgever verstrekte informatie via de NVM vragenlijst en NVM Lijst van Zaken globaal wordt doorgenomen op kenbare tegenstrijdige of onjuiste informatie. Deze tegenstrijdige informatie over de zonnepanelen – koop en huur – had het Makelaarskantoor c.s. moeten zijn opgevangen. In zoverre is het Makelaarskantoor c.s. op dit onderdeel nalatig geweest.

De Centrale Raad van Toezicht leidt uit de e-mail van de koper van 13 januari 2021 te 15:42 uur af dat in de mondelinge informatie door het Makelaarskantoor c.s. duidelijkheid is gegeven over de zonnepanelen. In die e-mail meldt de koper - zoals de feitelijke situatie ook was - dat de zonnepanelen in huur zijn en dat de koper het huurcontract kan overnemen. In zoverre is het mogelijke misverstand bij deze koper tijdig voor de koop weggenomen, zodat van tuchtrechtelijk verwijtbaar nalatig handelen geen sprake is.

straf

- 4.28 Uit het hiervoor overwogene volgt dat een werknemer van het Makelaarskantoor, voor wiens handelen zowel het Makelaarskantoor als de Makelaar tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn, met het verzenden van de e-mail van 9 maart 2021 met betrekking tot Woning 4 tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Van ander tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is niet gebleken.
- 4.29 Uitgangspunt is dat bij tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen een van de straffen moet worden opgelegd als neergelegd in artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak. Alleen onder bijzondere omstandigheden kan van het opleggen van een straf worden afgezien.
- 4.30 De Centrale Raad van Toezicht betreft in dit geval de volgende omstandigheden.
Allereerst is de verweten gedraging vanuit tuchtrechtelijk oogpunt ernstig.
Ten tweede heeft de verweten tuchtrechtelijke gedraging eerst en vooral betrekking op de opstelling van het Makelaarskantoor c.s. tegenover klager/VBO-taxateur en niet tegenover klanten van klager/VBO-taxateur.
Ten derde waren voor het Makelaarskantoor c.s. andere mogelijkheden beschikbaar om de in hun ogen onjuiste handelwijze van klager/VBO-taxateur met betrekking tot een aantal verkopen extern en onafhankelijk te laten toetsen, waarbij in het bijzonder kan worden gedacht aan het NRVT Tuchtscollege en het VBO Tuchtscollege.
Ten vierde blijkt uit het dossier dat de handelwijze van het Makelaarskantoor c.s. (mede) zijn grond vindt in de tussen de Makelaar en klager/VBO-taxateur verstoorde verhoudingen, waaraan ook klager/VBO-taxateur heeft bijgedragen. De Centrale Raad van Toezicht wijst in bijzonder op de bewoordingen en opstelling van klager/VBO-taxateur in de emailwisseling op 13 januari 2021 met betrekking tot Woning 3. Ook betreft de Centrale Raad van Toezicht de kennelijke handelwijze van klager/VBO-taxateur tegenover de Makelaar met betrekking tot Woning 5, welke handelwijze gelijkenis vertoont met de gegrond verklaarde gedraging met betrekking tot Woning 4. Verder is op zichzelf denkbaar - wat kennelijk het Makelaarskantoor c.s. veronderstelt, maar door klager/VBO-taxateur wordt bestreden - dat een voedingsbodem voor de verstoorde verhoudingen het niet overnemen van het kantoor van klager/VBO-taxateur door de Makelaar is geweest.

- 4.31 Het vierde aspect heeft, mede gelet op het tweede aspect, in dit geval een dusdanig gewicht - zoals ook de Raad van Toezicht heeft overwogen - dat op dit moment een tuchtrechtelijke straf niet passend is. De Centrale Raad van Toezicht zal dan ook de beslissing van de Raad van Toezicht in dit opzicht bekrachtigen.
- 4.32 De Centrale Raad van Toezicht voegt daaraan het volgende toe. Op zichzelf is een verstoorde collegiale verhouding geen rechtvaardiging tuchtrechtelijk verwijtbare gedragingen te plegen. Het Makelaarskantoor c.s. heeft zich - mede ten behoeve van een goede belangenbehartiging van hun opdrachtgevers - in te spannen op zo korte mogelijke termijn tot werkbare verhoudingen met klager/VBO-taxateur te komen. Het Makelaarskantoor c.s. zal daarin alleen kunnen slagen als ook klager/VBO-taxateur daartoe bereid is en zijn medewerking verleent. Gelet op de ernst en duur van het conflict acht de Centrale Raad van Toezicht het raadzaam dat op regionaal bestuursniveau van zowel de NVM als de VBO een gesprek met en tussen het Makelaarskantoor c.s. en klager/VBO-taxateur wordt gehouden teneinde tot een normalisatie van de verhoudingen te komen. Op grond van artikel 46 juncto 36 Reglement Tuchtrechtspraak wordt een afschrift van de uitspraak onder meer (per e-mail) verzonden naar het bestuur van de afdeling waaronder het Makelaarskantoor c.s. ressorteert. De Centrale Raad van Toezicht zal in de begeleidende brief het bestuur van de afdeling verzoeken contact op te nemen met het bestuur van de afdeling van de VBO waaronder klager/VBO-taxateur ressorteert, teneinde te overleggen of een gezamenlijk overleg met het Makelaarskantoor c.s. en klager/VBO-taxateur vanuit de afdeling van zowel de NVM als de VBO kan worden georganiseerd. Een overleg dat gefaciliteerd en gesteund wordt door de afdelingen van beide organisaties heeft een grotere kans om tot werkbare verstandhoudingen te komen.
- 4.33 Voorts voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat de verstoorde collegiale verhouding ook (in)direct effecten heeft op de opdrachtgevers van zowel klager/VBO-taxateur als het Makelaarskantoor c.s. Mocht het hiervoor onder 4.32 genoemde overleg niet slagen dan kan de Centrale Raad van Toezicht in een volgende klacht van klager/VBO-taxateur over het Makelaarskantoor c.s. bij gegrondbevinding van de klacht een andere afweging ten aanzien van de strafmaat maken dan in dit geval is gedaan.

5. Slotsom

- 5.1 De samenstelling van de Raad van Toezicht Zuid voldoet aan de vereisten van artikel 2 Reglement Tuchtrechtspraak, zodat klager/VBO-taxateur ten onrechte heeft aangenomen dat de Raad van Toezicht alleen uit NVM leden heeft bestaan.
- 5.2 Een Raad van Toezicht heeft een klacht op een onafhankelijke en onpartijdige wijze te behandelen, waarbij een klager en een makelaar/makelaarskantoor binnen de grenzen van de fatsoensnormen en het Reglement Tuchtrechtspraak zich vrij moeten voelen al hetgeen naar voren te brengen dat zij voor hun standpunt dienstig vinden. De leden van de Raad van Toezicht moeten met inachtneming van wederzijds respect alle vragen kunnen stellen die zij voor een goed begrip van de klacht van belang vinden. Of de aan klager gestelde vraag of hij 'een wereldverbeteraar' is misplaatst is geweest, kan de Centrale Raad van Toezicht op basis van de stukken niet beoordelen. In ieder geval heeft klager/VBO-taxateur met het hoger beroep een nieuwe volwaardige behandeling gekregen, zodat hij in zoverre geen belang meer bij dit verwijt heeft.

- 5.3 Voor een efficiënte en doelmatige klachtafhandeling kan het dienstig zijn dat een klager eerst contact heeft met de makelaar of het makelaarskantoor waarover wordt geklaagd, maar een vereiste om een tuchtprocedure te starten is dat niet. Het stond klager/VBO-taxateur vrij geen overleg met het Makelaarskantoor c.s. te hebben en aan de NVM klachtencoördinator te vragen zijn klacht bij het NVM-tuchtcollege in te dienen.
- 5.4 In het klachtformulier heeft klager/VBO-taxateur voldoende duidelijk gemaakt welke verwijten aan het Makelaarskantoor c.s. worden gemaakt.
- 5.5 Een verkoopmakelaar en een taxateur hebben in het verkoopproces ieder een eigen rol en verantwoordelijkheid. Van (verkoop)makelaars en taxateurs mag worden verwacht dat zij bekend zijn met hun verschillende rollen en hun eigen verantwoordelijkheden en met wederzijds respect handelen. Zowel NVM-makelaars als NVM-taxateurs hebben te voorkomen dat zij zonder noodzaak tegenover derden zich negatief over collega's uitlaten en hebben te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren (regels 7 en 8 van de Erecode). Als een NVM-makelaar of NVM-taxateur van mening is dat een andere makelaar of taxateur zich niet aan de (beroeps)eisen voldoet kan hij daarvoor aandacht vragen bij de toezichthoudende instanties, waaronder een tuchtcollege. (vgl. uitspraak Centrale Raad van Toezicht op www.nvmtuchtrechtspraak.nl onder nummer 16-2625).
- 5.6 In de e-mail van 9 maart 2021 heeft het Makelaarskantoor c.s. aan klager/VBO-taxateur een verwijt gemaakt waarvoor enige toereikende onderbouwing ontbreekt, zodat het er voor moet worden gehouden dat deze uitlating zonder noodzaak is gedaan en daarmee in strijd met regel 7 van de Erecode is gehandeld. Voorts heeft het Makelaarskantoor c.s. met deze uitlating het conflict met klager/VBO-taxateur (verder) laten escaleren.
- 5.7 In de regel mag van een verkoopmakelaar worden verwacht dat hij binnen de grenzen van de Erecode ten gunste van de verkoper, zijn opdrachtgever, het object voor een zo hoog mogelijke verkoopprijs verkoopt. In een gespannen markt kan dat onder omstandigheden hoger zijn dan de getaxeerde waarde.
- 5.8 Een verkoopmakelaar moet zich naar behoren overtuigen van de juistheid van de in de verkoopdocumentatie opgenomen eigenschappen van het aangeboden object, omdat derden in beginsel op de inhoud moeten kunnen afgaan bij het nemen van een aankoopbeslissing. Het behoort tot de taak van de verkoopmakelaar om te vermijden, dat op grond van de inhoud van de verkoopdocumentatie bij derden verwachtingen worden gewekt, waarvan later blijkt dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestaat. Indien de verkoopmakelaar bij de samenstelling van de verkoopbrochure is afgegaan op mededelingen van zijn opdrachtgever, dan behoort het tot zijn taak om deze informatie binnen de grenzen van de redelijkheid op juistheid te verifiëren. Bij iedere klacht over de verkoopdocumentatie moet worden beoordeeld over welk onderdeel van de verkoopdocumentatie wordt geklaagd en of bij dat onderdeel gelet op de aard en inhoud van dat onderdeel een specifieke (toetsings)maatstaf hoort.
- 5.9 De planologische omschrijving van het Pand 6 in de verkoopbrochure is niet nauwkeurig genoeg geweest en had tot misverstanden bij kopers kunnen leiden. In dit geval is mede gelet op de afspraken in de koopovereenkomst niet gebleken dat een dergelijk misverstand heeft bestaan. In de bijlagen van de verkoopbrochure betreffende Woning 3 is over de zonnepanelen door de opdrachtgever/verkoper tegenstrijdige informatie gegeven. Deze tegenstrijdige informatie had het

Makelaarskantoor c.s. moeten zijn opgevallen. Uit de e-mail van de koper van 13 januari 2021 te 15:42 blijkt dat de koper ten tijde van de koopovereenkomst wist dat de zonnepanelen gehuurd werden zodat de koper ten tijde van het sluiten van de koopovereenkomst de juiste informatie had. In beide gevallen is het mogelijke misverstand dat bij lezing van de verkoopbrochure kon ontstaan tijdig voor de koop weggenomen, zodat van tuchtrechtelijk verwijtbaar nalatig handelen geen sprake is.

- 5.10 De aard van de klacht en de achtergrond die tot de klacht heeft geleid, heeft in dit stadium tot gevolg dat de Centrale Raad van Toezicht aan de tuchtrechtelijk verwijtbare gedraging geen sanctie zal verbinden. De Centrale Raad van Toezicht hecht er aan dat zowel klager/VBO-taxateur als het Makelaarskantoor c.s. op initiatief en begeleiding van de afdelingsbesturen van de NVM en VBO tot een gesprek komen en tot werkbare verhoudingen wordt gekomen. In toekomstige gevallen kan de afweging over de strafmaat gezien de ernst van de gegrond verklaarde gedraging en de alternatieven die voor het Makelaarskantoor c.s. beschikbaar zijn anders uitvallen.
- 5.11 Gelet op het voorgaande, de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende beslissing.

6. Beslissing in hoger beroep

- 6.1 Bekrachtigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Zuid van 18 januari 2022,
- 6.2 Draagt de secretaris op in de toezending van de uitspraak aan de afdeling waaronder het Makelaarskantoor c.s. valt de mededeling te doen als onder 4.32 is weergegeven.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. A.L.G.R. van Grinsven, J.L. Sträter, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 12 september 2022.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris