

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM**

Klacht tegen onderneming en makelaar-directeur. Pand zonder opdracht van eigenaar te koop aangeboden en met koper overeenstemming bereikt. Verdenking van valsheid in geschrifte. Onvoldoende toezicht op medewerker. Tuchtprocedure en verwante civiele en strafrechtelijke procedure.

Klaagster is eigenaresse van een beleggingspand. Zij schakelt een makelaarskantoor in om tot verhuur te komen van de leeg gekomen tweede etage. De medewerker die daarmee belast wordt, is eerder dat jaar in dienst van het kantoor gekomen om een afdeling bedrijfs onroerend op te zetten. Die verhuuropdracht slaagt. Kort daarop doet de medewerker zonder eigenaresse hiervan in kennis te stellen, aan een vastgoedonderneming een koopvoorstel met betrekking tot het pand. Even daarvoor had de eigenaresse de medewerker laten weten dat, als er verkocht zou worden, de huurder van de benedenruimte een voorkeursrecht tot koop heeft. Kennelijk deed zij dat omdat de medewerker had gezegd een kandidaat-koper te hebben. De medewerker onderhandelt niettemin met de kandidaat-koper en sluit een overeenkomst met enkele ontbindende voorwaarden die ook op papier komt en door de koper wordt ondertekend. De ontbindende voorwaarde ten behoeve van de verkoper roept de medewerker vervolgens te laat in. Gevolg van dit alles is dat klaagster door de koper in rechte betrokken wordt. Zij roept daarop het makelaarskantoor in vrijwaring op. De rechtbank wijst de vordering van eiser af. In die procedure komt een koopakte tevoorschijn waarop de handtekening van klaagster staat. Het heeft er alle schijn van dat deze door de medewerker is vervalst; hierover wordt een strafrechtelijke procedure opgestart.

De raad van toezicht heeft de klacht behandeld en heeft niet willen wachten op de beslissing in de civiele procedure ondanks verzoek daartoe van het makelaarskantoor en zijn directeur. De Centrale Raad doet hetzelfde. Afwachten tot in een eventueel hoger beroep wordt beslist zou veel te lang duren en in geval van cassatie komt daar nog lange tijd bij.

Gebleken is dat de medewerker geen enkele vorm van dossiervorming heeft gepleegd. Ook van een verkoopopdracht is geen sprake. Dat klaagster op het makelaarskantoor is geweest om de koopakte te tekenen hetgeen de medewerker beweert en klaagster ontkent, is niet het geval. De controle op het doen en laten van de medewerker is zeer onvoldoende geweest en dat valt zowel het kantoor als zijn directeur te verwijten. Dat beide zo lang achter hun medewerker zijn blijven staan, ook toen de bewijzen tegen hem zich opstapelden, zal als achtergrond de mogelijke civielrechtelijke aansprakelijkheid hebben gehad, maar in de tuchtprocedure had van hen op zijn minst een terughoudender attitude mogen worden verwacht.

De Centrale Raad herstelt de fout van de raad dat niet zowel het kantoor als de directeur tuchtrechtelijk aansprakelijk zijn gesteld.

Het makelaarskantoor wordt een voorwaardelijke schorsing opgelegd en de directeur een boete waarvan een deel voorwaardelijk.

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

1. **N MAKELAARS B.V.**, NVM-Lid, kantoorhoudende te G,
appellante in principaal appel/geïntimeerde in incidenteel appel/beklaagde in eerste aanleg,
2. mevrouw **N. V.**, NVM-Aangeslotene en kantoorhoudende te G,
beklaagde in hoger beroep,

tegen

mevrouw **M.A.J.H. VAN DE M.**, wonende te G,
geïntimeerde in principaal appel/appellante in incidenteel appel/klaagster in eerste aanleg.

Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 31 oktober 2017 heeft geïntimeerde in principaal appel/appellante in incidenteel appel/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze klacht is aangemerkt als gericht tegen appellante in principaal appel/geïntimeerde in incidenteel appel/beklaagde in eerste aanleg sub 1 (hierna: het Makelaarskantoor) en doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. In de uitspraak van 16 augustus 2018 is op die klacht beslist. In deze beslissing is de klacht gegrond verklaard. Aan het Makelaarskantoor is een voorwaardelijke schorsing voor de duur van één maand opgelegd. De Raad van Toezicht heeft tevens bepaald dat het Makelaarskantoor met een bedrag van € 2.594,-, te vermeerderen met btw over € 2.120,-, dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.
- 1.2 Het Makelaarskantoor is bij e-mail van 9 oktober 2018 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In haar brief van 28 november 2018 heeft zij de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Klaagster heeft bij e-mail van 10 oktober 2018 eveneens hoger beroep ingesteld. Dat hoger beroep is door de Centrale Raad van Toezicht als een incidenteel hoger beroep aangemerkt. Aan klaagster is voor het incidenteel hoger beroep klachtgeld in rekening gebracht, welk klachtgeld door haar is voldaan. Bij e-mail van 6 november 2018 heeft klaagster de gronden voor het incidenteel hoger beroep gegeven. Bij brief van 15 november 2018 heeft klaagster aanvullende stukken in het geding gebracht.
- 1.4 Het Makelaarskantoor heeft bij brief van 3 januari 2019 tegen het incidenteel hoger beroep verweer gevoerd.
- 1.5 Klaagster heeft bij brief van 4 januari 2019 haar verweer tegen het principaal hoger beroep van het Makelaarskantoor ingediend. Bij brief van 8 maart 2019 heeft zij nog aanvullende stukken toegezonden.
- 1.6 De Centrale Raad van Toezicht heeft ook kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.7 Ter zitting van 28 maart 2019 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - Mevrouw N. V. namens het Makelaarskantoor en voor zichzelf, bijgestaan door mr. P.M.

Leerink en vergezeld van de heer J.N;

- klaagster in persoon, bijgestaan door mr. R.M. van der Zwan.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

- 1.8 Na de zitting heeft klaagster de uitspraak van de rechtbank Den Haag van 17 juli 2019 toegezonden in de procedure waar klaagster door (potentiële) kopers was gedagvaard en zij het Makelaarskantoor in vrijwaring had opgeroepen. Gelet op de aard van de productie en de standpunten van partijen over het belang van de uitkomst van die civiele procedure voor de beoordeling van de tuchtklacht is het vonnis aan de stukken toegevoegd, waarna beide partijen in de gelegenheid zijn gesteld op die productie in het licht van de tuchtklacht een toelichting te geven en op elkaars reactie te reageren. Van die gelegenheid hebben partijen gebruik gemaakt.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster is eigenaresse van een beleggingspand aan de F-laan 83A-85 te G (hierna: het Pand). De parterre is aan Ahold verhuurd. De verdiepingen zijn als kantoorruimte in gebruik gegeven.
- 2.2 Het Makelaarskantoor is lid van de NVM. Mevrouw V is directeur van het Makelaarskantoor (hierna: de Directeur) en NVM-Aangeslotene.
- 2.3 Op 8 mei 2015 heeft klaagster NVM makelaar L van het Makelaarskantoor verzocht in het kader van de WOZ een indicatie van de waarde van het Pand te geven. Bij e-mail van 11 mei 2015 heeft makelaar L verklaard dat hij een waarde verwacht van € 3.250.000,- en dat hij ervanuit gaat dat een taxatie op dat bedrag in het kader van de WOZ voor klaagster van weinig nut is zodat hij geen taxatie zal uitbrengen. Op 6 maart 2018 heeft L in het getuigenverhoor bij de rechtbank verklaard, dat gelet op het doel van de taxatie voor klaagster - een zo laag mogelijke waarde voor de belastingdienst - hij aan de onderkant van de bandbreedte van de taxatie is gaan zitten. In het kader van deze opdracht verkreeg makelaar L van klaagster de (toen geldende) huurovereenkomsten van het Pand.
- 2.4 In 2016 zocht het Makelaarskantoor een bedrijfsmakelaar om op kantoor een afdeling BOG (bedrijfs onroerend goed) op te zetten. Na sollicitatiegesprekken is de heer W (hierna: de Makelaar) op basis van een arbeidsovereenkomst voor de duur van een jaar op 15 februari 2016 als bedrijfsmakelaar bij het Makelaarskantoor in dienst getreden. De Makelaar is niet bij de NVM aangesloten. De leidinggevende van de Makelaar is de Directeur.
- 2.5 De Makelaar heeft namens het Makelaarskantoor in 2016 in opdracht van klaagster bemiddeld bij de verhuur van de tweede etage in het Pand. In dat kader heeft de Makelaar namens klaagster op 17 oktober 2016 een schriftelijk huurvoorstel aan een potentiële huurder gedaan. Dit huurvoorstel is door de Makelaar met "de heer W" en een handtekening ondertekend en door klaagster voor akkoord getekend. De onderhandelingen met de potentiële huurder hebben tot een huurovereenkomst geleid. In het kader van de verhuur van de tweede etage van het Pand heeft klaagster meerdere malen (onder andere) per e-mail contact gehad met de Makelaar. Bij e-mail van 28 november 2016 heeft klaagster aan de Makelaar verzocht de ontvangen borg en de huur aan haar over te maken en voorts bericht:

“Ik heb ook begrepen dat U een kandidaat-koper heeft gevonden, maar Ahold heeft reeds bedongen dat als het pand verkocht gaat worden, zij het gaan kopen.”

- 2.6 Bij brief van 20 december 2016 heeft de Makelaar aan O Vastgoed - gevormd door de heren O. D. en D.W. B. - het volgende (ver)koopvoorstel gedaan:

“Met referte aan onze diverse contacten (...) kunnen wij namens [klaagster] het navolgende koopvoorstel (...) uitbrengen onder de navolgende voorwaarden en condities:

Object : [het Pand]

Koper : O Vastgoed (...)

Verkoper : [klaagster]

Koopsom : € 2.850.000,= (...)

Transportdatum : in overleg, doch 2^e kwartaal 2017.

(...)

Opleveringsniveau : In verhuurde staat, verhuurd huurovereenkomsten zijn als bijlage aan dit schrijven gehecht.

Ontbindende voorwaarde : Verkoper kan bovengenoemde koop ontbinden indien de directie M B.V. geen goedkeuring verleend aan bovengenoemde transactie. Voorbehoud lopende tot 15 januari 2017.

Voorbehoud koopoptie : Conform huurovereenkomst begane grond met huurder Ahold Vastgoed B.V. beschikt huurder over een optie tot koop conform artikel 16 van de huurovereenkomst. Indien huurder gebruik wenst te maken van haar koopoptie is verkoper verplicht het verkochte te leveren aan huurder. Huurder is per schrijven in kennis gesteld van bovengenoemd koopvoorstel en heeft gedurende 4 (vier) kalenderweken te rekenen vanaf de dag der verzending van dit schrijven. Huurder kan haar voorkeursrecht uitoefenen door binnen de genoemde termijn per aangetekende brief verhuurder ervan in kennis te stellen, dat huurder het aanbod van verhuurder aanvaard. Indien huurder bovengenoemde koopoptie wenst in te roepen is verhuurder/verkoper verplicht het object aan huurder te leveren. En zal bovengenoemd voorstel komen te vervallen, verkoper zal dit in een schrijven aangeven.

Wij vertrouwen erop u hiermee ons koopvoorstel juist te hebben weergegeven en doen bovengenoemd voorstel gestand tot uiterlijk vrijdag 30 december 2016 tot 17:00 uur.

Dit toegezonden exemplaar van het koopvoorstel is alleen door de Makelaar ondertekend.

- 2.7 Bij e-mail van 22 december 2016 heeft O Vastgoed een tegenvoorstel met een koopprijs van
2.8 € 2.750.000,- aan de Makelaar gestuurd.

- 2.9 De Makelaar heeft bij e-mail van 29 december 2016 aan O Vastgoed geschreven dat klaagster akkoord is gegaan met een koopprijs van € 2.760.000,- en levering per medio april 2017. Als ontbindende voorwaarden zijn genoemd:

a) geen goedkeuring van de directie van M B.V., lopende tot 30 januari 2017, en

b) Ahold haar recht van eerste koop inroept, lopende tot vier weken na 1 januari 2017.

- 2.10 Voor het opstellen van de ‘concept’ akte hebben de kopers op verzoek van de Makelaar hun personalia bij e-mail van 30 december 2016 aan de Makelaar gestuurd.

- 2.11 Na een telefoongesprek op 31 januari 2017 heeft de Makelaar diezelfde dag bij e-mail aan O Vastgoed bericht:
“Middels deze weg melden wij dat verkoper haar ontbindende voorwaarde inroept omschreven in onze wilsovereenstemming.”
- 2.12 Bij brief van 3 februari 2017 heeft de advocaat van O Vastgoed klaagster in gebreke gesteld en gesommeerd om medio april 2017 het Pand aan O Vastgoed te leveren.
- 2.13 In reactie op deze brief heeft klaagster bij e-mail van 5 februari 2017 aan de advocaat van O Vastgoed laten weten dat zij geen mondelinge of schriftelijke verkoopopdracht voor het Pand aan de Makelaar heeft verstrekt, dat haar geen geschreven wilsovereenstemming bekend is en dat zij niet op de hoogte is van enige vorm van onderhandelingen over prijs, ontbindende voorwaarden en dergelijke. Voorts heeft klaagster verwezen naar haar e-mail van 28 november 2016 aan de Makelaar waaruit volgens klaagster blijkt
“dat het pand niet verkocht zal gaan worden aan welke kandidaat hij er ook voor heeft.”
Klaagster heeft later die dag haar e-mail aan de advocaat van O Vastgoed ook aan de Makelaar gezonden.
- 2.14 Op enig moment heeft de Makelaar aan O Vastgoed een versie van het koopvoorstel van 20 december 2016 verstrekt, waarop ook een op de handtekening van klaagster gelijkende handtekening is geplaatst. Daarnaast is de naam onder de handtekening van de Makelaar gewijzigd van “J. W” in “De heer J. W”.
- 2.15 Op 14 februari 2017 heeft het Makelaarskantoor de tijdelijke arbeidsovereenkomst met de Makelaar met een jaar verlengd.
- 2.16 Klaagster heeft zich na ontvangst van de ingebrekestelling door de advocaat van O Vastgoed tot het Makelaarskantoor gewend. Op 20 februari 2017 heeft de Directeur een gesprek met klaagster gehad. De Makelaar was bij dat gesprek aanwezig. Van dat gesprek heeft klaagster een gespreksverslag gemaakt en aan het Makelaarskantoor gezonden.
- 2.17 Bij dagvaarding van 21 februari 2017 is klaagster door O Vastgoed in rechte betrokken, waarbij voor de rechtbank Den Haag is gevorderd dat klaagster op straffe van een dwangsom het Pand levert tegen de overeengekomen koopprijs en condities met veroordeling in de proceskosten.
- 2.18 Op 29 maart 2017 is de Makelaar op het Makelaarskantoor door de politie aangehouden en meegenomen voor verhoor. De Makelaar wordt verdacht van het plegen van valsheid in geschrifte. Op 30 maart 2017 is de Makelaar in vrijheid gesteld. Het strafrechtelijk onderzoek naar zijn gedragingen is voortgezet.
- 2.19 Op verzoek van klaagster heeft CW het Pand op 12 april 2017 getaxeerd, met als waardepeildatum 6 maart 2017. Volgens het taxatierapport had het Pand op dat moment een marktwaarde van € 3.750.000,- kosten koper.
- 2.20 Na verkregen toestemming van de rechtbank in het tussenvonnis van 14 juni 2017 heeft klaagster bij dagvaarding van 23 juni 2017 het Makelaarskantoor in vrijwaring opgeroepen en gevorderd dat het Makelaarskantoor wordt veroordeeld tot betaling van al hetgeen waartoe klaagster in de hoofdzaak (tussen O Vastgoed en klaagster) wordt veroordeeld, waaronder de proceskosten.

- 2.21 Op 29 september 2017 heeft op verzoek van O Vastgoed een voorlopig getuigenverhoor plaatsgevonden voor de rechtbank, waarbij onder meer klaagster, de Makelaar en de heer D van O Vastgoed zijn gehoord. Het voorlopig tegengetuigenverhoor is gehouden op 31 januari 2019. De Makelaar is toen opnieuw gehoord.
- 2.22 De tijdelijke arbeidsovereenkomst met de Makelaar is aan het einde van de verlengde termijn op 15 februari 2018 geëindigd. De Makelaar is sindsdien niet meer werkzaam voor het Makelaarskantoor.
- 2.23 Bij brief van 16 november 2018 heeft het Openbaar Ministerie aan klaagster bericht dat het voornemens is om de Makelaar te gaan vervolgen. In een e-mail van 14 maart 2019 heeft de officier van justitie het Makelaarskantoor laten weten dat het einddossier nog niet is ontvangen en dat eerst na ontvangst en beoordeling van dat einddossier een vervolgingsbeslissing wordt genomen.
- 2.24 De rechtbank heeft bij vonnis van 17 juli 2019 de vordering van O Vastgoed tegen klaagster afgewezen en O Vastgoed veroordeeld tot betaling van de proceskosten van klaagster. Deze beslissing heeft in de vrijwaringsprocedure ertoe geleid dat de vordering van klaagster tegen het Makelaarskantoor is afgewezen, waarbij de proceskosten zijn gecompenseerd.
- De rechtbank is in het geschil tussen O Vastgoed en klaagster eerst nagegaan of de Makelaar een (schijn van) vertegenwoordigingsbevoegdheid had waardoor hij klaagster aan de afspraken met O Vastgoed heeft gebonden. In dat verband heeft de rechtbank onder meer overwogen:
- “De rechtbank overweegt (...) dat in rechte niet is komen vast te staan dat er tussen [klaagster] en [de Makelaar] enig contact heeft plaatsgevonden over verkoop van het pand. Dat betekent dat de stelling van [O Vastgoed] uitsluitend gebaseerd is op de omstandigheid dat [de Makelaar] over de huurovereenkomsten en de sleutel van het pand beschikte en aldus op feiten en omstandigheden die zijn voorgevallen tussen [de Makelaar] en [O Vastgoed]. Dat is onvoldoende om te rechtvaardigen dat [klaagster] gebonden is aan de handelingen van [de Makelaar]. (...) Dat [de Makelaar] over de huurovereenkomsten en een sleutel beschikte is daarbij van onvoldoende gewicht, nu [de Makelaar] volgens [klaagster] daarover beschikte uit hoofde van de verhuuropdracht die aan hem was verstrekt.”*
- Vervolgens heeft de rechtbank de stelling besproken of het koopvoorstel van 20 december 2016 als een koopovereenkomst tussen klaagster en O Vastgoed kan worden beschouwd waaraan klaagster is gebonden. De rechtbank stelt vast dat O Vastgoed en klaagster stellen dat zij slechts over een kopie van het koopvoorstel beschikken. Hierdoor kan volgens de rechtbank geen bewijslevering plaatsvinden door een handtekeningonderzoek op basis van het originele koopvoorstel. Vervolgens stelt de rechtbank vast dat uit de van het Openbaar Ministerie verkregen historische telefoongegevens blijkt dat er op of rond 20 december 2016 geen telefonisch contact is geweest tussen de Makelaar en klaagster. Ook blijkt uit de gegevens van het Openbaar Ministerie dat de mobiele telefoon op of rond 20 december 2016 geen zendmast in de omgeving van het Makelaarskantoor heeft aangestraald, zodat niet kan worden vastgesteld dat klaagster op die dag op het Makelaarskantoor is geweest, hetgeen de Makelaar heeft verklaard en klaagster betwist. Ook twee secretaresses van het Makelaarskantoor hebben als getuigen verklaard zich niet te kunnen herinneren dat klaagster op 20 december 2016 op het kantoor van het Makelaarskantoor is geweest. De rechtbank overweegt voorts dat in algemene zin bij een transactie van een omvang en een complexiteit als in dit geval het voor de hand ligt dat er enige vorm van dossieropbouw plaatsvindt, al was het maar om onduidelijkheid tussen de makelaar en zijn opdrachtnemer te voorkomen. De rechtbank acht het onbegrijpelijk en ongeloofwaardig dat er in de verhouding

tussen de Makelaar en klagster over de verkoop van het pand niets op papier staat. Voorts zijn er volgens de rechtbank sterke aanwijzingen dat de handtekening van klagster op het koopvoorstel is gekopieerd. De rechtbank trekt vervolgens de conclusie dat er geen koopovereenkomst tussen O Vastgoed en klagster is komen vast te staan.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, houdt in dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, door zonder medeweten en instemming van klagster een aan haar toebehorend beleggingspand te verkopen en daarbij valsheid in geschrifte te plegen. Voorts wordt het Makelaarskantoor verweten geen dossier over de verkoop van het Pand te hebben bijgehouden en haar zorgplicht tegenover klagster te hebben verzaakt.
- 3.2 De Raad van Toezicht neemt in overweging 8 veronderstellenderwijs aan dat de Makelaar van klagster een bemiddelingsopdracht heeft en dat de verkoop van het Pand met instemming en medeweten van klagster heeft plaatsgevonden. Op basis van deze veronderstellingen concludeert de Raad van Toezicht vervolgens dat de uitvoering beneden alle peil is doordat er geen getekende bemiddelingsopdracht is, er geen enkele mail over het verloop van het verkoopproces is en de Makelaar ter bewaking van de termijnen in de door hem geformuleerde ontbindende voorwaarden niets heeft ondernomen. Vervolgens overweegt de Raad van Toezicht dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verantwoordelijk is voor het handelen van de Makelaar. De Raad van Toezicht concludeert dat de klacht deels gegrond is en legt aan het Makelaarskantoor een voorwaardelijke schorsing voor de duur van één maand op.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtrecht

- 4.1 De klacht is op 31 oktober 2017 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016, van toepassing is.

omvang geschil in hoger beroep

- 4.2 Met het principaal en incidenteel hoger beroep ligt het gehele geschil aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

beklaagde(n)

- 4.3 Uit de klacht van 31 oktober 2017 blijkt dat de klacht is gericht tegen zowel het Makelaarskantoor als de Directeur die een bij de NVM aangesloten makelaar is. Ter zitting heeft klagster dit desgevraagd bevestigd.
- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft vervolgens de aanwezige Directeur voorgehouden dat de Raad van Toezicht ten onrechte de klacht heeft opgevat als gericht tegen alleen het

Makelaarskantoor. De Centrale Raad van Toezicht heeft daaraan toegevoegd die omissie te zullen herstellen. Na schorsing heeft de Directeur laten weten zich daartegen niet te verzetten, tegen voortgezette mondelinge behandeling geen bezwaar te hebben en dat het verweer van het Makelaarskantoor ook als haar verweer moet worden aangemerkt.

- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht merkt derhalve zowel het Makelaarskantoor als de Directeur als beklaagden aan.

klacht

- 4.6 In de klachtbrief en de daarop gevolgde processtukken maakt klaagster het Makelaarskantoor en de Directeur een groot aantal verwijten. De Centrale Raad van Toezicht zal in het licht van de stukken de klacht herformuleren.
- 4.7 Klaagster verwijt het Makelaarskantoor en/of de Directeur:
- a. dat zonder opdracht en zonder dat het haar is gemeld het Pand te koop is aangeboden en is verkocht,
 - b. dat zonder toestemming van klaagster deels verouderde huurovereenkomsten, waarover het Makelaarskantoor in het kader van een andere opdracht beschikte, aan derden (O Vastgoed) zijn verstrekt;
 - c. dat als onverhoopt komt vast te staan dat klaagster opdracht tot verkoop heeft gegeven, het Makelaarskantoor en/of de Directeur onzorgvuldig hebben gehandeld door haar niet op de hoogte te houden van het verloop van de onderhandelingen en haar niet te begeleiden bij het tijdig invoeren van de ontbindende voorwaarden;
 - d. dat onvoldoende toezicht is gehouden op het handelen en nalaten van de Makelaar;
 - e. dat zij klaagster niet, althans onvoldoende, zorgvuldig hebben begeleid, nadat klaagster door O Vastgoed werd aangesproken, beslag onder haar vermogen werd gelegd en de gevolgen van het verwijtbaar handelen van de Makelaar voor haar zeer verstrekkend waren. Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben geen oog gehad voor de verstrekkende financiële en emotionele gevolgen die het handelen van de kopers voor klaagster met zich meebracht.
- 4.8 Deze aldus geformuleerde klachtonderdelen zijn voor het Makelaarskantoor en de Directeur voldoende kenbaar en zij hebben zich over die onderdelen uitgelaten.

verzoek tot aanhouding totdat in civiele zaak en strafzaak uitspraak is gedaan

- 4.9 Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben verzocht de behandeling van de tuchtklacht aan te houden totdat in de civiele zaak tussen klaagster en het Makelaarskantoor onherroepelijk is beslist en de strafzaak tegen de Makelaar is geëindigd. In dat verband verwijten het Makelaarskantoor en de Directeur de Raad van Toezicht dat hij de zaak heeft doorgezet en de zaak niet heeft aangehouden totdat in die procedures (onherroepelijk) uitspraak is gedaan. Daardoor kan ook niet met de informatie uit die procedures bij de beoordeling van de tuchtklacht rekening worden gehouden.
- 4.10 In de civiele procedure heeft de rechtbank inmiddels uitspraak gedaan. Het vonnis is aan het dossier toegevoegd en partijen hebben zich over dat vonnis in het licht van de tuchtklacht uitgelaten. In zoverre is aan het verzoek van het Makelaarskantoor en de Directeur tegemoet gekomen.

- 4.11 Voorts hebben het Makelaarskantoor en de Directeur er op zichzelf terecht op gewezen dat de mogelijkheden van de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht (de NVM tuchtcolleges) de voor de beoordeling van de tuchtklacht relevante feiten te achterhalen beperkt zijn.

Zo kunnen de NVM tuchtcolleges op grond van artikel 27 Reglement Tuchtrechtspraak bij derden inlichtingen inwinnen. Het Algemeen Bestuur, de afdelingsbesturen en de leden van de NVM en de NVM makelaars zijn verplicht de gevraagde inlichtingen naar vermogen te verstrekken. Verder geeft artikel 28 Reglement Tuchtcolleges aan de NVM tuchtcolleges de bevoegdheid partijen en derden te horen en zijn (alleen) de NVM leden en de NVM makelaars verplicht te verschijnen. De personen die worden opgeroepen en verschijnen, kunnen niet onder ede worden gehoord.

Verder kunnen de NVM tuchtcolleges of een lid uit die colleges in voorkomende gevallen de situatie ter plaatse opnemen. Het Reglement Tuchtrechtspraak biedt niet de mogelijkheid tot het gelasten van een handtekeningenonderzoek of ander deskundigenonderzoek op kosten van een van partijen of de NVM.

Dit heeft tot gevolg dat de NVM tuchtcolleges binnen deze door het Reglement Tuchtrechtspraak gegeven grenzen trachten een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van het verweten handelen of nalaten. Bij de waardering van beschikbare feiten en omstandigheden zullen de NVM tuchtcolleges rekening moeten houden met de beperkingen van hun onderzoek naar de feitelijke toedracht.

- 4.12 De NVM tuchtcolleges zullen ook binnen een redelijke termijn op een klacht hebben te beslissen. Het zal van de concrete feiten en omstandigheden afhangen of in een gegeven geval een rechterlijke uitspraak kan worden afgewacht. In dit geval is denkbaar dat een van partijen tegen het recente vonnis van de rechtbank Den Haag in hoger beroep komt. Gelet op de duur die met een hoger beroep kan zijn gemoeid, kan een oordeel in hoger beroep - en wellicht nog cassatie - gelet op het belang binnen een redelijke termijn te beslissen niet worden afgewacht. Voorts heeft het Openbaar Ministerie weliswaar aangekondigd de Makelaar strafrechtelijk te zullen vervolgen, maar een strafzitting is - voor zover partijen bekend - nog niet bepaald, zodat er evenmin grond is de uitkomst van de strafprocedure af te wachten.
- 4.13 Het verzoek de behandeling van de tuchtklacht in hoger beroep verder aan te houden wordt afgewezen. Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat de belangen van het Makelaarskantoor en de Directeur nog in zoverre worden beschermd dat de artikelen 47-54 van het Reglement Tuchtrechtspraak een regeling bevat voor herziening van een eindbeslissing van de Centrale Raad van Toezicht in het geval na die eindbeslissing omstandigheden zijn gebleken die naar ernstig vermoeden tot een ongegrondverklaring dan wel strafvermindering zouden hebben geleid, indien zij tijdig bekend waren geworden.

opdracht tot verkoop van het Pand?

- 4.14 Klachtonderdeel a houdt in dat klaagster aan de Makelaar (en het Makelaarskantoor) geen opdracht tot verkoop van het Pand heeft gegeven en dat zij niet heeft ingestemd met de verkoop van het Pand als neergelegd in het door de Makelaar ondertekende verkoopvoorstel dat aan de (potentiële) kopers OD Vastgoed is gezonden.
- Aan de behandeling van klachtonderdeel c - kort gezegd dat bij de begeleiding bij de verkoop van het Pand onzorgvuldig is gehandeld - wordt alleen toegekomen, indien komt vast te staan dat klaagster aan de Makelaar een opdracht tot verkoop heeft gegeven.
- 4.15 Niet in geschil is dat de Makelaar aan O Vastgoed een verkoopvoorstel voor het Pand heeft gedaan

en dat de Makelaar e-mailwisseling met O Vastgoed heeft gehad op basis waarvan O Vastgoed met de Makelaar over de verkoop van het Pand overeenstemming heeft bereikt. Alsdan is het aan - in dit geval - het Makelaarskantoor en de Directeur te onderbouwen dat de Makelaar over een opdracht tot verkoop beschikt en dat klaagster met de verkoopprijs en de daarbij overeengekomen voorwaarden heeft ingestemd.

- 4.16 Voor het beantwoorden van de vraag of klaagster aan de Makelaar een opdracht tot verkoop van het Pand heeft gegeven, met het aan O Vastgoed gedane verkoopvoorstel heeft ingestemd en akkoord is gegaan met het laatste bod van de Makelaar dat door O Vastgoed is aanvaard, betreft de Centrale Raad van Toezicht in het bijzonder de volgende feiten en omstandigheden:
- a. Het Makelaarskantoor en de Directeur erkennen dat er geen schriftelijke overeenkomst van opdracht is.
 - b. De Makelaar heeft in de straf- en civiele procedure verklaard dat klaagster op of omstreeks 14/15 december 2016 aan hem een mondelinge opdracht tot verkoop heeft gegeven.
 - c. In het verkoopdossier is geen correspondentie (per brief of e-mail) tussen de Makelaar en klaagster aanwezig. Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben niet betwist dat de enige e-mail tussen de Makelaar en klaagster over de verkoop van het Pand is de e-mail van klaagster van 28 november 2016, waarin klaagster meldt dat zij van de Makelaar heeft begrepen dat hij een kandidaat-koper heeft gevonden, maar waarin zij de Makelaar erop wijst dat de huurder Ahold in de huurovereenkomst heeft bedongen dat als het pand verkocht gaat worden Ahold het Pand gaat kopen.
 - d. Niet gesteld of gebleken is dat het verkoopdossier aantekeningen van de Makelaar over telefoongesprekken en/of besprekingen met klaagster bevat.
 - e. Uit de door het Openbaar Ministerie verstrekte telefoongegevens blijkt dat in de periode tussen 13 december 2016 en 6 februari 2017 - in welke periode de Makelaar met de koper onderhandelde, overeenstemming is bereikt, volgens de Makelaar klaagster het verkoopvoorstel op kantoor van de Makelaar heeft getekend en de makelaar kort na de daaraan gestelde termijn een beroep op één van de ontbindende voorwaarden heeft gedaan - geen geregistreerde contactmomenten zijn geweest tussen het mobiele telefoonnummer van klaagster en de zakelijke en privé mobiele telefoonnummers van de Makelaar.
 - f. Er is geen bewijs dat klaagster, zoals de Makelaar heeft verklaard en klaagster betwist, op 20 december 2016 op het kantoor van de Makelaar is geweest. De twee bij het Makelaarskantoor werkzame secretaresses hebben als getuigen in de civiele procedure verklaard dat zij zich niet een bezoek van klaagster aan kantoor op die dag kunnen herinneren. In het politieonderzoek is vastgesteld dat uit de telefoongegevens van het mobiele telefoontoestel van klaagster blijkt dat zij op of rond 20 december 2016 geen zendmast in de omgeving van het kantoor van de Makelaar heeft aangestruald.
 - g. Na vergelijking van de handtekeningen, de tenaamstelling onder de handtekeningen, van de twee versies van het verkoopvoorstel met het verhuurvoorstel betreffende de tweede etage van het Pand komt de rechtbank tot het oordeel dat er een sterke aanwijzing is dat de handtekening van klaagster op het verkoopvoorstel uit het verhuurvoorstel is ingekopieerd.
- 4.17 Deze feiten en omstandigheden leiden ertoe dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht het Makelaarskantoor en de Directeur niet met voldoende vaststaande feiten en omstandigheden hebben onderbouwd dat de Makelaar over een opdracht tot verkoop beschikte, dat klaagster bekend was met het verkoopvoorstel dat de Makelaar aan O Vastgoed heeft gedaan en dat klaagster heeft ingestemd met de verkoopafspraken die de Makelaar met O Vastgoed heeft gemaakt.

- 4.18 De Centrale Raad tekent hierbij aan dat onduidelijk is gebleven wat de Makelaar tot zijn handelwijze heeft bewogen. De opvallende situatie doet zich voor dat de Makelaar zonder kennis van klaagster het Pand van klaagster onder ontbindende voorwaarden heeft verkocht en kort na het verstrijken van de termijn een van de ontbindende voorwaarde inroept zonder dat op dat moment klaagster al kennis heeft van de transactie. Dat de Makelaar enig voordeel met zijn handelwijze heeft beoogd of gehad is niet gesteld of gebleken.

tuchtrechtelijke positie van het Makelaarskantoor en de Directeur ten opzichte van verwijtbaar handelen van de Makelaar

- 4.19 De hiervoor beschreven handelwijze van de Makelaar met betrekking tot klachtonderdeel a is tuchtrechtelijk laakbaar. De Makelaar is geen lid van de NVM en evenmin als makelaar een NVM-Aangeslotene, zodat hij niet zelfstandig tuchtrechtelijk ter verantwoording kan worden geroepen.
- 4.20 Vervolgens rijst de vraag of dit handelen en nalaten van de Makelaar tuchtrechtelijk aan het Makelaarskantoor en/of de Directeur kan worden tegengeworpen.
- 4.21 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat in het algemeen het tuchtrecht het handelen en/of nalaten van de beroepsgenoten aan de beroepsethiek toetst. De NVM heeft in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak bepaald dat een tuchtklacht kan worden ingediend tegen het NVM lid of NVM Aangeslotene die zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de artikelen 15 of 34 van de verenigingsstatuten en/of het vertrouwen in de stand der makelaars en taxateurs ondermijnen en/of in strijd met de eer van die stand zijn. Met het handelen of nalaten van een organisatie als een makelaarskantoor wordt naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht bedoeld het handelen of nalaten (mede) namens het makelaarskantoor.
- 4.22 De Makelaar heeft als medewerker van het Makelaarskantoor namens het Makelaarskantoor over de verkoop van het Pand gehandeld. De omstandigheid dat anderen dan die medewerker daarmee niet bekend waren, maakt dit niet anders. Dit leidt ertoe dat het handelen en/of nalaten van de makelaar als het handelen en/of nalaten van het Makelaarskantoor heeft te gelden. Dit betekent dat klachtonderdeel a tegen het Makelaarskantoor gegrond is.
- 4.23 Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan in algemene zin toe dat bij de hoogte van de strafmaat voor een makelaarskantoor meeweegt of ook de makelaar/ medewerker wiens handelen of nalaten het betreft tuchtrechtelijk wordt aangesproken en of het makelaarskantoor een verwijt kan worden gemaakt dat het handelen door een van zijn makelaars heeft kunnen plaatsvinden.
- 4.24 Klaagster heeft niet concreet onderbouwd dat de Directeur bij het handelen van de Makelaar met betrekking tot de verkoop van het Pand in de periode tussen november 2016 tot eind januari 2017 betrokken is geweest. De Makelaar heeft in die periode ook niet namens de Directeur over de verkoop van het Pand onderhandeld. Dit betekent dat klachtonderdeel a tegen de Directeur ongegrond is.
- 4.25 Aan de beoordeling van klachtonderdeel c wordt niet toegekomen doordat de voorwaarde waaronder dat klachtonderdeel is gedaan niet is vervuld. Dat klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

toezicht op het handelen en nalaten van de Makelaar met betrekking tot verkoop van het Pand

- 4.26 In klachtonderdeel d verwijt klagster het Makelaarskantoor en de Directeur dat onvoldoende toezicht is gehouden op het handelen en nalaten van de Makelaar met betrekking tot de verkoop van haar Pand.
- 4.27 De Makelaar is op 15 februari 2016 bij het Makelaarskantoor in dienst getreden. Aan de Makelaar werd de belangrijke taak gegeven een afdeling BOG op te zetten. De Makelaar is niet als makelaar aan de NVM verbonden (NVM-Aangeslotene). Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben (ook) in een dergelijke situatie ervoor zorg te dragen dat de Makelaar goed op de hoogte is van de door de NVM en het Makelaarskantoor gestelde kwaliteitseisen. Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben daarbij de Makelaar actief te begeleiden en zich ervan te verzekeren dat de kwaliteitseisen in acht worden genomen.
- 4.28 Een belangrijke regel in de Erecode is regel 1. Een makelaar heeft in zijn communicatie te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- Als aan een makelaar een opdracht wordt gegeven is in het algemeen van belang dat de opdracht schriftelijk wordt vastgelegd en ondertekend. Daarmee staat voor beide partijen vast welke opdracht aan de makelaar is verstrekt en welke afspraken daarbij zijn gemaakt. In de regel zal de makelaar een origineel van de schriftelijke opdracht in zijn dossier bewaren, zodat bij betwisting naar de echtheid van de schriftelijke opdracht onderzoek aan de hand van het origineel kan worden gedaan.
- Als een opdracht wordt gegeven zal een makelaar in het algemeen een - al dan niet elektronisch - dossier aanleggen en binnen het makelaarskantoor de opdracht bekend maken. Op die wijze kan onder meer in voorkomende gevallen een kantoorgenoot bij afwezigheid van de makelaar de belangen van de opdrachtgever waarnemen.
- Als een makelaar namens een opdrachtgever een verkoopvoorstel voor een bedrijfspand aan een derde doet is in het algemeen mede ter vermijding van misverstanden raadzaam dat dit verkoopvoorstel schriftelijk (per post of per mail) wordt gedaan en de opdrachtgever schriftelijk (op het verkoopvoorstel of per mail) met het verkoopvoorstel instemt. In de regel zal de makelaar een origineel van het verkoopvoorstel in zijn dossier bewaren.
- Als in het kader van een opdracht tot verkoop werkzaamheden worden verricht, zoals telefonische contacten, onderzoek naar relevante gegevens en dergelijke zal een makelaar daarvan aantekeningen maken en in zijn (elektronisch) dossier bewaren. Dit dient niet alleen als geheugensteun voor het correct uitvoeren van de opdracht maar ook voor de reconstructie van een zaak als nadien een geschil ontstaat tussen de opdrachtgever en de wederpartij of met de makelaar.
- 4.29 Uit de toelichting die het Makelaarskantoor en de Directeur hebben gegeven leidt de Centrale Raad van Toezicht af, dat het initiatief van de begeleiding gedurende het eerste jaar vooral bij de Makelaar lag. Er was een open deur beleid en de Makelaar kon bij de Directeur en de collega makelaars om advies vragen. Niet gesteld of gebleken is dat de Makelaar geregeld werd bevraagd naar nieuwe opdrachten, dat in het eerste jaar steekproefsgewijs zijn dossiers werden ingezien en beoordeeld aan de hand van de vraag of ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever, het belang van het kantoor, zijn eigen belang en de belangen van de wederpartij behoorlijke dossiervorming plaatsvond.
- Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben aangevoerd dat zij bij de sollicitatie van de Makelaar navraag hebben gedaan en een goede indruk van hem hadden. Een schriftelijke opdracht van een

opdrachtgever achten zij ook niet vereist doordat ook in vertrouwen namens een opdrachtgever kan worden gehandeld. Als een makelaarskantoor toestaat dat opdrachten in vertrouwen worden uitgevoerd en als het makelaarskantoor en diens leidinggevende ervoor kiezen te vertrouwen op de Makelaar, dan houdt dit het risico in dat het vertrouwen kan worden beschaamd, zoals in dit geval is geschied. Dat komt voor risico voor het Makelaarskantoor en de Directeur.

Het Makelaarskantoor en de Directeur zijn hiermee naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht tekort geschoten in hun verplichting erop toe te zien dat de Ereregels van de NVM door het personeel en hun ondergeschikte in acht worden genomen. Klachtonderdeel d is jegens hen beiden gegrond.

verstrekken huurovereenkomsten uit ander dossier

- 4.30 Klachtonderdeel b houdt in dat zonder toestemming van klaagster deels verouderde huurovereenkomsten, waarover het Makelaarskantoor in het kader van een andere opdracht beschikte, aan derden (O Vastgoed) zijn verstrekt.
- 4.31 De Makelaar heeft aan O Vastgoed de bij het Makelaarskantoor bekende huurovereenkomsten van het Pand verstrekt. Nu het ervoor dient te worden gehouden dat de Makelaar buiten medeweten van klaagster over de verkoop van het pand met O Vastgoed heeft onderhandeld, volgt daaruit dat hij ook zonder toestemming van klaagster in het kader van de onderhandelingen die huurovereenkomsten aan O Vastgoed heeft gegeven. In dit licht is het verstrekken van huurovereenkomsten niet in het kader van een behoorlijke belangenbehartiging van klaagster geweest, zodat deze handelwijze tuchtrechtelijk laakbaar is.
- 4.32 Zoals hiervoor is overwogen heeft de Makelaar in het kader van de verkoop van het Pand als makelaar van het Makelaarskantoor gehandeld. Dit leidt ertoe dat het handelen en/of nalaten van de makelaar als het handelen en/of nalaten van het Makelaarskantoor heeft te gelden. Dit betekent dat klachtonderdeel b tegen het Makelaarskantoor gegrond is.
- 4.33 Volgens klaagster heeft de Makelaar die huurovereenkomsten bemachtigd uit het dossier van makelaar L van het Makelaarskantoor die in het kader van een advies aan klaagster over de WOZ waarde van het Pand over die huurovereenkomsten beschikte. Klaagster verwijt het Makelaarskantoor en de Directeur dat de Makelaar die documenten uit de administratie van het kantoor heeft kunnen verzamelen en aan derden heeft kunnen verstrekken.
- 4.34 Dat verwijt slaagt niet. Niet is gebleken dat de Directeur die huurovereenkomsten aan de Makelaar heeft gegeven. Evenmin is gebleken dat de Directeur aan de Makelaar toestemming heeft gegeven die huurovereenkomsten aan derden te verstrekken. Voorts kan aan (de inrichting van de organisatie van) een makelaarskantoor niet de eis worden gesteld dat klantgegevens zodanig worden beveiligd dat die ook voor interne raadpleging door anderen dan degene aan wie die gegevens zijn toevertrouwd, niet beschikbaar zijn. In zoverre slaagt klachtonderdeel b niet.

opstelling Makelaarskantoor en de Directeur vanaf 20 februari 2017

- 4.35 In klachtonderdeel e verwijt klaagster het Makelaarskantoor en/of de Directeur dat zij haar onvoldoende, althans onzorgvuldig, hebben begeleid, nadat klaagster door O Vastgoed aansprakelijk werd gesteld en zij het Makelaarskantoor en de Directeur daarover op 20 februari 2017 heeft geïnformeerd. Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben volgens klaagster geen

oog gehad voor de verstreckende financiële en emotionele gevolgen die het handelen van de kopers voor klaagster met zich meebracht.

- 4.36 Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat het er voor heeft te houden dat het Makelaarskantoor (anderen dan de Makelaar) en de Directeur niet bekend waren met de handelwijze van de Makelaar met betrekking tot de verkoop van het Pand in de periode november 2016 t/m januari 2017. Zij zijn daar eerst door klaagster en de Makelaar in februari 2017 over geïnformeerd.
- Toen het Makelaarskantoor en de Directeur medio februari 2017 met de klacht bekend werden, hebben zij kunnen vaststellen dat de Makelaar nagenoeg geen dossier had. Zo beschikte hij slechts over een door hem en klaagster getekend verkoopvoorstel waarvan klaagster de echtheid betwistte en ontbrak iedere correspondentie tussen de Makelaar en klaagster en waren er evenmin dossier aantekeningen over de contacten tussen klaagster en de Makelaar aanwezig.
- Bovendien was op dat moment klaagster door de advocaat van O Vastgoed aansprakelijk gesteld en werd daags daarna door de koper O Vastgoed een dagvaarding aan klaagster uitgebracht.
- Verder bleek het Makelaarskantoor en de Directeur dat klaagster en de Makelaar over de feitelijke gang van zaken tegenstrijdige verklaringen aflegden. Door het ontbreken van enig dossier kon het Makelaarskantoor en de Directeur niet vaststellen of klaagster of de Makelaar het bij het rechte eind had.
- 4.37 In een dergelijke situatie ligt in de rede dat klaagster erop wordt gewezen bijstand van een advocaat te zoeken en dat het Makelaarskantoor haar beroepsverzekeraar zal informeren, waarna in overleg met de beroepsverzekeraar het Makelaarskantoor beziet of en op welke wijze met de positie van klaagster rekening kan worden gehouden.
- 4.38 Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben voor die opstelling niet gekozen. Zij hebben zich achter het standpunt van de Makelaar gesteld. Eerst in april 2017 hebben zij de beroepsverzekeraar over de klacht geïnformeerd.
- 4.39 Hoewel documenten ontbreken hebben het Makelaarskantoor en de Directeur ook in de tuchtprocedure tot en met de procedure bij de Raad van Toezicht het standpunt van de Makelaar als hun eigen standpunt verwoord. Zo meldt het Makelaarskantoor in de brief van 22 november 2017 dat klaagster aan de Makelaar op 14 december 2016 een mondelinge opdracht tot verkoop heeft verstrekt, dat met instemming van klaagster aan O Vastgoed een verkoopvoorstel is gedaan, dat klaagster onder het verkoopvoorstel een handtekening heeft gezet, dat overeenstemming is bereikt en dat het klaagster is geweest die te laat een beroep op de ontbindende voorwaarde heeft gedaan. In het verweer bij de Raad van Toezicht hebben het Makelaarskantoor en de Directeur benadrukt dat de Makelaar in goed vertrouwen op basis van een mondelinge opdracht en een ondertekend verkoopvoorstel van 20 december 2017 heeft gehandeld en dat de Makelaar tegenover de politie en bij de rechtbank in de civiele procedure consistente verklaringen heeft afgelegd.
- 4.40 Deze opstelling van het Makelaarskantoor en de Directeur is kennelijk door de civielrechtelijke aansprakelijkheid ingegeven. In de tuchtprocedure had van het Makelaarskantoor en de Directeur, gelet op het gebrekkige dossier en de gerezen twijfel over de echtheid van de handtekening van klaagster op het verkoopvoorstel, echter een terughoudender opstelling mogen worden verwacht. In de tuchtprocedure hebben het Makelaarskantoor en de Directeur onvoldoende blijk gegeven dat zij in de kwaliteitsbewaking steken hebben laten vallen en dat het vertrouwen dat het Makelaarskantoor en de Directeur in de Makelaar hadden gesteld was beschaamd. In zoverre is

klachtonderdeel e gegrond.

straf

- 4.41 Uit het hiervoor overwogene volgt dat ten aanzien van het Makelaarskantoor de klachtonderdelen a, b (gedeeltelijk), d en e (gedeeltelijk) gegrond zijn. Klachtonderdeel c is ongegrond.
- 4.42 Tegen de Directeur zijn de klachtonderdelen d en e (gedeeltelijk) gegrond. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond.
- 4.43 In artikel 31 Reglement Tuchtrechtspraak is bepaald dat bij tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen een van de vier in dat artikel opgenomen straffen kan worden opgelegd.
- 4.44 Voor het bepalen van de hoogte van de straf betreft de Centrale Raad van Toezicht in het bijzonder de navolgende feiten en omstandigheden:
- de kern van de klacht is onderdeel a dat alleen tegen het Makelaarskantoor gegrond is verklaard;
 - het dient er voor te worden gehouden dat de Makelaar zelfstandig heeft gehandeld en er geen andere kantoorgenoten bij zijn handelwijze betrokken zijn geweest;
 - de onder onderdeel a vallende verwijtbare gedraging is door de Makelaar verricht, zodat een tuchtrechtelijke straf eerst en vooral aan hem moet worden opgelegd maar dat is niet mogelijk doordat hij niet als makelaar bij de NVM is aangesloten;
 - onduidelijk is gebleven met welk motief de Makelaar heeft gehandeld zoals hem dat wordt verweten, terwijl niet is gesteld of gebleken dat de Makelaar, het Makelaarskantoor en/of de Directeur enig voordeel bij de handelwijze van de Makelaar - het buiten wetenschap van klaagster zowel aangaan als enige tijd nadien kort buiten de termijn ontbinden van de overeenkomst - hebben beoogd dan wel gehad;
 - de onder onderdeel a vallende verwijtbare gedraging wordt aan het Makelaarskantoor toegerekend, hetgeen minder zwaar weegt dan in het geval de verwijtbare gedraging feitelijk door de aangesprokene is verricht;
 - de belangen van klaagster door de handelwijze van de Makelaar zijn ernstig benadeeld doordat zij ten gevolge van het beslag in haar commerciële handelen is beperkt, betrokken is geraakt bij een gerechtelijke procedure en voor die gerechtelijke procedure de nodige kosten heeft gemaakt;
 - het Makelaarskantoor en/of de Directeur hebben onvoldoende blijk gegeven dat het toezicht op de kwaliteit van de werkzaamheden onvoldoende is geweest en verbeteringen in de organisatie noodzakelijk zijn teneinde de kans dat in de toekomst een dergelijke ongebruikelijke gang van zaken nog eens gebeurt verder wordt beperkt.
- 4.45 Na weging van de feiten en omstandigheden in het licht van de gegrond verklaarde klachtonderdelen legt de Centrale Raad van Toezicht aan
- het Makelaarskantoor op een voorwaardelijke schorsing van een maand onder de voorwaarde als hieronder is bepaald;
 - de Directeur op een geldboete van € 5.000,- waarvan € 3.000,- voorwaardelijk.
- 4.46 Dit betekent dat het hoger beroep van klaagster, waarbij is opgekomen tegen de aan het Makelaarskantoor opgelegde straf, niet slaagt.

kosten en klachtgeld

- 4.47 Klaagster heeft voorafgaande aan de procedure bij de Raad van Toezicht op de voet van artikel 17 Reglement Tuchtrechtspraak € 100,- klachtgeld betaald. Op grond van dezelfde bepaling wordt dat klachtgeld gerestitueerd als de klacht bij onherroepelijk uitspraak geheel of gedeeltelijk gegrond wordt verklaard. In de uitspraak van de Raad van Toezicht is daarover geen beslissing genomen. De Centrale Raad van Toezicht zal volledigheidshalve in het dictum hierop beslissen. Nu het hoger beroep van klaagster niet slaagt, zal het klachtgeld in hoger beroep niet worden gerestitueerd.
- 4.48 De beslissing tegen het Makelaarskantoor wordt in hoger beroep gehandhaafd, zodat het Makelaarskantoor de kosten van het hoger beroep heeft te dragen.
- 4.49 Twee klachtonderdelen zijn tegen de Directeur (deels) gegrond verklaard. Nu de Raad van Toezicht heeft verzuimd de klacht ook tegen de Directeur aan te merken, zal de Centrale Raad van Toezicht bepalen dat de kosten van de Raad van Toezicht hoofdelijk door de Directeur en het Makelaarskantoor moeten worden voldaan. De Directeur zal hierdoor niet (hoofdelijk) worden veroordeeld in de kosten van het hoger beroep.

5. Slotsum

- 5.1 De Centrale Raad van Toezicht komt op andere gronden tot de door de Raad van Toezicht aan het Makelaarskantoor opgelegde straf. Voorts heeft de Raad van Toezicht verzuimd de klacht ook aan te merken als gericht aan de Directeur, welk verzuim door de Centrale Raad van Toezicht in hoger beroep is hersteld.
- 5.2 De klachten tegen het Makelaarskantoor en de Directeur zijn deels gegrond verklaard. Aan hen zal de straf worden opgelegd als hieronder is bepaald, waarbij rekening is gehouden met de hiervoor in deze beslissing genoemde omstandigheden.
- 5.3 Het Makelaarskantoor en de Directeur hebben beide de kosten van de procedure bij de Raad van Toezicht te betalen. Alleen het Makelaarskantoor zal worden veroordeeld in de kosten van de procedure in hoger beroep.
- 5.4 Het door klaagster voor de procedure bij de Raad van Toezicht betaalde klachtgeld dient te worden gerestitueerd. Voor zover dat al niet is geschied zal de Centrale Raad van Toezicht bepalen dat restitutie plaatsvindt.
- 5.5 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak, waarbij uit doelmatigheidsoverwegingen de uitspraak van de Raad van Toezicht wordt vernietigd.

6. Beslissing in hoger beroep

- 6.1 Vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht West van 16 augustus 2018;

en opnieuw beslissende:

- 6.2 Verklaart tegen het Makelaarskantoor de klachtonderdelen a, b (gedeeltelijk), d en e (gedeeltelijk) gegrond en de overige onderdelen ongegrond;
- 6.3 Verklaart tegen de Directeur klachtonderdeel d en e (gedeeltelijk) gegrond en de overige onderdelen ongegrond;
- 6.4 Legt aan het Makelaarskantoor een voorwaardelijke schorsing van het NVM lidmaatschap op voor de duur van 1 maand met een tijdsduur van 2 jaar na heden, hetgeen betekent dat als het Makelaarskantoor binnen die termijn tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld de schorsing door de tuchtrechter in een onvoorwaardelijke schorsing kan worden omgezet;
- 6.5 Legt aan de Directeur een geldboete op van € 5.000,-, waarvan € 3.000,- voorwaardelijk, hetgeen betekent dat de voorwaardelijke geldboete van € 3.000,- alleen hoeft te worden betaald als de Directeur binnen de termijn van 2 jaar na heden tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en de voorwaardelijke geldboete door de tuchtrechter in een onvoorwaardelijke geldboete is omgezet;
- 6.6 Bepaalt dat het Makelaarskantoor en de Directeur hoofdelijk, zijnde dat de een betaalt de ander van betaling zal zijn bevrijd, ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Raad van Toezicht tot een bedrag van € 2.594,-, te vermeerderen met BTW over € 2.120,-, zal voldoen;
- 6.7 Bepaalt dat het Makelaarskantoor ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bedrag van € 2.987,-, exclusief eventueel verschuldigde BTW, zal voldoen;
- 6.8 Bepaalt dat de onder 6.5, 6.6 (voor zover dit nog niet is geschied) en 6.7 genoemde bedragen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht zullen worden voldaan;
- 6.9 Bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht, voor zover dit nog niet is geschied, het klachtgeld van € 100,- aan klaagster binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, F. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 20 september 2019.

C.C. Horrevorts
secretaris

D.H. de Witte
voorzitter