

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

Ernstige gebreken aan het gekochte. Rooskleurige advertentie. Bouwkundig rapport Vereniging Eigen Huis. Relatie makelaar en VEH. Juridische hoedanigheid beklaagde. Zich wenden tot werkgever van klager.

Klager koopt een oud monumentaal pand dat door beklaagde wordt aangeboden. Bij de verkoopdocumentatie zit een bouwkundig rapport van de Vereniging Eigen Huis dat in opdracht van de verkoper is opgemaakt. Daarin staat dat er hier en daar wel iets aan het pand gedaan moet worden, maar er worden geen ernstige gebreken geconstateerd. Wel maakt de bouwkundige een enkel voorbehoud met betrekking tot het dak en de gevels. Nadat klager het pand in eigendom heeft gekregen laat hij werkzaamheden uitvoeren en daarbij komen ernstige gebreken met name aan het dak aan het licht die hoge herstelkosten met zich meebrengen.

Klager is van mening dat de advertentie waarin de woning werd aangeprezen, een veel te rooskleurig beeld schetst. De Centrale Raad is dat op zich met klager eens, maar is van oordeel dat geen notoir onjuiste voorstelling van zaken is gegeven.

Klager is verder van mening dat de Vereniging Eigen Huis en de makelaar onder één hoedje speelden en dat sprake is van door de NVM verboden samenwerking. De uitvoerige reactie van de VEH tot wie klager zich wendde, geeft een duidelijk beeld van de werkwijze van de vereniging en de bouwkundige adviseurs en daaruit blijkt geen grond voor de stelling van klager.

Dat de makelaar een onjuist beeld van het pand heeft gegeven en de gebreken had dienen op te merken, is niet het geval. Zonder zaken weg te breken waren de gebreken niet te ontdekken. Deze laatste zijn pas aan het licht getreden toen de aannemer aan het werk ging.

Dat de makelaar zich tot de werkgever van klager wendde met een klacht over deze en een aangifte tegen klager deed wegens smaad, vindt zijn oorzaak in het feit dat klager zich met naam, titulatuur en functie tot oud-opdrachtgevers van de makelaar richtte en diens goede naam in diskrediet trachtte te brengen. Onder normale omstandigheden zou deze stap van de makelaar tuchtrechtelijk laakbaar zijn, maar in deze situatie acht de Centrale Raad deze actie van de makelaar begrijpelijk.

Dat de makelaar niet tijdig bij de NVM melding maakte van de wijziging van de juridische hoedanigheid van zijn onderneming - van eenmanszaak naar BV - is op zich in strijd met de regelgeving van de NVM maar betekent niet, anders dan klager veronderstelt, dat er (tijdelijk) geen relatie met de NVM meer bestond. Als de NVM van een omissie als deze kennis neemt, neemt zij contact op betrokkene en stelt deze in de gelegenheid alsnog de gewenste informatie te verstrekken. Pas als dat niet gebeurt, kan de NVM maatregelen treffen. De makelaar heeft in dit geval direct gehoor aan het verzoek van de NVM gegeven. Klager heeft geen nadeel van de omissie ondervonden.

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

de heer **P.E. P.** wonende te L,
appellant

tegen

1. de heer **A. L.**, Aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te L,
 2. **L MAKELAARS EN TAXATEURS B.V.**, NVM-lid, kantoorhoudende te L,
 3. **L HOLDING B.V.**, kantoorhoudende te L,
- geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij e-mail van 18 februari 2019 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 20 mei 2019, verzonden bij brief van dezelfde datum, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klager is bij e-mail van 24 juni 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In de bijlage bij de e-mail, gedateerd 12 juni 2019, heeft klager de gronden van zijn hoger beroep uiteengezet.
- 1.3 Bij brief van 30 augustus 2019 hebben geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna afzonderlijk de Makelaar, het Makelaarskantoor en Makelaar Holding en gezamenlijk de Makelaar c.s.) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 De secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft bij e-mail van 17 maart 2020 partijen bericht dat als gevolg van de overheidsmaatregelen in het kader van het Covid-19 virus de op 24 maart 2020 geplande mondelinge behandeling geen doorgang vindt. Vervolgens is een nieuwe mondelinge behandeling bepaald op 29 september 2020.
- 1.5 De Makelaar c.s. heeft bij brief van 14 september 2020 producties toegezonden. Klager heeft bij e-mail een nadere toelichting met producties d.d. 25 september 2020 overgelegd. Tegen deze producties is geen bezwaar gemaakt, zodat die producties tot de stukken zijn toegelaten.
- 1.6 Aan de mondelinge behandeling van 29 september 2020 hebben deelgenomen:
 - klager in persoon, bijgestaan door de heer prof. dr. J.M. van Dunné;
 - de Makelaar in persoon en namens het Makelaarskantoor en Makelaar Holding, bijgestaan door mr. C. Arnouts.Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord. Ter zitting heeft klager nog een drietal producties overgelegd, waarop de Makelaar c.s. bij e-mail van 5 oktober 2020 heeft gereageerd. In de e-mail is met een link verwezen naar een verkoopvideo. Nu klager zich over die video niet heeft kunnen uitlaten, heeft de Centrale Raad van Toezicht die verkoopvideo buiten beschouwing gelaten.
- 1.7 Vervolgens is de behandeling gesloten en de zaak verwezen voor uitspraak. Op de mondelinge behandeling is afgesproken dat alleen de Makelaar c.s. nog mocht reageren op de ter zitting door

klager overgelegde producties. Klager heeft bij e-mail van 5 oktober 2020 nog een productie met korte toelichting toegezonden. Die e-mail met productie is geweigerd en voor de beslissing buiten beschouwing gelaten.

2. De feiten

Voor de beoordeling in hoger beroep wordt van de volgende feiten uitgegaan.

- 2.1 In 2018 is de Makelaar opgetreden als verkopend makelaar van een monumentale woning, gelegen aan de V nr 73 te L (hierna: de Woning).
- 2.2 In het kader van de opdracht tot verkoop heeft de heer M. G. (hierna: de Verkoper) de NVM-vragenlijst ingevuld. De vragen hebben onder meer betrekking op gevels, daken, vloeren, plafonds en wanden, kelder, kruipruimte en fundering. Vraag 3 sub c luidt of in het verleden gebreken zijn geconstateerd aan de dakconstructie zoals scheve, doorbuigende, krakende, beschadigde en/of aangetaste dakdelen? Zo ja, waar? De Verkoper heeft die vraag met een ‘nee’ beantwoord.
- 2.3 Op advies van de Makelaar is op naam van de Verkoper bij de Vereniging Eigen Huis (hierna: VEH), een bouwtechnische keuring aangevraagd. Deze keuring is op 7 maart 2018 uitgevoerd door de zelfstandig werkzame bouwkundige R. L. (hierna: de VEH Bouwkundige). De VEH Bouwkundige heeft in zijn Rapport Bouwtechnische Keuring, afgedrukt op briefpapier met het logo van de VEH, een aantal door hem geconstateerde onderhoudspunten beschreven. Onder meer was sprake van vocht in de dragende wanden op de begane grond, houtrot in de buitenkozijnen, gebrekkige loodaansluitingen en asbestverdacht materiaal bij de schoorsteen, en zichtbare scheurvorming in het metselwerk van de gevels. In het bouwdeel “vliering” is aan de kapconstructie de waarderingsnorm 2 gegeven wat staat voor goede conditie waarbij geen gebreken zijn en incidentele beginnende veroudering. Als bevinding is daaraan toegevoegd: “in achtergevel gewijzigde gordingen”. In het bouwdeel “zolder” is aan de conditie van de kapconstructie ook waarderingsnorm 2 gegeven met de toevoeging “visueel geen gebreken waargenomen.”
- De kosten van herstel zijn door de VEH Bouwkundige geraamd op € 4.035,- (direct), € 630,- (op termijn) en € 1.200,- (woningverbetering). Voorts zijn de onderdelen daken en gevels en schoorsteen met de code van zowel “PM” als “SO” voorzien. Volgens het rapport staat “PM” voor pro memorie en betekent dat “het (...) voor de bouwkundige niet (goed) mogelijk [is] om aan te geven welke maatregelen en/of kosten te verwachten zijn.” De afkorting “SO” staat voor specialistisch onderzoek. Onder deze code wordt verstaan dat “een onderzoek door een specialist moet plaatsvinden” en dat “uit het resultaat van het onderzoek hoge reparatiekosten” kunnen voortvloeien. Voor deze kosten heeft de VEH Bouwkundige een pro memorie post opgenomen.
- 2.4 De advertentietekst, die zowel op Funda als op de website van het kantoor van de Makelaar stond, luidt - voor zover relevant - :
- “DE SCHOONHEID VAN DE STAD VAN HEEL DICHTBIJ BELEVEN?”*
- Aan dit fraaie Rijksmonument gaat u veel plezier beleven! Op een prachtige locatie (...) ligt dit zeer goed bewaard gebleven Rijksmonument (...) De woning is aan een prachtige gracht (...) gelegen (...). Dit woonhuis is zeer goed en met veel liefde voor zijn historie, onderhouden. Er is recent een bouwtechnisch onderzoek uitgevoerd om u over de goede onderhoudsstaat te informeren. Dit rapport kunt u van onze website (...) downloaden. (...)*

Voordat we naar binnen gaan, wijzen wij u even op de prachtige tuitgevel en de schuiframen met kleine roeden. De tijd heeft hier stilgestaan en de gevel heeft nauwelijks in de 3 eeuwen dat zij oud is een verandering ondergaan. Een plaatje. Er is een uitgebreid kleurenonderzoek verricht naar de authentieke kleur van de kozijnen, raamdelen en de voordeur.

(...)

Deze mooie woning stamt oorspronkelijk uit 1750 maar heeft de afgelopen eeuw diverse verbouwingen meegemaakt. De woning is recentelijk opgeknapt en grotendeels vernieuwd. Daarbij moet u denken aan de elektra, keuken, badkamer, etc.

(...)

Overig:

- Verkoper heeft recentelijk een Bouwtechnisch Keuringsrapport van Vereniging Eigen Huis uit laten voeren om inzicht te geven in de (goede) onderhoudsstaat van deze woning. Dit rapport is aanwezig en inzichtelijk tijdens bezichtigingen;

(...)

- Ouderdomsclausule & materialenclausule van toepassing”

2.5 Op 28 maart 2018 heeft klager samen met zijn echtgenote de Woning bezichtigd. Later die dag is over de koopprijs overeenstemming bereikt. Klager heeft per e-mail een bod uitgebracht, waarop de Makelaar namens Verkoper met een tegenvoorstel ad € 765.000,- heeft gereageerd. Dat tegenvoorstel heeft klager geaccepteerd.

2.6 De concept-koopovereenkomst is door de Makelaar op 30 maart 2018 aan klager gestuurd. Klager heeft deze overeenkomst op 3 april 2018 en Verkoper op 4 april 2018 getekend. In de koopovereenkomst is onder meer opgenomen:

“Artikel 6 Staat van de onroerende zaak/Gebruik

6.1 De onroerende zaak zal aan koper in eigendom worden overgedragen in de staat waarin deze zich bij het tot stand komen van deze koopovereenkomst bevindt, derhalve met alle (...) zichtbare en onzichtbare gebreken (...). Koper aanvaardt deze staat (...).

6.3 De onroerende zaak zal bij de eigendomsoverdracht de feitelijke eigenschappen bezitten die nodig zijn voor een normaal gebruik als: woonhuis.

(...)

Gebreken die het normale gebruik belemmeren en die aan koper bekend zijn of kenbaar zijn op het moment van het tot stand komen van deze koopovereenkomst komen voor rekening en risico van koper. (...)

Artikel 23 Bouwtechnische keuring door verkoper ter beschikking gesteld

Verkoper heeft de woning bouwtechnisch laten keuren op 7 maart 2018. Koper heeft dit rapport voordat de onderhandeling aanving, ontvangen. Koper is in de gelegenheid gesteld om op eigen kosten en titel een bouwtechnisch onderzoek te laten verrichten. Koper heeft hier geen gebruik van gemaakt.

Artikel 24 Ouderdomsclausule

De woning is ouder dan 75 jaar, dit betekent dat de eisen die aan de (bouw)kwaliteit gesteld mogen worden in het algemeen (aanzienlijk) lager liggen dan bij nieuwe(re) woningen. Tenzij koper de kwaliteit ervan gegarandeerd heeft, staat hij niet in voor de staat van o.a. de elektriciteits-, gas-, (CV-) en waterinstallatie, niet voor riolering/afvoeren, noch voor de staat van de fundering, het dak/de daken, de muren/gevels, de schoorsteen, de goten, de vloeren, de plafonds, het houtwerk van kozijnen, ramen en deuren, de beglazing, het sanitair en de keuken.

Verkoper staat niet in voor de afwezigheid van doorslaand of optrekkend vocht (...) (Eventuele) bouwkundige kwaliteitsgebreken worden geacht niet belemmerend te werken op het woongebruik. (...)”

- 2.7 De Makelaar dreef zijn makelaarsonderneming in een eenmanszaak. Op of omstreeks 27 juni 2018 is de makelaarsonderneming ingebracht in de besloten vennootschap. De bestuurder van het Makelaarskantoor is de Makelaar Holding. Beide vennootschappen zijn op 27 juni 2018 bij notariële akte opgericht.
- 2.8 De juridische eigendom van de Woning is op 29 juni 2018 aan klager en zijn echtgenote geleverd.
- 2.9 Begin augustus 2018 heeft bouwbedrijf Impact Connect To Solve B.V. (hierna: bouwbedrijf Impact) aan klager een offerte van € 112.404,23 (incl. btw) voor de te verrichten bouwwerkzaamheden uitgebracht. Bouwbedrijf Impact is op 24 augustus 2018 met de bouwwerkzaamheden begonnen. Tijdens de bouwwerkzaamheden is door bouwbedrijf Impact een aantal gebreken aan de Woning geconstateerd.
- 2.10 Impact heeft bouwkundig adviesbureau VDE Keuring & Advies B.V. (hierna: adviesbureau VDE) verzocht nader onderzoek uit te voeren. Adviesbureau VDE heeft op 27 september 2018 de woning geïnspecteerd en op 5 oktober 2018 een rapport uitgebracht. Het rapport luidt, voor zover relevant, als volgt:
- “Fundering*
(...) Er zijn scheuren in de gevel en/of het interieur waargenomen, die duiden op zettingsverschillen in de fundering. De zettingsverschillen worden stabiel geacht.
(...) Vloeren en constructie
De begane grondvloer was niet zichtbaar tijdens de inspectie. (...) De houten verdiepingsvloeren waren deels zichtbaar tijdens de inspectie. De constructie verkeert in slechte staat. Er zijn diverse gebreken en/of schades waargenomen: houtrot in de balkkoppen, onvoldoende oplegging van balkkoppen, provisorische koppelingen tussen vloerbalken, beschadigd en verrot vloerbeschoot.
Direct herstel: Herstellen houten verdiepingsvloeren. Kosten voor herstel worden geraamd op € 6.000,00.
Let op! De bouwmuren van de woning vertonen veel scheurvorming en schades als gevolg van sloopwerkzaamheden. De draagkracht van de muur kan in twijfel worden getrokken. Nader constructief advies is noodzakelijk.
- Dak en dakkapel*
De dakconstructie bestaat uit houten gordingen op spanten. Het geheel verkeert in matige staat. Er zijn diverse gebreken of verzakkingen waargenomen: De trekbalen boven de zoldervloer zijn verwijderd, waardoor mogelijk spatkrachten ontstaan in de bouwmuren; gordingen zijn ondeskundig vermaakt en hersteld, diverse gordingankers zijn onvoldoende bevestigd.
Direct herstel: Diverse herstel een (deel)vervanging dakconstructie. Kosten voor herstel worden geraamd op € 6.200,00.
Let op! Door het ontbreken van de trekbalen in de spantconstructies ontstaat mogelijk schade in de gevel van naastgelegen pand. Nader constructief onderzoek is noodzakelijk.
De dakconstructie is voorzien van houten dakbeschoot. Het beschoot verkeert in redelijke staat. Er zijn geen gebreken of verzakkingen waargenomen.

(...)

Gevelbekleding en metselwerk

(...)

Let op! De scheurvorming in de voorgevel houdt mogelijk verband met de slechte staat van de dak- en vloerconstructies. Het metselwerk is zowel verticaal als horizontaal ontzet. De combinatie van de scheurvorming, de aanzienlijke scheefstand van de gevel en de ondeugdelijke verankering aan de kapconstructie vormt een aanzienlijk risico. De kans op het deels bezwijken van het gevelmetselwerk is reëel. (...)

Het adviesbureau VDE raamt de kosten van herstel van de dakconstructie op € 6.200,- De totale kosten van herstel en onderhoud van alle in het rapport beschreven onderdelen worden door VDE geraamd op € 26.370,-.

In de brief van adviesbureau VDE van 5 oktober 2018 wordt over de door de VEH Bouwkundige uitgevoerde bouwkundige keuring opgemerkt:

“Ik heb ook het rapport van VEH doorgenomen. Dit is vrij summier. De gebreken aan de dakconstructie en de voorgevel had de bouwkundig inspecteur moeten kunnen waarnemen.”

2.11 Bij brief van 24 oktober 2018 heeft de advocaat van klager de Verkoper aansprakelijk gesteld voor de door klager geleden en nog te lijden schade.

2.12 Vervolgens heeft bouwbedrijf Impact Bouwkundig Bureau Oudewaal (hierna: bouwkundig bureau BBO) verzocht om de Woning te inspecteren. Het rapport van bouwkundig bureau BBO van 10 november 2018 met revisie op 29 november 2018 luidt - voor zover relevant - :

“1. Omschrijving van het werk

De woning is door de huidige eigenaar aangekocht als woning. Uitgangspunt van de werkzaamheden was het vernieuwen van de sanitaire ruimten, keuken en nieuwe zolderindeling met slaapkamer en 2^e badkamer. Om een en ander te kunnen realiseren werden de lichte voorzetwanden verwijderd. Na deze verwijdering kwamen de oude bouwmuren in het zicht. Ook op zolder werden de betimmeringen van het dak en de voorgevel gedemonteerd. Na deze actie kwamen de gebreken in het zicht.

2. Constructieve werkzaamheden

Op basis van een schouw ter plaatse heeft de constructeur (...) een aantal constructieve herstellingen aangegeven welke noodzakelijk zijn om eventuele verdere scheuren en verzakkingen te voorkomen.

- 1. scheurvorming in gevels en bouwmuren;*
- 2. opleggingen vloerbalken en dakgordingen;*
- 3. afmetingen balklaag en raveling ten opzichte van de aanwezige overspanning;*
- 4. twijfelachtige lipglas in een herstelde vloerbalk van de tweede verdieping;*
- 5. herstel verwijderde trekbalken in dakspant;*
- 6. ontbrekende ondersteuning gootbak.*

(...)

2.2 Opleggingen vloerbalken en dakgordingen

(...) De dakkap is in het verleden geheel vervangen. Men heeft hierbij de gordingen bevestigd aan de voorgevel, maar dit is op een dergelijke wijze gedaan dat de gordingen nu met spijkers aan de bovendorpel en stijl van het raamkozijn zitten bevestigd.

(...)

2.5 Herstel verwijderde trekbalken in dakspant

De dakspanten zijn in de vorige eeuw vernieuwd. Men heeft toen een spant samengesteld met spantbenen, een hanenbalk en een trek balk op vloerniveau. Onderling werden de onderdelen gekoppeld door een boutverbinding met kramplaten. (...) Het spant heeft men bij het verder in gebruik nemen van de 2^e verdieping aangepast, daarbij is de hanenbalk hoger geplaatst en zijn de trek balken, welke op de vloer lagen, verwijderd. Zo kon men op de verdieping lopen zonder te struikelen over de trek balken en stoot men het hoofd minder tegen de hanenbalk. De constructeur heeft deze aanpassing gecontroleerd. De spantbenen zijn nog voldoende sterk, ondanks dat de hanenbalk is verplaatst, echter dient wel de trek balk teruggebracht te worden. De spatkrachten (zijwaartse druk) komt nu op de bouwmuren en daar zijn deze niet op berekend. De trek balken kunnen niet teruggebracht worden zonder het gebruik van de verdieping te beperken, (...)

3. Bouwkundig onderhoud en verbeteringen

Naast de constructieve werkzaamheden, welke noodzakelijk zijn, is er nog het volgende onderhoud aan de woning noodzakelijk of gewenst: a. herstel kozijnen, ramen en schilderwerk, b. plaatselijk herstel en inboeten voeg en metselwerk voorgevel, c. isolatieglas voor- en achtergevel, d. herstel lood en zinkwerk, e. vervangen begane grond vloer en f. verbeteren waterhuishouding in de tuin (...)”

- 2.13 Adviesbureau VDE heeft de Woning op (in ieder geval) 14 november 2018 opnieuw geïnspecteerd. Op 3 december 2018 heeft zij wederom een rapport uitgebracht, waarin een groot aantal onderhoudsgebreken zijn opgenomen. In de samenvatting en de conclusie van het rapport wordt opgemerkt:

“De dakconstructie verkeert in slechte staat en is ongeoorloofd aangepast, waarbij de constructieve veiligheid niet in acht is genomen. Het verwijderen van de dubbele dekbalken uit de spanten zorgt voor extra spatkrachten in de bouwmuren. Het verplaatsen van de hoge dekbalken versterkt dit effect. De opgedikte gordingen zijn onvoldoende gekoppeld en de verankering aan de gevels is twijfelachtig. Om de constructieve veiligheid van het dak te kunnen waarborgen, zal deze moeten worden hersteld. Het belangrijkste hierbij is het terugbrengen van de verwijderde dekbalken. Er zal een koppeling moeten worden gemaakt tussen de spantbenen, die de spatkrachten kan opnemen.

(...) Tijdens een bouwkundige inspectie bij het aankoopproces hadden bovengenoemde gebreken aan het dak moeilijk kunnen worden aangewezen. Bij een inspectie wordt echter niet alleen gekeken naar acute bouwkundige gebreken, maar ook naar onderhoud op korte termijn. Op basis van de leeftijd en conditie van de verschillende onderdelen waren op dat moment herstel- en onderhoudskosten goed te voorspellen.

De aanpassing aan de spantconstructies was deels waarneembaar. De aanpassing aan de dekbalken was echter niet zichtbaar door de aanwezigheid van afwerking en vast meubilair.”

De kosten voor herstel van het dak werden door VDE geraamd op € 57.161,-.

- 2.14 Bij brieven van 19 december 2018 heeft klager het Makelaarskantoor en de Makelaar aansprakelijk gesteld voor de schade die hij naar zijn oordeel door het handelen van de Makelaar en het Makelaarskantoor heeft geleden. Op 27 en 28 december 2018 heeft klager conservatoir beslag laten leggen op onder meer onroerende zaken van de Makelaar en (privé)bankrekeningen van zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor.
- 2.15 In januari 2019 heeft klager meerdere voormalige opdrachtgevers van de Makelaar, die op Funda een aanbeveling hadden achtergelaten, gevraagd de werkwijze van de Makelaar te beschrijven en aan te geven waarom de Makelaar zo succesvol is gelet op de korte tijd dat de door hem aangeboden

woningen te koop staan. Een van die voormalige opdrachtgevers is de heer V. Nadat hij aan klager een positieve referentie over de Makelaar had gegeven, heeft klager nog enige aanvullende vragen gesteld die door de heer V zijn beantwoord. Vervolgens heeft de heer V bij e-mail van 13 januari 2019 aan klager geschreven:

“Ik heb naar aanleiding van uw verzoek gisteravond met u mijn ervaringen met [de Makelaar] gedeeld. Ik heb dat onbevangen gedaan in de veronderstelling dat u zich aan het oriënteren was op de keuze van een in te schakelen makelaar. De inhoud van uw e-mails was ook zodanig dat ik geen aanleiding zag om uw verzoek anders te interpreteren. Inmiddels is het mij duidelijk geworden dat u met uw verzoek een ander doel voor ogen hebt. In dat kader wijs ik u erop dat de door mij verschaft informatie niet zonder mijn uitdrukkelijke toestemming mag worden gebruikt en die toestemming heeft u dus nu niet! Het zou overigens wel zo netjes zijn geweest als u van tevoren duidelijk zou zijn geweest over het doel waarvoor u informatie vergaart.”

2.16 De advocaat van de Makelaar heeft de advocaat van klager op zondag 13 januari 2019 uitdrukkelijk verzocht om te bevorderen dat klager onmiddellijk stopt met het actief benaderen van (oud) opdrachtgevers. Op maandag 14 januari 2019 is aan de advocaat van klager bericht dat klager niet alleen via e-mails en LinkedInberichten (oud) opdrachtgevers benadert, maar ook met hen telefonisch contact zoekt en daarbij de Makelaar beschuldigt van frauduleus handelen. Klager wordt (nogmaals) uitdrukkelijk gevraagd daarmee te stoppen. De advocaat van de Makelaar schrijft dat als een schriftelijke bevestiging op 14 januari 2019 uitblijft, hij de Makelaar heeft geadviseerd op dinsdag 15 januari 2019 aangifte wegens smaad te doen.

2.17 Klager heeft de gevraagde bevestiging niet gegeven, waarna de Makelaar overeenkomstig het advies van zijn advocaat aangifte wegens smaad heeft gedaan. Ook heeft de Makelaar een niet gedateerde brief aan de Raad van Bestuur van de werkgever van klager gezonden. Volgens de werkgever van klager is deze brief op 18 januari 2019 ontvangen. In de brief meldt de Makelaar dat klager meerdere (oud) opdrachtgevers van hem benadert en zijn berichten afsluit met zijn naam, titulatuur, functie bij de werkgever en de naam van de werkgever. Vervolgens schrijft de Makelaar: *“Ik kan mij niet aan de indruk onttrekken dat [klager] zijn professionele titel bewust gebruikt om vertrouwen te creëren bij mijn (oud)opdrachtgevers en daarmee een reactie probeert uit te lokken. Dit vermoeden heeft [klager] ook telefonisch bevestigd aan een van mijn (oud)opdrachtgevers en mij daarbij tevens beschuldigd van “frauduleus handelen”. Daar deze handelswijze van [klager] zowel mijn reputatie als die van mijn kantoor ernstig schaadt, heb ik mij genoodzaakt gezien om aangifte van smaad/smaadschrift te doen tegen [klager]. Los daarvan breng ik dit ook onder uw aandacht daar [klager] werkzaam is bij u (...). De professionele functie en zijn banden met u (...) houden geen enkel verband met voornoemd zakelijk geschil in de privésfeer (de aankoop van een woonhuis), terwijl [klager] dat wel uitvoerig naar buiten uitdraagt. Dit is de reden dat ik u dringend verzoek [klager] tot de orde te roepen.”*

2.18 Klager heeft op 18 januari 2019 zowel Verkoper als de Makelaar en het Makelaarskantoor gedagvaard voor de rechtbank [...], waarbij onder meer wordt gevorderd dat zij hoofdelijk worden veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding van € 545.626,90.

2.19 Klager heeft bij brief van 21 januari 2019 aan VEH zestien vragen gesteld, waaronder de vraag of er een (formele) samenwerking tussen VEH en de Makelaar bestaat. Bij brief van 28 januari 2019 heeft VEH als volgt gereageerd: *“Aard en omvang van de keuring*

In aanvulling op het bovenstaande merk ik nog wel op dat de keuring zich beperkt tot een bouwkundig onderzoek op hoofdlijnen. Zoals in de toelichting bij het rapport en in de algemene voorwaarden wordt aangegeven is het uitvoeren van bijvoorbeeld specialistisch onderzoek geen onderdeel van de keuring. Het rapport komt tot stand op basis van hetgeen op het moment dat de keuring plaatsvindt visueel kan worden waargenomen. Vereniging Eigen Huis vindt immers dat ieder lid tegen redelijke kosten inzicht moet kunnen verkrijgen in de algemene bouwkundige staat van een te kopen of verkopen woning. Het uitvoeren van aanvullende onderzoeken valt daarom niet onder de keuring.

(...)

Lidmaatschap

Het lidmaatschap van Vereniging Eigen Huis staat alleen open voor consumenten (niet handelend in het kader van een beroep of bedrijf) en onze keuringen kunnen uitsluitend worden verricht in opdracht van consumenten, niet in opdracht van een professionele partij. Als iemand een keuring aanvraagt moet hij of zij dus op persoonlijke titel lid zijn of worden van Vereniging Eigen Huis.

Waardecheques

Wij bieden zowel onze leden als professionele partijen (zoals projectontwikkelaars, bouwbedrijven, woningbouwverenigingen en makelaars) wel de mogelijkheid om bij Vereniging Eigen Huis waardecheques ter waarde van een jaar lidmaatschap en/of (een deel van) de kosten van de keuring. (...) Zo is het mogelijk dat (...) makelaars (een deel van de kosten van) een bouwtechnische keuring aan klanten vergoeden van wie zij een opdracht hebben gekregen tot aan- of verkoop van de woning.

Verzilvering door consument

Alleen een consument kan de waardecheque verzilveren en lid worden c.q. opdracht geven tot het uitvoeren van een keuring.

(...)

Aanvragen van keuringen via [de Makelaar]

In het algemeen geldt dat leden zowel telefonisch als via de website een keuring kunnen aanvragen. Met [de Makelaar] en enkele andere professionele partijen is in verband met het bestellen van waardecheques om pragmatische redenen een iets ander proces afgesproken. In het geval van [de Makelaar] gaat dat als volgt. Als een klant van [de Makelaar] aangeeft een ontvangen waardecheque te willen verzilveren, dan geeft [de Makelaar] de naam en adresgegevens van deze klant en het adres van de te keuren woning via een e-mail door aan Eigen Huis Bouwkundig Advies B.V. Als blijkt dat de klant nog geen lid is van [VEH] dan wordt een nieuw lidmaatschap aangemaakt. De hieraan verbonden kosten worden op basis van de uitgegeven waardecheque bij [de Makelaar] in rekening gebracht. Om vervolgens het plannen van de keuringsafpraak zo snel en gemakkelijk mogelijk te maken is ervoor gekozen om één van de aangesloten bouwkundigen in de regio, in dit geval [VEH Bouwkundige], zelf contact op te laten nemen met de klant/het lid om in overleg met dit lid een datum en tijdstip voor de keuring in het planningssysteem vast te leggen. Als [VEH Bouwkundige], bijvoorbeeld wegens vakantie, in ons planningssysteem voor langere tijd op niet beschikbaar staat, dan wordt een andere aangeslotene zelfstandig bouwkundige die in de regio werkzaam is gevraagd om contact op te nemen met de klant/het lid om in overleg met hem of haar een keuring in het planningssysteem vast te leggen. Na uitvoering van de keuring worden de hieraan verbonden kosten op basis van de uitgegeven waardecheque bij [de Makelaar] in rekening gebracht.

(...)

Vraag 1 [Bestaat er een (formele) samenwerking tussen VEH en de Makelaar]:

Er is, zoals hierboven al werd toegelicht, geen sprake van een (formele) samenwerking tussen [VEH] en [de Makelaar]. In verband met de bestelling van waardecheques is met [de Makelaar] wel afgesproken om, als een klant aangeeft een ontvangen waardecheque te willen verzilveren, het proces rond het inplannen van de keuring zo snel en gemakkelijk mogelijk te laten verlopen. Eigen Huis Bouwkundig Advies B.V. ontvangt dan van [de Makelaar] een e-mail. Voor zover de klant nog geen lid is wordt voor hem/haar een lidmaatschap aangemaakt (de kosten worden op basis van de waardecheque bij [de Makelaar] in rekening gebracht). [De VEH Bouwkundige], of als hij voor een langere periode niet beschikbaar is een andere aangesloten zelfstandig bouwkundige, neemt vervolgens zelf contact op met het (nieuwe) lid om de keuring in overleg met hem of haar in te plannen. De keuring wordt onder dezelfde voorwaarden en tarieven uitgevoerd als iedere andere keuring die door een lid van [VEH] wordt aangevraagd (kortom in rechtstreekse opdracht van de betreffende koper of verkoper) en op basis van de waardecheque bij [de Makelaar] in rekening gebracht. (...)”

- 2.20 Nadat de klacht bij de NVM-klachtencoördinator was ingediend, heeft de NVM-klachtencoördinator bij e-mail van 12 maart 2019 klager laten weten dat Makelaar Holding geen lid van de NVM is. Daarop heeft klager aan de NVM-klachtencoördinator gevraagd of de besloten vennootschap van het makelaarskantoor van de NVM lid is en zo ja, sinds welke datum. De NVM-klachtencoördinator heeft geantwoord dat van het makelaarskantoor een wijziging in verband met de rechtsvorm in behandeling is.

Nadat de klacht van klager aan de Raad van Toezicht was doorgeleid, heeft de NVM-klachtencoördinator op een vraag van de secretaris van de Raad van Toezicht geantwoord:

“Bij het in behandeling nemen van de klacht van [klager], zag ik dat de bij de NVM bekende onderneming [eenmanszaak] op 27-6-2018 is voortgezet door een nieuwe onderneming [BV]. Deze wijziging is niet aan de NVM bekend gemaakt. Dit heb ik doorgegeven aan mijn collega's van onze basisadministratie en zij hebben hierover contact opgenomen met het kantoor. Op dit moment loopt er dus een wijziging met betrekking tot de rechtsvorm van deze onderneming. In beginsel zal deze verwerking in de basisadministratie niet met terugwerkende kracht geschieden. (...)”

- 2.21 Bij akte van 9 april 2019 zijn de statuten van Makelaar Holding en het Makelaarskantoor gewijzigd. Een maand later, bij e-mail van 9 mei 2019, heeft de NVM-klachtencoördinator klager bericht dat de wijziging van de rechtsvorm van het NVM-lid in de ledenadministratie is doorgevoerd en dat dit geen terugwerkende kracht heeft. In de e-mail wordt opgemerkt:

“Zoals het nu in onze administratie verwerkt is, was [de onderneming van de makelaar] van 21-6-2011 tot en met 16-4-2019 een eenmanszaak en is de onderneming per 17-4-2019 gewijzigd van rechtsvorm naar een B.V. [het Makelaarskantoor]”

De behandelend notaris van de oprichting van de beide vennootschappen Makelaar Holding en het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 30 april 2019 de volgende toelichting gegeven:

“Op 27 juni 2018 zijn de B.V.'s opgericht. De eenmanszaak is toen via de holding ingebracht in de werkmaatschappij [het Makelaarskantoor in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap]. De eenmanszaak is per die datum gestaakt, maar de onderneming die in die eenmanszaak werd gevoerd, is per 27 juni 2018 overgegaan naar [het Makelaarskantoor in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap] (fiscaal gezien per 1 januari 2018).

De onderneming zelf is dus niet gestaakt maar per 27 juni 2018 voortgezet door [het Makelaarskantoor in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap]. Dat blijkt ook uit het uittreksel van de KvK -> startdatum onderneming 1 januari 2011.”

- 2.22 Bij e-mail van 9 mei 2019 heeft de NVM-klachtencoördinator aan klager meegedeeld, voor zover relevant:

“Van onze afdeling basisadministratie heb ik begrepen dat de wijziging met betrekking tot de rechtsvorm van het NVM-Lid inmiddels in onze ledenadministratie is doorgevoerd, dit is niet met terugwerkende kracht gebeurd.

Zoals het nu in onze administratie verwerkt is was [de makelaardij onderneming van de Makelaar] van 21-6-2011 tot en met 16-4-2019 een eenmanszaak en is de onderneming per 17-4-2019 gewijzigd van rechtsvorm naar een B.V. ([het Makelaarskantoor])”

- 2.23 Bij tussenvonnis van 11 maart 2020 heeft de rechtbank in het geschil met de Makelaar onder meer overwogen:

“4.60 De rechtbank is van oordeel dat de mededelingen over de onderhoudsstaat van de woning in de verkoopadvertentie voor het overgrote deel kwalificeren als aanprijzing in algemene bewoordingen. Het doen van dergelijke mededelingen levert geen bedrog op. Daar komt bij dat niet is komen vast te staan dat het voor [de Makelaar] duidelijk was dat de mededelingen die hij in de advertentie heeft gedaan (gedeeltelijk) onjuist waren en dat aldus sprake was van opzet. In dit verband acht de rechtbank van belang dat, zoals [de Makelaar] terecht heeft opgemerkt, veel van de gebreken die na de overdracht van de woning zijn geconstateerd, niet zichtbaar waren (zie het rapport van VDE). [Klager en zijn echtgenote] merken in hun dagvaarding ook zelf op dat de woning op het eerste gezicht zowel binnen als buiten in een goed onderhouden staat verkeerde. Door [klager en zijn echtgenote] zijn ook geen omstandigheden gesteld op grond waarvan kan worden aangenomen dat [de Makelaar] niet had mogen afgaan op de informatie die [de Verkoper] over de onderhoudsstaat van de woning aan hem heeft verstrekt (waaronder het rapport van het kleurenonderzoek) en die bevestigd werd door het keuringsrapport van VEH. Dat [de Makelaar] gespecialiseerd is in de verkoop van monumentale panden en dat hij de juistheid van mededelingen eenvoudig had kunnen controleren bij de gemeente, acht de rechtbank onvoldoende om, zonder dat gebleken is dat daar aanleiding voor bestond, aan [de Makelaar] tegen te werpen dat hij geen onderzoek heeft gedaan naar de juistheid van de aan hem verstrekte informatie.

4.61 De vraag of, zoals [klager en zijn echtgenote] stellen, [de Makelaar] [klager] had moeten informeren over zijn ‘samenwerking’ met de VEH en [de VEH Bouwkundige] beantwoordt de rechtbank gelet op het navolgende ontkennend. Uit de brief van de VEH kan worden afgeleid dat de VEH bepaalde afspraken heeft gemaakt met [de Makelaar] over de aanvraag en planning van de ten behoeve van de klanten van [de Makelaar] uit te voeren keuringen. Om het de klanten van [de Makelaar] gemakkelijk te maken en om ervoor te zorgen dat de keuring zo snel mogelijk plaatsvindt, is ervoor gekozen dat – vanwege zijn kennis van de stad en monumentale panden – in beginsel [de VEH Bouwkundige] de keuringen uitvoert en hierover contact op neemt met de klanten van [de Makelaar]. Dat de keuringen voor de klanten van [de Makelaar] als gevolg van deze afspraken veelal door [de VEH Bouwkundige] worden uitgevoerd, betekent niet dat [de VEH Bouwkundige] bij zijn keuringen niet onafhankelijk is, in die zin dat hij samenspanst met [de Makelaar]. Dit volgt ook niet uit de omstandigheid dat [de VEH Bouwkundige] in zijn rapport bepaalde gebreken onvermeld heeft gelaten. [De VEH Bouwkundige] heeft een visuele inspectie uitgevoerd. Uit het rapport van VDE blijkt dat een groot aantal gebreken bij een visuele inspectie niet zichtbaar zullen zijn geweest. Maar zelfs indien ervan moet worden uitgegaan dat [de VEH Bouwkundige] deze gebreken bij zijn inspectie had moeten opmerken, rechtvaardigt dit niet de conclusie dat hij in opdracht van, dan wel in samenspraak met [de Makelaar] bewust – ter bevordering van de verkoop – een rooskleuriger beeld van de onderhoudsstaat van de woning heeft gegeven. [Klager en zijn echtgenote] heeft ook geen andere feiten en omstandigheden gesteld die

deze conclusie rechtvaardigen. Dit betekent dat niet is komen vast te staan dat het keuringsrapport niet onafhankelijk is. Waarom [de Makelaar] desondanks verplicht was om met het oog op de aankoop van de woning de afspraken met VEH en [de VEH Bouwkundige] aan [klager en zijn echtgenote] mede te delen is gesteld noch gebleken. Van (opzettelijke) schending van een mededelingsplicht is dan ook geen sprake.

(...)

4.64 De rechtbank is van oordeel dat de handelspraktijken van [de Makelaar] niet misleidend zijn (...) en overweegt daartoe het volgende. Volgens [klager en zijn echtgenote] heeft [de Makelaar] specifieke informatie over de woning verstrekt die feitelijk onjuist is. Voor zover zij hiermee doelden op de informatie over de onderhoudsstaat van de woning, volgt uit dat wat in 4.60 is overwogen dat de daarop betrekking hebbende mededelingen kwalificeren als algemene aanprijzingen, terwijl ook niet is gebleken dat er voor [de Makelaar] reden bestond om aan te nemen dat die informatie onjuist was. Bovendien is niet komen vast te staan dat de mededeling over het kleurenonderzoek onjuist was, nu het rapport van dat onderzoek aan [de Makelaar] (en ook [klager en zijn echtgenote]) ter inzage is aangeboden. Daar komt bij dat [klager en zijn echtgenote] beschikten over het rapport van VEH, zij de woning zelf hebben bezichtigd en, zo blijkt uit de koopovereenkomst, in de gelegenheid zijn gesteld om zelf een eigen keuring uit te laten voeren. Dat zij daar door toedoen of nalaten van [de Makelaar] van hebben afgezien, is mede gelet op dat wat in 4.61 is overwogen en de gemotiveerde betwisting van die stelling door [de Makelaar], onvoldoende onderbouwd. Daarvoor kan in ieder geval geen aanwijzing worden gevonden in het doorhalen in de koopovereenkomst van het voorbehoud van een bouwtechnische keuring, nu [de Makelaar] hierover verklaard heeft dat hij dit heeft gedaan naar aanleiding van de afspraken die [klager en zijn echtgenote] en [de Verkoper] hadden gemaakt. Dat de ouderdomsclausule onderdeel zou uitmaken van de koopovereenkomst stond daarnaast al in de verkoopadvertentie vermeld. Al deze omstandigheden maken dat [klager en zijn echtgenote] een weloverwogen besluit hebben kunnen nemen over de aankoop van de monumentale woning. In ieder geval kan op grond van deze omstandigheden niet worden gezegd dat de (gedeeltelijk) onjuist gebleken mededelingen van [de Makelaar] kwalificeren als misleidend in de hiervoor bedoelde zin. Dat [klager en zijn echtgenote] achteraf gezien, gelet op de gebreken die na de overdracht aan het licht zijn gekomen, niet tot aankoop van de woning zouden zijn overgegaan, althans niet voor dezelfde prijs, kan dan ook niet aan de handelspraktijken van [de Makelaar] worden toegerekend.

(...)

4.67 Nu het door [klager en zijn echtgenote] gestelde onrechtmatig handelen van [de Makelaar] niet is komen vast te staan, bestaat er geen grondslag voor (hoofdelijke) aansprakelijkheid van [de Makelaar] voor de door [klager en zijn echtgenote] geleden en nog te lijden schade. De vorderingen jegens [de Makelaar] zullen dan ook bij eindvonnis worden afgewezen.”

De rechtbank heeft vervolgens de Verkoper toegestaan om door middel van tegenbewijs het bewijsvermoeden dat de door adviesbureau VDE en bouwkundig bureau BBO geconstateerde constructieve gebreken aan normaal gebruik van de Woning als woonhuis in de weg staan, te ontzenuwen.

Bij tussenvonnis van 10 juni 2020 heeft de rechtbank overwogen dat er geen grond bestaat terug te komen op een aantal bindende eindbeslissingen in het tussenvonnis van 11 maart 2020. De Verkoper is vervolgens in de gelegenheid gesteld om bij akte te reageren op nadere producties die door klager in het geding zijn gebracht. Voor zover de Centrale Raad van Toezicht bekend was er ten tijde van de mondelinge behandeling van het hoger beroep van klager nog geen eindvonnis gewezen.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat de Makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat hij:
- a. onjuiste beeldvorming heeft veroorzaakt over de samenwerking tussen de Makelaar en de VEH-Bouwkundige;
 - b. onjuiste mededelingen heeft gedaan over de onderhoudstoestand van de door klager gekochte Woning;
 - c. een door de NVM verboden samenwerking is aangegaan;
 - d. zich maatschappelijk onbetamelijk heeft gedragen door zich tot de werkgever van klager te wenden en aangifte te doen;
 - e. zich onrechtmatig heeft geafficheerd met het NVM-merk;
 - f. zich schuldig heeft gemaakt aan oneerlijke concurrentie tegenover collega-makelaars door zijn gestelde samenwerking met de VEH;
 - g. zich schuldig heeft gemaakt aan oplichting in de zin van artikel 326 van het Wetboek van Strafrecht;
 - h. de concernvereisten van de NVM heeft overtreden en onduidelijkheid heeft laten bestaan over zijn juridische hoedanigheid.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft uitsluitend de Makelaar als beklaagde aangemerkt en heeft alle onderdelen van de klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

- 4.1 De klacht is op 18 februari 2019 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.
- 4.2 Met het hoger beroep ligt het gehele geschil aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

tegen wie zijn klachten gericht

- 4.3 De Raad van Toezicht heeft op het voorblad van de uitspraak gemeld, dat het een geschil is tussen klager en de Makelaar. In randnummer 8 van de uitspraak overweegt de Raad van Toezicht dat ten tijde van de verkoop van de Woning de Makelaar zijn onderneming dreef in een eenmanszaak, zodat hij toen zowel NVM-lid als Aangesloten-NVM-Makelaar was. De Makelaar is daarom door de Raad van Toezicht als de beklaagde aangemerkt.
- 4.4 Klager komt tegen deze vermelding en overweging van de Raad van Toezicht op en voert aan dat zijn tuchtklachten zijn gericht tegen de Makelaar, het Makelaarskantoor en Makelaar Holding.
- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat eerst aan de hand van de opgave van een klager wordt bepaald tegen wie de tuchtklacht zich richt.
Vervolgens gaan de Raad van Toezicht en in hoger beroep de Centrale Raad van Toezicht op basis

van de door partijen in de procedure verstrekte informatie ambtshalve na of een niet in de procedure betrokken NVM-lid of NVM-Makelaar gedragingen heeft verricht of nagelaten waarvoor hij tuchtrechtelijk ter verantwoording moet worden geroepen. Als dat het geval is hebben de Raad van Toezicht en in hoger beroep de Centrale Raad van Toezicht de bevoegdheid – een verplichting is het niet – dat NVM-lid of NVM-Makelaar in de procedure te betrekken. Dit ambtshalve onderzoek en deze bevoegdheid vloeit voort uit artikel 19 Reglement Tuchtrechtspraak. Artikel 19 Reglement Tuchtrechtspraak is vooral van toepassing in situaties waarin een klager de klacht heeft gericht:

- * tegen het NVM-lid (het makelaarskantoor), maar ook een bij dat makelaarskantoor aangesloten NVM-Makelaar bij de verwijtbare (of te verwijten) gedragingen is betrokken, of

- * tegen de NVM-Makelaar, maar uit de verstrekte informatie blijkt dat (ook) anderen in de organisatie van de NVM-Makelaar (mogelijk) verwijtbare gedragingen hebben verricht waarvoor (ook) het NVM-lid (het makelaarskantoor) tuchtrechtelijke verantwoordelijkheid draagt.

In beide gevallen kunnen de Raad van Toezicht en in hoger beroep de Centrale Raad van Toezicht dat niet door klager genoemde NVM-lid (het makelaarskantoor) of NVM-Makelaar in de procedure betrekken.

Als een Raad van Toezicht of Centrale Raad van Toezicht van de in artikel 19 Reglement Tuchtrechtspraak genoemde bevoegdheid gebruik maakt, zal het beginsel van hoor en wederhoor in acht moeten worden genomen.

Als een tuchtklacht over een tuchtrechtelijke gedraging - waarvoor meerdere partijen verantwoordelijk zijn - gegrond wordt verklaard, moet in de uitspraak voor iedere partij worden aangegeven of een (en welke) straf op die tuchtrechtelijke verwijtbare gedraging moet worden opgelegd.

- 4.6 In het formulier “Verzoek tot doorzenden van klachtdossier aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM” heeft klager aangegeven dat de klacht zich richt tegen de Makelaar, verbonden aan het Makelaarskantoor (in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap) en Makelaar Holding. De secretaresse van de secretaris van de Raad van Toezicht heeft klager bij e-mail van 22 maart 2019 laten weten dat zijn stukken naar het Makelaarskantoor (in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap) zijn gezonden met het verzoek binnen 4 weken te reageren. Klager heeft de secretaresse van de secretaris van de Raad van Toezicht in de e-mail van 8 april 2019 ook bevestigd dat de klacht zich eveneens tot het Makelaarskantoor (in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap) richt.
- 4.7 Onder deze omstandigheden heeft klager zijn klacht gericht – en was dat ook voor de Raad van Toezicht kenbaar – tegen de Makelaar, het Makelaarskantoor en Makelaar Holding. Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht het Makelaarskantoor en Makelaar Holding niet als beklaagden aangemerkt. In zoverre zal de uitspraak van de Raad van Toezicht worden vernietigd.

ontvankelijkheid tuchtklacht

- 4.8 Vervolgens moet zowel in het geval van een verweer als ambtshalve worden nagegaan of de klager in zijn klacht tegen de Makelaar, het Makelaarskantoor en Makelaar Holding ontvankelijk is.
- 4.9 Op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak kan een klager alleen een klacht indienen tegen een lid van de vereniging of een (Senior) NVM Makelaar/Taxateur.
- 4.10 Makelaar Holding is geen NVM-lid of NVM-Makelaar/Taxateur. Klager zal in de klacht tegen Makelaar Holding niet-ontvankelijk worden verklaard.

- 4.11 Uit de ledenadministratie blijkt dat het Makelaarskantoor (in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap) sinds 17 april 2019 NVM-lid is. Dit betekent dat het Makelaarskantoor eerst voor gedragingen vanaf die dag tuchtrechtelijk ter verantwoording kan worden geroepen. De door klager verweten gedragingen hebben betrekking op feiten en omstandigheden die daarvoor zijn gelegen. Dit betekent dat klager ook in de klacht tegen het Makelaarskantoor niet-ontvankelijk zal worden verklaard.
- 4.12 De Makelaar dreef zijn makelaarsonderneming in een eenmanszaak en was (als natuurlijk persoon) vanaf 21 juni 2011 tot en met 15 april 2019 zowel NVM-Lid als NVM-Makelaar. Vanaf 16 april 2019 is de Makelaar (als natuurlijk persoon) geen NVM-lid meer maar nog steeds NVM-Makelaar. De door klager verweten gedragingen zien op de periode voorafgaand aan 16 april 2019, zodat de Makelaar voor die gedragingen als NVM-lid en als NVM-Makelaar tuchtrechtelijk ter verantwoording kan worden geroepen. De tuchtklacht tegen de Makelaar is daarmee ontvankelijk.

klachtonderdelen in hoger beroep

- 4.13 In hoger beroep spitst de klacht van klager zich toe op de volgende onderdelen:
- de Makelaar en het Makelaarskantoor hebben zich ten onrechte voorgedaan als NVM-lid en NVM-Makelaar;
 - de statuten van het Makelaarskantoor hebben enige tijd niet aan de NVM eisen voldaan;
 - de afspraken tussen de Makelaar en de VEH zijn niet geoorloofd;
 - het nagenoeg alleen inschakelen van de VEH Bouwkundige voor het verstrekken van een bouwkundig keuringsrapport levert geen onpartijdig en onafhankelijk advies op;
 - de Makelaar heeft onjuiste beeldvorming over de bouwkundige rapportage door de VEH Bouwkundige gegeven;
 - de Makelaar heeft een onjuist beeld van de staat van onderhoud van de Woning gegeven;
 - de Makelaar heeft zich ten onrechte tot de werkgever van klager gewend en tegen klager aangifte gedaan.

- 4.14 De Centrale Raad van Toezicht zal hierna de klachtonderdelen in deze volgorde beoordelen.

NVM-lid, NVM-Makelaar en verenigingsvoorschriften statuten (onderdelen sub a en b)

- 4.15 Klager verwijt de Makelaar dat hij in de periode vanaf 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 zich als NVM-lid en NVM-Makelaar heeft gepresenteerd terwijl hij dat toen niet was. Aan deze stelling legt klager het volgende ten grondslag. De makelaardij onderneming is lid van de NVM. Tot 27 juni 2018 werd de makelaardij onderneming van de Makelaar als eenmanszaak gedreven. Op 27 juni 2018 werd de makelaardij onderneming – via Makelaar Holding – in een nieuw opgerichte besloten vennootschap (het Makelaarskantoor) ingebracht. De eenmanszaak werd gestaakt en bestond niet meer. De Makelaar heeft er toen op 27 juni 2018 niet voor zorggedragen dat het Makelaarskantoor in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap lid van de NVM werd. Het Makelaarskantoor is eerst op 17 april 2019 lid van de NVM geworden. Volgens klager heeft dit tot gevolg dat de Makelaar zich in de periode vanaf 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 ten onrechte als NVM-lid en NVM-Makelaar heeft gepresenteerd. In die periode heeft onder meer de feitelijke oplevering en de juridische eigendomsoverdracht van de Woning plaatsgevonden, zodat de Makelaar zich toen ook tegenover klager ten onrechte als NVM-Makelaar heeft voorgedaan en

hem ten onrechte heeft voorgespiegeld dat zijn makelaardij onderneming NVM-lid was.

- 4.16 Voor de beoordeling van deze klachtonderdelen stelt de Centrale Raad van Toezicht het volgende voorop. Op grond van artikel 1 sub d van het (toen geldende) Reglement Lidmaatschap & Aansluiting (hierna: Reglement L&A) is het NVM-lid de onderneming als bedoeld in artikel 6 van de Statuten van de vereniging waaraan het lidmaatschap is toegekend. De NVM-Makelaar is volgens artikel 1 sub i Reglement L&A de makelaar die overeenkomstig de artikelen 28 en 29 van de Statuten aangesloten is bij de vereniging en één of meer vakgroepen. Voorts verplicht artikel 8 Reglement L&A het NVM-lid de Commissie Lidmaatschapszaken tijdig en schriftelijk op gave te doen van wijzigingen met betrekking tot het lidmaatschap.
- 4.17 De Makelaar voert aan dat hij tegenover klager geen verantwoording verschuldigd is over wijzigingen in zijn NVM lidmaatschap. De Commissie Lidmaatschapszaken ziet op naleving van de lidmaatschapsregels toe. Dit verweer strekt ertoe dat volgens de Makelaar klager in dit klachtonderdeel niet kan worden ontvangen.
- 4.18 De omvang van het tuchtklachtrecht is neergelegd in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak. Op grond van deze bepaling kan een ieder die van mening is dat een NVM-lid of NVM-Makelaar zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden, welke in strijd zijn met de artikelen 15 en 34 van de Statuten van de vereniging en/of het vertrouwen van de stand van de makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand zich met een tuchtklacht wenden tot de Raad van Toezicht. Op grond van de artikelen 15 en 34 van de (toen geldende) Statuten van de vereniging zijn een NVM-lid en NVM-Makelaar verplicht de statuten, reglementen, de Erecode en de verenigingsbesluiten na te leven.
Dit klachtonderdeel van klager ziet in het bijzonder op schending van de Statuten en de reglementen, zodat klager in dit klachtonderdeel ontvankelijk is. Het verweer van de Makelaar wordt verworpen.
- 4.19 Anders dan klager kennelijk veronderstelt, brengt een wijziging in de juridische hoedanigheid van de makelaardij onderneming op zichzelf niet mee dat daarmee het lidmaatschap van de NVM verloren gaat. Voor het antwoord op de vragen of een makelaardij onderneming NVM-lid en een makelaar een NVM-Makelaar is, is de ledenadministratie leidend. In dit geval staat vast dat ook in de periode vanaf 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 de Makelaar met zijn onderneming (die toen formeel en feitelijk niet meer als eenmanszaak werd gedreven) als NVM-lid en als NVM-Makelaar stond ingeschreven. Klager gaat er daardoor ten onrechte vanuit dat de Makelaar met zijn onderneming toen geen NVM-lid en geen NVM-Makelaar meer was.
- 4.20 Deze feiten en omstandigheden brengen echter wel mee dat de Makelaar in de periode van 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 in strijd met de verenigingsvoorschriften heeft gehandeld door de inbreng van zijn makelaardij onderneming in de besloten vennootschap niet aan de ledenadministratie/Commissie Lidmaatschapszaken te melden en te verzoeken het NVM-lidmaatschap voor de besloten vennootschap (het Makelaarskantoor) te laten gelden. Uit deze nalatigheid vloeit voort dat de Makelaar in (onder meer) de correspondentie van zijn besloten vennootschap ten onrechte heeft vermeld dat die besloten vennootschap toen lid van de NVM was. In zoverre is de klacht van klager gegrond.
- 4.21 Toen de Makelaar de ledenadministratie/Commissie Lidmaatschapszaken heeft verzocht de besloten vennootschap, waarin vanaf 27 juni 2018 de makelaardij onderneming werd gedreven, in

plaats van hem (via de eenmanszaak) als lid van de NVM te registreren, bleek dat de statuten van Makelaar Holding en het Makelaarskantoor niet aan de door de NVM gestelde eisen voldeed. De Makelaar heeft de statuten van beide vennootschappen moeten wijzigen en dat ook gedaan. Daarna is het Makelaarskantoor – met Makelaar Holding als bestuurder en de Makelaar als aan het Makelaarskantoor verbonden NVM-makelaar - vanaf 17 april 2019 als NVM-lid geaccepteerd.

- 4.22 Dit betekent dat klager er terecht op heeft gewezen dat in de periode vanaf 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 de statuten van de makelaarsonderneming (en Makelaar Holding) niet voldeden aan de verenigingseisen van de NVM. Deze tekortkoming kan de Makelaar tuchtrechtelijk worden aangerekend, omdat hij in die periode zowel NVM-lid als NVM-makelaar was.
- 4.23 Hierna onder het kopje “straf” zal de Centrale Raad van Toezicht bepalen of en welke straf op deze schendingen van de verenigingsregels passend is.

afspraken tussen de Makelaar en de VEH en het geregeld inschakelen van de VEH Bouwkundige (onderdelen sub c, d en e)

- 4.24 Klager verwijt de Makelaar dat hij een onjuist beeld over het bouwkundig rapport van een bouwkundige van de VEH heeft geschapen. De Makelaar wekt het beeld op dat zijn opdrachtgever (de Verkoper) lid is van de VEH en dat de Verkoper de VEH heeft verzocht om een bouwkundig rapport ten behoeve van de verkoop van de Woning. Dit beeld komt volgens klager niet overeen met de werkelijke situatie. Die werkelijke situatie is volgens hem dat de Makelaar met de VEH afspraken heeft gemaakt op grond waarvan hij namens opdrachtgevers een keuringsrapport door een door hem gekozen vaste bouwkundige, de VEH Bouwkundige, laat opstellen. Tot de afspraken met de VEH behoort dat, als zijn opdrachtgever geen lid is van de VEH, hij die opdrachtgever lid van de VEH maakt. De kosten van het VEH lidmaatschap en de kosten van de bouwkundige keuring worden door de Makelaar gedragen. Hierdoor is in de werkelijke situatie de Makelaar die aan een vaste VEH bouwkundige opdracht verstrekt een bouwkundig rapport op te stellen. Met deze voor potentiële kopers verborgen verkoopstrategie van de Makelaar beoogt de Makelaar - vanwege de bekendheid van kopers met de VEH en de vertrouwenwekkende reputatie van hun bouwkundige rapporten - dat kopers van verder bouwkundig onderzoek afzien. Daarmee wordt aan kopers nadeel toegebracht, zoals in zijn geval ook is gebleken. Met deze werkwijze van de Makelaar is volgens klager geen sprake van een onafhankelijke en onpartijdige keuring en worden potentiële kopers opzettelijk door de Makelaar misleid. Dit is volgens klager oplichting in de zin van artikel 326 Wetboek van Strafrecht.
- 4.25 De VEH heeft bij brief van 28 januari 2019 aan klager een nadere toelichting gegeven over de werkwijze van de VEH met betrekking tot bouwkundige keuringen. Uit die toelichting blijkt het volgende. Alleen consumenten die lid zijn van de VEH kunnen bij de VEH een bouwkundige keuring aanvragen. De bouwkundige keuring wordt uitgevoerd door een zelfstandig bouwkundige die aangesloten is bij Eigen Huis Bouwkundig Advies B.V. Als een consument een bouwkundige keuring aanvraagt maar nog niet lid is van de VEH wordt die aanvraag eerst gehonoreerd als die consument lid van de VEH is geworden.
- Voor professionele partijen, zoals makelaars, projectontwikkelaars, bouwbedrijven en woningbouwverenigingen, heeft de VEH een specifieke faciliteit, te weten waardecheques. Die professionele partijen kunnen aan hun klanten (consumenten) waardecheques geven, waarbij die klanten (consumenten) lid van de VEH kunnen worden en/of een bouwkundige keuring kunnen aanvragen, waarbij de kosten door de afgegeven waardecheques worden gedekt. Het is de

consument die de waardecheques verzilvert.

De VEH heeft toegelicht dat met enkele professionele partijen, waaronder de Makelaar, werkafspraken zijn gemaakt voor een snel en gemakkelijk proces ten behoeve van de aan haar leden toekomende faciliteiten. Met de Makelaar zijn werkafspraken gemaakt over de VEH bouwkundige keuring. De Makelaar geeft aan de VEH de persoonlijke gegevens van zijn opdrachtgever. Als die opdrachtgever nog geen lid is, maakt de VEH een lidmaatschap aan. Vervolgens vraagt de VEH de zelfstandige bouwkundige aangesloten bij Eigen Huis Bouwkundige Advies BV in de regio – veelal is dit de VEH Bouwkundige – met de opdrachtgever (consument) contact op te nemen voor het maken van een concrete afspraak voor het uitvoeren van de bouwkundige keuring. De kosten van het VEH lidmaatschap en de bouwkundige keuring brengt de VEH via de formeel door de opdrachtgever van de Makelaar verzilverde waardecheques aan de Makelaar in rekening.

- 4.26 Uit de door de VEH gegeven toelichting leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de VEH ten behoeve van haar leden onder meer aanbiedt een bouwkundige keuring van een woning te laten uitvoeren en dat met professionele partijen, waaronder de Makelaar, werkafspraken zijn gemaakt om het werkproces ten behoeve van haar leden snel en efficiënt te laten verlopen. De VEH heeft toegelicht dat met de Makelaar geen afwijkende tariefafspraken voor het VEH lidmaatschap en de VEH bouwkundige keuring zijn gemaakt. Deze werkafspraken leveren op zichzelf geen samenwerking op die op grond van de NVM regels niet is toegestaan.

De Makelaar mag zijn opdrachtgever op deze mogelijkheid bij de VEH wijzen en de voor- en nadelen van een VEH bouwkundige keuring bespreken. De Makelaar mag daarbij er ook op wijzen dat hij – als de opdrachtgever nog geen lid is van de VEH - de kosten van het VEH-lidmaatschap en de bouwkundige uitkering voor zijn rekening neemt door waardecheques te geven die door de opdrachtgever bij de VEH worden verzilverd waardoor de kosten van het VEH lidmaatschap en de bouwkundige keuring door de Makelaar worden betaald. Volgens de Makelaar heeft hij die kosten in zijn tarief verwerkt.

Als de opdrachtgever vervolgens van de door de Makelaar geboden mogelijkheid gebruik maakt, is het de opdrachtgever/consument die VEH lid is of wordt en de opdrachtgever/consument die de opdracht voor de bouwkundige keuring geeft. De werkafspraken die de Makelaar met de VEH heeft, betekenen dat de Makelaar namens de opdrachtgever die werkzaamheden uitvoert. De VEH draagt de bij haar aangesloten zelfstandige bouwkundige in de regio op de bouwkundige keuring uit te voeren. Er is daardoor geen samenwerking tussen de Makelaar en de VEH Bouwkundige. Verder moet de kwaliteit van de bouwkundige keuring voldoen aan de eisen die de VEH, althans de Eigen Huis Bouwkundig Advies B.V., daaraan stelt. De VEH, althans de Eigen Bouwkundig Advies B.V., heeft daarop toe te zien.

Tegen deze achtergrond behoefde de Makelaar aan potentiële kopers de werkafspraken met de VEH – die ook andere makelaars en andere professionals bij de VEH kunnen hebben – niet kenbaar te maken. De rechtbank is in het bij de feiten aangehaalde tussenvonnis tussen partijen tot dezelfde conclusie gekomen.

Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

door de Makelaar geschetst beeld van de staat van onderhoud aan de Woning (onderdeel f)

- 4.27 Klager verwijt de Makelaar dat hij een onjuist en onvolledig beeld heeft gegeven over de staat van onderhoud van de Woning. Zo heeft de Makelaar in de advertentie op Funda gemeld dat de Woning “zeer goed en met veel liefde voor zijn historie” door Verkoper is “onderhouden”. Als een makelaar in een advertentie dergelijke bewoordingen gebruikt, mag een (potentiële) koper er volgens klager

op vertrouwen dat de NVM-makelaar zich ervan heeft vergewist dat er daadwerkelijk over een langere periode, met de nodige zorg, goed onderhoud aan een woning is gepleegd. Dit is niet met de Woning het geval geweest. Volgens klager heeft de Verkoper in het geheel geen onderhoud gepleegd en bleek de Woning op instorten te staan. Ter ondersteuning heeft klager gewezen op de bouwkundige rapporten die na aankoop en levering van de Woning in opdracht van klager zijn uitgebracht.

Kort voor de zitting heeft klager zijn klacht verder schriftelijk toegelicht aan de hand van de (gebrekkige) trekspanten (trekbalken) en de (verhoogde) hanebalken in de kapconstructie. Samengevat heeft klager daartoe het volgende aangevoerd. Normaal gesproken bevinden de trekspanten (trekbalken) zich overdwars boven de vloer over de hele breedte van het huis. In de Woning zijn die trekspanten verwijderd en waren ten tijde van de koop van de Woning aan de zijkanten (voor bouwkundig onderlegde personen) alleen nog zichtbaar de stompjes van de afgezaagde trekbalken. Daarnaast waren de hanebalken verhoogd. In zeventiende eeuwse panden als de Woning zitten de hanebalken altijd in het midden van de spanten. In dit geval op een hoogte van (circa) 168 cm. De hanebalken zijn verhoogd naar een hoogte van 203 cm, zodat de meeste mensen er rechtop onderdoor kunnen lopen. Door het ontbreken van de trekspanten oefent de kap een te grote druk op de buitenmuren uit. Door het verhogen van de hanebalken raakt de kap verder instabiel. Beide veranderingen aan de kapconstructie zijn strijdig met het Bouwbesluit en maken de Woning, zonder dat herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd, onbewoonbaar. Deze gebreken waren ten tijde van de verkoop van de Woning aanwezig en had ook de Makelaar moeten opmerken. Doordat hij die gebreken kende dan wel had behoren te kennen, heeft hij onjuiste en onvolledige informatie over de Woning verstrekt. De Makelaar heeft een onbewoonbaar huis verkocht.

- 4.28 De Makelaar heeft dit verwijt van klager bestreden. De Makelaar voert aan dat hij bij het verkrijgen van de opdracht tot verkoop de Woning heeft geïnspecteerd en geen trekscheuren of zettingen heeft waargenomen. Hij heeft tijdens zijn inspectie de zoldervloer gezien, waardoor naar zijn mening de nok van de Woning (extra) verstevigd was. De Verkoper heeft hem ook niet over afgezaagde trekspanten en verhoogde hanebalken geïnformeerd. De VEH-Bouwkundige heeft in zijn bouwkundig rapport opgenomen dat hij visueel geen gebreken heeft waargenomen. De Makelaar wijst erop dat ook nadat het conflict met klager was ontstaan, de Verkoper heeft verklaard dat hem nooit is opgevallen dat er iets was doorgezaagd of iets (in de kap) mis was. Op basis van wat de Makelaar ten tijde van de verkoop bekend was en zijn indruk van de Woning heeft hij de advertentietekst opgesteld die op Funda is gezet. Met de gekozen bewoordingen in de advertentie zijn aanprijzingen gedaan om potentiële kopers op de Woning te attenderen en uit te nodigen om in onderhandeling te treden. Voor de staat van onderhoud is ook in de advertentie verwezen naar het bouwkundig rapport van de VEH-Bouwkundige. Klager kende bij aankoop van de Woning dat rapport. Uit de koopovereenkomst blijkt dat klager ervan heeft afgezien een eigen bouwkundig onderzoek te laten uitvoeren. De Makelaar voert aan dat klager de gevolgen van zijn eigen keuzes na de koop ontdekte en tijdens de koop niet kenbare gebreken niet op de Makelaar kan afwentelen.
- 4.29 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat de advertenties van te koop staande woningen een tweeledig karakter hebben. Ten eerste wordt met afbeeldingen en bewoordingen getracht potentiële kopers voor de te koop staande woning te interesseren. In die zin hebben de advertenties een wervend karakter dat in het algemeen ook voor geïnteresseerde kopers kenbaar is. Dit eerste element brengt mee dat aan makelaars een zekere vrijheid toekomt in de keuze van hun bewoordingen. Ten tweede wordt in de advertentie feitelijke informatie over de woning gegeven, zoals indeling, bouwjaar, oppervlakten en

inhoud, energie, kadastrale gegevens en buitenruimte.

Als over een advertentie wordt geklaagd, moet die klacht tegen de achtergrond van dit gemengde karakter van de advertentie worden beoordeeld. In algemene zin heeft daarbij te gelden dat een makelaar bij de wervende tekst in de advertentie er voor zal hebben te waken dat - mede in het licht van de overige verkoopdocumentatie, de bezichtiging en overige omstandigheden van het geval - er bij (potentiële) kopers ten tijde van de aankoopbeslissing door hem verwachtingen zijn gewekt, waarvoor naar de makelaar wist of kon weten, geen of onvoldoende grond bestaat.

De vraag of de Makelaar een onjuist beeld van de staat van het onderhoud van de Woning - in het bijzonder de kapconstructie - heeft gegeven, moet worden beoordeeld aan de hand van de bij de Makelaar ten tijde van de (ver)koop in maart/begin april 2018 kenbare feiten en omstandigheden.

- 4.30 De Makelaar was ten tijde van de verkoop in ieder geval bekend met de door de Verkoper ingevulde NVM-vragenlijst. In antwoord op vraag 3 sub c heeft de Verkoper geantwoord dat hij geen gebrek aan de dakconstructie heeft geconstateerd. Ook anderszins is niet gesteld of gebleken dat de Verkoper de Makelaar over gebreken aan de kapconstructie heeft geïnformeerd.

Ten tijde van de verkoop was de Makelaar verder bekend met het bouwkundig rapport van de VEH Bouwkundige van 7 maart 2018. In dat bouwkundig rapport geeft de VEH Bouwkundige aan de bouwdelen “Vliering” en “zolder” de waarderingsnorm 2. De waarderingsnorm 2 staat voor goede conditie waarbij geen gebreken zijn. De VEH Bouwkundige heeft daaraan toegevoegd dat in de achtergevel gewijzigde gordingen zijn. De door de VEH Bouwkundige geraamde kosten van onderhoud zijn beperkt. Voor direct herstel zijn de kosten € 4.035,-, kosten op termijn zijn € 630,- en de kosten voor woningverbetering zijn € 1.200,-. De VEH-Bouwkundige heeft bij de onderdelen “daken” en “gevels” de codes “PM” en “SO” gegeven. Deze codes betekenen volgens het bouwkundig rapport dat een bouwkundige keuring voor die onderdelen niet goed mogelijk is en daarvoor specialistisch onderzoek nodig is. Daarbij wordt de waarschuwing gegeven dat voor deze onderdelen bij gebreken de herstelkosten hoog kunnen zijn. Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht mocht de Makelaar op basis van dit rapport veronderstellen dat, mede gelet op de geraamde kosten van onderhoud, de staat van onderhoud van de Woning in het algemeen voor een monumentaal pand goed was en hoefde hij niet bedacht te zijn op gebreken in de kapconstructie. Klager die het rapport tijdens de onderhandelingen kende, kon uit het deskundigenrapport opmaken dat het rapport was opgesteld op basis van visuele waarnemingen en dat voor de onderdelen “daken” en “gevels” de codes “PM” en “SO” waren gegeven. In het rapport is vermeld waar die codes voor staan.

Klager heeft tot slot aangevoerd dat een NVM-Makelaar een zodanige bouwkennis heeft dat de Makelaar tijdens zijn inspectie van de Woning voor de verkoop de gebreken in de kapconstructie - te weten dat de trekspanten waren afgezaagd en de hanebalken waren verhoogd en welke ernstige gevolgen deze gebreken voor de staat van onderhoud van de Woning heeft - heeft gezien dan wel had behoren te zien. De Centrale Raad van Toezicht verwerpt deze stelling. Het is de Centrale Raad van Toezicht niet gebleken dat bij een inspectie van de Woning in bewoonde staat de Makelaar die bouwkundige wijzigingen en de gevolgen die dat heeft voor de staat van onderhoud van het pand moet hebben gezien en geweten. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarbij in het bijzonder mee, dat in het algemeen een bouwkundige van de VEH en een bouwbedrijf door hun bouwkundige kennis en ervaring bouwkundig beter zijn onderlegd dan een makelaar. Uit het bouwkundig rapport van de VEH blijkt dat de VEH Bouwkundige die gebreken niet heeft geconstateerd toen de Woning nog in de (door de Verkoper) bewoonde staat was. Weliswaar heeft klager ernstige twijfel over de kwaliteit en onafhankelijkheid van de VEH Bouwkundige maar klager heeft niet gemotiveerd onderbouwd dat het door de VEH Bouwkundige opgestelde rapport

niet aan de eisen van de VEH voldoet.

Klager heeft in augustus 2018 bouwbedrijf Impact ingeschakeld om bouwwerkzaamheden in de Woning uit te voeren, waarvoor bouwbedrijf Impact een offerte heeft uitgebracht. De Centrale Raad van Toezicht veronderstelt dat de Woning toen in ontruimde staat was. In de offerte van het bouwbedrijf zijn geen posten opgevoerd waaruit blijkt dat bouwbedrijf Impact bij de inspectie van de Woning voor het opstellen van de offerte de gebreken aan de kapconstructie heeft gezien. Een andersluidende verklaring van bouwbedrijf Impact heeft klager ook niet overgelegd. Uit de verdere gang van zaken is ook niet aannemelijk dat bouwbedrijf Impact ten tijde van de offerte die gebreken heeft gezien. Zo is bouwbedrijf Impact op 24 augustus 2018 met de werkzaamheden begonnen – waaronder het verwijderen van voorzetwanden - en zijn eerst na ongeveer een maand gebreken in de Woning geconstateerd, waarna adviesbureau VDE is ingeschakeld. Eerst adviesbureau VDE heeft op 5 oktober 2018 op onder meer het ontbreken van de trekbalen gewezen. In het rapport van adviesbureau VDE staat ook dat er gebreken zijn geconstateerd die het gevolg zijn van de sloopwerkzaamheden van bouwbedrijf Impact[PA1]. Nog steeds zijn de geraamde kosten van herstel nog redelijk beperkt. Adviesbureau VDE gaat uit van € 6.200,- voor het dak en de totale kosten op € 26.370,-. Op 24 oktober 2018 verklaart adviesbureau VDE weliswaar dat naar haar opvatting de VEH Bouwkundige de gebreken aan de dakconstructie had moeten zien, maar een dergelijke verklaring is door adviesbureau VDE niet over de Makelaar gegeven. In dit opzicht bieden de bevindingen van adviesbureau VDE geen steun voor de stelling van klager. Dat in bewoonde staat en zonder het verwijderen van betimmeringen de gestelde gebreken aan de kapconstructie niet kenbaar waren, wordt ook ondersteund door het eind oktober 2018 uitgebrachte rapport van bouwkundig bureau BBO. In dat rapport staat dat eerst na verwijderingen van de betimmeringen in het dak en de voorgevel constructieve gebreken aan het licht zijn gekomen. Kennelijk is eerst op dat moment de ernst en omvang van de gebreken (verder) duidelijker geworden doordat bouwkundig bureau BBO de kosten van herstel begroot op € 57.161,-.

- 4.31 Met klager is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de Makelaar in de advertentietekst de gehele Woning met de omgeving in (bijzonder) rooskleurige bewoordingen aan het publiek heeft aangeprezen. Er kan echter niet worden vastgesteld dat de Makelaar aanprijzingen met betrekking tot het onderhoud van de Woning heeft gedaan die naar de Makelaar wist, althans kon weten, dat daarvoor geen of onvoldoende grond bestond. Dit betekent dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

brief van de Makelaar aan de werkgever van klager gezonden en aangifte tegen klager (onderdeel g)

- 4.32 Klager verwijt de Makelaar dat hij zich in een brief tot zijn werkgever heeft gewend en dat hij bij de politie tegen hem aangifte van een strafbaar feit heeft gedaan.
- 4.33 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat Regel 8 van de Erecode voorschrijft dat een NVM-lid tracht te voorkomen dat verschillen van mening over zijn optreden escaleren. Hij werkt mee aan via de NVM in het leven geroepen vormen van bemiddeling in en beslechting van geschillen. In de toelichting bij Regel 8 van de Erecode wordt ingegaan op de relatie tussen het NVM-lid en de opdrachtgever.
- De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat Regel 8 van de Erecode niet alleen van toepassing is op NVM-leden, maar ook op NVM-makelaars. Verder is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat Regel 8 van de Erecode niet alleen van toepassing is in de (contractuele) relatie van opdrachtgever en NVM-lid/NVM-makelaar, maar (in ieder geval) ook in de relatie tot degenen met wie ten behoeve van de opdrachtgever wordt gehandeld.

- 4.34 Niet in geschil is dat de Makelaar op of omstreeks 18 januari 2019 in een brief de Raad van Bestuur van de werkgever van klager heeft geïnformeerd dat klager (oud) opdrachtgevers benadert om van hen een reactie uit te lokken, klager in een telefoongesprek met een (oud) opdrachtgever de Makelaar heeft beschuldigd van “frauduleus handelen”, dat deze handelwijze van klager zijn reputatie ernstig schaadt en dat hij zich genoodzaakt ziet tegen klager aangifte wegens smaad te doen. De Makelaar heeft de Raad van Bestuur in de brief verder dringend gevraagd klager tot de orde te roepen omdat hij in een zakelijk geschil in de privésfeer in zijn contacten met (oud) opdrachtgevers zijn professionele functie en zijn banden met de werkgever vermeldt.
- 4.35 De Centrale Raad van Toezicht neemt tot uitgangspunt dat in een zakelijk geschil in de privésfeer een NVM-lid en NVM-makelaar niet spoedig zich kunnen wenden tot een werkgever van klager en strafrechtelijke aangifte tegen een klager kunnen doen. Onder bijzondere omstandigheden, waarbij acht moet worden geslagen op alle omstandigheden van het geval, kan dat anders zijn. Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht zijn die bijzondere omstandigheden in dit geval aanwezig.
- 4.36 Klager heeft de Makelaar bij brief van 19 december 2018 aansprakelijk gesteld. Vervolgens heeft klager op 27 en 28 december 2018 op onroerende zaken en privé bankrekeningen van de Makelaar conservatoir beslag gelegd. Medio januari 2019 heeft klager eerst per e-mail en LinkedIn en later ook telefonisch (oud) opdrachtgevers van klager benaderd. In de correspondentie met die (oud) opdrachtgevers vermeldde klager zijn hoogleraarschap en zijn functie bij een in de regio van de Woning belangrijke en vooraanstaande werkgever. Uit de overgelegde verklaringen van enkele (oud) opdrachtgevers blijkt dat zij zich door de berichten van klager misleid hebben gevoeld en dat klager daardoor ook niet de informatie die zij eerst aan hem in goed vertrouwen hebben gegeven, mag gebruiken.
- In deze context kon en mocht de Makelaar veronderstellen dat klager met zijn handelwijze naar de (oud) opdrachtgevers zijn naam en reputatie in de regio schaadde en is begrijpelijk dat de Makelaar deze handelwijze van klager als zeer bedreigend heeft ervaren.
- De advocaat van de Makelaar heeft bij e-mail van 13 januari 2019 (de advocaat van) klager verzocht met zijn contacten met (oud) opdrachtgevers te stoppen. Toen een bericht uitbleef heeft de advocaat van de Makelaar dit verzoek herhaald en aangegeven dat als klager niet met zijn handelwijze stopt, aangifte zal volgen. De door de advocaat van klager gevraagde bevestiging is in ieder geval uitgebleven.
- Onder deze omstandigheden stond het de Makelaar vrij uitvoering te geven aan de door zijn advocaat aangekondigde aangifte wegens smaad. Doordat klager in zijn contacten met (oud) opdrachtgevers expliciet melding maakte van zijn titulatuur en functie bij een belangrijke en vooraanstaande werkgever in de regio, stond het de Makelaar vrij ter bescherming van zijn belangen bij de Raad van Bestuur van de werkgever van klager aandacht voor de handelwijze van klager te vragen. Dit klachtonderdeel slaagt derhalve niet.

straf

- 4.37 Uit het hiervoor overwogene volgt dat de Makelaar in de periode vanaf 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 in strijd met de verenigingsvoorschriften als neergelegd in het Reglement L&A in de correspondentie van zijn besloten vennootschap (het Makelaarskantoor) ten onrechte heeft vermeld dat die besloten vennootschap lid van de NVM was. Bovendien heeft de Makelaar in diezelfde periode zijn makelaarsonderneming in een besloten vennootschap gedreven waarvan de statuten niet voldeden aan de eisen die de verenigingsvoorschriften daaraan stellen.

4.38 Voor de beantwoording van de vraag of en welke straf op dit tuchtrechtelijk laakbaar handelen moet volgen, betreft de Centrale Raad van Toezicht dat het Reglement L&A in een sanctieregeling voorziet.

Op grond van artikel 24 lid 1 Reglement L&A kan – dit is een bevoegdheid, geen verplichting – het Algemeen Bestuur van de NVM – welke bevoegdheid is gedelegeerd aan de Commissie Lidmaatschapszaken – een boete opleggen. Artikel 24 lid 2 Reglement L&A voorziet in de mogelijkheid van beroep bij de Centrale Raad van Toezicht. Als een NVM-lid of NVM-makelaar tegen een besluit van de Commissie Lidmaatschapszaken in beroep komt, heeft de Centrale Raad van Toezicht het besluit slechts marginaal te toetsen. De Centrale Raad heeft na te gaan of de Commissie Lidmaatschapszaken in redelijkheid tot het opleggen van de boete is gekomen.

Het Algemeen Bestuur/Commissie Lidmaatschapszaken kan bij overtreding van het Reglement L&A er van afzien een boete op te leggen, maar de overtreding als tuchtklacht aan de Raad van Toezicht – met de mogelijkheid tot hoger beroep bij de Centrale Raad van Toezicht – voorleggen, waarna bij gegrondverklaring van de tuchtklacht één van de straffen kan worden opgelegd als neergelegd in artikel 31 Reglement Tuchtrechtspraak.

Het is de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve bekend dat op het moment dat de Commissie Lidmaatschapszaken bekend raakt – hetzij door eigen onderzoek hetzij door informatie van derden – met strijdig handelen met het Reglement L&A het betreffende NVM-lid of NVM-makelaar eerst in de gelegenheid wordt gesteld dat strijdig handelen binnen een redelijke maar korte termijn ongedaan te maken. Als dat achterwege blijft of als is gebleken dat ten gevolge van die omissies ander op zichzelf niet gering⁰ tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen is verricht, wordt in de regel een boete opgelegd of een tuchtklacht ingediend.

4.39 In dit geval heeft de Makelaar nadat de Commissie Lidmaatschapszaken – via de ledenadministratie – met het strijdig handelen met het Reglement L&A bekend was of kon zijn geraakt, de omissies ongedaan gemaakt. Het is de Centrale Raad van Toezicht niet gebleken dat de Commissie Lidmaatschapszaken in dit geval een boete heeft opgelegd. Daarvan is kennelijk afgezien. Ook is de Centrale Raad van Toezicht niet gebleken dat de Makelaar op 27 juni 2018 tot 16 april 2019 desbewust in strijd met deze verenigingsvoorschriften heeft gehandeld. Evenmin is de Centrale Raad van Toezicht gebleken dat de Makelaar ten gevolge van deze omissies ander op zichzelf niet geringe tuchtrechtelijk verwijtbare handelingen heeft verricht.

Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat klager niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij – niet zijnde de opdrachtgever van de Makelaar maar een derde – ten gevolge van deze omissies voortvloeiende uit het Reglement L&A, nadeel heeft ondervonden. De makelaardij onderneming is kort voor de juridische levering van de Woning uit de eenmanszaak in de besloten vennootschap gebracht. Zoals hiervoor is overwogen bleef de Makelaar tot 17 april 2019 NVM-lid en NVM-Makelaar. Zonder nadere toelichting, die ontbreekt, heeft klager niet aannemelijk gemaakt dat hij ten tijde van de feitelijke oplevering van de Woning en de juridische levering anders gehandeld zou hebben dan hij heeft gedaan. Klager heeft zich op 3/4 april 2018 tegenover de Verkoper contractueel verplicht tot betaling van de koopsom en afname van de Woning. De wijze waarop de Makelaar van de Verkoper juridisch vorm geeft aan zijn makelaardij onderneming is op de gebondenheid van klager aan die koopovereenkomst niet van invloed. Uit de overgelegde stukken blijkt op geen enkele wijze dat de juridische hoedanigheid van de makelaardij onderneming van de Makelaar voor klager als wederpartij van de Verkoper ten tijde van het totstandkomen van de koopovereenkomst en levering van de Woning van belang is geweest.

Onder deze omstandigheden volstaat de Centrale Raad van Toezicht met een verklaring dat de Makelaar zich schuldig heeft gemaakt aan schending van het Reglement L&A zonder dat een straf wordt opgelegd.

kosten Centrale Raad van Toezicht

- 4.40 De tuchtklacht van klager wordt grotendeels afgewezen. Het strijdig handelen met het Reglement L&A leidt in dit geval niet tot het opleggen van een straf. Onder deze omstandigheden geeft de Centrale Raad van Toezicht geen toepassing aan artikel 32 Reglement Tuchtrechtspraak, zodat de op de behandeling van de zaak door de Centrale Raad van Toezicht gemaakte kosten niet ten laste van de Makelaar worden gebracht.

klachtgeld

- 4.41 De schuldig verklaring van het handelen van de Makelaar in strijd met het Reglement L&A brengt mee dat op grond van de artikelen 46 jo 17 Reglement Tuchtrechtspraak het door klager betaalde klachtgeld bij de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht wordt gerestitueerd.

5. **Slotsom**

- 5.1 Het antwoord op de vraag tegen wie de klacht zich richt moet eerst aan de hand van de opgave van een klager worden bepaald.
Uit artikel 19 Reglement Tuchtrechtspraak vloeit voort dat de Raad van Toezicht en in hoger beroep de Centrale Raad van Toezicht vervolgens op basis van de door partijen in de procedure verstrekte informatie ambtshalve nagaan of een niet in de procedure betrokken NVM-lid of NVM-Makelaar gedragingen heeft verricht of nagelaten waarvoor hij tuchtrechtelijk ter verantwoording moet worden geroepen. Als dat het geval is hebben de Raad van Toezicht en in hoger beroep de Centrale Raad van Toezicht de bevoegdheid – een verplichting is het niet – dat NVM-lid of NVM-Makelaar met inachtneming van het beginsel van hoor en wederhoor in de procedure te betrekken (zie 4.5).
- 5.2 De klacht van klager is gericht tegen de Makelaar, het Makelaarskantoor en Makelaar Holding (zie 4.6 - 4.7).
- 5.3 Makelaar Holding is geen NVM-lid of NVM-Makelaar, zodat het tuchtrecht niet op Makelaar Holding van toepassing is. Klager zal in zijn klacht tegen Makelaar Holding niet-ontvankelijk worden verklaard (zie 4.9 - 4.10).
- 5.4 Het Makelaarskantoor (in de juridische hoedanigheid van besloten vennootschap) was ten tijde van de verweten gedragingen geen NVM-lid of NVM-Makelaar, zodat het tuchtrecht in die periode niet op het Makelaarskantoor van toepassing is. Klager zal ook in zijn klacht tegen het Makelaarskantoor niet-ontvankelijk worden verklaard (zie 4.11).
- 5.5 De omvang van het tuchtklachtrecht is neergelegd in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak. Op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak kan een klager ook klagen over schending van verenigingsvoorschriften betreffende onder meer lidmaatschap en vereisten waaraan een besloten vennootschap waarin de makelaarsonderneming wordt gedreven moet voldoen (zie 4.18).

- 5.6 De Makelaar heeft in de periode vanaf 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 in strijd met de verenigingsvoorschriften in de correspondentie van zijn besloten vennootschap (het Makelaarskantoor) ten onrechte vermeld dat die besloten vennootschap lid van de NVM was. Bovendien heeft de Makelaar in diezelfde periode zijn makelaarsonderneming in een besloten vennootschap gedreven waarvan de statuten niet voldeden aan de eisen die de verenigingsvoorschriften daaraan stellen (zie 4.20 - 4.22).
- 5.7 Het gebruik maken van faciliteiten voor professionals, zoals makelaars, die de VEH ten behoeve van VEH leden aanbiedt en daarover werkafspraken maken voor een snel en efficiënt gebruik leveren op zichzelf geen samenwerking op die op grond van de NVM regels niet is toegestaan. De Makelaar mag zijn opdrachtgever op deze mogelijkheid bij de VEH wijzen en de voor- en nadelen van een VEH bouwkundige keuring bespreken. De Makelaar mag daarbij er ook op wijzen dat hij – als de opdrachtgever nog geen lid is van de VEH - de kosten van het VEH en de bouwkundige uitkering voor zijn rekening neemt door VEH waardecheques te geven die (formeel) door de opdrachtgever van de Makelaar bij de VEH worden verzilverd waardoor de kosten van het VEH lidmaatschap en de bouwkundige keuring door de Makelaar worden betaald. De Makelaar is niet gehouden aan potentiële kopers de werkafspraken met de VEH – die ook andere professionals bij de VEH kunnen hebben – kenbaar te maken (zie 4.25 - 4.26).
- 5.8 Op basis van wat de Makelaar kenbaar was ten tijde van de verkoop heeft hij met betrekking tot de beschrijving van de staat van het onderhoud in het pand tuchtrechtelijk niet verwijtbaar gehandeld (zie 4.29 - 4.31).
- 5.9 In de specifieke omstandigheden van dit geval stond het de Makelaar vrij zich tot de Raad van Bestuur van de werkgever van klager te wenden en tegen klager aangifte wegens smaad te doen (zie 4.33 - 4.36).
- 5.10 Het strijdig handelen met het Reglement L&A leidt niet tot het opleggen van een sanctie. Volstaan wordt met de vaststelling dat de Makelaar in strijd met dat reglement heeft gehandeld (zie 4.38 - 4.39).
- 5.11 Gelet op de uitkomst van deze procedure wordt ten aanzien van de door de Centrale Raad van Toezicht gemaakte kosten geen toepassing gegeven aan artikel 32 Reglement Tuchtrechtspraak (zie 4.40) en moet aan klager het door hem betaalde klachtgeld worden terugbetaald (zie 4.41).

6. **Beslissing in hoger beroep**

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

- 6.1 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht West van 20 mei 2019;
- en opnieuw beslissende:**
- 6.2 verklaart klager in zijn klacht tegen Makelaar Holding en het Makelaarskantoor niet-ontvankelijk;
- 6.3 verklaart dat de Makelaar zich in de periode vanaf 27 juni 2018 tot en met 16 april 2019 schuldig heeft gemaakt aan handelen in strijd met de verenigingsvoorschriften als neergelegd in het

Reglement L&A door in de correspondentie van zijn besloten vennootschap (het Makelaarskantoor) ten onrechte te vermelden dat die besloten vennootschap lid van de NVM was en in diezelfde periode zijn makelaarsonderneming in besloten vennootschap(pen) heeft gedreven waarvan de statuten niet voldeden aan de eisen die de verenigingsvoorschriften daaraan stellen;

- 6.4 verklaart dat voor dit strijdig handelen geen straf of maatregel wordt opgelegd;
- 6.5 verklaart de klacht in de overige onderdelen ongegrond;
- 6.6 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht het beroepsgeld van € 100,- (Raad van Toezicht) en € 200,- (Centrale Raad van Toezicht) aan klager binnen zes weken na heden dient te restitueren.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 22 december 2020.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris