

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

Klachttermijn en ontvankelijkheid. Na belangenafweging klaagster alsnog ontvankelijk. Vragenlijst verkoper na 6 jaar niet geactualiseerd. Slaap- en badkamer in kelder. Tijdelijk energielabel. Onderdeel van klacht gegrond, geen straf en gedeeltelijke kostenveroordeling.

Klaagster koopt in 2015 een woning die door een makelaarskantoor sinds 2009 te koop wordt aangeboden. Zij constateert na het transport o.a. dat de kelder die als slaap- en badkamer wordt gebruikt, lekkage vertoont en dient een klacht in tegen de makelaar. De raad van toezicht verklaart klaagster niet-ontvankelijk vanwege tijdsverloop.

De Centrale Raad verklaart klaagster alsnog ontvankelijk in haar klacht: de raad van toezicht heeft een onjuiste belangenafweging gemaakt. Omdat een bouwkundig rapport in 2018 zegt dat een eerdere keuring waarschijnlijk geen gebreken aan de kelderruimte aan het licht had gebracht, kan de makelaar wat dit betreft niets worden verweten. Wel terecht is het verwijt dat de makelaar de datering van de vragenlijst had weggelakt om te voorkomen dat een belangstellende zou zien dat de lijst al van 2009 dateert. De makelaar had de verkoper moeten vragen de vragenlijst na 6 jaar te actualiseren. Het is overigens de vraag of de verkoper dan andere antwoorden zou hebben gegeven.

Het verwijt dat de kelder niet gebruikt mag worden als bad- en slaapkamer is niet terecht. Die ruimtes waren als zodanig in gebruik en ook klaagster gebruikte de ruimtes. Uit niets blijkt dat dat gebruik van overheidswegen niet zou zijn toegestaan.

De klacht dat de makelaar klaagster ten onrechte een tijdelijk energielabel heeft voorgehouden is evenmin terecht. In de verkoopbrochure staat er niets over opgemerkt. Dat de verkoper mogelijk heeft verzuimd om het tijdelijke label om te zetten in een definitief, raakt de makelaar niet.

Alles bij elkaar genomen acht het college reden om geen straf op te leggen en slechts de helft van de kosten bij de makelaar in rekening te brengen.

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

mevrouw **M.J. K.**, wonende te E,
appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

mevrouw **I.M.G.**,
kantoorhoudende te E,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 6 april 2020 en e-mail van 25 mei 2020 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 15 oktober 2020 heeft de Raad van Toezicht klaagster niet-ontvankelijk verklaard in haar klacht.
- 1.2 Klaagster is bij e-mail van 23 november 2020 tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In het beroepschrift van 20 december 2020 heeft klaagster de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.3 Geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) heeft bij brief van 16 februari 2021 haar verweerschrift ingediend.
- 1.4 Als gevolg van de door de Rijksoverheid opgelegde Covid-19 maatregelen is de datumbepaling voor een mondelinge behandeling enige tijd aangehouden. Uiteindelijk is de zitting bepaald op 28 september 2021. Verschenen zijn:
 - klaagster in persoon;
 - de Makelaar in persoon.Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

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

- 2.1 H Makelaars (hierna: het Makelaarskantoor) had in 2009 van de eigenaar P.H. (hierna: de verkoper) opdracht gekregen om een woning aan het K-plein 32A te E (hierna: de Woning) te verkopen. De Makelaar was indertijd als NVM-Aangesloten makelaar werkzaam bij het Makelaarskantoor. De zakelijke partner van de Makelaar had de opdracht aangenomen.
- 2.2 Ten behoeve van de verkoop van de Woning heeft het Makelaarskantoor een verkoopbrochure opgesteld. In de verkoopbrochure is vermeld dat zich in de kelder van de Woning de slaapkamer en de badkamer bevinden. Ook is vermeld dat de Woning in 2007 is voorzien van spouwmuuren en is geïsoleerd door middel van dubbelglas en dakisolatie. Volgens de brochure was de Woning direct te betrekken. De vraagprijs voor de Woning was € 109.000,-.
- 2.3 Door de verkoper is op 6 november 2009 de NVM “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” (hierna: de Vragenlijst) ingevuld. Vraag 18 van deze Vragenlijst luidt:
“Zijn u gebreken of bezwaren bekend van de technische installaties? (Denk daarbij aan de leidingen voor gas, water en elektriciteit, geiser, c.v., mechanische ventilatie, apparatuur zoals deurbel, telefoon/intercom, keukenapparatuur, zonneschermen, thermostaat, kachels, etc).”
De verkoper heeft deze vraag met “nee” beantwoord.
- 2.4 De Woning werd vanwege de crisis niet verkocht en stond vanaf 2009 te koop.
- 2.5 Klaagster was in 2015 op zoek naar een woning. Zij heeft samen met de Makelaar meerdere

woningen bezichtigd die het Makelaarskantoor in de verkoop had, waaronder ook de Woning. De Makelaar trad daarbij steeds op als verkopend makelaar.

- 2.6 Klaagster heeft van de Makelaar de verkoopbrochure van de Woning en een afschrift van de Vragenlijst ontvangen. Op het exemplaar van de Vragenlijst die klaagster heeft ontvangen was de datum van ondertekening verwijderd/weggelakt.
- 2.7 In december 2015 heeft de Makelaar contact opgenomen met klaagster en gevraagd of zij nog interesse had in aankoop van de Woning. De Makelaar heeft aan klaagster meegedeeld dat de verkoper de vraagprijs van de Woning had verhoogd naar € 119.000,-.
- 2.8 Klaagster heeft de Woning gekocht en deze is op 3 mei 2016 aan klaagster geleverd.
- 2.9 Kort voor de eigendomsoverdracht van de Woning heeft de Makelaar klaagster gebeld en gevraagd of de verkoper de vloerbedekking mocht laten liggen. Klaagster heeft daarmee ingestemd. Tijdens de oplevering bleken de vrieskist en koelkast ook nog in de Woning aanwezig te zijn. Klaagster heeft zich daarover bij de Makelaar beklagd, die daarop te kennen heeft gegeven dat deze goederen nog verwijderd konden worden.
- 2.10 In augustus 2016 is sprake geweest van wateroverlast in de Woning: de kelder stond onder water.
- 2.11 Klaagster heeft op 5 januari 2017 aan Bureau voor Bouwpathologie BB opdracht gegeven om onderzoek te verrichten naar de lekkage en waterschade in de kelder van de Woning. Het op 24 februari 2017 uitgebrachte rapport luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Vraag 1 Constateert u gebreken?
Antwoord: Ja, ondergetekende constateert de volgende gebreken:
1. Het gebrek dat de kelder/het souterrain onvoldoende waterdicht is.
2. Het gebrek van inwendige condensatie van de binnen afwerking van de kelderconstructie waartegen onvoldoende maatregelen zijn genomen;
3. Het gebrek van schimmel- en vochtaantasting op/in de materialen van de vloer en plaatselijk de onderzijde van de wanden in de kelder. (...)
Geconstateerd is dat volgens de verkoopbrochure de woning is verkocht met de vermelding van een slaapkamer en een badkamer in de kelder. Dit houdt in dat bij deze functie behorende eisen aan deze ruimten behoren te worden gesteld. Dit houdt naar de mening van ondergetekende in dat de onvoldoende waterkerendheid van de uitwendige scheidingsconstructie op zijn minst niet toelaatbaar is voor de verblijfsfunctie en de badkamer, kortom de gehele kelder daar de ruimte van de trap hiervoor de toegang vormt (onderdeel van het verblijfsgebied en voldoet dus niet aan de eisen van het Bouwbesluit. (...)

Vraag 4 Eventuele overige opmerkingen die mogelijk relevant zijn in het kader van het onderzoek
Antwoord: Van de woning is geen bouwkundig keuringsrapport ontvangen. Ondergetekende is ook van mening dat een bouwkundige keuring geen garantie had gegeven dat genoemde gebreken wel aan het licht zouden zijn gekomen. Tijdens het onderzoek ter plaatse zijn geen direct visueel waarneembare gebreken waargenomen die tijdens een bouwkundige keuring direct zouden hebben geleid tot het doen van nader gebrekenonderzoek of een advies daartoe. (...)”
- 2.12 Klaagster is vanwege de gebreken aan de Woning een civiele procedure gestart tegen de verkoper van de Woning. Klaagster is in december 2019 door de rechter in het ongelijk gesteld. Zij heeft

geen hoger beroep ingesteld tegen deze uitspraak.

- 2.13 De Makelaar heeft per 1 april 2018 het Makelaarskantoor verlaten. Haar zakelijk partner heeft het Makelaarskantoor voortgezet. Het Makelaarskantoor is sedertdien geen NVM lid meer. De Makelaar is aangesloten NVM Makelaar gebleven en heeft een onder haar naam opererend makelaarskantoor opgericht dat sedert medio 2018 lid is van de NVM.

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

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht als volgt samengevat en zakelijk weergegeven. De Makelaar heeft tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld door:
- a. Het niet melden van een gebrek in de kelder, dat wateroverlast bleek te veroorzaken, althans het onvoldoende onderzoek doen naar eventuele gebreken;
 - b. Het niet melden dat de slaapkamer niet is goedgekeurd als slaapkamer, althans het onvoldoende onderzoek doen naar de bestemming van de kelder;
 - c. Het gebruiken van een verouderde vragenlijst;
 - d. Het zelfstandig aanpassen van de vragenlijst voor wat betreft de te verwachten maandelijkse energiekosten;
 - e. Het niet juist informeren over het (tijdelijke) energielabel;
 - f. Het op het laatste moment afstemmen van achter te blijven c.q. weg te nemen roerende zaken;
 - g. Het verhogen van de vraagprijzen.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft klaagster wegens termijnoverschrijding niet-ontvankelijk verklaard in haar klacht.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtrecht

- 4.1 De klacht is op 6 april 2020/25 mei 2020 ingediend, zodat het per 1 oktober 2019 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019, van toepassing is.

ontvankelijkheid beroep klaagster

- 4.2 Klaagster heeft in hoger beroep betoogd dat de Raad van Toezicht haar ten onrechte niet-ontvankelijk heeft verklaard in haar klacht. Bij gegrondbevinding van dit beroep moet volgens klaagster alsnog inhoudelijk op haar klacht worden beslist.
- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht heeft herhaaldelijk overwogen dat een tuchtklacht binnen een redelijke termijn moet worden ingediend. In het van toepassing zijnde Reglement Tuchtrechtspraak is geen klachttermijn opgenomen, zodat de redelijke termijn door de tuchtrechter moet worden bepaald.
- Voor het bepalen van die redelijke termijn worden twee belangen afgewogen. Enerzijds het ten gunste van een klager wegende maatschappelijke belang dat het optreden van een makelaar door

de tuchtrechter kan worden getoetst, anderzijds het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. Dit beginsel houdt onder meer in dat een makelaar zich niet na een als onredelijk te beschouwen lange tijd nog bij de tuchtrechter moet verantwoorden voor zijn optreden van destijds. Daarbij is onder meer van belang dat met het verstrijken van de tijd bewijsmateriaal verloren kan zijn gegaan of de feitelijke omstandigheden zijn gewijzigd waardoor de makelaar in het voeren van verweer in een nadeliger positie wordt gebracht dan het geval zou zijn geweest bij tijdige indiening van de klacht. Welke klachttermijn tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, wordt aan de hand van de omstandigheden van het geval bepaald.

[17-2661 CRvT, 20-10 CRvT en 20-62 CRvT]

- 4.4 De Raad van Toezicht heeft deze maatstaf weliswaar onderkend, maar heeft naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht in dit geval een onjuiste afweging van de belangen gemaakt, waardoor ten onrechte klaagster in haar klacht niet-ontvankelijk is verklaard.
- 4.5 De Centrale Raad van Toezicht betreft in het bijzonder de volgende omstandigheden bij de toetsing van de maatstaf of de redelijke termijn voor het indienen van een klacht is overschreden:
- a. Tussen de verweten gedragingen en het indienen van de klacht is circa 4 jaar verstreken. Dat is op zichzelf nog niet een als onredelijk te beschouwen lange tijd. Steun daarvoor is te vinden in artikel 14 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak 2021, zoals dat geldt voor klachten die na 1 januari 2021 worden ingediend. In deze bepaling zijn twee termijnen opgenomen. Allereerst dat een klacht moet worden ingediend binnen 5 jaar na constatering van de verweten gedraging of nadat deze redelijkerwijs geconstateerd had kunnen worden. Ten tweede mag tussen het moment van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en het moment van indiening van de klacht niet meer dan 7 jaar zijn verstreken. Overschrijding van één van deze termijnen brengt volgens het nieuwe Reglement Tuchtrechtspraak 2021 mee dat de klacht niet meer in behandeling wordt genomen. Uit deze recente wijziging van het tuchtreglement blijkt dat de NVM voor het indienen van een tuchtklacht in het algemeen een termijn van 5 jaar respectievelijk 7 jaar als een redelijke termijn ziet. Klaagster heeft haar klacht binnen die termijnen ingediend.
 - b. Klaagster betoogt dat de Makelaar desbewust onjuiste informatie heeft verstrekt en dat zij een woning heeft gekocht met ernstige gebreken waarvoor de Makelaar haar had moeten waarschuwen. Het maatschappelijk belang dat bij een dergelijke klacht is betrokken is zodanig groot dat niet spoedig een termijnoverschrijding kan worden aangenomen.
 - c. Op zichzelf mag van een makelaar worden verwacht dat na een periode van 4 jaar het toen samengestelde dossier nog aanwezig is. De omstandigheid dat de Makelaar niet meer over een dossier beschikt omdat zij het Makelaarskantoor heeft verlaten en toen de afspraak heeft gemaakt dat de dossiers bij het Makelaarskantoor bleven, komt voor risico van de Makelaar. In een dergelijk geval dienen goede afspraken te worden gemaakt over de bewaartermijn van dossiers en het inzagerecht van de vertrekkende Makelaar voor onder meer het geval de Makelaar tuchtrechtelijk of civielrechtelijk aansprakelijk wordt gesteld. Niet gesteld of gebleken is dat de Makelaar dergelijke afspraken heeft gemaakt.
 - d. Het enkele feit dat klaagster eerder een klacht bij de NVM had kunnen indienen en dat heeft nagelaten, brengt niet mee dat zij daarmee het recht heeft verspeeld te klagen over de gedragingen van de Makelaar.
 - e. Een periode van 4 jaar is wel een zodanig tijdsverloop dat herinneringen aan bijvoorbeeld gesprekken en toen gedane feitelijke waarnemingen, die niet zijn vastgelegd, kunnen zijn vervaagd. Bij de waardering van de verschillende klachtonderdelen moet daarmee rekening

worden gehouden.

Onder deze omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het in het kader van de belangenafweging over de ontvankelijkheid van de klacht het ten gunste van klaagster maatschappelijke belang zwaarder weegt dan het beginsel van rechtszekerheid, zodat klaagster ontvankelijk is in haar klacht.

algemeen: door de Makelaar te verstrekken informatie (klachtonderdelen a tot en met e)

- 4.6 De kern van de klacht van klaagster komt erop neer dat de Makelaar volgens haar onvoldoende informatie heeft verstrekt voorafgaande aan de verkoop van de Woning. Zo zou de Makelaar klaagster niet hebben gemeld dat sprake was van een gebrek in de kelder, dat wateroverlast bleek te veroorzaken (klachtonderdeel a), niet hebben gemeld dat de slaapkamer, die zich in de kelder bevond, niet geschikt was als slaapkamer (klachtonderdeel b), een verouderde vragenlijst hebben gebruikt (klachtonderdeel c) de vragenlijst met betrekking tot de verwachte maandelijkse energiekosten heeft aangepast (klachtonderdeel d) en klaagster niet hebben geïnformeerd over het (tijdelijke) energielabel (klachtonderdeel e).
- 4.7 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat deze klachtonderdelen moeten worden beoordeeld aan de hand van de bij de Makelaar ten tijde van de verkoop in 2015/begin 2016 kenbare feiten en omstandigheden, waarbij het in het bijzonder aankomt op de informatie die de Makelaar van de verkoper heeft ontvangen en wat voor de Makelaar bij een inspectie van de Woning in het licht van de kennis en ervaring van een redelijk handelend makelaar kenbaar is of behoort te zijn.

verouderde vragenlijst (klachtonderdeel c)

- 4.8 De Makelaar was ten tijde van de verkoop in ieder geval bekend met de door de verkoper ingevulde Vragenlijst. Die Vragenlijst was door de verkoper in 2009 ingevuld, gedateerd en ondertekend. De Vragenlijst is voor de verkoper een juridisch belangrijk document. Potentiële kopers krijgen van die Vragenlijst kennis. De verkoper geeft in dat document aan de hand van de vragen de bij hem bekende feitelijke en juridische gegevens over het te verkopen object.
- Als in 2015 een object nog te koop staat heeft een makelaar met de verkoper te bespreken of de in 2009 ingevulde Vragenlijst nog actueel is of dat er nieuwe relevante feiten en omstandigheden hebben plaatsgevonden die een actualisering van de Vragenlijst noodzakelijk, althans wenselijk maken.
- Niet gesteld of gebleken is dat de Makelaar (of het Makelaarskantoor) dat in 2015 heeft gedaan. Integendeel, het Makelaarskantoor heeft, naar de Makelaar wist, de datum van de Vragenlijst weggelakt waardoor voor potentiële kopers niet kenbaar was dat de Vragenlijst de bij Verkoper bekende informatie in 2009 bevat.
- De verklaring van de Makelaar dat met het weglakken is beoogd te voorkomen dat een potentiële koper al wist hoe lang een woning te koop stond, rechtvaardigt een dergelijke gedraging niet.
- De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Makelaar ten aanzien van klachtonderdeel c tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Dit klachtonderdeel is gegrond.

gebrek in kelder die wateroverlast veroorzaakt (klachtonderdeel a)

- 4.9 Op de Vragenlijst heeft de verkoper in 2009 ingevuld dat hem geen gebreken bekend waren van de technische installaties, waaronder ook de waterleidingen vallen. Daardoor was voor de Makelaar uit de Vragenlijst niet kenbaar dat er in de kelder lekkage was.

In het in opdracht van klaagster uitgebrachte rapport van Bureau voor Bouwpathologie BB staat dat de vastgestelde gebreken van de wateroverlast door een bouwkundige keuring niet aan het licht zouden zijn gekomen. Door klaagster is zelf ook tijdens de mondelinge behandeling naar voren gebracht dat de vochtproblematiek door een bouwkundige keuring niet zou zijn gebleken. Daardoor is niet aannemelijk geworden dat de Makelaar bij de visuele inspectie van de Woning bedacht had moeten zijn op (mogelijke) lekkage in de kelder.

Een aantal stellingen van klaagster over de mogelijke kennis van de Makelaar over (wateroverlast in) kelders in het gebied is gemotiveerd door de Makelaar betwist.

Er kan dan ook niet worden geoordeeld dat de Makelaar heeft geweten of had moeten weten van de vochtproblemen in de kelder. Dat betekent dat klachtonderdeel a ongegrond is.

kelder kan niet als slaapruiimte worden gebruikt (klachtonderdeel b)

4.10 Klaagster verwijt de Makelaar voorts dat zij niet heeft gemeld dat de slaapkamer in de kelder officieel niet geschikt zou zijn als slaapkamer. Ter ondersteuning heeft klaagster een beroep gedaan op het rapport van Bureau voor Bouwpathologie. De Makelaar heeft hiertegen ingebracht dat de verkoper de kelder als slaapkamer in gebruik had, klaagster heeft gezien dat de slaapkamer zich in de kelder bevond en dat klaagster ook de kelder als slaapkamer is gaan gebruiken.

4.11 Op basis van de beschikbare gegevens heeft de Centrale Raad van Toezicht niet kunnen vaststellen of de kelder op basis van de publiekrechtelijke voorschriften al dan niet als slaapkamer kan worden gebruikt.

Voor de tuchtrechtelijke beoordeling neemt de Centrale Raad van Toezicht tot uitgangspunt het feitelijk gebruik van de kelder door de verkoper, welk feitelijk gebruik klaagster na de koop heeft voortgezet. Niet gesteld of gebleken is dat voor de Makelaar uiterlijke kenmerken aanwezig waren waardoor zij ondanks dat feitelijke gebruik er op bedacht had moeten of behoren te zijn dat de kelder niet als slaapkamer gebruikt kon worden. Onder deze omstandigheden behoefde de Makelaar ook geen verder onderzoek te doen. Verder is gesteld noch gebleken dat de gemeente of enig ander publiekrechtelijk bevoegd orgaan handhavend optreedt bij een dusdanig gebruik van de kelder.

Het kan de Makelaar dan ook niet verweten worden dat zij in de verkoopinformatie over de Woning de ruimte in de kelder als slaapkamer heeft betiteld, zij niet heeft gemeld dat de slaapkamer door de gemeente niet zou zijn goedgekeurd als slaapkamer en dat de Makelaar onvoldoende onderzoek naar de bestemming van de kelder zou hebben gedaan. Klachtonderdeel b is ongegrond.

aanpassing vragenlijst over de te verwachten maandelijkse energiekosten (klachtonderdeel d)

4.12 In klachtonderdeel d verwijt klaagster de Makelaar dat zij handmatig op de Vragenlijst heeft geschreven dat de energiekosten € 84,- per maand zouden bedragen. De Makelaar betwist dit: het is niet haar handschrift en zij zou dit niet op de Vragenlijst hebben geschreven.

4.13 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat door klaagster verschillende varianten van de Vragenlijst zijn overgelegd. Op de Vragenlijst die is gedateerd op 6 november 2009 staat met de hand geschreven “gas elektra (..) 84” Op de Vragenlijst waar de datum van ondertekening is weggehaald, staat met de hand geschreven “gas elektra (...) 100 € 84”. Om het bedrag € 84 is een cirkel geplaatst, waarbij door klaagster is geschreven “door [de Makelaar] aangepast”.

Nu de Makelaar betwist dat zij enige aantekening op de Vragenlijst heeft geschreven en klaagster geen verder bewijs heeft aangeleverd, kan de Centrale Raad van Toezicht niet vaststellen of een

ander dan de verkoper, in het bijzonder de Makelaar, die aantekeningen heeft geschreven. Klachtonderdeel d is ongegrond.

(voorlopig) energielabel (klachtonderdeel e)

4.14 In klachtonderdeel e heeft klager gesteld dat de Makelaar haar ten onrechte een tijdelijk energielabel voorgehouden. Volgens klaagster moest bij overdracht van een woning medio 2016 die woning een definitief energielabel hebben. De Makelaar heeft dit betwist.

4.15 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Uit de overgelegde stukken heeft de Centrale Raad van Toezicht niet kunnen afleiden dat de Makelaar in de verkoopdocumentatie melding heeft gemaakt van een voorlopig energielabel. Voor zover klaagster zich op een mondelinge mededeling beroept, kan dat door het tijdsverloop niet meer worden vastgesteld.

Voor zover de overheid (begin 2015) een voorlopig energielabel voor de Woning heeft afgegeven, is niet gebleken dat de Makelaar aan klaagster een onjuist voorlopig energielabel heeft opgegeven. Op de verkoper rust vanaf 2015 de verplichting het energielabel om te zetten in een definitief label. Klaagster heeft niet duidelijk gemaakt dat zij door dit (mogelijke) nalaten van de verkoper is benadeeld en dat de Makelaar daardoor gehouden was klaagster daarover ongevraagd te informeren.

Klachtonderdeel e is dan ook ongegrond.

achterlaten roerende zaken in de Woning (klachtonderdeel f)

4.16 Klaagster stelt dat de Makelaar op het laatste moment voor de overdracht heeft verzocht of de verkoper nog bepaalde zaken in de Woning mocht achterlaten, te weten vloerbedekking, een vrieskist en koelkast. Op de opmerking van klaagster dat zij dat niet accepteerde, zou de Makelaar hebben gereageerd dat zij na de overdracht de roerende zaken wel zou komen ophalen. De Makelaar heeft hiertegen aangevoerd dat zij zich dit niet meer kan herinneren.

4.17 Anders dan klaagster veronderstelt, is het aan de verkoper om een woning in de juiste staat achter te laten. Het enkele feit dat de Makelaar aan klaagster heeft verzocht of zij ermee akkoord ging dat de verkoper nog enkele spullen zou achterlaten, maakt nog niet dat zij daarmee klachtwaardig heeft gehandeld. De volgens klaagster door de Makelaar gedane toezegging dat de Makelaar de spullen zou ophalen is, mede door het lange tijdsverloop na de verweten gedraging en het indienen van de klacht, niet komen vast te staan.

Het klachtonderdeel f is dan ook ongegrond.

verhoging van de vraagprijs (klachtonderdeel g)

4.18 In dit laatste klachtonderdeel verwijt klaagster de Makelaar dat zij de vraagprijs heeft verhoogd. De Makelaar heeft hiertegen aangevoerd dat zij dat op verzoek van de verkoper heeft gedaan, die merkte dat de markt voor woningen weer beter werd en een hogere vraagprijs wilde hanteren.

4.19 Ook dit klachtonderdeel is ongegrond. Op het moment dat de Makelaar namens de verkoper de vraagprijs verhoogde en klaagster hieromtrent informeerde, was nog geen koopovereenkomst tussen klaagster en de verkoper tot stand gekomen. Het stond de verkoper vrij om de vraagprijs te verhogen, net zo goed als het klaagster toen vrij stond al dan niet die verhoogde vraagprijs te accepteren. De Makelaar kan van de verhoging van de vraagprijs geen verwijt worden gemaakt.

straf

- 4.20 De conclusie van het voorgaande is dat klachtonderdeel c gegrond is en de overige klachtonderdelen ongegrond zijn.
- 4.21 Uit vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht volgt dat het opleggen van een tuchtrechtelijke straf nadat een klacht gegrond is bevonden achterwege kan blijven indien sprake is van bijzondere omstandigheden. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat daarvan in dit geval sprake is.
- De Makelaar had de verkoper moeten vragen om de Vragenlijst opnieuw in te vullen, dat erkent zij achteraf zelf ook. Aannemelijk is dat, wanneer zij dat zou hebben gedaan, de verkoper geen verandering in zijn antwoorden zou hebben gebracht. Daarmee is sprake van een formele fout die materieel geen invloed heeft op de posities van de verkoper en klaagster. Voorts weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat klaagster zich publiekelijk onheus over de Makelaar heeft uitgelaten. Aan een dringend beroep van de Raad van Toezicht daarmee op te houden, heeft klaagster onvoldoende gevolg gegeven.
- Onder deze bijzondere omstandigheden volstaat de Centrale Raad van Toezicht dat klaagster ten aanzien van dit onderdeel tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, maar ziet hij af van het opleggen van een straf.

kosten van de behandeling van de klacht

- 4.22 Op grond van de artikelen 46 juncto 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak komen in beginsel bij gegrondverklaring van de klacht de kosten van de behandeling van de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht ten laste van de makelaar. Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kan aanleiding bestaan om de op de behandeling van de zaak vallende kosten geheel of gedeeltelijk ten laste van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te laten.
- 4.23 De Centrale Raad van Toezicht wijst in dit geval in het bijzonder op de omstandigheid dat een klachtonderdeel wel gegrond is bevonden, maar dat wordt afgezien van het opleggen van een straf. Daarnaast heeft de Raad van Toezicht ten onrechte klaagster in haar verzoek niet-ontvankelijk verklaard waarop het hoger beroep is gevolgd. Onder deze omstandigheden ziet de Centrale Raad van Toezicht aanleiding om in dit geval de door de Makelaar te betalen kosten te beperken tot de helft van de kosten van het hoger beroep.

5. Slotsom

- 5.1 De Raad van Toezicht heeft klaagster ten onrechte niet-ontvankelijk verklaard in haar klacht.
- 5.2 Ten onrechte heeft de Makelaar de vragenlijst die de verkoper reeds in 2009 had ingevuld, bij de verkoop van de Woning in 2016 niet opnieuw laten beantwoorden en is, naar de Makelaar wist althans behoorde te weten, de datum van de vragenlijst weggelakt. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond.
- 5.3 De Makelaar is schuldig aan tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen, maar op grond van de bijzondere omstandigheden van het geval wordt geen straf opgelegd. De Makelaar wordt veroordeeld in de

helpt van de kosten van het hoger beroep.

- 5.4 Op grond van artikel 17 van het Reglement Tuchtrechtspraak moet het door klagster in twee instanties betaalde klachtgeld door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden terugbetaald.
- 5.5 De Centrale Raad van Toezicht zal de beslissing van de Raad van Toezicht vernietigen en opnieuw rechtdoen.
- 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 Noord van 15 oktober 2020;
en opnieuw rechtdoende:
- 6.2 verklaart klachtonderdeel c gegrond en de overige klachtonderdelen ongegrond;
- 6.3 verklaart de Makelaar schuldig aan tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen ten aanzien van klachtonderdeel c maar zonder oplegging van een straf;
- 6.4 bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 1.493,50 exclusief eventueel verschuldigde BTW, aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak;
- 6.5 bepaalt dat aan klagster het door haar betaalde klachtgeld van € 100,-- voor de klacht in eerste aanleg en € 200,- voor de klacht in hoger beroep binnen zes weken na heden door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM moet worden terugbetaald.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, E. Getreuer, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 8 november 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris