



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

21-47 RvT Noord

Informatie aan niet-opdrachtgever, belangenbehartiging opdrachtgever, onafhankelijkheid/belangenverstrengeling, No Risk clause, contractsbepalingen wijziging na ondertekening.

Klager heeft (tezamen met zijn partner) een woning aangekocht waarbij de makelaar als verkopend makelaar optrad. Klager heeft vervolgens dezelfde makelaar opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop van zijn eigen woning. Bij de aankoop van de woning heeft de makelaar, na ondertekening van de koopovereenkomst door klager, een wijziging aangebracht in de koopovereenkomst zonder klager daarover te informeren. De makelaar heeft aldus niet voldoende betrouwbaar gehandeld en ook onvoldoende gewaakt voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten (Regel 1 Erecode). Dat het een aanpassing betreft in lijn met eerder aan klager verschaft documentatie doet daaraan niet af. Bij de verkoop van de eigen woning is volgens klager sprake van belangenverstrengeling bij het uitvoering geven aan de overeengekomen No Risk clause. Op zichzelf is het niet ongeoorloofd dat een makelaar enerzijds optreedt voor een opdrachtgever als verkopend makelaar van een bepaald object en anderzijds in opdracht voor een andere cliënt bemiddelt bij de verkoop van een ander object aan diezelfde opdrachtgever. Wel dient de makelaar in een dergelijke situatie ervoor te zorgen dat bij zijn opdrachtgever geen onduidelijkheid ontstaat over de rol waarin hij optreedt en dient de makelaar hoge zorgvuldigheidseisen in acht te nemen als sprake zou zijn van evident tegenstrijdige belangen. Daarvan is geen sprake en evenmin is de Raad van oordeel dat de makelaar niet zou hebben voldaan aan de voor hem geldende zorgvuldigheidseisen. Andere feiten en omstandigheden waaruit blijkt dat de makelaar zijn eigen belang zwaarder heeft laten wegen dan de belangen van klager zijn ook niet gesteld. Bij de verkoop van de eigen woning is volgens klager voorts sprake van het neerleggen van de opdracht door de makelaar. De makelaar zou geen uitvoering hebben gegeven aan de opdracht. Daarvan is geen sprake volgens De Raad, nu uit de ingediende stukken volgt dat de makelaar alle onderdelen van de aan hem gegeven opdracht heeft uitgevoerd. De makelaar had echter wel nauwer contact moeten onderhouden met klager omtrent de inhoud van de koopovereenkomst en de ondertekening daarvan, mede gelet op de bepaling dat de koper na tien dagen niet meer gebonden hoeft te zijn aan de door hem ondertekende koopovereenkomst. Van dergelijk contact is in de periode van 3 juli 2020 - 7 augustus 2020 niet gebleken. Nu een tweetal klachten gegrond worden verklaard, volgt als straf een berisping.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

NVM Noord 093

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer [V.],

wonende te [plaats],

klager,

tegen

De heer [O.], lid van de vereniging en

[O. Makelaardij] en [G. Makelaars],

kantoorhoudende te [plaats]

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klager heeft per mail van 28 december 2020 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op 27 januari 2021 aan de Raad van Toezicht Noord (hierna: "de Raad") doorgestuurd.
- 1.2. Via WeTransfer op 18 februari 2021, aangevuld per mail van 23 februari 2021 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3. Ter zitting van 20 april 2020 van de Raad zijn verschenen:
 - de heer [V.] (klager) en zijn vader
 - de heer [O.] (de makelaar)
- 1.4. Partijen zijn door de Raad gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.
- 1.5. Klager heeft ter zitting een schriftelijk antwoord op de reactie van de makelaar op de klacht overhandigd. De makelaar heeft ter zitting een print screen van het



veilingprogramma van [G. Makelaars] overhandigd.

2. De feiten:

2.1. De Raad gaat uit van de volgende feiten.

2.2. Klager heeft (tezamen met zijn partner) de woning aan [adres 1] gekocht waarbij de makelaar als verkopend makelaar optrad. Klager heeft vervolgens dezelfde makelaar opdracht gegeven te bemiddelen bij de verkoop van zijn eigen woning aan [adres 2].

2.3. Met betrekking tot de woning aan [adres 1]: Op 8 juni 2020 is de koopovereenkomst voor [adres 1] onder voorbehoud verkoop eigen woning koper (de zogenaamde “No Risk clause”) ondertekend door klager en partner. Op dat moment luidde het artikel 6.4.2 in die koopovereenkomst als volgt:

“Voor zover aan verkoper bekend is in de onroerende zaak geen ondergrondse tank voor het opslaan van (vloeistoffen) aanwezig. (...)”

2.4. Op 9 juni 2020 is de koopovereenkomst voor [adres 1] ondertekend door verkoper. Op dat moment is het artikel 6.4.2 van de - reeds door klager ondertekende - koopovereenkomst handmatig gewijzigd tot de volgende tekst:

“Voor zover aan verkoper bekend is in de onroerende zaak een ondergrondse tank voor het opslaan van (vloeistoffen) aanwezig. (...)”

2.5. De wijziging in de koopovereenkomst is, na ondertekening door klager en zijn partner, aangebracht door de medewerkster van de makelaar. De makelaar, noch zijn medewerkster hebben hierover contact opgenomen met klager.

2.6. In de vragenlijst, die vooraf aan klager is overhandigd en die ook deel uitmaakt van de koopovereenkomst als bijlage, is op de vraag of er (anders dan riolering) een voorziening zoals een septictank, beerput of dergelijk aanwezig is, het volgende opgenomen:

“Ja: mogelijk twee: voor de keuken en op het plein achter (terras).”

2.7. Op de vraag of er een olietank aanwezig is, is het volgende geantwoord:

“Niet bekend.”

2.8. Op 25 juni 2020 is, gebruik makend van de No Risk clause in de eerste koopovereenkomst, een tweede koopovereenkomst gesloten voor [adres 1, voor een iets hogere prijs. Al voorafgaand heeft de makelaar klager informeel geïnformeerd over de ophanden zijnde koopovereenkomst. Nadat de tweede koopovereenkomst daadwerkelijk was gesloten, heeft de makelaar klager gevraagd of zij hun koopovereenkomst onvoorwaardelijk wensten te maken. Klager en zijn partner hebben daarop aangegeven dat zij de koopovereenkomst onvoorwaardelijk wensten te maken.

2.9. Op 3 augustus 2020 is de woning aan [adres 1] geleverd aan klager en zijn partner.



- 2.10. Met betrekking tot de woning [adres 2]: Op 11 juni 2020 is door klager en zijn partner de opdracht tot dienstverlening aan de makelaar gegeven met betrekking tot de woning [adres 2]. Op 17 juni 2020 is de woning op Funda aangemeld en op 23 en 24 juni 2020 hebben er in totaal 9 bezichtigingen plaatsgevonden. Op 26 juni 2020 liep de online veiling af en heeft de makelaar telefonisch contact opgenomen met klager en zijn partner. Besloten werd om in zee te gaan met de hoogste bidder, de heer [A.], neef van de makelaar. Deze bidder bood ook overigens de meest passende voorwaarden: geen voorbehouden en flexibele aanvaarding. Op 30 juni 2020 heeft de makelaar een concept koopovereenkomst aan klager en zijn partner gestuurd en naar aanleiding van hun opmerkingen op 3 juli 2020 de aangepaste concept koopovereenkomst. Op 3 juli 2020 is de koopovereenkomst getekend door de kopers en pas op 7 augustus 2020 door klager en zijn partner. In de tussenliggende periode is er geen contact geweest tussen de makelaar en klager omtrent de inhoud en ondertekening van de koopovereenkomst, anders dan het emailbericht van klager d.d. 6 juli 2020 dat de koopovereenkomst nog wordt beoordeeld. Op 8 september heeft de levering om 11:00 uur plaatsgevonden, na inspectie van de woning om 10:30 uur.
- 2.11. Op 8 september om 10:00 uur heeft de vader van klager de makelaar gemaild met de klacht dat de koopovereenkomst voor de woning aan [adres 1] zonder overleg is gewijzigd na ondertekening door klager en zijn partner, dat de daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de makelaar komt en dat de nota voor de verkoop [adres 2] niet zal worden betaald. De makelaar heeft dezelfde dag per email gereageerd met de mededeling dat de courtagenota per direct moet worden voldaan en dat deze nota los staat van de klacht ten aanzien van de aankoop van de woning aan [adres 1]. Ten aanzien van die klacht heeft de makelaar medegedeeld dat de gemaakte wijziging uitsluitend een verduidelijking betrof van het vooraf reeds bekende feit dat mogelijk septic tanks aanwezig zijn. De makelaar gaf daarbij aan dat dit in de vragenlijst was opgenomen en dat klager bovendien bij het ondertekenen van de koopovereenkomst de vragenlijst voor gezien heeft ondertekend.
- 2.12. De vader van klager heeft vervolgens aan verkoper een brief gestuurd d.d. 18 september 2020 met de mededeling dat hij protesteert tegen de wijziging in de koopovereenkomst. Voorts wil hij vernemen wat voor tanks er in de grond zitten en waar, en stelt hij verkoper aansprakelijk voor eventuele kosten en schade. Tot slot benoemt hij dat het aanbrengen van de wijziging na ondertekening door klager en zijn partner valsheid in geschrifte oplevert. De makelaar heeft hierop gereageerd per brief d.d. 21 september 2020 met de mededeling dat de vader van klager zich niet rechtstreeks tot verkoper dient te wenden, maar tot de makelaar en dat de makelaar alle informatie heeft verstrekt voorafgaand aan het ondertekenen van de koopovereenkomst. De vader van klager heeft verkoper vervolgens opnieuw een brief gestuurd d.d. 22 september 2020 waarin hij verkoper aansprakelijk stelt en verzoekt om een voorschot van € 25.000,--. De vader van klager heeft vervolgens tevens de medewerkster van de makelaar (mevrouw F.) een brief gestuurd d.d. 16 oktober 2020 met de mededeling dat hij heeft vernomen dat mevrouw [F.] de wijziging heeft aangebracht en dat dit valsheid in geschrifte oplevert, maar dat zij (nog) niet wordt meegenomen in de strafrechtelijke aangifte van dit feit.

3. De klacht:



3.1. Klager verwijt de makelaar - samengevat en zakelijk weergegeven - het volgende:

- a) De makelaar heeft zonder klager in te lichten een wijziging aangebracht in de koopovereenkomst na ondertekening door klager en zijn partner;
- b) Er was sprake van belangenverstrengeling aan de zijde van de makelaar bij de tweede koopovereenkomst ter zake [adres 1];
- c) De makelaar heeft de opdracht tot bemiddeling bij de verkoop van de woning aan [adres 2] op 3 juli 2020 beëindigd en daarna deed de makelaar niets meer;
- d) De makelaar heeft vanwege de beëindiging van de opdracht tot bemiddeling bij de verkoop van de woning aan [adres 2] geen recht op courtage. De makelaar heeft klager bovendien ten onrechte gedagvaard voor de kantonrechter teneinde betaling van de courtagenota te verkrijgen, terwijl er een klacht lag bij de NVM en hij dit geschil aanhangig had moeten maken bij de Geschillencommissie;
- e) De makelaar heeft de concept koopovereenkomst voor de woning aan [adres 2] stiekem laten ondertekenen door koper terwijl er nog een wijziging diende te komen;
- f) De makelaar hanteert de Corona maatregelen niet;
- g) De makelaar is niet transparant geweest over de verkoop van de woning aan [adres 2] aan zijn neef [A.], er is sprake van belangenverstrengeling en hij mocht hoe dan ook geen zaken doen met [A.] omdat deze ook makelaar is. Ook kon een potentiële koper uit Oosterwolde niet meer bieden, terwijl hij wel op tijd was. De gerealiseerde verkoopprijs van € 129.000 was ook te laag, de woning had met gemak € 135.000 op kunnen brengen.

4. Het verweer:

4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.

- 4.2. Klachtonderdeel a: Klager was bekend met de mogelijke aanwezigheid van ondergrondse tanks vanwege de verklaring daarover in de vragenlijst. De wijziging in de koopovereenkomst betrof dan ook uitsluitend een verduidelijking. De makelaar heeft over de verduidelijking niet gecommuniceerd met klager, dat is naar eigen zeggen van de makelaar "in the heat of the moment" zo gelopen, maar dat had hij wel moeten doen.
- 4.3. Klachtonderdeel b: De makelaar heeft klager informeel op de hoogte gesteld van de aanstaande tweede koopovereenkomst en vervolgens is er ook een formele mededeling gedaan. Van belangenverstrengeling is geen sprake.
- 4.4. Klachtonderdeel c: De makelaar heeft de opdracht geenszins beëindigd en heeft stukken ingediend waaruit blijkt dat hij alle verkoopinspanningen heeft gepleegd en bovendien ook kosten heeft gemaakt voor de opdracht.
- 4.5. Klachtonderdeel d: Het verweer van de makelaar komt erop neer dat de courtage onverminderd verschuldigd is.
- 4.6. Klachtonderdeel e: De koopovereenkomst is met medeweten van klager opgesteld en aangepast na een opmerking van klager. Deze aangepaste versie is door koper ondertekend. Van stiekem ondertekenen is geen sprake. Indien klager niet had willen ondertekenen, dan had hij dat niet hoeven doen en dan was hij nergens toe verplicht geweest.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 4.7. Klachtonderdeel f: De makelaar acht dit punt irrelevant.
- 4.8. Klachtonderdeel g: Er is geen sprake van belangenverstrengeling geweest. De veilingprocedure was op voorhand duidelijk. Biedingen in het laatste kwartier van de veiling zorgen ervoor dat de veiling steeds met een kwartier wordt verlengd. De laatste bieding was van [A.] om 18:26 uur, daarna sloot de veiling om 18:45 uur, zodat andere bidders genoeg gelegenheid hadden om nogmaals te bieden. De andere bidders hebben echter geen hoger bod meer uitgebracht.
5. De beoordeling:
- 5.1. De makelaar staat ingeschreven als NVM Makelaar en is verbonden aan [O. Makelaardij (lid van de NVM)]. Via [O. Makelaardij] is de makelaar tevens verbonden aan [G. Makelaars] (tevens lid NVM). De makelaar, [O. Makelaardij] en [G. Makelaars] zijn aldus aangesloten bij de afdeling 04 Drenthe.
- 5.2. Klachtonderdeel a: Volgens regel 1 van de Erecode dient de makelaar zich bewust te zijn van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Hij dient deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te oefenen en te streven naar kwaliteit in zijn dienstverlening. In zijn communicatie dient hij te waken voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie.
- 5.3. Hoewel de Raad van oordeel is dat het gaat om een verduidelijking van hetgeen al eerder is gecommuniceerd met klager, onder meer door overhandiging van de vragenlijst, brengt regel 1 met zich dat de makelaar klager had behoren te informeren over de aanpassing, c.q. verduidelijking in de koopovereenkomst. Door dat niet te doen is de Raad van oordeel dat de makelaar niet voldoende betrouwbaar heeft gehandeld en ook onvoldoende heeft gewaakt voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten.
- 5.4. De Raad acht klachtonderdeel a dan ook gegrond.
- 5.5. Klachtonderdeel b: Klager meent dat sprake is van belangenverstrengeling bij het uitvoering geven aan de overeengekomen No Risk clause. Zou de eerste koopovereenkomst door klager niet onvoorwaardelijk zijn gemaakt, dan zou naar verwachting ook de verkoop van de eigen woning zijn stopgezet, waardoor de makelaar (deels) het recht op courtage zou verliezen.
- 5.6. Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Raad het volgende voorop. Op zichzelf is het niet ongeoorloofd dat een makelaar enerzijds optreedt voor een opdrachtgever als verkopend makelaar van een bepaald object en anderzijds in opdracht voor een andere cliënt bemiddelt bij de verkoop van een ander object aan diezelfde opdrachtgever. Wel dient de makelaar in een dergelijke situatie ervoor te zorgen dat bij zijn opdrachtgever geen onduidelijkheid ontstaat over de rol waarin hij optreedt. Daarvan lijkt geen sprake te zijn en klager klaagt daar ook niet over. Een dergelijke situatie stelt evenwel hoge zorgvuldigheidseisen aan de makelaar indien de belangen van de beide opdrachtgevers evident tegenstrijdig worden. Van evident tegenstrijdige belangen is in het onderhavige geval echter geen sprake en evenmin is



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

de Raad van oordeel dat de makelaar niet zou hebben voldaan aan de voor hem geldende zorgvuldigheidseisen.

- 5.7. Tot slot is naar het oordeel van de Raad relevant dat een makelaar altijd in zekere zin belang heeft bij het doorgaan van een koopovereenkomst, omdat daaraan nu eenmaal de verschuldigde courtage is gekoppeld. Dat maakt echter nog niet dat sprake is van belangenverstrengeling. Feiten en omstandigheden waaruit blijkt dat de makelaar zijn eigen belang bij de overeengekomen provisie hier zwaarder heeft laten wegen dan de belangen van klager zijn niet gesteld.
- 5.8. De Raad acht klachtonderdeel b dan ook ongegrond.
- 5.9. Klachtonderdeel c: De makelaar stelt zich op het standpunt dat hij de opdracht niet heeft beëindigd. Uit het door de makelaar ingediende emailverkeer blijkt ook dat de makelaar alle onderdelen van de aan hem gegeven opdracht heeft uitgevoerd. Zo is de woning te koop gezet, ook via Funda, zijn er bezichtigingen ingepland, heeft de makelaar een veilingprocedure via internet begeleid, is de koopovereenkomst door de makelaar opgesteld en - op verzoek van klager - aangepast, zijn de benodigde stukken en informatie aan de notaris gezonden en heeft de makelaar de oplevering op de dag van levering begeleid. Bovendien heeft klager desgevraagd ter zitting aangegeven dat hij na ondertekening van de koopovereenkomst op 7 augustus 2020, deze ook bij de makelaar heeft ingeleverd. Hieruit concludeert de Raad dat geen sprake is geweest van (definitieve) beëindiging van de opdracht en dat klager dat ook niet zo heeft opgevat.
- 5.10. Echter, de Raad is wel van oordeel dat het na 3 juli 2020 op de weg van de makelaar had gelegen om contact te (blijven) onderhouden met klager omtrent de inhoud van de koopovereenkomst en de ondertekening daarvan, mede gelet op de bepaling dat de koper na tien dagen niet meer gebonden hoeft te zijn aan de door hem ondertekende koopovereenkomst. Van dergelijk contact - anders dan het telefonisch contact op 3 juli 2020 en de email van klager d.d. 6 juli 2020 - is niet gebleken. Naar het oordeel van de Raad heeft de makelaar hiermee niet voldaan aan regel 2 van de Erecode waarin onder andere is bepaald dat de makelaar de belangen van de opdrachtgever beschermt en bevordert.
- 5.11. De Raad acht klachtonderdeel c derhalve gegrond voor zover het ziet op de periode tussen 3 juli 2020 en 7 augustus 2020.
- 5.12. Klachtonderdeel d: Voor zover klager klaagt over de gefactureerde courtage en het verloop van het incassotraject, geldt dat de Raad van Toezicht niet bevoegd is om over dergelijke geschillen inhoudelijk te oordelen. In de procedure voor de Raad van Toezicht wordt het handelen van de makelaar uitsluitend tuchtrechtelijk beoordeeld. Geschillen over de verschuldigdheid van courtage en het bijbehorende incassotraject kunnen aan de Geschillencommissie Makelaardij of de overheidsrechter worden voorgelegd. Hetzelfde geldt voor geschillen over schadevergoeding.
- 5.13. De Raad oordeelt klager dan ook niet-ontvankelijk in klachtonderdeel d.
- 5.14. Klachtonderdeel e: Uit de door de makelaar toegestuurde email d.d. 3 juli 2020 blijkt dat de aangepaste overeenkomst aan klager is toegezonden. Klager heeft op 6 juli



2020 per email aan de makelaar bericht dat de aangepaste koopovereenkomst nog wordt beoordeeld en dat klager de makelaar hierover zo snel mogelijk zal berichten. Dan volgt enige tijd radiostilte. De versie van de koopovereenkomst van 3 juli 2020 is door de koper ondertekend en vervolgens is ook deze versie op 7 augustus 2020 door klager en zijn partner ondertekend.

- 5.15. Klager stelt niet hoe het laten ondertekenen van de koopovereenkomst klager heeft benadeeld en waarom dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is geweest. De Raad stelt bij de behandeling van dit klachtonderdeel voorop dat klager altijd nog de keuze had om de koopovereenkomst niet te ondertekenen indien hij het met de inhoud (van de aanpassingen) van de koopovereenkomst niet eens was. De makelaar heeft met het ter ondertekening voorleggen van de koopovereenkomst aan de koper naar het oordeel van de Raad dan ook niet tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld.
- 5.16. De Raad oordeelt klachtonderdeel e dan ook ongegrond.
- 5.17. Klachtonderdeel f: Niet is komen vast te staan dat de makelaar de Coronamaatregelen niet heeft nageleefd. Daarmee is klachtonderdeel f ongegrond.
- 5.18. Klachtonderdeel g: Klager klaagt dat de makelaar geen zaken mocht doen met zijn neef, [A.]. Niet is komen vast te staan dat dit verbod voorafgaand aan de dienstverlening door klager aan de makelaar is opgelegd. Voor zover dat al zou zijn besproken is klager hier zelf kennelijk op terug gekomen. Immers, klager heeft tijdens de bezichtiging ook met de heer [A.] gesproken en klager heeft na sluiting van de veiling besloten om met de hoogste bieder, de heer [A.], in zee te gaan. Klager had hier van af kunnen zien en met een lager bod van de eerstvolgende hoogste bieder akkoord kunnen gaan. Daar heeft klager zelf niet voor gekozen.
- 5.19. Klager klaagt voorts dat de gerealiseerde verkoopprijs van € 129.000 te laag is. De woning zou volgens klager met gemak € 135.000 hebben kunnen opbrengen. Klager onderbouwt dat bedrag niet. Bovendien is in de opdracht tot dienstverlening een richtprijs van € 123.000 opgenomen. Dat heeft klager niet weerhouden van het ondertekenen van deze opdracht tot dienstverlening, zodat moet worden aangenomen dat klager met deze richtprijs instemde. Onder deze omstandigheden valt naar het oordeel van de Raad niet in te zien dat de makelaar tuchtrechtelijk iets valt te verwijten na het realiseren van een verkoopprijs van € 129.000 in een transparante veilingprocedure.
- 5.20. Voor zover klager klaagt over de gang van zaken tijdens de veilingprocedure, dat een bieder uit Oosterwolde niet meer heeft kunnen bieden, maar nog wel had willen bieden, geldt het volgende. De veilingprocedure was op voorhand duidelijk. Biedingen in het laatste kwartier van de veiling zorgden ervoor dat de veiling steeds met een kwartier werd verlengd. De laatste bieding was van [A.] om 18:26 uur, daarna sloot de veiling om 18:45 uur, zodat de betreffende bieder uit Oosterwolde genoeg gelegenheid had om nogmaals te bieden. Deze bieder heeft er echter niet voor gekozen een hoger bod uit te brengen. Ook heeft klager bij of na het sluiten van de veiling niet aan de makelaar gecommuniceerd dat er een hogere bieder was, hetgeen wel op de weg van klager had gelegen indien de bieder uit Oosterwolde daadwerkelijk hoger had willen bieden maar dat via de veiling (technisch) niet lukte.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

5.21. De Raad acht klachtonderdeel g dan ook ongegrond.

5.22. Maatregel - berisping: De optelsom van de hiervoor gegrond bevonden klachtonderdelen a en c maakt dat aan de makelaar de maatregel van berisping wordt opgelegd.

6. Uitspraak:

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord de ingediende klacht op de onderdelen a en c gegrond, verklaart klager in klachtonderdeel d niet-ontvankelijk en verklaart de klacht voor het overige ongegrond.
- 6.2. De gegrond verklaarde klachtonderdelen kunnen de makelaar worden verweten, zodat een tuchtrechtelijke maatregel aan hem moet worden opgelegd. De Raad van Toezicht Noord legt de makelaar de maatregel op van berisping.
- 6.3. Hoewel de betrokken makelaarskantoren [O. Makelaardij] en [G. Makelaars] verantwoordelijk zijn voor het optreden van de makelaar ziet de Raad van Toezicht Noord onvoldoende reden om tevens de betrokken makelaarskantoren tuchtrechtelijk te bestraffen.
- 6.4. De raad veroordeelt de makelaar tot betaling van de kosten van de klachtprocedure à € 2.650,-- te vermeerderen met 21% BTW, totaal € 3.206,50, te voldoen na ontvangst van de factuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM en nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden.
- 6.5. De Raad van Toezicht Noord bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klager betaalde klachtgeld van € 100,-- aan hem terugbetaalt, zodra deze uitspraak onherroepelijk is.

Aldus gewezen te Zwolle door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar senior lid NVM en mr. M. Poelsema/lid, secretaris.

Getekend door de (plaatsvervangend) voorzitter en secretaris op (datum) juni 2021