

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

Gebreken aan het gekochte. Beweerdelijk misleidende informatie. Onvolledig ingevulde vragenlijst bij verkoop. Dochters van opdrachtgevers medeondertekenaars op grond van levenstestament. Geen verantwoordelijkheid van de makelaar voor toezeggingen van verkoper.

Klagers kopen met bijstand van een aankoopmakelaar een woning die bij beklaagde in verkoop is. Tijdens de bezichtiging constateren klagers o.a. een flinke lekkage die volgens beklaagde verholpen was. Na de aankoop en de levering schrijven klagers aan beklaagde dat diverse informatie die de makelaar verstrekte, zoals over vloerverwarming, niet blijkt te kloppen. Ook zouden bepaalde toezeggingen over herstel van gebreken die de verkoopster zou doen, niet zijn nagekomen. Klagers wisten niet dat de dochters van de verkopers mede-eigenaar waren. Gebleken is dat de dochters de koopovereenkomst ondertekenden op grond van het levenstestament van hun in een verzorgingshuis vertoevende vader. Net als de raad van toezicht constateert de Centrale Raad dat de bouwkundige keuring die klagers vóór de aankoop lieten verrichten, kennelijk geen aanleiding gaf om op-en/of aanmerkingen te maken c.q. de koopakte niet te tekenen. Blijkbaar maakte de aankoopmakelaar van klagers ook geen opmerkingen. De informatie op de vragenlijst over de vloerverwarming was onjuist. Dit had de makelaar kunnen weten. In zo verre is de klacht gegrond. De makelaar heeft diverse klachten van klagers met zijn opdrachtgeefster besproken en dat heeft geleid tot compensatie. Beklaagde was niet gehouden eventuele toezeggingen van de kant van de verkoopster na te komen of te doen uitvoeren.

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

1. De heer **G. VAN H.**,
 2. Mevrouw **M. VAN H.**
- beiden wonende te T,
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

De heer **M. VAN M.**, NVM-makelaar,
kantoorhoudende te T,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

1.1 Appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: ‘klagers’) hebben per aangetekende brief van 23

februari 2023 beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht Oost (hierna: ‘Raad van Toezicht’) van 13 januari 2023. Klagers hebben de gronden van hun beroep bij aanvullend beroepschrift van 2 april 2023 bij de Centrale Raad van Toezicht ingediend.

- 1.2 Geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: ‘de Makelaar’) heeft bij verweerschrift van 12 mei 2023 op het (aanvullend) beroepschrift van klagers gereageerd.
- 1.3 De mondelinge behandeling is bepaald op 20 juli 2023. Op de zitting zijn naast de leden van de Centrale Raad van Toezicht verschenen de Makelaar en klagers. Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft klagers ter zitting gevraagd de volgens hen gemaakte geluidsopnames van de bezichtiging op 7 januari 2022 en van de bouwkundige keuring op 11 januari 2022 te verstrekken, alsmede het volledige bouwkundig rapport over te leggen. Klagers hebben de Centrale Raad van Toezicht, na overleg met hun advocaat, bij brief d.d. 21 juli 2023 bericht dat zij de gevraagde gegevens niet zullen geven.

2. Waar gaat het om

- 2.1 De Raad van Toezicht heeft in de bestreden uitspraak onder sub 3 de feiten vastgesteld. Partijen hebben daarover opmerkingen gemaakt. De Centrale Raad van Toezicht heeft met die opmerkingen bij de behandeling van de verschillende klachtonderdelen rekening gehouden. In de kern gaat het om het volgende.
- 2.2 Klagers hebben een woning aan het adres R nr 21 te T (hierna: ‘de woning’) gekocht, waarbij de Makelaar als verkoopmakelaar optrad. Klagers werden bijgestaan door een aankoopmakelaar. Voor en na levering van de woning op 1 april 2022 hebben klagers in de woning gebreken geconstateerd en deze bij de Makelaar gemeld.
- 2.3 Klagers zijn van mening dat de Makelaar hen bewust heeft misleid, gebreken aan de woning heeft verzwegen, zaken anders heeft voorgespiegeld dan ze waren, zich niet aan de gemaakte afspraken heeft gehouden en niet of te laat heeft gereageerd op de klachten van klagers. Klagers zijn van mening dat de Makelaar hiermee de Regels 1 en 8 van de Erecode NVM heeft geschonden, zich bewust niet aan de klachtenprocedure van de NVM heeft gehouden en om die redenen tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en als NVM-Makelaar/NVM-lid moet worden geschorst.
- 2.4 De Raad van Toezicht heeft geoordeeld dat niet is gebleken dat de Makelaar zich schuldig heeft gemaakt aan de verweten gedragingen. De Raad van Toezicht heeft de klacht in al haar onderdelen ongegrond verklaard.

3. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

Uitgangspunt: onderbouwing feitelijke gedragingen

- 3.1 Klagers verwijten in hun beroepschrift de Raad van Toezicht dat hij “het broodje aap verhaal van” de Makelaar “als zoete koek” slikt, wat de Makelaar “zonder enige onderbouwing inbracht ... als de waarheid” wordt “gezien” en zonder dat de Makelaar “een bewijsstuk behoeft te overleggen klakkeloos aanneemt hetgeen hij beweert klopt” zodat “er duidelijk sprake is van een vooringenomen standpunt”.
- 3.2 Met dit verwijt aan de Raad van Toezicht lijken klagers te betogen dat een tuchtcollege moet kiezen wie wordt geloofd en de Raad van Toezicht ten onrechte het relaas van de Makelaar heeft geloofd. Met dit verwijt miskennen klagers de aard en het karakter van een tuchtprocedure. Het gaat bij een tuchtoordeel niet om de vraag of klagers of de NVM-Makelaar/NVM-Makelaarskantoor moet worden geloofd, maar of de door klagers gemaakte concrete verwijten voldoende aannemelijk zijn en tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen opleveren en zo ja, welke straf daarvoor passend is.
- 3.3 Voor de beoordeling van de tuchtklacht is het eerst aan klagers om hun verwijten met concrete feiten en omstandigheden te onderbouwen, zo mogelijk met bewijsstukken. Vervolgens is het aan de NVM-Makelaar/Makelaarskantoor op de gemaakte verwijten, zo mogelijk met bewijsstukken, te reageren. Op grond van artikel 27 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM zijn (onder meer) de NVM-Makelaar/Makelaarskantoor verplicht aan de (Centrale) Raad van Toezicht de gevraagde inlichtingen te verstrekken. Na hoor en wederhoor beslist de (Centrale) Raad van Toezicht op basis van de verkregen inlichtingen en de overgelegde bewijsstukken of voldoende aannemelijk is geworden dat de verweten gedragingen zijn verricht en of dat tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen oplevert.

Aan de Makelaar gemaakte tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen en/of nalaten

- 3.4 Zoals uit het hiervoor overwogene volgt staat (ook in hoger beroep) centraal de vraag of op basis van de aangedragen feiten en omstandigheden voldoende aannemelijk is dat de Makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. In het (aanvullend) beroepschrift hebben klagers het tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen niet centraal gesteld. Klagers hebben in het (aanvullend) beroepsschrift alinea's uit het verweerschrift van de Makelaar bij de Raad van Toezicht en uit de beslissing van de Raad van Toezicht aangehaald en steeds van commentaar voorzien. Het is echter niet aan de Centrale Raad van Toezicht al dat commentaar van klagers op die processtukken te beoordelen en daarop te beslissen. De Centrale Raad van Toezicht heeft te beslissen of de door klagers aan de Makelaar gemaakte tuchtrechtelijk relevante verwijten voldoende aannemelijk zijn en zo ja, welke straf passend is.
- 3.5 Gelet op deze taak heeft de Centrale Raad van Toezicht uit het commentaar van klagers en wat zij ter zitting hebben verklaard afgeleid welke tuchtrechtelijk relevante verwijten aan de Makelaar (nog steeds) worden gemaakt. De Centrale Raad van Toezicht komt tot de volgende concrete verwijten:
 - a. de Makelaar heeft klagers ten onrechte voorgehouden dat zijn opdrachtgeefster “een zielig oud vrouwtje was” en bewust verzwegen dat haar twee dochters de andere opdrachtgeefster/medeverkopers waren;
 - b. de vragenlijst van verkoper was onvolledig en op onderdelen onjuist, de NVM-Makelaar was daarvan op de hoogte en heeft nagelaten een juiste, volledig ingevulde en ondertekende NVM vragenlijst te verstrekken;
 - c. de NVM-Makelaar heeft voorafgaand aan de koopovereenkomst naar hij wist in strijd met de waarheid verklaard dat:

- de gehele begane grond, inclusief de geplande kantoormuimte, vloerverwarming had;
 - de lekkage op het plafond in de gang tussen woonkamer en beoogde kantoormuimte door verkoopster was verholpen;
 - de verkoopster uitsluitend op de begane grond heeft gewoond en van de eerste verdieping geen gebruik maakte nadat klagers aan de Makelaar hadden verteld dat het op de eerste verdieping muf rook en doucheslangen ontbraken;
- d. na de koopovereenkomst op of omstreeks 24 januari 2022 en voor de juridische eigendomsoverdracht op 1 april 2022 zijn klagers met de Makelaar op of omstreeks 14 februari 2022 overeengekomen dat de wasmachinekraan, de lekkage in de bijkeuken en de lekke stortbak in de badkamer van de eerste verdieping zou worden hersteld aan welke afspraak de Makelaar geen uitvoering heeft gegeven;
- e. na de eigendomsoverdracht zijn diverse andere gebreken aan het licht gekomen en aan de Makelaar gemeld:
- de stortbak op de verdieping blijft doorlopen;
 - de mechanische ventilatie is kapot;
 - de vaatwasser is kapot;
 - de lichtkoepel in de badkamer lekt;
 - de stamleiding – bedoeld zal zijn de standleiding - in de badkamer is verzakt;
 - er is schimmel aanwezig in de ondervloer/dekvloer op de overloop en in de slaapkamers;
 - twee smalle ramen zijn lek; en
 - de folie van een keukenkastdeurtje laat los en is vastgeplakt met dubbelzijdig tape.
- De Makelaar wordt verweten dat hij van deze gebreken geen melding heeft gemaakt;
- f. de Makelaar heeft in strijd met de NVM regels voor de afhandeling van klachten niet binnen de gestelde termijn gereageerd op de klacht van klagers.

Deze verwijten zullen hierna worden besproken.

(a) De positie van de twee dochters bij de verkoop van de woning

- 3.6 Volgens klagers heeft de Makelaar hen ten onrechte voorgelaten dat zijn opdrachtgeefster “een zielig oud vrouwtje was” en heeft hij bewust verzwegen dat haar twee dochters de andere opdrachtgeefster/medeverkopers waren.
- 3.7 Voor de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt de Centrale Raad van Toezicht als uitgangspunt voorop dat klagers als (potentiële) kopers er vanuit mochten gaan dat de Makelaar bevoegd was namens de eigenaren de woning te koop aan te bieden en met (potentiële) kopers over de verkoop van de woning contact te hebben.
Mede gelet op dat uitgangspunt rust op een NVM-Makelaar geen algemene (tuchtrechtelijke) verplichting aan derden, zoals potentiële kopers, ongevraagd mededelingen te doen over de persoonlijke omstandigheden van zijn opdrachtgevers. Onder zeer bijzondere omstandigheden kan dit anders zijn.
- 3.8 Uit wat aan stukken is overgelegd en partijen schriftelijk en mondeling hebben verklaard, leidt de Centrale Raad van Toezicht het navolgende af.
De eigenaren van de woning waren een echtpaar (hierna afzonderlijk: de vrouw en de/haar man) op leeftijd. Toen de Makelaar het eerste contact over de verkoop had, woonde de vrouw nog in de woning. Haar man was vanwege zijn geestelijke vermogens in een verzorgingshuis opgenomen. De vrouw kon dichterbij haar man in een aanleunwoning wonen, zodat het echtpaar de woning

wilde verkopen.

Ook al verbleef de man in een tehuis, hij bleef samen met zijn vrouw eigenaar van de woning. Kennelijk is er een levenstestament - het document behoort niet tot de overgelegde stukken – op grond waarvan bij verkoop van de woning hun beide dochters namens de man tekenen.

- 3.9 De hiervoor beschreven persoonlijke situatie is niet een zodanige omstandigheid dat een NVM-Makelaar gehouden is daarvan aan potentiële gegadigden ongevraagd mededeling te doen.
- 3.10 In ieder geval bij ontvangst van de (concept) koopovereenkomst zijn klagers er bekend mee geraakt dat naast de vrouw de beide dochters de koopovereenkomst namens de man mede ondertekenen. Dat hebben de dochters ook gedaan. Doordat aan klagers niet eerder was medegedeeld dat de beide dochters op grond van het levenstestament moesten meetekenen, mochten klagers (achteraf) ervanuit gaan dat de mededelingen van de Makelaar namens de verkoper mede namens de man/die dochters werden gedaan. De dochters hebben aan de afspraken uitvoering gegeven en geen (aanvullende) voorwaarden gesteld. In dit opzicht is niet gebleken dat klagers enig nadeel hebben ondervonden dat zij niet eerder er mee bekend zijn geraakt dat de dochters op grond van een levenstestament de koopovereenkomst mee tekenen. De Centrale Raad van Toezicht tekent daarbij aan dat het aan de Makelaar is intern te regelen hoe de onderlinge communicatie tussen hem, de vrouw, de man en de beide dochters loopt. Klagers staan daar buiten. Als die interne communicatie op enig moment gebrekkig is geweest, is het eerst en vooral aan de vrouw en/of de man en/of de beide dochters daarover een (tucht)klacht in te dienen.
- 3.11 Dit klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

(b) De vragenlijst

Belang Vragenlijst en rol verkoopmakelaar

- 3.12 Volgens klagers was de vragenlijst van verkoper onvolledig ingevuld en op onderdelen onjuist. Klagers verwijten de Makelaar dat hij daarvan op de hoogte was en heeft nagelaten een juist, volledig ingevulde NVM vragenlijst te verstrekken die door de verkoper(s) was ondertekend.
- 3.13 De “Vragenlijst voor de verkoop van een woning” (hierna veelal: “de Vragenlijst”) is een door de NVM opgesteld model waarin vragen over de woning zijn opgenomen die door de verkoper worden beantwoord. De door de verkoper ingevulde Vragenlijst wordt veelal aan (potentiële) kopers verstrekt. Aan het slot van de Vragenlijst staat vermeld dat de Vragenlijst “vorm, inhoud en structuur aan de mededelingsplicht van verkoper” geeft. De Vragenlijst “beoogt geen garanties te geven, maar heeft een informatief karakter”. Als vragen in het NVM model niet zijn beantwoord is dat door een potentiële koper te zien en kan een potentiële koper daar vragen aan de verkoper of de verkoopmakelaar over stellen. Aan het slot van de Vragenlijst is ruimte voor ondertekening. In een aparte alinea voorafgaand aan de ondertekening wordt het belang van de door de verkoper gegeven antwoorden op de Vragenlijst vermeld. Zo staat in die alinea onder meer: “Verkoper(s) verklaart/verklaren alle hem/haar bekende feiten te hebben vermeld in dit formulier. Verkoper is zich ervan bewust dat hij/zij bij een niet juiste en/of volledige vermelding van feiten het risico loopt nog aansprakelijk gesteld te worden door de koper.”

- 3.14 Uitgangspunt is dat de verkopende partij die de Vragenlijst invult, verantwoordelijk is voor de beantwoording naar waarheid van de in de lijst opgenomen vragen. Dat volgt ook uit de ondertekening van de Vragenlijst door de verkopende partij.
De verkoopmakelaar mag in beginsel vertrouwen op de juistheid van de door zijn opdrachtgever gegeven antwoorden, waarbij geldt dat van de verkoopmakelaar mag worden verwacht dat hij nadere vragen stelt aan zijn opdrachtgever indien redelijkerwijze twijfel kan bestaan over de juistheid of volledigheid van de verstrekte informatie (CR 14-2529 en CR 20-2699).
Ook in het geval een (relevante) vraag niet of niet volledig is beantwoord en redelijkerwijs kan worden betwijfeld of daarmee geen onjuiste indruk wordt gewekt, mag van de verkoopmakelaar worden verwacht dat hij daarover nadere vragen aan zijn opdrachtgever stelt.
- 3.15 In dit geval was volgens de Makelaar de vrouw niet vaardig genoeg de Vragenlijst zelf in te vullen. Daarop heeft de Makelaar de Vragenlijst samen met de vrouw ingevuld. De vrouw woonde in de woning, de twee dochters niet. De vrouw is daardoor als geen ander op de hoogte van de conditie van de woning. Uit de stukken maakt de Centrale Raad van Toezicht op dat de man niet meer tot beantwoording van vragen in staat was. Het is onder deze omstandigheden begrijpelijk dat de Makelaar de Vragenlijst met de vrouw heeft ingevuld. De dochters hebben – kennelijk ten tijde van de ondertekening van de koopovereenkomst – de Vragenlijst mede ondertekend. Tegen deze achtergrond is het tuchtrechtelijk niet verwijtbaar dat de Makelaar de Vragenlijst met de vrouw heeft ingevuld.
- 3.16 In een geval een NVM-Makelaar samen met de opdrachtgever de Vragenlijst invult, is de NVM-Makelaar nauwer dan gebruikelijk bij de beantwoording van de vragen betrokken. Van een NVM-Makelaar mag worden verwacht dat hij bekend is met het doel dat de NVM met de Vragenlijst beoogt en welke risico's de verkoper loopt als de Vragenlijst niet of niet volledig wordt ingevuld, welk doel en welke risico's ook in de tekst van de Vragenlijst worden vermeld. Tegen deze achtergrond mag in het algemeen – mede ter bescherming van de belangen van zijn opdrachtgever – van de verkoopmakelaar, die samen met de opdrachtgever de Vragenlijst invult, worden verwacht dat de Vragenlijst nauwgezet wordt nagelopen en zo volledig mogelijk wordt ingevuld. Als vragen (nog) niet beantwoord kunnen worden, mag van een verkoopmakelaar worden verwacht dat hij met zijn opdrachtgever nagaat of de benodigde informatie nog kan worden verkregen of dat moet worden aangegeven dat die informatie niet beschikbaar is. Nadat de Vragenlijst is ingevuld zal de verkoopmakelaar de verkoper op ondertekening van de gezamenlijk ingevulde Vragenlijst hebben te wijzen.
- 3.17 Op de mondelinge behandeling heeft de Centrale Raad van Toezicht aan klagers gevraagd welke onderdelen in de Vragenlijst naar hun oordeel onjuist of onvolledig is ingevuld. Klagers hebben in het bijzonder gewezen op de beantwoording van de vragen over daklekkage, schilderwerk, vloerverwarming en gebreken aan de riolering.
Volledigheidshalve merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat voor de beantwoording van de vraag of de Vragenlijst onjuist of onvolledig is ingevuld het gaat om de voor de Makelaar kenbare feiten en omstandigheden ten tijde van het opmaken van de Vragenlijst door verkoper samen met de Makelaar. Uit de stukken maakt de Centrale Raad van Toezicht op dat dit in of omstreeks november 2021 is geweest. Als de Makelaar op een later moment bekend is geworden met gebreken of een andere situatie dan in de Vragenlijst is vermeld en de vraag rijst of de verkoopmakelaar gehouden was dat aan klagers te melden, wordt dat besproken bij de relevante andere klachtonderdelen.

Daklekkages

- 3.18 In de Vragenlijst is bij onderdeel 3 over “Dak(en)” aangegeven dat verkoper geen last heeft gehad van daklekkages (sub b), in het verleden geen gebreken zijn geconstateerd aan de dakconstructie zoals scheve, doorbuigende, krakende, beschadigde en/of aangetaste dakdelen (sub c) en dat verkoper het dak niet al eens (gedeeltelijk) heeft laten vernieuwen of repareren (sub d).
- 3.19 Klagers hebben aangevoerd dat er een daklekkage is en de Makelaar dit moet hebben gezien, zodat hij wist dat het antwoord op deze vraag onjuist was.
- 3.20 De Makelaar heeft verklaard dat hij tijdens zijn eerste bezoek aan de woning en derhalve ten tijde van het invullen van de Vragenlijst geen daklekkages heeft geconstateerd. De Makelaar heeft een daklekkage op een later moment, maar nog voorafgaand aan de bezichtiging van 7 januari 2022, voor het eerst opgemerkt. Dit is volgens hem met klagers besproken.
- 3.21 Gelet op deze betwisting is het aan klagers concrete feiten en omstandigheden te stellen dat ten tijde van het opmaken van de Vragenlijst in of omstreeks november 2021 de daklekkage er was en/of het dak gedeeltelijk was gerepareerd, de Makelaar dat gezien moet hebben en daardoor op de Vragenlijst niet voor de verkoper kon aankruisen dat zij nooit last heeft gehad van daklekkages, geen gebreken aan de dakconstructie heeft geconstateerd en het dak niet (gedeeltelijk) heeft vernieuwd. Die nadere feiten en omstandigheden, zo mogelijk onderbouwd met stukken, waarbij onder meer gedacht kan worden aan de in opdracht van klagers uitgevoerde bouwtechnische inspectie, hebben klagers niet overgelegd. Dit betekent dat voor dit onderdeel van de Vragenlijst onvoldoende aannemelijk is geworden dat de Makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Schilderwerk

- 3.22 Op het onderdeel 4 “Kozijnen, ramen en deuren” van de overgelegde Vragenlijst leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat door de verkoper is aangegeven dat de kozijnen, deuren en ramen in 2019 voor het laatst zijn geschilderd en dat dit door J K is gebeurd (sub b).
- 3.23 Klagers stellen dat hen uit navraag is gebleken dat het schilderwerk aan de voorzijde van de woning voor het laatst in 2016 is uitgevoerd en dat de achterzijde van de woning minstens tien jaar niet is geschilderd.
- 3.24 De Makelaar voert aan dat de gegevens in de Vragenlijst door de vrouw/verkoopster aan hem zijn gemeld en dat die gegevens aldus zijn genoteerd.
- 3.25 Zoals hiervoor aangegeven is uitgangspunt dat een verkoopmakelaar af mag gaan op de opgave van de opdrachtgever/verkoper. Vervolgens rijst de vraag of de staat van het schilderwerk van de kozijnen, deuren en ramen zodanig was dat bij de Makelaar twijfel had moeten hebben of de opgave juist was en hij de vrouw/opdrachtgever op dit punt nader had moeten bevragen. Klagers hebben daarvoor geen concrete feiten en omstandigheden gesteld. Het in hun opdracht uitgevoerde bouwtechnisch onderzoek had hiervoor enige aanknopingspunten kunnen geven, maar klagers hebben ondanks het verzoek daartoe van de Centrale Raad van Toezicht dit stuk niet overgelegd. Daardoor is bijvoorbeeld denkbaar dat de bouwtechnische deskundige niet is opgevallen dat het antwoord op dit onderdeel in de Vragenlijst niet juist is, in welk geval de Makelaar daar ook geen

verwijt van kan worden gemaakt. Als de bouwkundige het wel is opgevallen moet nog de vraag worden beantwoord of ook van een makelaar een dergelijke bouwkundige kennis kan worden verwacht. In ieder geval zijn klagers er in dat geval door hun bouwtechnische deskundige ermee bekend geraakt.

Hoe het ook zij, ook voor dit onderdeel in de Vragenlijst is onvoldoende aannemelijk geworden dat de Makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Vloerverwarming

3.26 Onderdeel 7 van de Vragenlijst heeft betrekking op installaties. Op de vraag onder sub f of verkoper vloerverwarming in de woning heeft is “ja” aangekruist. De vervolgvraag “zo ja, waar?” is onbeantwoord gelaten.

3.27 Niet in geschil is dat in de slaapkamer op de begane grond geen vloerverwarming is.

3.28 De Makelaar heeft verklaard dat de opdrachtgeefster aan hem heeft verteld dat onder de tegels vloerverwarming aanwezig is. In de slaapkamer liggen geen tegels maar laminaat. De Makelaar heeft voorts verklaard dat ten tijde van de bouw het niet gebruikelijk was om vloerverwarming onder laminaat aan te leggen.

3.29 Uit de verklaring van de Makelaar leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de Makelaar ten tijde van het invullen van de Vragenlijst met opdrachtgeefster/verkoper wist dat niet op de gehele begane grond van de woning vloerverwarming lag.

Door de subvraag “zo ja, waar?” oningevuld te laten kon bij potentiële kopers de indruk ontstaan dat wel op de gehele begane grond van de woning vloerverwarming lag.

Daarnaast is denkbaar – zoals in dit geval kennelijk is gebeurd – dat het oningevuld laten van de subvraag tot nadere vragen van potentiële kopers leiden en kunnen de mondelinge antwoorden van de Makelaar tot misverstanden leiden. Zoals hierna zal blijken zijn klagers van mening dat de Makelaar heeft verklaard dat op de gehele begane grond vloerverwarming lag, terwijl de Makelaar betwist dat gezegd te hebben. Dit misverstand zou niet zijn ontstaan als deze (sub)vraag volledig was ingevuld.

Door samen met de opdrachtgever de Vragenlijst in te vullen mag gezien zijn wetenschap over de feitelijke situatie van de vloerverwarming van de Makelaar worden verwacht dat de vraag over de vloerverwarming door hem ten behoeve van zijn opdrachtgever volledig werd ingevuld. Door de vraag over de vloerverwarming niet volledig te beantwoorden, is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht voldoende aannemelijk dat de Makelaar in dit opzicht tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Sanitair en riolering

3.30 Onderdeel 8 van de Vragenlijst heeft betrekking op “Sanitair en riolering”. Op de vraag sub d of er gebreken zijn (geweest) aan de riolering (zoals breuken, stankoverlast, lekkages etc) is in de Vragenlijst het blokje “nee” aangekruist.

3.31 Volgens klagers is hen na de eigendomsoverdracht gebleken dat er gebreken aan de riolering zijn die er ook al (ruim) voor de koopovereenkomst waren. Deze vraag is daardoor volgens hen onjuist beantwoord.

3.32 Voor een tuchtrechtelijk verwijt aan de Makelaar moeten klagers met concrete feiten en omstandigheden onderbouwen dat de Makelaar ten tijde van het samen met de verkoopster invullen van de Vragenlijst met dit gebrek bekend was en daardoor ten onrechte de vraag onjuist heeft beantwoord. Die nadere feiten en omstandigheden hebben klagers niet gesteld, zodat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Ondertekening

3.33 De Vragenlijst gaat er vanuit dat deze na vermelding van naam, plaats en datum wordt getekend door de verkoper. In de alinea boven deze ondertekening wordt aangegeven waartoe de ondertekening dient. De verkoper verklaart met ondertekening “alle hem/haar bekende feiten te hebben vermeld in dit formulier” en “voorgaande vragen volledig en naar waarheid te hebben ingevuld”. Bovendien wordt de verkoper in die alinea gewezen op de risico’s als de feiten niet juist of volledig zijn vermeld. Zoals hiervoor is overwogen maakt de Vragenlijst veelal deel uit van de verkoopdocumentatie en raakt een potentiële koper daardoor met deze Vragenlijst bekend. Uit de bewoordingen en het gebruik van de Vragenlijst in het verkoopproces volgt dat de NVM met de Vragenlijst beoogt een document met betrouwbare informatie van de opdrachtgever van de NVM-verkoopmakelaar te verstrekken. Om dit doel te bereiken is ondertekening door de verkoper van belang. Dit brengt mee dat van een NVM-verkoopmakelaar mag worden verwacht dat die er zorg voor draagt dat de Vragenlijst door zijn opdrachtgever/verkoper wordt ondertekend.

3.34 Klagers verwijten de Makelaar dat hij een niet getekende Vragenlijst heeft verstrekt.

3.35 Op zichzelf is tussen partijen niet in geschil dat aan klagers eerst een Vragenlijst is verstrekt die niet door de verkoopster (en haar twee dochters namens de man) was getekend. De vrouw/verkoopster en de twee dochters hebben nadien – kennelijk in het kader van de koopovereenkomst - de Vragenlijst alsnog getekend. Deze getekende Vragenlijst is alsnog aan klagers verstrekt. De Makelaar heeft aangevoerd dat de getekende Vragenlijst inhoudelijk niet verschilt van de niet getekende versie waarover klagers eerder beschikte. Op dit verweer hebben klagers niet gemotiveerd gereageerd. De Centrale Raad van Toezicht is na vergelijking van de niet getekende versie van de Vragenlijst met de getekende versie niet van enig verschil gebleken. Dit betekent dat klagers over een door verkoopster en haar twee dochters getekende versie beschikt die inhoudelijk niet verschilt met de niet-getekende versie die zij hadden tijdens de kooponderhandelingen. Onder deze omstandigheden was het zorgvuldiger geweest als de Makelaar er voor had zorggedragen dat vanaf het begin van de onderhandelingen een getekende versie van de Vragenlijst voor potentiële kopers, waaronder klagers, beschikbaar was, maar doordat nadien ten tijde van de koopovereenkomst alsnog een getekende – identieke – Vragenlijst aan klagers is verstrekt, is van een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen geen sprake.

(c) Verklaringen van de Makelaar bewust in strijd met de waarheid voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst

Klachtonderdeel

3.36 Klagers verwijten de NVM-Makelaar dat hij voorafgaand aan de koopovereenkomst naar hij wist in strijd met de waarheid heeft verklaard dat:

- de gehele begane grond, inclusief de slaapkamer/geplande kantoorruimte, vloerverwarming had;
- de lekkage zichtbaar op het plafond in de gang tussen woonkamer en beoogde kantoorruimte door verkoopster was verholpen;
- de verkoopster uitsluitend op de begane grond heeft gewoond en van de eerste verdieping geen gebruik maakte nadat klagers aan de Makelaar hadden verteld dat het op de eerste verdieping muf rook en doucheslangen ontbraken;

Vloerverwarming en gebruik eerste verdieping

- 3.37 Uit de stukken en hetgeen partijen hebben verklaard leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de Makelaar – ”110%” zeker - wist dat op de begane grond in de slaapkamer/toekomstige kantoorruimte geen vloerverwarming lag. De Makelaar betwist dan ook dat hij de door klagers gestelde uitlatingen voorafgaand aan de koopovereenkomst heeft gedaan. Voorts betwist de Makelaar dat hij tegen klagers heeft gezegd dat verkoopster uitsluitend de begane grond gebruikte en daar feitelijk woonde. In het verweerschrift bij de Raad van Toezicht heeft de Makelaar toegelicht dat verkoopster *“heeft aangegeven deze badkamer niet te gebruiken. Slaapkamer en badkamer op de begane grond werden door mevrouw gebruikt.”* De Makelaar heeft verder verklaard dat hij niet heeft *“gezegd dat de verdieping niet werd gebruikt.”* De Makelaar heeft daaraan toegevoegd dat verkoopster de verdieping gebruikte, dat dit *“ook volkomen duidelijk”* was omdat *“mevrouw een van de slaapkamers gebruikte als hobbykamer.”* De badkamer op de eerste verdieping werd volgens de Makelaar niet door de vrouw/verkoopster gebruikt.
- 3.38 Op de betwisting door de Makelaar hebben klagers overgelegd een e-mail van hun aankoopmakelaar G van 5 augustus 2022 waarin de aankoopmakelaar onder andere verklaart: *“De verkopend makelaar vertelde aan ons dat er geen vloerverwarming op de slaapkamers van de 1e verdieping aanwezig was, maar zoals al eerder gemeld wel op de gehele begane grond.”* Voorts hebben klagers aangevoerd over geluidsopnames te beschikken van de bezichtiging op 7 januari 2022, de bouwkundige keuring op 11 januari 2022 en van de contraexpertise die heeft plaatsgevonden op 6 februari 2023.
- 3.39 De verklaring van de aankoopmakelaar is tuchtrechtelijk onvoldoende om aannemelijk te achten dat de Makelaar de gestelde uitlating over de vloerverwarming heeft gedaan. Weliswaar is goed denkbaar dat de aankoopmakelaar uit de bewoordingen van de Makelaar heeft opgemaakt dat op de gehele begane grond vloerverwarming lag, maar het is afhankelijk van de exacte bewoordingen en de context waarin de mededeling is gedaan of dat ook zo door de Makelaar is gezegd.
- 3.40 De Centrale Raad van Toezicht heeft klagers ter zitting gevraagd de betreffende geluidsopnames van 7 en 11 januari 2022 te verstrekken. Dat ligt in de rede nu klagers stellen over dit bewijs te beschikken, de Makelaar betwist dat hij toen die uitlatingen heeft gedaan en alsdan ook de verklaring van de aankoopmakelaar kan worden beoordeeld. Met de geluidsopnames kan in beginsel op eenvoudige wijze worden geverifieerd wat er daadwerkelijk is gezegd over de vloerverwarming en het gebruik van de eerste verdieping. Klagers hebben na overleg met hun advocaat medegedeeld dat zij de geluidsopnames niet verstrekken. Een reden is niet gegeven. Er kunnen hiervoor allerlei redenen zijn. Eén daarvan kan zijn dat de geluidsopnames niet het bewijs leveren.
- 3.41 Onder deze omstandigheden acht de Centrale Raad van Toezicht onvoldoende aannemelijk dat de Makelaar de verweten uitlatingen over de vloerverwarming op de begane grond en het gebruik van

de eerste verdieping heeft gedaan.

Lekkage in de gang

3.42 Volgens klagers heeft de Makelaar verklaard dat de lekkage op het plafond in de gang tussen de woonkamer en de beoogde kantoorruimte door de verkoopster was verholpen. Ter ondersteuning hebben klagers onder meer een beroep gedaan op de – per e-mail verzonden - verklaring van hun aankoopmakelaar G van 5 augustus 2022.

3.43 De Makelaar heeft verklaard dat hij deze lekkage plek tijdens zijn eerste bezoek aan de woning waar hij toen ook de Vragenlijst met de opdrachtgeefster/verkoopster heeft ingevuld, niet heeft gezien. Voorafgaand aan de bezichtiging door klagers was hem deze plek opgevallen. Volgens de Makelaar heeft de verkoopster hem verteld dat deze lekkage was verholpen en heeft hij die mededeling aan klagers verteld.

Klagers hebben weliswaar aangevoerd dat verkoopster tegen hen gezegd zou hebben dat zij van geen lekkage weet en daardoor ook niet deze mededeling aan de Makelaar kan hebben gedaan, maar na de betwisting door de Makelaar hebben klagers die stelling niet verder onderbouwd.

Dit betekent dat de Centrale Raad van Toezicht het er voor heeft te houden dat de Makelaar de door hem aan klagers gedane mededeling heeft gedaan na verkregen informatie van zijn opdrachtgever/verkoopster.

3.44 Tuchtrechtelijk is vervolgens de vraag of hij – uitgaande dat de opdrachtgeefster/verkoopster hem heeft verteld dat de lekkage in de gang tussen woonkamer en slaapkamer heeft verholpen - op deze mededeling van de opdrachtgeefster/verkoopster heeft mogen vertrouwen.

Kennelijk zijn klagers van mening dat hij (tenminste) twijfel zou moeten hebben op de juistheid van de mededeling. Nadere feiten of omstandigheden ter onderbouwing van die (tenminste) twijfel hebben klagers niet gegeven.

De Centrale Raad van Toezicht weegt mee dat na die mededeling van de Makelaar aan klagers nog in opdracht van klagers een bouwkundige keuring heeft plaatsgevonden. Ondanks een uitdrukkelijk verzoek van de Centrale Raad van Toezicht hebben klagers het rapport van die bouwkundige niet (volledig) overgelegd. Daardoor is denkbaar dat ook de bouwkundige ervan is uitgegaan dat herstel heeft plaatsgevonden. In dat geval is onduidelijk waarom de Makelaar die in beginsel over minder bouwkundige kennis en ervaring beschikt, daarop dan niet mocht vertrouwen dat de lekkage was hersteld. Als de bouwkundige heeft ontdekt dat herstel niet of niet deugdelijk is geweest, is (nog steeds) onduidelijk waarom de Makelaar niet van de mededeling van de opdrachtgeefster/verkoopster uit mocht gaan.

3.45 Klagers stellen zich echter ook op het standpunt dat verkoopster niet tegen de Makelaar gezegd kan hebben dat de lekkage is verholpen, omdat de verkoopster hen persoonlijk heeft gezegd dat zij van geen lekkage zou weten. Door de Makelaar is dit betwist. De Makelaar stelt enkel te hebben doorgegeven wat de verkoopster hem heeft gezegd. Gelet op de betwisting door de Makelaar kan door de Centrale Raad van Toezicht niet worden vastgesteld, althans is door klagers niet voldoende aannemelijk gemaakt, dat de Makelaar in strijd met de waarheid heeft verklaard dat verkoopster hem heeft gezegd dat de lekkage verholpen is.

3.46 Het klachtonderdeel is dan ook ongegrond.

(d) Makelaar is de afspraken van 14 februari 2022 niet nagekomen

- 3.47 Na het sluiten van de koopovereenkomst op 24 januari 2022, maar vóór de eigendomsoverdracht op 1 april 2022 hebben klagers de woning bezocht met een aantal derde partijen. Klagers hebben daarvoor de sleutel van de makelaar gekregen. In die periode hebben klagers nog een aantal gebreken geconstateerd en gemeld bij de Makelaar. Klagers stellen in het klachtbrief dat zij met de Makelaar (in ieder geval) zijn overeengekomen dat de lekkage aan de wasmachinekraan, de lekkage in de bijkeuken en de lekke stortbak in de badkamer op de eerste verdieping zou worden hersteld. Aan deze afspraak heeft de Makelaar geen uitvoering gegeven.
- 3.48 De Makelaar betwist dat deze afspraak is gemaakt. Verder voert de Makelaar aan dat de melding over de lekke stortbak eerst na de eigendomsoverdracht is gedaan. De Makelaar erkent dat er een melding over lekkage in de bijkeuken is gedaan en dat hij dat heeft onderzocht en constateerde dat het om een druppelende wasmachinekraan ging. Volgens de Makelaar heeft hij klagers daarover telefonisch geïnformeerd wat door klagers weer wordt betwist.
- 3.49 De Centrale Raad van Toezicht heeft eerst vast te stellen of voldoende aannemelijk is dat de door klagers gestelde afspraak over herstel van die specifieke gebreken is gemaakt. In ieder geval is niet gebleken dat die afspraak – op het moment dat die afspraak is gemaakt - schriftelijk of in een e-mail is vastgelegd. Uit de overgelegde stukken blijkt dat klagers op 31 maart 2022 – een dag voor de oplevering en de eigendomsoverdracht – een email aan de Makelaar hebben gestuurd waarin alleen wordt gerept over “lekkage in de bijkeuken/washok en optrekkend vocht”. Hieraan is door klagers toegevoegd “Je zou hier naar gaan kijken en actie ondernemen. Omdat ik niets meer gehoord heb, ga ik ervan uit dat het probleem verholpen is door de verkoper”. Op 1 april 2022 is de inspectie. De Makelaar en klagers verschillen van mening wat toen is besproken. Volgens de Makelaar is er tijdens de inspectie niet meer over de lekkage en de andere klachten die klagers nu aanvoeren gesproken. Volgens klagers is er wel over gesproken en zou de Makelaar het binnen een week oplossen.
- 3.50 Uit wat hiervoor is overwogen volgt dat onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat medio februari 2022 klagers afspraken met de Makelaar hebben gemaakt over herstel van de lekkage aan de wasmachinekraan, de lekkage in de bijkeuken, (het optrekkend vocht) en de lekke stortbak in de badkamer op de eerste verdieping. Zo is niet behoorlijk toegelicht waarom klagers in hun e-mail van 31 maart 2022 slechts reppen over “lekkage in de bijkeuken/washok en optrekkend vocht” en niet over de andere door hen gestelde gebreken waarover afspraken zijn gemaakt. Het klachtonderdeel faalt derhalve.

(e) Gebreken gebleken na overdracht

- 3.51 Klagers stellen dat zij na de eigendomsoverdracht diverse gebreken in de woning zijn tegen gekomen en aan de Makelaar hebben gemeld. Klagers wijzen in het bijzonder op de doorlopende stortbak op de verdieping, een kapotte mechanische ventilatie, een kapotte vaatwasser, een lekkende lichtkoepel in de badkamer, een verzakte standleiding in de badkamer, schimmel op de overloop en in de slaapkamers, twee lekkende smalle ramen en loslatende folie van de keukenkastdeurtje die met dubbelzijdig tape is vastgezet. Klagers maken aan de Makelaar het verwijt dat hij (voorafgaande aan de koopovereenkomst) van deze gebreken geen melding heeft gemaakt.

3.52 Anders dan klagers lijken te veronderstellen is het niet aan de verkoopmakelaar (ongevraagd) potentiële kopers te wijzen op allerlei (mogelijke) gebreken. Uitgangspunt is de door de verkoper verstrekte informatie op de Vragenlijst. Vervolgens heeft de verkoopmakelaar de woning voorafgaande aan de verkoop op te nemen en zichtbare gebreken of opvallende aspecten van de woning te noteren.

De Centrale Raad van Toezicht heeft eerder geoordeeld dat van een Makelaar niet kan worden verwacht dat hij zelf voor het in verkoop nemen van een woning de apparatuur en kranen test. Ook hierin mag hij afgaan op de informatie die hem door de verkoopster is verstrekt (zie CR 20-2699). Voor zover er zichtbare gebreken of opvallende aspecten van de woning zijn, zal de verkoopmakelaar dit in de regel met de opdrachtgever bespreken en aangeven of het informatie betreft die aan potentiële kopers moeten worden verteld of alleen als daarnaar wordt gevraagd.

Voorts rust op de potentiële koper een onderzoekplicht en kan de (potentiële) koper zich door een aankoopmakelaar laten bijstaan en voor de bouwtechnische aspecten een voorbehoud maken en een bouwkundige de woning laten beoordelen op gebreken en een raming van de kosten die met herstel zijn gemoeid.

3.53 In dit geval hadden klagers bijstand van een aankoopmakelaar en hebben zij een bouwkundige keuring laten uitvoeren.

De Centrale Raad van Toezicht laat in het midden of alle door klagers genoemde punten gebreken aan de woning zijn. In ieder geval hebben klagers niet toegelicht of het gebreken zijn die zichtbaar zijn of juist alleen kenbaar zijn door nader onderzoek.

In het geval de gebreken zichtbaar zijn hebben klagers niet behoorlijk toegelicht waarom de aankoopmakelaar of hun bouwkundige die gebreken niet zijn opgevallen. En als het hen niet is opgevallen waarom dan het dan wel voor de Makelaar kenbaar is of moet zijn geweest.

In het geval de gebreken niet zichtbaar zijn en het er voor moet worden gehouden dat het de bouwkundige niet is opgevallen – klagers hebben er bewust voor gekozen de bouwkundige rapportage niet over te leggen zodat denkbaar is dat de bouwkundige hen op één of meerdere van die gebreken heeft geattendeerd – hebben klagers evenmin toegelicht waarom die gebreken dan wel voor de Makelaar kenbaar waren.

3.54 De Makelaar kan dan ook niet worden verweten dat hij van deze gebreken geen melding heeft gemaakt aan klagers voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst en de juridische eigendomsoverdracht. Het klachtonderdeel faalt reeds in zoverre.

3.55 Voor zover klagers de Makelaar verwijten dat de verkoopster/opdrachtgever van de Makelaar pas 6 maanden nadat medio april 2022 een vergoeding van € 1.050,- voor een aantal gebreken was overeengekomen heeft betaald, is dit een gedraging van de verkoopster/opdrachtgever die niet het handelen van de Makelaar betreft en daarmee tuchtrechtelijk niet relevant.

(f) Niet tijdig gereageerd op de klacht van klagers

3.56 Klagers verwijten de Makelaar dat hij niet tijdig heeft gereageerd op de e-mail van de Klachtencoördinator NVM d.d. 11 augustus 2022.

3.57 De Makelaar heeft zich verweerd met de stelling dat hij op vakantie was, collega's ook op vakantie waren en er bovendien sprake was van een plotseling afscheid van een collega waardoor de Makelaar het erg druk had.

- 3.58 Vervolgens hebben klagers in hoger beroep overgelegd een Facebook-bericht van de Makelaar van 13 juli 2022 waaruit volgt dat hij 14 dagen op vakantie was. Volgens klagers was de Makelaar weer terug van vakantie op het moment dat hij de e-mail van de Klachtencoördinator NVM d.d. 11 augustus 2022 ontving en had hij aldus tijdig kunnen reageren binnen de door de Klachtencoördinator NVM gestelde termijn van tien dagen.
- 3.59 De Makelaar heeft op 17 augustus 2022, derhalve nog binnen de door de Klachtencoördinator NVM gestelde termijn, per e-mail aan de Klachtencoördinator NVM gemeld dat hij van zijn laatste vakantiedagen geniet en dat hij graag contact heeft over het verloop van de klachtprocedure. Dat contact heeft vervolgens ook telefonisch plaatsgevonden.
- 3.60 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat een spoedige beantwoording van een klacht van een klager binnen de door de NVM klachtencoördinator van belang is om te bezien of naar tevredenheid van klagers een oplossing mogelijk is of dat de tuchtprocedure in werking moet worden gezet. Dit laatste is aan klagers.
- 3.61 Enkele dagen na het verstrijken van voornoemde termijn, te weten op 24 augustus 2022, hebben klagers de onderhavige tuchtprocedure aanhangig gemaakt. Vanaf dat moment had het geen zin meer dat de Makelaar naar de Klachtencoördinator NVM (en klagers) reageerde op de klacht van klagers.
In de tuchtprocedure heeft de Makelaar per email d.d. 16 september 2022 gereageerd op de klachten van klagers, waarin hij tevens onderkent dat zijn inhoudelijke reactie langer op zich heeft laten wachten.
- 3.62 Artikel 8 van de Erecode NVM bepaalt: *“Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur trachten te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren. Zij werken mee aan via de NVM in het leven geroepen vormen van bemiddeling in en beslechting van geschillen.”* Artikel 8 van de Erecode NVM legt daarmee een inspanningsverplichting op aan de Makelaar. Artikel 8 van de Erecode NVM bepaalt echter niet dat – bijvoorbeeld door een klachtencoördinator - gestelde termijnen zodanig strikt zijn dat tuchtrechtelijke sancties moeten worden opgelegd indien ze niet in acht worden genomen.
- 3.63 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat op zichzelf van de Makelaar mag worden verwacht aan de klachtprocedure van de NVM zijn medewerking te verlenen en daardoor in dit geval ofwel tijdig inhoudelijk had gereageerd op de email van de Klachtencoördinator NVM d.d. 11 augustus 2022, ofwel had duidelijk gemaakt dat hij zijn inhoudelijke reactie vanwege zijn zakelijke en persoonlijke omstandigheden niet binnen die termijn kon geven en aan te geven wanneer zijn reactie te verwachten was. Dat klemt temeer nu de Makelaar ook nog niet had gereageerd op de aansprakelijkstelling die klagers hem op 27 juni 2022 hadden gestuurd.
- 3.64 De Centrale Raad van Toezicht beoordeelt de termijnoverschrijding echter niet als van een zodanig ernstige aard dat dit tot een tuchtrechtelijke sanctie zou moeten leiden. Allereerst is voorafgaand aan de klacht al de nodige correspondentie tussen klagers en de Makelaar geweest, waarbij de Centrale Raad van Toezicht de indruk heeft dat klagers weinig vertrouwen hadden dat in de voorfase van de tuchtprocedure het geschil naar tevredenheid van klagers kon worden opgelost. Ten tweede heeft de Makelaar een redelijke verklaring gegeven waarom hij niet binnen de gestelde termijn inhoudelijk kon reageren. Ten derde heeft de Makelaar binnen de termijn wel contact gehad met de Klachtencoördinator. Ten vierde is de tuchtprocedure kort na het verstrijken van de reactie

termijn door klagers aanhangig gemaakt en heeft de Makelaar in die procedure zijn verweer tijdig ingediend. Ten vijfde heeft de Makelaar onderkend dat hij in eerste instantie eerder had moeten reageren.

Onder deze omstandigheden is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen geen sprake.

4. Slotsom

- 4.1 De argumenten van klagers slagen ten aanzien van de onvolledigheid van de vragenlijst met betrekking tot de vloerverwarming. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak van de Raad van Toezicht vernietigen en opnieuw uitspraak doen.
- 4.2 In artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak is opgenomen dat bij tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen een straf wordt opgelegd. De Centrale Raad van Toezicht acht de straf van berisping passend. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarin mee dat van eerder tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen gedurende de tijd dat de Makelaar bij de NVM is aangesloten niet is gebleken.
- 4.3 De kosten van de procedure bij de Raad van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht komen op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak voor rekening van de Makelaar.
- 4.4 Aan klagers moet door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het betaalde klachtgeld en beroepsgeld worden terugbetaald.
- 4.5 Gelet op het voorgaande, de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende beslissing.

5. Beslissing in hoger beroep

De Centrale Raad van Toezicht:

- 5.1 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Oost van 13 januari 2023,

en opnieuw rechtdoende:

- 5.2 verklaart de klacht gegrond voor zover zij ziet op de onvolledigheid van de vragenlijst met betrekking tot de vloerverwarming;
- 5.3 legt de Makelaar terzake de straf van berisping op;
- 5.4 verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- 5.5 bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Raad van Toezicht een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met eventueel verschuldigde btw en bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 2.987,- te vermeerderen met eventueel verschuldigde btw aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak,
- 5.6 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM binnen zes weken na heden het door klagers

betaalde klachtgeld en beroepsgeld aan klagers zal terugbetalen.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. C.C. Horrevorts, J. Sträter, E.
Getreuer, leden en mr. M. Poelsema, lid/secretaris en ondertekend op 27 september 2023.

D.H. de Witte
voorzitter

M. Poelsema
secretaris