

18-125 CRvT

201 BIEDEN, ONDERHANDELEN & TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST.

Informatie aan niet-opdrachtgever. Onjuiste woonoppervlakte. Feitelijke situatie wijkt af van kadastrale gegevens. Mededelings- en onderzoeksplicht.

Klagers hebben een woning gekocht. Na de aankoop constateerden klagers door de verkopend makelaar (beklaagde/appellant) onjuist c.q. onvoldoende geïnformeerd te zijn. De door de makelaar genoemde woonoppervlakte bleek onjuist en de feitelijke perceelgrens bleek af te wijken van de kadastrale grens waardoor het perceel in werkelijkheid kleiner was dan door de makelaar was aangeboden.

De Centrale Raad stelt vast dat de makelaar geen appel heeft ingesteld tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat op Funda onjuiste oppervlaktematen zijn vermeld. Daarmee is dat onderdeel van de beslissing van de Raad van Toezicht onherroepelijk geworden. Wat betreft het tweede onderdeel van de klacht wordt overwogen dat er geen richtlijn of voorschrift is op grond waarvan een makelaar bij verkoop van een woning op een perceel de oppervlakte van het perceel heeft na te meten en heeft na te gaan of de feitelijke grens overeenstemt met de kadastrale grens. Bijzondere feiten en omstandigheden kunnen evenwel tot een dergelijk onderzoek nopen. In dit geval is niet gebleken dat er bijzondere feiten en omstandigheden aanwezig waren die meebrengen dat beklagde had moeten nagaan of de feitelijke grens met de kadastrale grens overeen kwam en of de grootte van het perceel wel in overeenstemming was met de kadastrale opgave. De Raad van Toezicht heeft ten onrechte aangenomen dat de makelaar de afwijking van de feitelijke erfafscheiding ten opzichte van de kadastrale afscheiding had moeten opmerken en het tweede onderdeel van de klacht wordt alsnog ongegrond verklaard.

CR 18/2681

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[X]**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te D.,
appellant/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

1. de heer **[A.]**,
 2. mevrouw **[B]**,
- beiden wonende te M.,
geïntimeerden/klagers in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij e-mail van 22 november 2017 hebben geïntimeerden/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord. De Raad van Toezicht heeft de klacht aangemerkt als gericht tegen appellant/beklaagde (hierna: de Makelaar). In de beslissing van 6 maart 2018, op 7 maart 2018 getekend en aan partijen gezonden, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de klacht gegrond verklaard. Aan de Makelaar is een berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft bepaald dat de Makelaar met een bedrag van € 3.255,- inclusief btw heeft bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.
- 1.2 De Makelaar is bij brief van 17 april 2018 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In zijn brief van 17 juni 2018 heeft de Makelaar de gronden aangevoerd waarop zijn beroep is gebaseerd.
- 1.3 Bij brief van 5 juli 2018 hebben klagers hun verweer tegen het beroep van de Makelaar uiteengezet.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 20 november 2018 van de Centrale Raad van Toezicht is de Makelaar in persoon verschenen. Klagers zijn zonder kennisgeving niet verschenen. De Makelaar is door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en heeft zijn standpunt nader toegelicht.

2. **De feiten**

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

- 2.1 De Makelaar heeft begin 2017 van mevrouw [C] en haar vier zoons gezamenlijk de opdracht gekregen tot dienstverlening bij de verkoop van de vrijstaande woning aan de [adres] (hierna: de Woning).
- 2.2 Eind februari 2017 is de Makelaar begonnen met de presentatie van de Woning, onder meer

door deze op Funda te koop aan te bieden. Als verkoopinformatie is daarbij vermeld dat de Woning een woonoppervlakte heeft van 101 m² en dat de overige inpandige ruimte 25 m² bedraagt. Verder is vermeld dat het perceel een oppervlakte heeft van 1.760 m².

- 2.3 In de verkoopbrochure is opgenomen dat het woonoppervlakte van de Woning ca. 100 m² is. Bij de verkoopdocumentatie is tevens een kadastrale kaart en een door de verkopers ingevulde vragenlijst gevoegd. Daarin is de vraag in deel 1 "Juridische Zaken" *"Wijken de huidige terreinafscheidingen volgens u af van de kadastrale eigendomsgrenzen? Of is er bv een ged. van schuur of garage op grond van de burens gebouwd of andersom?"* door de verkopers beantwoord met "nee".
- 2.4 In ieder geval in mei 2017 waren klagers naast anderen in de aankoop van de Woning geïnteresseerd. Klagers lieten zich bijstaan door aankoopmakelaar de heer [D] van [naam makelaarskantoor]. Op 17 mei 2017 hebben klagers de Woning bezichtigd. Daarna is door klagers een bod onder voorbehoud van een bouwkundige keuring uitgebracht. Dat bod is aanvaard, waarna de bouwkundige keuring op 2 juni 2017 is uitgevoerd.
- 2.5 Op of omstreeks 9 juni 2017 is de koopovereenkomst ondertekend. De koopsom bedroeg € 122.500,-. In de koopovereenkomst is opgenomen dat de oppervlakte van het perceel 17a en 60 ca is. Daarnaast bepaalt artikel 6.11 van de koopovereenkomst dat een verschil tussen de opgegeven en werkelijke grootte van het perceel aan geen der partijen enig recht verleent. In artikel 23 is een niet zelfbewoningsclausule opgenomen:
"Koper is geattendeerd op het feit dat verkoper het verkochte niet zelf heeft gebruikt / bewoond en dat hij derhalve koper niet heeft kunnen informeren over eigenschappen van c.q. gebreken aan het verkochte, waarvan hij op de hoogte zou zijn geweest als hij het verkochte zelf feitelijk had gebruikt. In dit kader zijn partijen uitdrukkelijk overeen gekomen, dat dergelijke eigenschappen c.q. gebreken voor risico en rekening van koper komen en dat bij de vaststelling van de koopsom hiermee rekening is gehouden."
De datum van eigendomsoverdracht is in de koopovereenkomst gesteld op 31 augustus 2017.
- 2.6 Na de totstandkoming van de koopovereenkomst en voor de juridische eigendomsoverdracht wijst klagers de Makelaar erop dat het gebruiksoppervlakte niet ca 101m² maar 73m² is en het oppervlakte van de overige inpandige ruimte niet 25m² maar 15,75m² is. De Makelaar erkent dat hij het gebruiksoppervlakte niet volgens de norm NEN 2580 heeft opgemeten, maar houdt het er aanvankelijk voor dat het gebruiksoppervlakte 98 m² is. De Makelaar heeft aangeboden met de verkoper te overleggen over een ontbinding van de koopovereenkomst en was bereid € 500,- aan onkosten te vergoeden. Van dit aanbod hebben klagers geen gebruik gemaakt.
- 2.7 Na de eigendomsoverdracht vragen klagers bij e-mail van 27 oktober 2017 aandacht voor de kadastrale erfgrans. Die e-mail luidt, voor zover relevant:
"Onlangs zijn we gaan kijken hoe we de tuin van ons perceel van 1760 m² kunnen gaan inrichten. Volgens de kadastrale kaart zouden we een garage circa 4 bij 7 meter aan de zijkant (tussen ons huis en de erfgrans met het huis op nr. [..]) kunnen plaatsen. Nu blijkt dat we dat niet kunnen doen omdat de erfgrans door de burens over de volle breedte (ca 40 meter) van ons kavel is opgeschoven met enkele meters richting ons huis. De vragen die nu zijn gerezen:
1. Hoe heeft u de erfgrans opgemeten, dan wel hoe heeft u de oppervlakte van 1760 m²

kunnen berekenen?

2. *Bent u op de hoogte geweest van het feit dat de erfgrans significant afwijkt van de kadastrale kaart die wij van u hebben gekregen bij de verkoopinformatie?*
3. *Had een en ander niet tot vragen moeten leiden bij u?*
4. *Was u van het bovenstaande op de hoogte voorafgaande aan de verkoop?*
5. *Zo ja, waarom is er door u in de verkoopinformatie dan geen melding gemaakt van erfdienstbaarheid? (...)*

2.8 De Makelaar heeft bij e-mail van 5 november 2017 als volgt gereageerd:

"Natuurlijk heb ik de 1760 m2 niet opgemeten omdat wij altijd uitgaan van het kadaster. (en daar staat duidelijk 1760 m2). Daarna zijn wij uiteraard afhankelijk van de meldingen van de erfgenamen mbt de bijzonderheden rondom het huis. Erfgenamen hebben nooit een melding gedaan van een andere erfgrans en al helemaal niet dat de burens grond hebben "ingepikt". Als de erfgenamen geen melding aan mij hebben gedaan KAN ik het ook niet weten. (...)"

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

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, houdt het navolgende in. Klagers verwijten de Makelaar dat:

- a. hij op Funda onjuiste oppervlaktematen heeft vermeld;
- b. de feitelijke erfgrans afwijkt van de grens zoals die uit de verkoopdocumentatie blijkt. Daardoor is de perceeloppervlakte kleiner dan aangeboden en is ook de grond tussen de zijgevel van de woning en de erfgrans te smal voor het bouwen van een garage.

3.2 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen gegrond verklaard.

4. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

toepasselijk tuchtreglement

4.1 De klacht is op 22 november 2017 ingediend, zodat de klacht moet worden beoordeeld naar het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016.

toezending correspondentie klagers met Centrale Raad van Toezicht aan de Makelaar

4.2 Bij e-mail van 28 augustus 2018 hebben klagers er bezwaar tegen gemaakt dat de secretaris het antwoord op hun vraag bij e-mail van 27 augustus 2018 c.c. aan de Makelaar heeft gezonden. Klagers hebben daarvoor geen toestemming gegeven zodat dit volgens hen een schending van hun privacy en auteursrecht is. Voorts wijzen klagers erop dat artikel 24 van het Reglement Tuchtrechtspraak betrekking heeft op schriftelijke berichten, zodat die bepaling toepassing mist voor elektronische berichten.

De secretaris heeft klagers namens de voorzitter diezelfde dag bij e-mail bericht dat dit bezwaar van klagers op de zitting aan de orde zal komen. Klagers hebben zich daartegen verzet. Volgens hen heeft de Makelaar "geen enkele bemoeienis met het klachtenwaardig handelen van de secretaris" en wensen zij daarover met de voorzitter in gesprek te gaan. De secretaris heeft klagers daarop namens de voorzitter laten weten dat het hem niet vrij staat met een van partijen buiten aanwezigheid van de andere partij te spreken en dat

klagers op de zitting zullen worden gehoord.

- 4.3 Aan de e-mail van 28 augustus 2018 is het volgende vooraf gegaan. Na de uitnodiging voor de zitting vragen klagers bij e-mail van 21 augustus 2018 aan de secretaris of hun reiskosten worden vergoed en of hun aanwezigheid vereist is omdat de Makelaar volgens hen geen nieuwe feiten of gronden heeft aangedragen. De secretaris antwoordt bij e-mail van 27 augustus 2018 dat de reiskosten niet voor vergoeding in aanmerking komen en dat klagers zelf een afweging zullen moeten maken of zij bij de zitting aanwezig willen zijn. De secretaris zendt haar antwoord c.c. aan de Makelaar. Door die c.c. krijgt de Makelaar niet alleen kennis van het antwoord van de secretaris en de vragen van klagers in hun e-mail van 21 augustus 2018, maar ook van de daaraan voorafgaande e-mails tussen het secretariaat van de Centrale Raad van Toezicht en klagers over wanneer de zitting is te verwachten (6/8), of de kleurenbijlagen bij het verweerschrift in zwart mogen worden afgedrukt (10/7), of een per e-mail toegezonden verweerschrift ook schriftelijk moet worden ingediend (5/7) en of een kadastrale kaart dat bij het beroepschrift van de Makelaar is gevoegd ook digitaal aan hen kan worden toegezonden (28/6).
- 4.4 Voor de beoordeling van het bezwaar van klagers stelt de Centrale Raad van Toezicht voorop dat artikel 24 van het Reglement Tuchtrechtspraak voorschrijft dat schriftelijke stukken die door klager of beklaagde aan de Centrale Raad van Toezicht worden gericht, ter kennis van de wederpartij worden gebracht. Dit artikel is een uitwerking van het beginsel van hoor en wederhoor, een fundamenteel beginsel van het procesrecht, inhoudende het recht voor partijen om gehoord te worden en zich uit te laten over alle door partijen aangevoerde argumenten en stukken die ter kennis van de Centrale Raad van Toezicht worden gebracht. Ter waarborging van dit beginsel heeft de Centrale Raad van Toezicht er voor te waken dat hij niet over stukken van één partij beschikt waarvan de andere partij geen weet heeft of zich niet over heeft kunnen uitlaten. Zuiver organisatorische kwesties over de wijze van indiening van stukken en dergelijke vallen in beginsel niet onder de reikwijdte van artikel 24 Reglement Tuchtrechtspraak. Gelet op het fundamentele beginsel dat in artikel 24 Reglement Tuchtrechtspraak is neergelegd, brengt een doelmatige uitleg van die bepaling met zich mee dat die bepaling niet alleen betrekking heeft op schriftelijke stukken, maar ook op elektronische berichten. Voorts dient de uitzondering – organisatorische kwesties – restrictief te worden uitgelegd.
- 4.5 Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht heeft de secretaris op goede gronden kunnen oordelen dat de beantwoording van de vraag van klagers naar de reiskosten geen organisatorische kwestie betrof, maar een antwoord op een vraag die ook voor de Makelaar van belang was. Als de reiskosten worden vergoed, rijst ook de vraag of dat kosten betreft die op grond van artikel 32 Reglement Tuchtrechtspraak bij gegrondbevinding van de klacht of verwerping van het hoger beroep van de Makelaar voor rekening van de Makelaar komen.
- 4.6 Hierdoor heeft de secretaris haar antwoord op de vraag van klagers naar de reiskosten terecht c.c. aan de Makelaar gestuurd. De Centrale Raad van Toezicht voegt hieraan toe dat de secretaris er verstandig aan had gedaan slechts de e-mail van klager met daarin de vragen en haar antwoord daarop aan de Makelaar ter kennis te brengen en niet de eerdere e-mailcorrespondentie over organisatorische kwesties die onder de e-mail van klagers stond. Het is de Centrale Raad van Toezicht niet gebleken dat klagers daardoor in hun procesbelangen bij de Centrale Raad van Toezicht zijn geschaad. Zonder nadere toelichting, die ontbreekt, is niet duidelijk dat daardoor hun privacy is geschaad of hun auteursrecht is

geschonden. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarin mee, dat partijen die procederen er in verband met de voor die procedure geldende (proces)regels op bedacht dienen te zijn dat hun correspondentie met het secretariaat aan de wederpartij ter kennis wordt gebracht.

- 4.7 Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht aan het voorgaande toe dat volgens het Reglement Tuchtrechtspraak de secretaris lid is. Deze door de NVM gekozen systematiek brengt noodgedwongen met zich mee dat het kan voorkomen dat de secretaris heeft mee te oordelen over procedurele bezwaren waarbij de secretaris zelf betrokken is. De secretaris stelt zich in voorkomend geval, hetgeen in dit geval niet anders is geweest, in de beraadslagingen terughoudend op.

omvang van het beroep

- 4.8 De Makelaar heeft geen appel ingesteld tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat het eerste klachtonderdeel, inhoudende dat de Makelaar op Funda onjuiste oppervlaktematen heeft vermeld, gegrond is. Daarmee is dat onderdeel van de beslissing van de Raad van Toezicht onherroepelijk geworden.
- 4.9 De Centrale Raad van Toezicht zal alleen oordelen over het beroep van de Makelaar, gericht tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat ook klachtonderdeel b gegrond is.

ad klachtonderdeel b: onjuist perceeloppervlakte

- 4.10 Kern van dit klachtonderdeel van klagers is dat de Makelaar niet heeft gesignaleerd en aan klagers heeft gemeld dat de feitelijke perceelgrens afwijkt van de kadastrale grenzen.
- 4.11 De Makelaar heeft daartegen samengevat het volgende aangevoerd. Hij is afgegaan op de kadastrale informatie. Gelet op de informatie die hij van zijn opdrachtgevers had gekregen, had hij ook geen redenen om te twifelen aan de juistheid daarvan. De opdrachtgevers, waar de Makelaar contact mee had, hebben weliswaar niet zelf in de Woning gewoond, maar waren wel goed bekend met de feitelijke situatie: een van de opdrachtgevers woont direct tegenover de Woning en een ander kwam wekelijks op bezoek. Het gaat daarbij om een groot perceel. Tijdens de bezichtigingen hebben klagers niet aan de Makelaar of zijn collega kenbaar gemaakt dat zij aan de rechterkant van het huis een garage wilden plaatsen.
- 4.12 De Centrale Raad van Toezicht stelt het volgende voorop. Op een verkopend makelaar rust de verplichting om aan aspirant-kopers, ook indien deze zoals in dit geval zelf door een makelaar worden begeleid, de voor het nemen van een aankoopbeslissing essentiële informatie te verstrekken. In deel B van de "Vragenlijst voor de verkoop van een woning" wordt, de aard en omvang daarvan in aanmerking genomen, dergelijke informatie opgenomen en in het voor de leden van de NVM ontworpen model is ook vermeld dat deze lijst desgewenst aan de koopakte kan worden gehecht [CRvT 15 april 2014, 14-2516]. Voorts is uitgangspunt dat een verkopende partij die op verzoek van zijn makelaar de "Vragenlijst voor de verkoop van een woning" invult, verantwoordelijk is voor de beantwoording van de in de lijst opgenomen vragen naar waarheid. De verkopend makelaar mag in beginsel vertrouwen op de juistheid van de door zijn opdrachtgever gegeven antwoorden, waarbij geldt dat van de makelaar mag worden verwacht dat hij naar aanleiding daarvan nadere vragen stelt aan zijn opdrachtgever indien redelijkerwijze twijfel kan bestaan over de juistheid of volledigheid van de verstrekte informatie [CRvT 28 mei

2014, 14-2529].

Anders dan klagers kennelijk menen, is er geen richtlijn of voorschrift op grond waarvan een makelaar bij verkoop van een woning op een perceel de oppervlakte van het perceel heeft na te meten en heeft na te gaan of de feitelijke grens overeenstemt met de kadastrale grens. Bijzondere feiten en omstandigheden kunnen evenwel tot een dergelijk onderzoek nopen.

4.13 Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht is in dit geval geen sprake van bijzondere feiten en omstandigheden die meebrengen dat de Makelaar nader onderzoek had moeten doen naar de feitelijke omvang van het perceel en in het bijzonder naar de kadastrale en feitelijke grens van het perceel. De Centrale Raad van Toezicht betreft daarbij de volgende omstandigheden:

- de Makelaar heeft gemotiveerd aangevoerd dat hij door zijn opdrachtgevers niet is geïnformeerd over een (mogelijke) perceelgrens die afwijkt van de kadastrale grens. Hoewel de opdrachtgevers de Woning niet zelf hebben bewoond, waren zij goed bekend met de Woning en het bijbehorende perceel. De Makelaar mocht daardoor afgaan op de informatie die de opdrachtgevers via de vragenlijst hem hadden gegeven, welke informatie de Makelaar aan kopers kenbaar heeft gemaakt;
- niet is gesteld of gebleken dat de Makelaar wist dat de feitelijke erfafscheiding afweek van de kadastrale grens of dat in het gebied waartoe de Woning behoort van algemene bekendheid is dat (geregeld) de feitelijke erfgrans van de kadastrale grens afwijkt;
- niet is komen vast te staan dat klagers aan de Makelaar te kennen hebben gegeven dat de grootte van het perceel en de grensafscheiding aan de rechterzijde van de woning als zodanig voor hen relevant waren, omdat zij daar bouwplannen voor een garage hadden;
- ook de deskundigen aan de zijde van klagers, de aankopend makelaar en de taxateur, die ter plaatse zijn geweest, is kennelijk niet opgevallen dat de feitelijke grens aan de rechterzijde afwijkt van de kadastrale grens en hebben daar kennelijk evenmin onderzoek naar verricht.

4.14 Uit het hiervoor overwogene volgt dat niet is gebleken dat er in dit geval bijzondere feiten en omstandigheden aanwezig waren die meebrengen dat de Makelaar nader onderzoek had dienen te doen of de feitelijke grens met de kadastrale grens overeenkwam en of de grootte van het perceel in overeenstemming is met de kadastrale opgave. Dit leidt ertoe dat de Raad van Toezicht ten onrechte heeft aangenomen dat de Makelaar de afwijking van de feitelijke erfafscheiding ten opzichte van de kadastrale afscheiding had moeten opmerken. Het hoger beroep van de Makelaar tegen dit klachtonderdeel slaagt.

5. **Slotsom**

5.1 Uit het voorgaande volgt dat het tweede klachtonderdeel door de Raad van Toezicht ten onrechte gegrond is verklaard. Gelet hierop zal de beslissing van de Raad van Toezicht met betrekking tot dat klachtonderdeel worden vernietigd.

5.2 Het eerste klachtonderdeel is reeds onherroepelijk geworden. Dat klachtonderdeel hield in dat de Makelaar de door hem aangeboden woning niet krachtens de Meetinstructie Gebruikersoppervlakte Woningen had ingemeten en (daardoor) onjuiste oppervlakte gegevens had gemeld. Het is vaste jurisprudentie van de Centrale Raad van Toezicht dat bij een dergelijke fout van een makelaar, zonder dat sprake is van een eerdere tuchtrechtelijke

veroordeling, een berisping wordt opgelegd. De door de Raad van Toezicht opgelegde berisping zal dan ook worden gehandhaafd, evenals de in eerste instantie uitgesproken proceskostenveroordeling. Daar het beroep van de Makelaar tegen het tweede klachtonderdeel slaagt, zal hij niet worden belast met de kosten van de behandeling in hoger beroep.

- 5.3 In de beslissing van de Raad van Toezicht is niet opgenomen dat het door klagers in eerste instantie betaalde klachtgeld aan hen moet worden gerestitueerd, zodat de Centrale Raad dat alsnog zal bepalen.
- 5.4 Klagers hebben vergoeding van hun reiskosten verzocht. Artikel 28 lid 3 Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt dat de Centrale Raad van Toezicht bevoegd is een tegemoetkoming in de reiskosten (en andere kosten) toe te kennen. Tot op heden gaat de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve alleen in gevallen van door hem opgeroepen getuigen of deskundigen na of (reis)kosten voor vergoeding in aanmerking komen. Na de mededeling van de secretaris dat de reiskosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, hebben klagers zich gewend tot de voorzitter van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. De voorzitter van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft klagers bij brief van 4 september 2018 bericht dat in de regel reiskosten alleen worden vergoed als het tuchtcollege zelf heeft aangegeven dat hun aanwezigheid dringend gewenst is. Nu klagers niet ter zitting bij de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen, hebben zij geen reiskosten gemaakt zodat op hun verzoek tot vergoeding van de reiskosten niet behoeft te worden beslist.
- 5.5 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak. Uit doelmatigheidsoverwegingen zal de gehele uitspraak worden vernietigd.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Noord van 6 maart 2018;

en opnieuw rechtdoende:

- 6.2 verklaart het onder 3.1 geformuleerde klachtonderdeel a gegrond;
- 6.3 verklaart het onder 3.1 geformuleerde klachtonderdeel b ongegrond;
- 6.4 legt aan de Makelaar de straf op van berisping;
- 6.5 bepaalt dat de Makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in eerste instantie een bedrag van € 3.255,- inclusief btw zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag, voor zover het niet reeds is voldaan, binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM te Utrecht zal worden voldaan;
- 6.6 bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM het door klagers betaalde klachtgeld voor de behandeling bij de Raad van Toezicht, voor zover het niet reeds is terugbetaald, wordt gerestitueerd.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, W. van Haselen, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 21 december 2018.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris