

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

Verschil in gevolgen niet-betaling klachtgeld bij klachten in eerste aanleg en in hoger beroep. Vraag of een onder curatele gestelde een tuchtklacht kan indienen. Zeer uitvoerige overwegingen hierover, o.a. aan de hand van regelingen bij andere beroepsgroepen. Overweging of de NVM een beperking in deze zin zou moeten opnemen.

Niet-ontvankelijkheid wegens termijnoverschrijding.

Ten onrechte heeft de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan klagster meegedeeld dat haar hoger beroep slechts wordt behandeld als het klachtgeld is ontvangen. Anders dan de regeling bij klachten in eerste aanleg leidt niet-betaling tot niet-ontvankelijkheid van het appèl en het vaststellen daarvan is aan de Centrale Raad.

Klagster is al geruime tijd onder curatele gesteld wegens gebreken aan haar geestelijke vermogen. Zij heeft de afgelopen jaren zonder succes talloze klachten tegen makelaars ingediend en is telkens eveneens zonder succes in hoger beroep gekomen. Ook heeft zij zonder resultaat talloze klachten ingediend tegen personen en organisaties in de geestelijke gezondheidszorg en tegen een notaris.

Waar het makelaarskantoor opmerkt het absurd te vinden dat de klacht en het hoger beroep worden behandeld, roept dat de vraag op of een onder curatele gestelde persoon wel een tuchtklacht kan indienen. De Centrale Raad wijdt aan deze vraag zeer uitvoerige overwegingen waarbij het college regelingen van andere beroepsorganisaties betreft. Geen enkel tuchtrecht kent een regeling over het indienen van een klacht door een curandus. De NVM zou op zich een beperking in dit opzicht kunnen aanbrengen via een wijziging van het Reglement Tuchtrechtspraak. Het verdient dan de voorkeur dat de curandus een tuchtklacht indient na toestemming van de curator.

Klagster dient in 2018 een klacht in over de aankoop van een appartement in 2001 dat volgens haar bij beklagde in verkoop was. Deze heeft daaraan geen enkele herinnering. Klagster stelt dat beklagde haar niet op de hoogte heeft gesteld van een moord die in het appartement zou hebben plaatsgevonden en dat inbrekers regelmatig het gebouw bezoeken en in haar appartement binnentreden. Afgezien van de waanideeën waaraan klagster lijdt (daarom is zij onder curatele gesteld) is de aankoop inmiddels 17 jaar geleden en is daarmee een redelijke termijn voor het indienen van een klacht overschreden. Ten overvloede merkt de Centrale Raad op dat sinds 2021 het Reglement Tuchtrechtspraak een indieningstermijn van maximaal 7 jaar kent.

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

mevrouw **A.C. O.V.**, wonende te A,
appellante/klagster in eerste aanleg,

tegen

F WONINGMAKELAARS B.V., NVM-Lid, kantoorhoudende te A, geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 14 november 2018 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de NVM. Op 29 augustus 2019 heeft klaagster de klachtencoördinator van de NVM verzocht de klacht door te geleiden naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft de klacht ter behandeling aan de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht) gezonden. In de beslissing van 31 maart 2020, verzonden bij brief van 1 april 2020, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klaagster heeft getracht bij e-mail van 14 mei 2020 van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep te komen. Doordat een fout in het e-mailadres is geslopen, is deze e-mail toen niet door de Stichting Tuchtrechtspraak NVM ontvangen. Bij brief van 26 mei 2020, ontvangen op 27 mei 2020, heeft klaagster alsnog tijdig hoger beroep ingesteld. In die brief heeft klaagster de gronden van haar beroep uiteengezet.
- 1.3 Bij e-mail van 12 januari 2021 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het Makelaarskantoor) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft op 2 februari 2021 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - klaagster in persoon, vergezeld van haar dochter, mevrouw S.;
 - namens het Makelaarskantoor: de heer R. H. (via een videoverbinding).Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. De feiten

Op 2 februari 2021 heeft de mondelinge behandeling van drie beroepen van klaagster plaatsgevonden. Uit die drie beroepen zijn voor de beoordeling in beroep van de klacht van klaagster de volgende feiten komen vast te staan.

- 2.1 In 2001 is aan klaagster verkocht en geleverd het appartement aan de L-laan 623 in A (hierna: het Appartement). Volgens klaagster was het Makelaarskantoor de verkopend makelaar.
- 2.2 Klaagster bezat in ieder geval in of omstreeks 2001 een onroerendgoedportefeuille. Het Appartement is daar deel van gaan uitmaken.
- 2.3 In februari 2006 heeft klaagster voor de herfinanciering van haar onroerendgoedportefeuille ingestemd met een offerte van een financiële instelling (een bank) voor een hypothecaire geldlening van € 1.500.000,- met een looptijd van 30 jaar tegen een variabele rente en een rekening-courantkrediet met een limiet van € 100.000,-. Als zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening heeft klaagster een hypotheekrecht op de panden in haar

onroerendgoedportefeuille en een pandrecht op de huurpenningen verstrekt.

- 2.4 De officier van justitie heeft op 31 maart 2006 aan de rechtbank in Amsterdam in het kader van de BOPZ (wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen) het verzoek gedaan een voorlopige machtiging te geven voor het opnemen van klaagster in een psychiatrisch ziekenhuis. In het kader van dat verzoek heeft een arts verklaard dat er bij klaagster sprake is van een ‘paranoïde psychotisch toestandsbeeld’ waardoor klaagster abnormaal gedrag vertoont, zich zelf verwaarloost, zich in financiële problemen brengt en iedere hulpverlening weigert. Nadat klaagster onder meer had verklaard dat zij de hulp en ondersteuning van haar advocaat accepteert, heeft de rechtbank bij uitspraak van 26 april 2006 het verzoek van de officier van justitie afgewezen.
- 2.5 Nadat de gemeente A in 2007 executoriaal beslag op de onroerendgoedportefeuille van klaagster had gelegd, heeft de bank klaagster laten weten dat als gevolg daarvan de hypothecaire geldlening direct opeisbaar is geworden. Bij brief van 24 februari 2009 heeft de bank de herfinancieringsovereenkomst met klaagster opgezegd en de geldlening (opnieuw) opeisbaar gesteld.
- 2.6 Bij beschikking van 18 april 2011 van de kantonrechter in Amsterdam is klaagster vanwege een geestelijke stoornis onder curatele gesteld. Aan de beslissing ligt een medische rapportage ten grondslag waaruit blijkt dat klaagster lijdt aan een psychotische stoornis, te weten een (paranoïde) waanstoornis die het beoordelingsvermogen van klaagster ten aanzien van haar vermogensbeheer fundamenteel lijkt te storen. Klaagster was het met deze beslissing niet eens en is daarvan in beroep gekomen. Het gerechtshof Amsterdam heeft bij beschikking van 17 januari 2012 het beroep van klaagster verworpen en de beslissing van de kantonrechter bekrachtigd.
- 2.7 Nadat de bank de procedure tot veiling van de onroerendgoedportefeuille in werking had gezet, heeft bij de voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam een kort geding tussen klaagster en de bank gediend. Op de zitting van 8 juni 2012 heeft klaagster met de bank een regeling getroffen. In het proces-verbaal van de zitting is vastgelegd dat de bank de voorgenomen veiling van de onroerendgoedportefeuille niet doorzet als aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Een van die voorwaarden was dat een herfinancieringsvoorstel door klaagster en een aantal kopers wordt ondertekend en de schuld van klaagster aan de bank voor 8 juli 2012 volledig wordt afgelost. Ter uitvoering van de gemaakte afspraken is in juli 2012 de onroerendgoedportefeuille van klaagster (onderhands) verkocht en is de geldlening op de bank afgelost. De geplande executieveiling heeft daardoor geen doorgang gevonden.
- 2.8 Het verzoek van klaagster tot opheffing van de ondercuratelestelling heeft de kantonrechter bij beschikking van 21 september 2012 afgewezen. Het daartegen door klaagster ingestelde beroep is door het gerechtshof Amsterdam bij beschikking van 15 oktober 2013 verworpen. Daarna heeft klaagster opnieuw een verzoek tot opheffing van de curatelestelling ingediend, welk verzoek door de kantonrechter bij uitspraak van 17 april 2014 is afgewezen. Een nieuw verzoek tot opheffing van de ondercuratelestelling bij brief van 31 maart 2015 is bij gebreke van nieuwe gronden niet in behandeling genomen.
- 2.9 Klaagster heeft in de loop der jaren tegen NVM makelaars een substantieel aantal tuchtklachten ingediend. In de periode vanaf 2005 tot heden heeft de Centrale Raad van Toezicht 10 hoger beroepen van klaagster in behandeling genomen. In vier tuchtklachten is voor de ondercuratelestelling op 18 april 2011 door de Centrale Raad van Toezicht beslist en zijn de

tuchtklachten hetzij ongegrond hetzij niet-ontvankelijk verklaard. Na 18 april 2011 heeft de Centrale Raad van Toezicht in hoger beroep ook op drie tuchtklachten een beslissing gegeven. Ook in die gevallen zijn de tuchtklachten ongegrond verklaard. Thans zijn nog drie tuchtklachten, waarvan de onderhavige, in hoger beroep in behandeling.

In hoger beroep van één van de drie tuchtklachten na 18 april 2011 heeft de Voorzitter van de Centrale Raad van Toezicht met gebruikmaking van artikel 18 Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: Reglement Tuchtrechtspraak) klaagster in overweging gegeven het beroep tegen een beslissing van de Raad van Toezicht West van 30 oktober 2018 in te trekken. In die beslissing is tevens gemeld dat als klaagster haar beroep handhaaft het volgens het Reglement Tuchtrechtspraak geldende verhoogde klachtgeld van (toen) € 500,- moet worden betaald. De curator is van die uitspraak van de Voorzitter op de hoogte gebracht. Klaagster heeft vervolgens met toestemming van de curator het beroep gehandhaafd. Bij uitspraak van 6 december 2019 (CR 19/2679 en 20-26 CRvT) heeft de Centrale Raad van Toezicht het beroep van klaagster verworpen en de beslissing van de Raad van Toezicht West bekrachtigd. Tegen de beslissing van de Centrale Raad van Toezicht van 6 december 2019 is klaagster met instemming van de curator bij de bestuursrechter van de rechtbank Amsterdam (hierna: de bestuursrechter) in beroep gekomen. Bij uitspraak van 20 februari 2020 (ECLI:NL:RBAMS:2020:1012) heeft de bestuursrechter zich onbevoegd verklaard. Klaagster is van die uitspraak van de bestuursrechter met toestemming van de curator in verzet gekomen, waarna de bestuursrechter bij uitspraak van 24 februari 2021 het verzet ongegrond heeft verklaard.

2.10 Klaagster heeft ook een groot aantal tuchtprocedures tegen onder meer artsen, zorginstellingen, de bank en de notaris gevoerd. Uit de door klaagster overgelegde beslissingen blijkt dat het in ieder geval gaat om de volgende procedures:

- tegen de onafhankelijk beoordelend psychiater in verband met de voorgenomen aanvraag ondercuratelestelling. Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg heeft bij uitspraak van 23 oktober 2012 en in beroep het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg bij uitspraak van 13 maart 2014 de tuchtklacht verworpen.
- tegen de psychiater die op 30 maart 2006 een geneeskundige verklaring over klaagster had afgegeven in het kader van de BOPZ heeft klaagster een klacht ingediend bij het Regionaal Tuchtcollege van de Gezondheidszorg. Die tuchtklacht is bij beslissing van 1 juli 2015 afgewezen. Het daartegen door klaagster ingestelde beroep is door het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg bij beslissing van 21 juli 2016 verworpen.
- tegen de zorginstelling waaraan de onafhankelijk beoordelend psychiater verbonden was, heeft klaagster een klacht ingediend. De Klachtencommissie van de zorginstelling heeft de klacht ongegrond verklaard. Van die beslissing is klaagster in beroep gegaan bij de bestuursrechter. In de uitspraak van 9 december 2016 heeft de bestuursrechter zich onbevoegd verklaard. Klaagster is van die beslissing in verzet gekomen, welk verzet door de bestuursrechter in de uitspraak van 21 februari 2017 ongegrond is verklaard.
- tegen de zorginstelling waaraan de onafhankelijk beoordelend psychiater verbonden was heeft klaagster ook een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg. In de beslissing van 25 januari 2018 is klaagster wegens termijnoverschrijding niet-ontvankelijk verklaard. Van die beslissing is klaagster in beroep gekomen bij de bestuursrechter. In de uitspraak van 24 september 2018 heeft de bestuursrechter zich onbevoegd verklaard, van welke beslissing klaagster in verzet is gekomen. De bestuursrechter heeft in de uitspraak van 25 juni 2019 dat verzet ongegrond verklaard.
- klaagster heeft de minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport verzocht een klacht tegen de beslissingen van het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in behandeling te

nemen, welk verzoek de minister bij brief van 12 oktober 2016 heeft afgewezen. Kennelijk is daarop een besluit van de minister gevolgd waartegen klaagster bij de bestuursrechter in beroep is gekomen. Voor die procedure heeft de curator geen toestemming gegeven, waarna de bestuursrechter klaagster bij uitspraak van 24 mei 2017 niet-ontvankelijk heeft verklaard.

- klaagster heeft tegen de notaris een tuchtklacht ingediend bij de Kamer voor het Notariaat die de klacht ongegrond heeft verklaard. Klaagster is daarna van die beslissing in beroep gekomen bij de notaris- en gerechtsdeurwaarderskamer van het gerechtshof Amsterdam. In de uitspraak van het gerechtshof is de vraag of klaagster in staat is tot een redelijke waardering van haar bij de klacht betrokken belangen, zodat zij haar wil ten aanzien van haar klacht kan bepalen en de betekenis daarvan in voldoende mate kan begrijpen negatief beantwoord. Klaagster is in haar tuchtklacht niet-ontvankelijk verklaard.
- klaagster heeft bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening een klacht tegen de bank ingediend. Bij beslissing van 17 maart 2015 is klaagster niet-ontvankelijk verklaard omdat de klacht het bedrag van € 1.000.000,- te boven gaat. Klaagster heeft tegen die uitspraak beroep ingesteld bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. In beroep is de bestreden uitspraak gehandhaafd.

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

- 3.1 De Raad van Toezicht heeft uit de stukken van klaagster afgeleid, dat klaagster het Makelaarskantoor verwijt dat:
- a. haar is gebleken dat in de slaapkamer van het door het Makelaarskantoor aangeboden Appartement een moord is gepleegd;
 - b. het Makelaarskantoor klaagster inzake het Appartement onjuist heeft geadviseerd.
- 3.2 In de uitspraak heeft de Raad van Toezicht overwogen dat de curator desgevraagd heeft ingestemd met betaling van het klachtgeld en met de procedure bij de Raad van Toezicht. Na ontvangst van het verweer van het Makelaarskantoor heeft de Raad van Toezicht uitspraak gedaan, waarbij de klacht ongegrond is verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De brief van klaagster is op 8 november 2018 bij de NVM ontvangen, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak, zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

klachtgeld

- 4.2 Nadat de curator van klaagster kennis had genomen van de door klaagster bestreden uitspraken van de Raden van Toezicht heeft de curator bij e-mail 10 juni 2020 de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht bericht dat in alle drie zaken geen toestemming voor het instellen van hoger beroep en het betalen van het klachtgeld wordt gegeven. De Stichting Tuchtrechtspraak NVM is bij e-mail van 17 juni 2020 over het standpunt van de curator geïnformeerd. Daaraan is door de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht toegevoegd dat klaagster desalniettemin het beroep

wenst door te zetten en zelf het klachtgeld te betalen.

- 4.3 De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft de factuur voor het klachtgeld in de drie zaken niet aan de curator maar bij e-mail van 15 juli 2020 aan klaagster als indiener van de beroepen gezonden. Aan klaagster is voor ieder beroep het klachtgeld van € 200,- in rekening gebracht. Klaagster heeft de Stichting Tuchtrechtspraak NVM bij e-mail 24 juli 2020 om een betalingsregeling gevraagd. De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft bij e-mail van 29 juli 2020 aan klaagster bericht dat wordt ingestemd met een betalingsregeling “met dien verstande dat de zaken in hoger beroep pas feitelijk in behandeling worden genomen als de tweede betaling ontvangen is.”
- 4.4 Het klachtgeld is in twee termijn van € 300,- betaald. De betalingen zijn op 10 augustus 2020 en 19 augustus 2020 ontvangen. Daarmee heeft klaagster het klachtgeld betaald.
- 4.5 Op zichzelf rijst de vraag of de betaling van het klachtgeld door klaagster een rechtshandeling is waarvan de curator de vernietiging kan invoeren. De Centrale Raad van Toezicht hoeft op deze vraag niet te beslissen doordat niet gebleken is dat de curator bij de Stichting Tuchtrechtspraak NVM de vernietiging van de betaling heeft ingeroepen en aanspraak op terugbetaling van het door klaagster betaalde klachtgeld heeft gemaakt.

verschil in regeling klachtgeld bij Raad van Toezicht en Centrale Raad van Toezicht

- 4.6 Volledigheidshalve wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat de mededeling van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan klaagster, dat de zaak in hoger beroep pas in behandeling wordt genomen als de tweede betaling is ontvangen, niet juist is. Kennelijk is van een vergissing sprake die wordt veroorzaakt doordat de regeling in het Reglement Tuchtrechtspraak voor het klachtgeld bij de Raad van Toezicht verschilt met de regeling voor het klachtgeld bij de Centrale Raad van Toezicht.
- 4.7 Bij indiening van de klacht bij de Raad van Toezicht is klager een klachtgeld van € 100,- verschuldigd. Uit de voetnoot bij artikel 17 Reglement Tuchtrechtspraak blijkt dat dit bedrag moet worden betaald aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Volgens artikel 17 Reglement Tuchtrechtspraak neemt een secretaris een klacht pas in behandeling als het klachtgeld is voldaan. In het Reglement Tuchtrechtspraak is niet de termijn geregeld waarbinnen het klachtgeld moet worden betaald. Evenmin is geregeld of de secretaris een nadere termijn voor betaling van de factuur kan stellen. De Centrale Raad van Toezicht veronderstelt dat als het klachtgeld niet (tijdig) wordt betaald daarover door de secretaris of de Raad van Toezicht geen beslissing wordt genomen. In dat geval wordt de klacht volgens het Reglement Tuchtrechtspraak namelijk niet in behandeling genomen. Kennelijk doet de Stichting Tuchtrechtspraak NVM klager daarvan mededeling.
- 4.8 De regeling van het klachtgeld in hoger beroep is geregeld in artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak. In hoger beroep bedraagt het klachtgeld € 200,-. Ook in dit geval is in een voetnoot opgenomen dat het klachtgeld in hoger beroep moet worden betaald aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Volgens artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht de termijn van betaling. Ter uitvoering van dit voorschrift heeft de Centrale Raad van Toezicht met de Stichting Tuchtrechtspraak NVM afspraken gemaakt die zijn vastgelegd in de brief van de Centrale Raad van Toezicht van 18 april 2018 aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM. Als binnen de door de secretaris gestelde termijn het klachtgeld niet wordt voldaan, is volgens artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak het gevolg dat het beroep niet-

ontvankelijk is. Die beslissing over de ontvankelijkheid kan op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak alleen door de Centrale Raad van Toezicht worden genomen. De Centrale Raad van Toezicht heeft op grond van artikel 8 lid 2 Reglement Tuchtrechtspraak die beslissing in de samenstelling van 5 leden te nemen. Hoewel dit in het Reglement Tuchtrechtspraak niet expliciet is opgenomen, veronderstelt de Centrale Raad van Toezicht in verband met de artikelen 44 en 45 Reglement Tuchtrechtspraak dat de Centrale Raad van Toezicht bevoegd is een zaak aan zich te houden en te behandelen, ook als het klachtgeld niet of niet tijdig is betaald.

- 4.9 Uit de hiervoor geschetste regeling in hoger beroep volgt dat in de e-mail van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM van 29 juli 2020 ten onrechte aan klaagster is bericht dat haar “zaken in hoger beroep pas feitelijk in behandeling worden genomen als de tweede betaling ontvangen is.” De Stichting Tuchtrechtspraak NVM heeft op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak in hoger beroep slechts te berichten dat bij niet (tijdige) betaling de Centrale Raad van Toezicht op de ontvankelijkheid van het beroep beslist. Klaagster is door deze omissie niet benadeeld, zodat daaraan geen consequenties behoeven te worden verbonden.

klachten in hoger beroep

- 4.10 Toen klaagster het Appartement kocht was volgens klaagster het Makelaarskantoor de verkopend makelaar. In de brief van 14 november 2018 formuleert klaagster twee klachten en doet zij een verzoek. In hoger beroep zijn die klachten verder toegelicht en is het verzoek uitgebreid met een nieuw verzoek.
- 4.11 Ten eerste verwijt klaagster het Makelaarskantoor dat het Makelaarskantoor als verkopend makelaar haar bij de aankoop niet heeft geïnformeerd over de onveilige situatie in het Appartement en de moord die in het Appartement is gepleegd. Klaagster voert daarvoor het volgende aan. Klaagster stelt dat zij voor het Appartement een ‘pittige prijs’ heeft betaald. Bij de aankoop verkeerde het Appartement volgens klaagster in een slechte staat. Het trappenhuis van het Appartement is niet (be)veilig(d), waardoor volgens klaagster inbrekers met een zekere regelmaat het Appartement zijn binnengedrongen. Op het dak van het Appartementsgebouw liepen volgens klaagster vaak inbrekers die via het balkon of d.m.v. een geheime opening op het dak in haar Appartement kwamen. Uit ingewonnen informatie is klaagster gebleken dat enkele inbrekers in het verleden van het dak naar beneden zijn gevallen en op straat zijn overleden. Klaagster heeft aangevoerd dat enkele keren inbrekers haar bijna van het leven hebben beroofd. Na de koop is klaagster gebleken dat in het verleden in de slaapkamer van het Appartement een moord is gepleegd. Volgens haar is in 2014/2015 opnieuw in het Appartement een moord gepleegd en is toen een vrouw, die op haar lijkt, vermoord. Ook zijn in de muur van het Appartement volgens klaagster enkele lijken verborgen. Een rechercheur van politiebureau Amstelveen Zuid heeft haar medegedeeld dat in de woonkamer een man van Surinaamse afkomst zich had opgehangen. Het Makelaarskantoor heeft deze onveilige situatie en moorden voor haar verzwegen.
- 4.12 De tweede klacht houdt in dat het Makelaarskantoor bij aankoop van het Appartement haar niet heeft geïnformeerd over de geesten die in het Appartement rondliepen. Ter toelichting heeft klaagster het volgende aangevoerd. Klaagster stelt dat zij veel geld in het Appartement heeft geïnvesteerd. Nadien is klaagster gebleken dat het Appartement een bekend spookhuis is. De verkopend makelaar heeft dat volgens klaagster geweten omdat hij heeft geadviseerd vloerbedekking in plaats van tegels te leggen. Klaagster heeft toen ook de gemeentelijke ombudsman over de rondlopende geesten in de nacht geïnformeerd. De

gemeentelijke ombudsman is daar volgens klaagster ook zelf getuige van geweest. Daardoor zijn deze waarnemingen geen ‘wanen’ maar is het volgens klaagster de realiteit. Het Makelaarskantoor heeft dit voor haar verzwegen.

- 4.13 Beide problemen met het Appartement hebben volgens klaagster ertoe geleid dat er klachten van onder andere de benedenbuurman bij Stadsdeel Zuid van de gemeente A zijn ingediend. Die klachten hebben er onder meer toe geleid dat zij bij de gemeente werd geregistreerd als iemand met “wanen”. Het Stadsdeel Zuid heeft dwangsommen opgelegd waardoor klaagster uiteindelijk haar gehele onroerendgoedportefeuille is kwijtgeraakt.
- 4.14 Klaagster heeft in deze procedure het verzoek gedaan het Makelaarskantoor er toe te bewegen uit zijn aansprakelijkheidsverzekering een schadevergoeding te betalen en haar schade op de gemeente A te verhalen. De gemeente A is volgens klaagster aansprakelijk omdat het complex waartoe het Appartement behoort dichtbij een begraafplaats is gebouwd. Het Makelaarskantoor is volgens klaagster aansprakelijk doordat enkele advocaten klaagster hebben geregistreerd als iemand met wanen en een geestelijke stoornis. Klaagster betwist dat zij een geestelijke stoornis heeft. Zij acht zich ook niet handelingsonbekwaam. Zij is van mening dat zij ten onrechte onder curatele is gesteld.
- 4.15 Omdat psychiaters volgens klaagster haar niet meer willen helpen, heeft klaagster in hoger beroep de Centrale Raad van Toezicht (ook) verzocht tussen haar en de kantonrechter, die haar onder curatelestelling behandelt, te bemiddelen zodat zij niet meer door de kantonrechter ‘met wanen’ wordt geregistreerd. Klaagster betwist dat zij aan een geestelijke stoornis ‘met wanen’ lijdt.

vraag: kan een onder curatele gestelde een tuchtklacht indienen

- 4.16 Het is de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve bekend – en dat volgt ook uit de door klaagster in deze zaak overgelegde stukken – dat klaagster onder curatele is gesteld. De vraag rijst of klaagster als onder curatele gestelde (hierna: curandus) op grond van het Reglement Tuchtrechtspraak een tuchtklacht tegen een NVM-makelaarskantoor of een NVM-makelaar kan indienen.
- 4.17 Op grond van artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak is een ieder bevoegd een tuchtklacht tegen een NVM makelaarskantoor en/of NVM makelaar/taxateur in te dienen. In dit – of daarop volgende bepalingen – is geen regeling opgenomen voor het geval een klager onder curatele is gesteld.
- 4.18 Voor het beantwoorden van de vraag of klaagster als curandus zelfstandig een tuchtklacht kan indienen heeft de Centrale Raad van Toezicht artikel 14 van het Reglement Tuchtpraak uit te leggen. Bij die uitleg betreft de Centrale Raad van Toezicht de algemene wettelijke regeling over de handelings(on)bekwaamheid van de curandus en of en welke regels voor een curandus gelden indien de curandus zelfstandig een civiele, bestuursrechtelijke of tuchtprocedure wil voeren.

handelingsonbekwaamheid curandus

- 4.19 Artikel 1:381 lid 2 BW bepaalt dat de onder curatele gestelde (hierna: curandus) onbekwaam is rechtshandelingen te verrichten voor zover de wet niet anders bepaalt. Lid 3 voegt daaraan toe dat een curandus bekwaam is rechtshandelingen te verrichten met toestemming van de curator. Die

toestemming kan slechts worden verleend voor een bepaalde rechtshandeling of voor een bepaald doel. Rechtshandelingen verricht door een handelingsonbekwame curandus zijn in beginsel vernietigbaar (artikel 3:32 lid 2 BW).

- 4.20 In artikel 1:381 lid 4 BW is opgenomen dat met betrekking tot aangelegenheden betreffende verzorging, verpleging, behandeling en begeleiding van een curandus de artikelen 1:453 BW en 1:454 BW van overeenkomstige toepassing zijn. Op deze terreinen kan de curator de curandus – als deze tot een redelijke waardering van de eigen belangen in die kwestie in staat kan worden geacht – bekwaam maken door hem toestemming te verlenen die rechtshandelingen zelf te verrichten. In aangelegenheden van niet-vermogensrechtelijke aard geeft de curator raad aan de curandus en waakt over diens belangen.

procesbekwaamheid curandus in civiele en bestuursrechtelijke procedures

- 4.21 Alleen in zaken van zijn onder curatelestelling is de curandus bekwaam in rechte op te treden en tegen een uitspraak beroep in te stellen (artikel 1:381 lid 6 BW). In alle overige zaken is de curandus niet proces bekwaam. Door hem verrichte proceshandelingen zijn nietig (aldus onder meer Hof Arnhem 8 oktober 2009, ECLI:NL:GHARN:2009:BK7391). Nietige proceshandelingen kunnen worden bevestigd (Hoge Raad 20 november 1987, NJ 1988, 279).
- 4.22 In de Algemene wet bestuursrecht (Awb) is in artikel 8:21 lid 1 opgenomen dat natuurlijke personen die onbekwaam zijn om voor zichzelf op te treden worden vertegenwoordigd door degenen die daar in het burgerlijk recht voor zijn aangewezen. In lid 2 van dat artikel is daar aan toegevoegd dat onbekwamen – zoals een curandus - zelf in rechte kunnen optreden “indien zij tot een redelijke waardering van hun belangen in staat kunnen worden geacht”.

regelingen over curandus in andere tuchtprocedures dan de NVM tuchtprocedure

- 4.23 Op grond van het Reglement Tuchtcollege Makelaardij Nederland - dat geldt voor tuchtprocedures tegen VBO makelaars - kan iedere belanghebbende een klacht indienen. Er is geen specifieke regeling opgenomen voor het geval de klager onder curatele is gesteld. Tegen een makelaar/taxateur kunnen volgens het reglement van de Nederlands Register voor Vastgoed Taxateurs (NRVT) belanghebbenden een tuchtklacht indienen. Ook in dit reglement ontbreekt een specifieke regeling over de curandus.
- 4.24 Het tuchtrecht van de advocatuur is geregeld in de artikelen 46 t/m 60aa Advocatenwet. Deze wettelijke regeling bevat geen specifieke bepaling over het zelfstandig klachtrecht van een curandus. Uit de uitspraken van de tuchtcolleges in de advocatuur blijkt onder meer dat in het geval een advocaat een curandus bijstaat, bij onregelmatigheden zowel de curandus als de curator daarover een tuchtklacht tegen de advocaat kunnen indienen (RvD Den Haag, 16 januari 2019, ECLI:NL:TADRSGR:2019:56). De curandus heeft daarvoor geen toestemming van de curator nodig (onder meer Raad van Discipline 15 januari 2018, ECLI:NL:TADRSGR:2018:2 en Hof Den Haag, 16 oktober 2019, ECLI:NL:GHDHA:2019:2930).
- 4.25 In de Wet op het Notarisambt is onder meer het tuchtrecht voor notarissen geregeld. Op grond van artikel 99 lid 1 Wet op het Notarisambt kan ieder met een enig redelijk belang een tuchtklacht indienen. In onder meer het hoger beroep van een tuchtklacht van klagster tegen een notaris heeft

de notariskamer van het gerechtshof Amsterdam geoordeeld dat ook curandi een tuchtklacht kunnen indienen “mits deze in staat kunnen worden geacht tot redelijke waardering van hun belangen, zodat zij hun wil ten aanzien van de klacht kunnen bepalen en de betekenis van de klacht kunnen begrijpen.”

- 4.26 Het tuchtrecht van de gezondheidszorg is geregeld in hoofdstuk VII van de Wet op de Beroepen In de Gezondheidszorg (de Wet BIG). In artikel 65a Wet BIG is geregeld wie bevoegd is een beroepschrift in te dienen, waaronder de rechtstreeks belanghebbende. Een specifieke regeling over de positie van de curandus is in de Wet BIG niet opgenomen. Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg heeft bepaald dat bij de invulling van het wettelijke begrip “rechtstreeks belanghebbende” uitgangspunt is dat de patiënt die daartoe behoorlijk in staat is, zelf degene is die beslist over het al dan niet indienen van een klacht met betrekking tot zijn behandeling. Om te beoordelen of een patiënt behoorlijk in staat is over de indiening van een klacht te beslissen is bij een onder curatele stelling van belang op welke grond de onder curatele stelling is uitgesproken (CTvG 1 oktober 2013, ECLI:NL:TGZCTG:2013:114, CTvG, 20 januari 2015 ECLI:NL:TGZCTG:2015:30 en CTvG, 24 november 2016, ECLI:NL:TGZCTG:2016:354).

antwoord op de vraag of een onder curatele gestelde een tuchtklacht bij de NVM kan indienen

- 4.27 Tegen deze achtergrond is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de omstandigheid dat klaagster onder curatele is gesteld op zichzelf niet meebrengt dat geen tuchtklacht kan worden ingediend. De redenen daarvoor zijn de volgende.

Allereerst is in het Reglement Tuchtrechtspraak aan “een ieder” de bevoegdheid gegeven een tuchtklacht in te dienen. In het Reglement Tuchtrechtspraak is daaraan geen beperking gegeven.

Ten tweede is het indienen van een tuchtklacht op zichzelf geen rechtshandeling. Op grond van artikel 1:381 BW is daardoor geen toestemming van de curator nodig. Een curandus kan ook zonder toestemming van de curator een tuchtklacht indienen. Zoals hiervoor is overwogen is het betalen van het klachtgeld mogelijk wel als een rechtshandeling te beschouwen, maar dat aspect staat op zichzelf aan de bevoegdheid tot het indienen van een tuchtklacht niet in de weg. Als een tuchtklacht wordt ingediend en de betaling van het klachtgeld wordt door de curator vernietigd, zou dat alleen tot een niet-ontvankelijkheid wegens niet betaling van klachtgeld kunnen leiden.

Ten derde zijn nagenoeg alleen in de wettelijke regeling voor civiele en bestuursrechtelijke procedures belangrijke beperkingen opgenomen voor het zelfstandig kunnen voeren van procedures door een curandus. In de regelingen over tuchtprocedures ontbreekt veelal een specifieke bepaling. Uit de uitspraken van de tuchtcolleges blijkt dat vooral in de tuchtrechtspraak gezondheidszorg de curandus zelfstandig een tuchtklacht kan indienen als hij daartoe “behoorlijk in staat is”.

- 4.28 De Centrale Raad van Toezicht hecht eraan het volgende hieraan toe te voegen.

Het staat de NVM op zichzelf vrij bij reglement te bepalen dat een curator altijd namens een curandus een tuchtklacht kan indienen en dat een curandus daartoe niet bevoegd is, tenzij dat de toestemming van de curator heeft. In het eerste geval is de curator de indiener van de klacht, terwijl in het tweede geval de curandus de klager is. Er is thans geen wettelijke regeling die zich tot een dergelijke beperking van een tuchtklacht tegen makelaars verzet. De Centrale Raad van Toezicht weegt mee dat een rechtvaardiging voor een beperking van het klachtrecht van een curandus kan worden gevonden in de omstandigheid dat de activiteiten van makelaars zich voornamelijk richten

op het al dan niet totstandkomen van rechtshandelingen, zoals een huur- of koopovereenkomst, waartoe een curandus behoudens toestemming van de curator handelingsonbekwaam is. Anders dan bijvoorbeeld bij tuchtklachten in de gezondheidszorg betreft het bij tuchtklachten tegen het handelen van makelaars in de regel geen kwesties met een zeer persoonlijke karakter voor de curandus.

Op zichzelf is denkbaar dat de NVM voor een andere oplossing kiest en het Reglement Tuchtrechtspraak zodanig wijzigt dat door een curandus geen tuchtklacht kan worden ingediend, tenzij de curandus tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht. Een dergelijke regeling zou aansluiten bij de hiervoor aangehaalde regeling in de Awb en de jurisprudentie in tuchtzaken in de gezondheidszorg en in het notariaat. In dit geval bieden de hiervoor weergegeven klachten van klaagster steun voor de gedachte dat de klachten zijn ingegeven door waanideeën. Uit de hiervoor aangehaalde vele tuchtklachten van klaagster tegen makelaars, andere beroepsbeoefenaren en organisaties waar de beroepsbeoefenaren werkzaam zijn blijkt dat klaagster zeer vasthoudend is in haar klachten. Ook al zijn nagenoeg alle klachten ongegrond verklaard of is klaagster niet-ontvankelijk verklaard. De uitslag in al die tuchtprocedures kan klaagster in ieder geval geen genoegdoening geven, terwijl met die procedures ook voor klaagster inmiddels substantiële kosten zijn gemoeid. Dit geeft steun aan de stelling dat het beoordelingsvermogen van klaagster fundamenteel is verstoord. Op basis van deze aanknopingspunten zou geoordeeld kunnen worden dat klaagster niet tot een redelijke waardering van haar belangen in staat kan worden geacht en dus om die reden niet-ontvankelijk wordt verklaard. Te meer daar klaagster op de grond dat zij haar belangen niet behoorlijk waarneemt als gevolg van haar geestelijke toestand (artikel 1:378 lid 1 BW) onder curatele is gesteld. Toch acht de Centrale Raad van Toezicht een dergelijke beperking in het Reglement Tuchtrechtspraak onwenselijk doordat het voor een NVM tuchtcollege op basis van veelal beperkte gegevens niet eenvoudig is een oordeel te vellen over de vraag of een curandus tot een redelijke waardering van zijn belangen in staat kan worden geacht.

- 4.29 Een regeling waarbij een curandus alleen ontvankelijk is als de curator voor een tuchtklacht toestemming geeft, verdient daardoor de voorkeur. Op die wijze is op zichzelf ook in voldoende mate de belangen van een curandus gewaarborgd.

Het primaat van het Reglement Tuchtrechtspraak ligt bij de Ledenraad van de NVM. De ruime bewoordingen van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak geven geen aanknopingspunten voor de Centrale Raad van Toezicht om een beperking aan artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak aan te brengen in die zin dat een curandus alleen een klacht bij de NVM kan indienen indien de curator daarvoor toestemming heeft gegeven. Als de NVM een regeling in deze zin of een andere regeling wenst, is het aan de Ledenraad daarover een beslissing te nemen en het Reglement Tuchtrechtspraak te wijzigen.

klacht en verzoeken

- 4.30 De in artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak neergelegde bevoegdheid van een ieder is beperkt tot het indienen van klachten. De twee door klaagster gedane verzoeken – (bemiddeling bij) schadevergoeding en bemiddeling tussen klaagster en de kantonrechter – zijn geen klachten in de zin van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak, zodat klaagster ten aanzien van die onderdelen niet-ontvankelijk is.
- 4.31 De twee door klager geformuleerde klachten hebben volgens klaagster betrekking op het handelen van het Makelaarskantoor als verkopend makelaar toen zij het Appartement aankocht. Klaagster

heeft het Appartement in 2001 gekocht. Tot het indienen van de klachten in 2018 zijn 17 jaren verstreken. Dat doet de vraag rijzen of klaagster tijdig de klachten heeft ingediend.

overschrijding klachttermijn

- 4.32 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het van toepassing zijnde Reglement Tuchtrechtspraak (versie 2018) geen termijn bevat waarbinnen een tuchtklacht over een gedraging moet worden ingediend. In de uitspraken van de Centrale Raad van Toezicht is uitgemaakt dat een tuchtklacht binnen een redelijke termijn moet worden ingediend. Een tuchtcollege heeft dat ook ambtshalve te beoordelen. Voor het bepalen van die redelijke termijn moeten twee belangen worden afgewogen. Enerzijds het ten gunste van een klager wegende maatschappelijke belang dat het optreden van een makelaar door de tuchtrechter kan worden getoetst, anderzijds het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. Dit beginsel houdt onder meer in dat een makelaar zich niet na een als onredelijk te beschouwen lange tijd nog bij de tuchtrechter moet verantwoorden voor zijn optreden van destijds. Daarbij is onder meer van belang dat met het verstrijken van de tijd bewijsmateriaal verloren kan zijn gegaan of de feitelijke omstandigheden zijn gewijzigd waardoor de makelaar in het voeren van verweer in een nadeliger positie wordt gebracht dan het geval zou zijn geweest bij tijdige indiening van de klacht. Welke tuchtklachttermijn daarbij tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, wordt aan de hand van de omstandigheden van het geval bepaald. Indien de tuchtklachttermijn is overschreden, dient een (Centrale) Raad van Toezicht zich uiterst terughoudend op te stellen om een klacht toch inhoudelijk te beoordelen [17-2661 CRvT, 20-10 CRvT, 20-62 en 20-92 CRvT].
- 4.33 In ieder geval kort na de aankoop van het Appartement is klaagster bekend geraakt met de door haar genoemde omstandigheden over de volgens haar onveilige situatie in en rond het Appartement en de volgens haar in het Appartement gepleegde moorden en ronddwalende geesten in de nachtelijke uren. Voor klaagster persoonlijk zijn dit belangrijke en reëel geachte feiten en in dit opzicht heeft klaagster persoonlijk belang bij een inhoudelijke behandeling bij haar klacht. Bij de weging van dit belang betreft de Centrale Raad van Toezicht dat klaagster vanwege waanideeën onder curatele is gesteld en de aard van haar klachten waanideeën zouden kunnen zijn. Hiertegenover staat het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. De door klaagster gedane aankoop is in 2001 gedaan. Het Makelaarskantoor heeft geen herinnering aan die verkoop en heeft in het verweer zelfs aangevoerd er niet mee bekend te zijn toen de verkopend makelaar te zijn geweest. De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat klaagster in het omvangrijke dossier geen enkel document heeft overgelegd waaruit de betrokkenheid van het Makelaarskantoor bij de door klaagster gestelde aankoop in 2001 blijkt en voor zover het Makelaarskantoor bij die aankoop door klaagster als verkopend makelaar al betrokken is geweest kennis had van de door klaagster gestelde feiten en omstandigheden. Onder deze omstandigheden weegt het belang van de rechtszekerheid zwaarder dan het maatschappelijk belang en het belang van klaagster, zodat in dit geval de redelijke termijn voor het indienen van een tuchtklacht is overschreden.
- 4.34 De Centrale Raad van Toezicht heeft bij de weging betrokken dat sedert 1 januari 2021 in artikel 14 lid 2 van het Reglement Tuchtrechtspraak is opgenomen dat tussen het moment van de gedraging waarop de klacht betrekking heeft en het moment van indiening van de klacht niet meer dan 7 jaren mogen zijn verstreken. Ten overvloede merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat onduidelijk is of de tuchtrechter of de Stichting Tuchtrechtspraak NVM op naleving van deze vanaf

1 januari 2021 geldende bepaling toeziet doordat volgens de tekst bij overschrijding van de termijn “de klacht niet meer in behandeling wordt genomen”.

5. **Slotsom**

- 5.1 Het Reglement Tuchtrechtspraak bevat voor de betaling van het klachtgeld voor de procedure bij de Centrale Raad van Toezicht op onderdelen een andere regeling dan de betaling van het klachtgeld voor de Raad van Toezicht. De Stichting Tuchtrechtspraak heeft in het bericht aan klaagster dit onderscheid ten onrechte niet onderkend. Klaagster is daardoor echter niet benadeeld.
- 5.2 Artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak kent aan een ieder de bevoegdheid toe een tuchtklacht in te dienen. Die bevoegdheid komt daardoor ook toe aan een curandus zoals klaagster.
- 5.3 Op zichzelf is het mogelijk dat in het Reglement Tuchtrechtspraak een regeling wordt opgenomen waarin de zelfstandige bevoegdheid een tuchtklacht in te dienen voor curandi wordt beperkt. Het is aan de Ledenraad van de NVM daarover een beslissing te nemen.
- 5.4 Aan de (Centrale) Raad van Toezicht is geen bevoegdheid toegekend verzoeken van een klager in behandeling te nemen, zodat klaagster ten aanzien van de twee in hoger beroep gedane verzoeken niet-ontvankelijk wordt verklaard.
- 5.5 De twee klachten van klaagster zijn eerst 17 jaar nadat het Makelaarskantoor volgens klaagster als verkopend makelaar was opgetreden ingediend. In dit geval is de redelijke termijn voor indiening van de tuchtklacht overschreden.
- 5.6 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard. De Raad van Toezicht had klaagster in haar verzoeken en klachten niet-ontvankelijk moeten verklaren. De Centrale Raad van Toezicht zal de uitspraak van de Raad van Toezicht vernietigen en opnieuw beslissen.

6. **Beslissing in hoger beroep**

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

- 6.1 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 31 maart 2020;
- 6.2 verklaart klaagster niet-ontvankelijk ten aanzien van de door haar gedane verzoeken aan de (Centrale) Raad van Toezicht;
- 6.3 verklaart klaagster niet-ontvankelijk in haar klachten.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 19 maart 2021.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris