

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

Beperkte aankoopopdracht. Taakverdeling tussen koper en aankoopmakelaar. Mogelijk probleem in kruipruimte. Klacht en betalingsgeschil. Gedreigd om derden over conflict te informeren.

Klager heeft belangstelling voor een appartement. Als hij op zijn bod een finaal tegenbod krijgt, schakelt hij voor de laatste fase van de onderhandeling beklagde in waarvoor een vast (lager) tarief wordt afgesproken. Nog vóór het transport krijgt klager van een door de VvE ingeschakelde aannemer het verzoek de kruipruimte van het gekochte te mogen inspecteren. Klager vraagt aan beklagde of deze de achtergrond van dat verzoek bij de verkoopmakelaar wil nagaan. Deze reageert dat het verzoek verband houdt met het mogelijk doortrekken van leidingen van het buurpand. Tegelijkertijd krijgt klager van de VvE informatie dat het verzoek als reden heeft mogelijk te vochtige kruipruimtes onder de percelen. Die laatste informatie blijkt juist te zijn. Vervolgens stelt klager zijn makelaar nadere vragen die zij waar mogelijk beantwoordt.

Klager is ontevreden over de wijze waarop zijn makelaar de problematiek aanpakt. Hij trekt de aankoopopdracht in. Hij vindt de afgesproken honorering te hoog en legt dit voor aan de geschillencommissie. Deze stelt klager in het ongelijk. De eveneens ingeschakelde raad van toezicht beslist dienovereenkomstig.

De Centrale Raad constateert dat sprake was van een beperkte opdracht. In feite was deze ten einde toen er een overeenkomst was gesloten. Omdat de makelaar ook nadien op verzoeken van klager inging, valt ook dat handelen onder het tuchtrecht. Het college constateert dat beklagde correct heeft gehandeld mede in het licht van de taakverdeling tussen makelaar en klager, die op zeker moment rechtstreeks met de verkoper contact opnam.

Nu het oordeel van het college niet afwijkt van dat van de geschillencommissie hoeft het niet te motiveren waar om het tot een ander oordeel komt.

Het voornemen van beklagde om derden, waaronder de werkring van klager, op de hoogte te stellen van het conflict, is niet tot uitvoering gekomen. Beklagde uitte dit voornemen in een impulsieve reactie op het door haar als bedreigend ervaren telefoongesprek met klager waarin deze de opdracht introk. Beklagde excuseerde zich hierover. In het licht van de gang van zaken is dit niet tuchtrechtelijk laakbaar.

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

A.M. VAN A.
wonende te A,
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

M. P., aangesloten NVM-Makelaar,

kantoorhoudende te A,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) heeft op 29 augustus 2020 een klacht voorgelegd aan de NVM-klachtencoördinator via de website van de NVM. Nadat een reactie uitbleef heeft klager bij brief van 13 september 2020 de klacht ingediend bij de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). Vervolgens heeft klager op 17 december 2020 het standaard klachtformulier ingevuld en met bijlagen ingezonden.
- 1.2 Geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) heeft op 12 januari 2021 op de klacht geantwoord. Na re- en dupliek en een mondelinge behandeling op 17 juni 2021 heeft de Raad van Toezicht bij beslissing van 2 augustus 2021 op de klacht beslist. In deze beslissing is de tegen de Makelaar ingediende klacht ongegrond verklaard.
- 1.3 Klager is bij e-mail van 23 augustus 2021 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 1 oktober 2021 heeft klager op verzoek van de administratie van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zijn beroep en de gronden waarop dat rust schriftelijk ingediend. De Makelaar heeft in een ongedateerde brief, ontvangen op 9 november 2021, verweer gevoerd.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken, de beslissing van de Raad van Toezicht en de stukken in hoger beroep.
- 1.5 Ter zitting van 8 februari 2022 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon;
 - de Makelaar in persoon, vergezeld door een kantoorgenote.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten, mede aan de hand van vragen, nader toegelicht.

2. De feiten

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

- 2.1 Klager heeft het toen te koop staande appartement aan de B-straat 16hs te A (hierna: het appartement) samen met zijn echtgenote bezocht, gesproken met de verkoopmakelaar, van hem stukken ontvangen, onderhandeld over de vraagprijs, een tegenbod gedaan en van hem op zondag 5 juli 2020 een finaal bod met een uiterste termijn ontvangen.
- 2.2 Op dat moment heeft klager besloten een eigen makelaar in te schakelen. Klager heeft de Makelaar op 6 juli 2020 telefonisch verzocht hem bij te staan in de laatste fase van de onderhandeling voor de aankoop van het appartementsrecht. De Makelaar heeft de beperkte opdracht aanvaard en schriftelijk aan klager bevestigd. In de schriftelijke bevestiging wordt de opdracht als volgt omschreven:
“(…) Transactiebegeleiding: € 1.500,00 inclusief btw voor advisering, onderhandeling en begeleiding voor het maken van afspraken met derden (bouwkundige keuring, notaris),

contacten onderhouden met de verkopende makelaar. (...)”

- 2.3 De laatste fase van de onderhandeling heeft tot een koopovereenkomst van het appartementsrecht geleid die op of omstreeks 14 juli 2020 is getekend.
- 2.4 De op verzoek van klager gehouden bouwkundige inspectie heeft op 14 juli 2020 plaatsgevonden. Volgens opgave van klager heeft de bouwkundig inspecteur de kruipruimte niet kunnen inspecteren.
- 2.5 Op 4 augustus 2020 heeft een door de VvE ingeschakelde aannemer zich tot klager gewend met het verzoek om op 27 augustus 2020 de kruipruimte van het door hem gekochte, maar nog niet aan hem geleverde appartement te inspecteren. Deze inspectie omvatte niet alleen de kruipruimte van het appartement dat door klager was gekocht, maar ook de kruipruimtes in de naastgelegen appartementen met huisnummers 18hs, 20hs en 22hs. Klager heeft de gevraagde toestemming gegeven.
- 2.6 Klager heeft bij e-mail van 5 augustus 2020 de Makelaar gevraagd *“wat de aanleiding/reden is voor de inspectie en welke rol [de verkoopmakelaar] daarbij speelt”*. Mevrouw K, de kantoorgenote van de Makelaar (hierna: de kantoorgenote), heeft klager bij e-mail van 6 augustus 2020 laten weten dat zijn vraag aan de verkoopmakelaar is voorgelegd. Diezelfde dag heeft klager geantwoord dat hij inmiddels bij de VvE navraag heeft gedaan, maar de berichten van de Makelaar afwacht.
- 2.7 Op 11 augustus 2020 heeft de kantoorgenote bij e-mail klager op de hoogte gebracht van de op die dag telefonisch verkregen informatie van de verkoopmakelaar. In deze e-mail is onder meer opgenomen:
“De koper van nr 18 huis wilde namelijk graag weten of er leidingwerk aangelegd /doorgetrok-ken kan worden onder zijn uitbouw. De vve heeft dit vernomen en tevens voorgesteld om bij de andere woningen dan tevens preventief onderzoek in de kruipruimtes te doen. Dit onderzoek zal over anderhalve week plaatsvinden en u wordt op de hoogte gesteld van de uitkomst.”
Klager heeft diezelfde dag bij e-mail geantwoord dat hij de reactie van de verkoopmakelaar niet goed kan plaatsen in het licht van de informatie die hij van de voorzitter van de VvE heeft ontvangen. Klager heeft geschreven:
“... de aanleiding voor de inspectie is, dat bij de technische inspectie in opdracht van de koper van nr 18hs is geconstateerd dat de kruipruimte van nr 18hs te vochtig was. Daarbij kwam de vraag op of dit bovenmatig vocht werd veroorzaakt als gevolg van het plaatsen van de uitbouw (in het verleden) of door te hoog grondwater. Het antwoord op die vraag is van belang:
 - *Uitbouw, dan is de eigenaar van nr 18hs verantwoordelijk voor de kosten*
 - *Te hoog grondwater, dan is het ‘casco-schade’ en betaalt de VvE**Om hierover duidelijkheid te verkrijgen heeft de VvE opdracht gegeven voor een inspectie van de kruipruimte en het aanwezige vochtgehalte en die inspectie strekt zich mede uit tot de nummers 16hs, 20hs en 22 hs (voor een volledig beeld).”*
Voor een beter begrip van de reactie van de verkoopmakelaar heeft klager aan de Makelaar gevraagd de volgende twee vragen aan de verkoopmakelaar voor te leggen:
*“- van wie hebben zij de door hen gegeven informatie ontvangen?
- Wanneer hebben zij deze informatie ontvangen?”*
- 2.8 Zoals verzocht heeft de Makelaar daags daarna de twee vragen aan de verkoopmakelaar

voorgelegd, waarna de verkoopmakelaar bij e-mail van 13 augustus 2020 heeft geantwoord dat de verkoper de informatie van de voorzitter van de VvE heeft geverifieerd en dat die informatie juist is. Voor het misverstand heeft de verkoopmakelaar zijn excuses aangeboden. Kort daarna heeft de Makelaar dit bericht van de verkoopmakelaar aan klager doorgestuurd met de vraag of deze reactie voldoende duidelijk is.

- 2.9 Klager heeft op 17 augustus 2020 om 10:42 uur een e-mail aan de verkoper gestuurd en dat e-mailbericht c.c. aan de Makelaar en de verkoopmakelaar gezonden. In dat e-mailbericht zet klager de feitelijke gang van zaken vanaf 14 juli 2020 op een rij en signaleert klager dat de tijd na het onderzoek door de aannemer op donderdagmiddag 27 augustus 2020 tot de levering op maandag 31 augustus 2020 nogal krap is. Klager heeft daaraan toegevoegd:

“Nu laat zich dat eenvoudig op (...) lossen, als jullie als verkopers dit onderkennen en bevestigen, en de toezegging doen dat jullie garant staan voor de mogelijke kosten die voortvloeien uit overmatig vocht in de kruipruimte van nr 16 en zoals bedoeld in het hiervóór genoemd artikel II. Dat kan met een eenvoudige bevestiging reply op deze mail.”

Ook de kort daarna (om 10:45 uur) verzonden e-mail van klager aan de Makelaar heeft hij - onder verwijzing naar zijn mail aan de verkoper - gewezen op het krappe tijdsschema. Klager heeft de Makelaar gevraagd of hij op een verkeerd spoor zit en suggereert dat zij de verkoopmakelaar *“benadert om dit op een ‘slimme manier’ op te lossen (...) opdat het transport kan plaatsvinden als gepland”*.

De Makelaar heeft klager dezelfde dag aan het begin van de middag bij e-mail geantwoord:

“(…) De kwestie hoeft het transport niet in de weg te staan, zolang duidelijk is dat de kosten voor eventueel herstel voor rekening van de VvE komen en dat verkoper niet van deze situatie op de hoogte was. Vooralsnog ga ik daarvan uit en ben benieuwd naar de reactie van de verkoper in deze. Ik hoor graag als zij gereageerd hebben. (...)”

Klager heeft later in de middag gereageerd en gevraagd waarop de Makelaar baseert dat de VvE de kosten van herstel voor zijn rekening neemt en waarop de Makelaar de kennis en wetenschap van de verkoper baseert. Klager heeft gewezen op artikel II van de Algemene Bepalingen bij de koopovereenkomst waarin een regeling over overmacht, risico en verzekeringen is opgenomen. Klager heeft aan de Makelaar gevraagd of dit aanleiding is *“uw advies aan te passen”*.

- 2.10 De Makelaar heeft bij e-mail van 18 augustus 2020 te 17:19 uur geantwoord:

“Ik ga hierbij uit dat de kosten voor rekening van VvE zijn, maar daar zal de verkoper op kunnen antwoorden. Dit stelt u zelf ook in uw mail aan de verkoper rechtstreeks. Als zij verklaren dat de kosten voor herstel voor rekening van de VvE zijn of als zij bereid zijn (mochten ze daar geen antwoord op kunnen geven) zelf de herstellkosten (voor zover die er zullen zijn) voor hun rekening te willen nemen, dan zal dit het transport niet in de weg staan. Dit was toch uw vraag?

Ik ben dus benieuwd of u al een reactie heeft ontvangen van de verkoper op uw e-mail. (...)”

- 2.11 In de ochtend van 19 augustus 2020 hebben klager en de verkoper telefonisch contact. In een op dat telefoongesprek gevolgd e-mailbericht van 9:32 uur aan klager – welke c.c. is gezonden aan de Makelaar en de verkoopmakelaar – heeft de verkoper gemeld:

“Zoals telefonisch net besproken, gaan wij er ook van uit dat er geen overlast is, of dat het erg meevalt en dat evt. overlast wordt veroorzaakt door de grondwaterstand, waarbij evt. kosten dan gedragen zullen worden door de VvE.

Mocht evt. overlast – die blijkt uit het onderzoek op 27 augustus – niet door de VVE gedragen worden, maar op 16-HS persoonlijk moeten worden verhaald (nadat het is aangetoond uiteraard), dan zullen wij e.e.a. regelen.

Nogmaals, we gaan er ook zeker vanuit dat er niks aan de hand is.”

2.12 Kort na ontvangst van dat e-mailbericht van verkoper hebben de Makelaar en klager telefonisch contact. Volgens de Makelaar heeft klager op dat moment nog niet kennisgenomen van de e-mail van de verkoper. In ieder geval heeft klager in dat telefoongesprek de overeenkomst met de Makelaar opgezegd.

Vervolgens - bij e-mail van 19 augustus 2020 om 10:56 uur - heeft de Makelaar bevestigd dat klager in het telefoongesprek heeft aangegeven dat hij de samenwerking met haar wil verbreken. Zij heeft aangegeven daarover verbaasd en teleurgesteld te zijn. Zekerheidshalve heeft de Makelaar de e-mail van die ochtend van de verkoper aan klager toegezonden en daarover opgemerkt:

“Zoals ook telefonisch gemeld aan u, denk ik dat onderstaand juridisch niet voldoende gedekt is. Mocht u advies wensen vanuit onze kant, zoals ook telefonisch aan u gemeld, dan horen wij dat graag.”

In de middag - om 13:44 uur - heeft klager in een zeer uitvoerige e-mail bevestigd dat en waarom hij de overeenkomst met de Makelaar heeft beëindigd. Klager is van mening dat hij slechts een gedeelte van de afgesproken vergoeding van € 1.500,- verschuldigd is.

Kort daarna - in een e-mail van 14:40 uur - laat klager weten dat het aanbod van de Makelaar in haar e-mail tot advies ‘too late, too little’ is.

2.13 In de daaropvolgende e-mailwisseling blijven klager en de Makelaar van mening verschillen over de vraag of de Makelaar in de dienstverlening tekort is geschoten. In één van die e-mails - de e-mail van 21 augustus 2020 - heeft de Makelaar weergegeven hoe zij het telefoongesprek met klager op 19 augustus 2020 heeft ervaren en dat dit voor haar “zeer intimiderend en bedreigend” was. Ook zijn uitvoerige e-mail van 20 augustus 2020 om 13:44 uur heeft de Makelaar als bedreigend ervaren en probeert klager daarin volgens de Makelaar haar “in bedekte termen (...) te manipuleren”. De Makelaar heeft verder onder meer aan klager geschreven:

“(…) - Notaris en verkopende makelaar heb ik bij aanvang van de opdracht geïnformeerd dat de communicatie tussen u, verkopende partij en notaris via mij zal verlopen. (...) Nu u de opdracht eenzijdig hebt opgezegd, zal ik deze partijen moeten informeren hierover. De opzegging van u per mail van 19 augustus zal ik aan ze doorsturen ter bewijze daarvan. (...)

Verder ben ik voornemens om onze correspondentie waaronder uw mail van 19 en 20 augustus, aan het bestuur van uw rechtbank voor te leggen [klager is rechter; red.], met name omdat de juridische misslag bij de analyse in uw positie mij heeft verbaasd. (...)

Later in de avond heeft klager de Makelaar bij e-mail verzocht de privacyregeling te respecteren en geen uitvoering te geven aan haar voornemen de mailwisseling naar de notaris en de verkoper te sturen en het bestuur van de rechtbank over het geschil te informeren.

2.14 Op donderdagmiddag 27 augustus 2020 heeft de aannemer de kruipruimte geïnspecteerd.

2.15 De eigendom van het appartement is op 31 augustus 2020 aan klager geleverd. Klager heeft ter zitting toegelicht dat hij met de verkoper tot een regeling is gekomen, waarbij eventuele schade in onderling overleg wordt geregeld.

2.15 Het rapport van de aannemer is op 30 november 2020 uitgebracht.

2.16 Klager en de Makelaar hebben een geschil over de verschuldigheid van het door de Makelaar gefactureerde bedrag. Dit geschil is voor een bindend advies aan de Geschillencommissie Makelaardij (hierna: de Geschillencommissie) voorgelegd. In het daartoe ingevulde vragenformulier heeft klager gevorderd dat de aanspraak van de Makelaar voor haar werkzaamheden wordt beperkt tot een bedrag van € 500,00.

Bij de beoordeling van de door de klager aan de Makelaar gemaakte verwijten heeft de Geschillencommissie de taak van een makelaar vooropgesteld. De Geschillencommissie heeft overwogen:

“De commissie stelt voorop, dat de taak van een makelaar - als regel - primair ziet op de bemiddeling bij de totstandkoming van een overeenkomst. Daarbij behoort ook de begeleiding bij de afwikkeling, doch de taak van de makelaar daarbij is beperkt. De makelaar is geen advocaat en kan niet zelfstandig adviseren omtrent te ondernemen juridische stappen. De makelaar heeft voorts enige bouwkundige expertise, doch deze is vrij algemeen van aard en komt niet in de plaats van een bouwkundige rapportage. Veelal zal zijn taak zich beperken tot het wijzen van de consument in de goede richting als er problemen zijn (bijvoorbeeld een bouwkundig expert bij technische problemen, een advocaat bij juridische problemen), en in het onderhouden van contacten met de betrokken partijen.”

Vervolgens heeft de Geschillencommissie de verwijten van klager getoetst en daartoe overwogen:

“De correspondentie en de uiteenzetting van de consument lezende is het de commissie niet duidelijk geworden wat de makelaar meer of anders had moeten doen dat zij heeft gedaan. Er lag een onverwacht probleem. De makelaar kon dat probleem niet oplossen; zij kon slechts contact onderhouden met de verkoopmakelaar - nu de verkoper een eigen makelaar had kon de makelaar geen rechtstreeks contact onderhouden met de verkoper buiten diens makelaar om - en met [klager]. Contact met de notaris was nog niet aan de orde. Contact met de aannemer of de expert ook niet, want het was kennelijk de aannemer van de verkoper en de expert van de VvE. Zelf in de kruipruimte kruipen kon van haar niet worden verwacht. Zij had feitelijk geen andere mogelijkheden dan zich te verstaan met enerzijds [klager] en anderzijds de verkoopmakelaar en dat heeft zij ook gedaan. Het moge zo zijn dat het een ‘aannname’ was dat de VvE voor de kosten zou opdraaien, maar deze aannname kwam niet uit de lucht vallen. De VvE had immers onderzoek opgedragen vanuit de visie dat niet uitgesloten was dat zij inderdaad voor de kosten aansprakelijk was. En dat dan de eerste indruk van de makelaar was dat ofwel de VvE, ofwel de verkoper voor die kosten zou opdraaien. was niet onverdedigbaar, al zou dat later mogelijk anders kunnen zijn.”

Bij beslissing van 29 januari 2021 heeft de commissie het door klager verlangde afgewezen.

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

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.

Klager verwijt de Makelaar dat zij jegens hem tuchtrechtelijk onjuist heeft gehandeld door:

- niet of onvoldoende te reageren op verzoeken om advisering en om contact op te nemen met de verkoopmakelaar teneinde een probleem in kaart te brengen en te proberen naar

een oplossing te zoeken,

- voor zover er werd geadviseerd dat advies onjuist dan wel irrelevant was,
- de weigering om een gerezen zakelijk geschil professioneel te bespreken,
- op onprofessionele wijze te reageren,
- de vertrouwelijkheid te doorbreken.

Hiermee heeft de Makelaar gehandeld in strijd met Regel 1 (deskundigheid, kwaliteit), Regel 2 (vertrouwelijke informatie), Regel 5 (voldoende kennis) en Regel 8 (voorkomen escalatie geschillen) van de Erecode, aldus klager.

- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht van klager in al haar onderdelen ongegrond verklaard.

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

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 29 augustus 2020 ingediend, zodat het per 1 oktober 2019 in werking getreden Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: het Reglement Tuchtrechtspraak) van toepassing is.

geschillencommissie

- 4.2 Materieel is het geschil tussen klager en de Makelaar al beoordeeld door de Geschillencommissie. Op zichzelf rijst de vraag of alsdan nog ruimte is voor de (Centrale) Raad van Toezicht om een oordeel te vellen.

- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de (Centrale) Raad van Toezicht zelfstandig heeft te beoordelen of een NVM makelaarskantoor of NVM makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De (Centrale) Raad van Toezicht is daarbij niet gebonden aan de beslissingen van rechterlijke instanties of geschillencommissies. In het geval er een relevant oordeel door een rechterlijke instantie of geschillencommissie is gegeven - zoals in dit geval de uitspraak van de Geschillencommissie - geldt voor de (Centrale) Raad van Toezicht wel een motiveringseis. Als het oordeel van de (Centrale) Raad van Toezicht afwijkt van het oordeel van de beslissing van de rechterlijke instantie of de geschillencommissie heeft de (Centrale) Raad van Toezicht zijn oordeel zodanig te motiveren dat het afwijkende oordeel, ook in het licht van de beoordeling door de rechter of de geschillencommissie, voldoende begrijpelijk is. Zie de uitspraak op de website www.nvmtuchtrechtspraak.nl onder nummer 21-92 CRvT / CR 21/2734.

beperkte opdracht

- 4.4 Voor de beoordeling van de klacht stelt de Centrale Raad van Toezicht het volgende voorop:
- klager en de Makelaar zijn overeengekomen dat de Makelaar niet alle werkzaamheden als aankoopmakelaar verricht, maar in de laatste fase van de onderhandelingen klager begeleidt en het de Makelaar is die in die fase de rechtstreekse contacten met de verkoopmakelaar heeft;
 - het betrof daarmee een in omvang beperkte opdracht voor een vooraf vastgesteld honorarium dat lager is dan klager verschuldigd zou zijn geweest indien klager de

- Makelaar als aankoopmakelaar had ingeschakeld;
- klager is rechter en daarmee juridisch geschoold en de Makelaar wist dat klager als rechter juridisch geschoold was;
 - nadat op of omstreeks 14 juli 2020 de koopovereenkomst getekend was en de bouwkundige keuring had plaatsgevonden, werd verwacht dat de werkzaamheden van de Makelaar waren afgerond en heeft de Makelaar haar factuur opgesteld en naar de notaris verzonden.
- 4.5 Op 4 augustus 2020 heeft zich voor zowel klager als de Makelaar een onverwachte nieuwe ontwikkeling voorgedaan. Een door de VvE ingeschakelde aannemer heeft klager gevraagd of het zijn toestemming heeft dat hij de kruipruimte van (onder meer) zijn gekochte appartement 16hs onderzoekt op mogelijk vochtoverlast. Klager heeft - begrijpelijkerwijs - die toestemming gegeven.
- 4.6 De gevolgen van deze nieuwe ontwikkeling zijn op dat moment zowel feitelijk als juridisch onduidelijk.
Klager weet dat de door hem ingeschakelde bouwkundig inspecteur op 14 juli 2020 geen toegang tot de kruipruimte heeft gehad en daardoor die kruipruimte bouwkundig niet heeft beoordeeld. Feitelijk is onduidelijk of in de kruipruimte een bedreigende situatie aanwezig is, zo ja wat daarvan de ernst is en wat de kosten van herstel zijn en of de verkoper en/of de verkoopmakelaar van het vocht in de kruipruimte op de hoogte waren. Juridisch staat vast dat klager op grond van de koopovereenkomst van 14 juli 2020 tegenover de verkoper zich heeft verplicht tot afname van het appartement op of omstreeks 31 augustus 2020 en tot betaling van de koopsom. Mede door de feitelijke onzekerheden over de aard en de oorzaak van de mogelijke bedreigende situatie in de kruipruimte bij 16hs - en mogelijk in de kruipruimtes in de aangrenzende appartementen 18hs, 20hs en 22hs waar op 27 augustus 2020 eveneens onderzoek naar wordt gedaan - is juridisch onduidelijk of eventuele kosten van herstel voor rekening van de VvE komen en daarmee door de juridische eigenaren van het complex gezamenlijk worden gedragen of alleen voor rekening komen van de eigenaar van het aangrenzende appartement 18hs waar het vocht in de kruipruimte is geconstateerd of de verkoper of (geheel of gedeeltelijk) klager als toekomstig nieuwe eigenaar.
- 4.7 De civielrechtelijke vraag of de behandeling van dit nieuwe probleem tot de deelopdracht tussen klager en de Makelaar behoort, behoeft in het kader van de tuchtrechtelijke beoordeling van de handelwijze van de Makelaar niet te worden beantwoord. De Makelaar heeft toen tegenover klager niet kenbaar gemaakt dat dit nieuwe probleem niet tot de opdracht behoorde, maar heeft het probleem tegen de achtergrond van de onderlinge taakverdeling op basis waarvan de overeenkomst met klager was gesloten, opgepakt. Daarmee valt de handelwijze van de Makelaar met betrekking tot dit nieuwe probleem binnen de reikwijdte van het tuchtrecht.
- 4.8 De achtergrond van de onderlinge taakverdeling is kort gezegd dat de regie bij klager berust, de Makelaar de contacten met de verkoopmakelaar en andere beroepsbeoefenaren onderhoudt, klager de contacten met andere derden (zoals de verkoper en de VvE) heeft en dat de uitkomst van deze contacten tussen klager en de Makelaar worden besproken. Vanwege de feitelijke onzekerheden - en daardoor de onduidelijke juridische positie van klager - was het allereerst van belang zo goed en zo kwaad als dat ging nadere feitelijke informatie te verkrijgen en te bezien of de VvE en/of de verkoper hun verantwoordelijkheid, althans de aansprakelijkheid, voor het nieuwe probleem

aanvaardden.

Vanuit dit belang is begrijpelijk dat klager bij e-mail van 5 augustus 2020 aan de Makelaar heeft gevraagd bij de verkoopmakelaar nadere informatie op te vragen over de aanleiding/reden voor de inspectie van de kruipruimte en of en zo ja welke rol de verkoopmakelaar daarbij speelt. Ondertussen heeft klager zelf - zoals in de onderlinge taakverdeling paste - de voorzitter van de VvE benaderd.

Aan het verzoek van klager heeft de Makelaar terecht uitvoering gegeven en op 11 augustus 2020 de van de verkoopmakelaar ontvangen informatie aan klager doorgegeven. Klager heeft de Makelaar toen meegedeeld dat die informatie van de verkoopmakelaar niet klopte met de informatie die klager van de voorzitter van de VvE had gekregen. Het lag voor de hand dat toen werd nagegaan of de informatie van de verkoopmakelaar of de informatie van de voorzitter van de VvE klopte. Klager heeft de Makelaar daarop gevraagd een tweetal specifieke vragen aan de verkoopmakelaar te stellen, zodat duidelijk was van wie en wanneer de verkoop-makelaar/verkoper de informatie had ontvangen. Ook aan deze instructie van klager heeft de Makelaar uitvoering gegeven, waarna de Makelaar op donderdag 13 augustus 2020 klager heeft meegedeeld dat de verkoper bij de voorzitter van de VvE navraag heeft gedaan, dat de verkoper aan zijn verkoopmakelaar heeft laten weten dat de informatie die klager van de voorzitter van de VvE al had ontvangen juist is, de informatie die de verkoopmakelaar eerder had gegeven daardoor onjuist was en de verkoopmakelaar zijn excuses heeft aangeboden voor de door hem gegeven onjuiste informatie. Uit deze informatie van de verkoopmakelaar bleek ook dat de verkoopmakelaar geen verdere feitelijke informatie had.

De voorzitter van de VvE had klager - en kennelijk nadien ook de verkoper - voorgehouden dat niet in de kruipruimte van het door klager gekochte appartement, maar in de kruipruimte van het aangrenzende appartement 18hs bovenmatig vocht was geconstateerd en dat de VvE opdracht had gegeven aan een aannemer om te onderzoeken of de bovenmatige vochtigheid werd veroorzaakt door de uitbouw die de eigenaar van appartement 18hs had gerealiseerd of door een hoge stand van het grondwater. Vanwege onderzoek naar de laatste oorzaak strekte het onderzoek zich ook uit naar de kruipruimtes in de aangrenzende appartementen, waaronder appartement 16hs. Ook heeft de voorzitter van de VvE, volgens het eigen relaas van klager in de e-mail van 11 augustus 2020 aan de Makelaar, aangegeven dat, als er hoog grondwater zou zijn de kosten voor rekening van de VvE zouden komen, en als de vochtigheid door de uitbouw zou zijn veroorzaakt de aangrenzende eigenaar als veroorzaker van de schade verantwoordelijk voor de herstelkosten is.

Tegen deze achtergrond is begrijpelijk dat de Makelaar, bij de bevestiging door de verkoopmakelaar dat ook de verkoper van de voorzitter van de VvE de informatie had ontvangen die eerder rechtstreeks aan klager was doorgegeven, aan klager heeft gevraagd of de reactie van de verkoopmakelaar voldoende duidelijk is. Het lag daarmee eerst op de weg van klager met de Makelaar contact te zoeken en eerst als dat contact achterwege zou blijven, de Makelaar daartoe het initiatief zou nemen.

Na het weekend op maandag 17 augustus 2020 heeft klager - kennelijk zonder overleg met de Makelaar waartoe hij overigens ook niet gehouden was - de verkoper rechtstreeks per e-mail bericht. In die e-mail heeft hij de feitelijke gang van zaken vanaf 14 juli 2020 vastgelegd en gevraagd of de verkoper garant wil staan voor *'de mogelijk kosten die voortvloeiën uit overmatig vocht in de kruipruimte van nr 16 en zoals bedoeld in (...) artikel II'*. Deze e-mail heeft klager c.c. gezonden aan de Makelaar en de verkoopmakelaar, zodat beide makelaars daarmee met deze actie van klager bekend waren. Deze e-mail past in de lijn dat klager de regie had en was een poging duidelijkheid te verkrijgen of de verkoper zijn aansprakelijkheid voor het nieuwe probleem wilde

aanvaarden. Bij dit laatste heeft ook mee te wegen dat klager als opgeleid jurist met praktijkervaring als rechter juridisch beter is onderlegd dan een makelaar. Klager heeft in de kort daarna verzonden e-mail aan de Makelaar gevraagd hem te melden als hij op een verkeerd spoor zit en of zij een 'slimme manier' weet om het probleem op te lossen zodat de eigendomsoverdracht door kan gaan. Uit dezelfde dag verzonden e-mail van de Makelaar - en de daags daarna om 17:19 uur verzonden e-mail - kan worden opgemaakt dat zij zich kan vinden in de gekozen route van klager met zijn e-mail aan de verkoper en dat de eigendomsoverdracht geen probleem is als 'duidelijk is' dat de eventuele kosten 'voor rekening van de VvE komen en duidelijk is 'dat verkoper niet van deze situatie op de hoogte was'. Voor dat laatste was de reactie van de verkoper op de e-mail van klager met daarin de vastlegging van de feitelijke gang van zaken vanaf 14 juli 2020 van belang. Terecht merkt de Makelaar in haar e-mail op dat zij graag hoort als de verkoper gereageerd heeft. Op dat moment dient een nieuwe afweging te worden gemaakt van de verder te ondernemen stappen.

In de ochtend van 19 augustus 2020 hebben klager en de verkoper telefonisch contact. Dat telefonisch contact is gevolgd door een e-mail van de verkoper. Uit die e-mail blijkt dat verkoper verwacht dat er nagenoeg geen schade zal zijn. De verkoper heeft geen overlast ervaren en meegedeeld dat, als uit het onderzoek blijkt dat er overlast is door de grondwaterstand de schade mee zal vallen waarbij de kosten door de VvE zullen worden gedragen. De verkoper heeft daaraan toegevoegd dat, als uit het onderzoek van 27 augustus 2020 zou blijken dat de kosten niet door de VvE worden gedragen, de verkoper met klager 'e.e.a.' zal 'regelen'.

- 4.9 Nu de verkoper tegenover klager zijn standpunt had bepaald, lag het voor de hand dat klager en de Makelaar op dat moment zouden overleggen welke stappen konden worden ondernomen. Voor het onderzoek op 27 augustus 2020 was bij deze stand van zaken verdere informatie van de verkoper, de verkoopmakelaar en de VvE niet te verwachten. Het onderzoek op 27 augustus 2020 kon een eerste indruk over de ernst en de omvang geven, maar een rapport zou pas na de juridische eigendomsoverdracht beschikbaar komen. Klager had zich op 14 juli 2020 tegenover verkoper verplicht tot afname van het appartement en betaling van de koopprijs. De Makelaar - zoals blijkt uit haar e-mail van 19 augustus 2020 te 10:56 uur - vond in ieder geval dat de reactie van de verkoper de juridische positie van klager onvoldoende dekte. Eén van de te bespreken onderwerpen in het telefonisch overleg zou moeten zijn of klager van de verkoper en de VvE voldoende zekerheid had verkregen. Klager wist, althans kon weten, dat een makelaar weliswaar op grond van haar praktijkervaring een inschatting van de rechtspositie kan maken, maar dat in een gecompliceerde situatie met vele feitelijke onzekerheden een makelaar niet een kwalitatief juridisch advies kan geven. Alsdan zou besproken kunnen worden of klager, mede gelet op de inschatting van de makelaar, advies zou inwinnen bij een ter zake kundig advocaat of zou afgaan op zijn eigen juridische inschatting van zijn rechtspositie. Als extern juridisch advies zou worden ingewonnen, zou vervolgens op basis van dat externe juridisch advies over de (mogelijke) aansprakelijkheid van de verkoper en/of de VvE bij (een mogelijk) te hoog grondwater dat overlast veroorzaakt, kunnen worden gezien of de (mogelijke) nadelige financiële gevolgen van het niet meewerken aan de eigendomsoverdracht opwogen tegen de (mogelijke) financiële risico's bij medewerking aan de eigendomsoverdracht. Op 19 augustus 2020 was voor dat inwinnen van extern advies en daarop volgend overleg nog voldoende gelegenheid gelet op de transportdatum op 31 augustus 2020. Het lag ook voor de hand dat de uiteindelijke afweging zou worden gemaakt kort na het onderzoek op 27 augustus 2020 en de indrukken die het onderzoek had opgeleverd.

4.10 Klager is dit overleg op 19 augustus 2020 met de Makelaar niet aangegaan. Hij heeft de samenwerking met de Makelaar in het telefoongesprek beëindigd en heeft van de Makelaar verlangd dat zij genoeg zou nemen met een lager honorarium dan klager met de Makelaar was overeengekomen.

Zoals uit de hiervoor weergegeven gang van zaken blijkt heeft de Makelaar tegen de achtergrond van de overeenkomst van opdracht en de taakverdeling tussen klager en de Makelaar zich in het onderzoek naar de mogelijke gevolgen van het nieuwe probleem correct opgesteld. De Makelaar hoefde dan ook geen genoeg te nemen met een lager honorarium. Dat blijkt ook uit het oordeel van de Geschillencommissie, waarin klager in het ongelijk is gesteld.

Informatie van klager verstrekken aan derden

4.11 Klager verwijt de Makelaar dat zij vertrouwelijke informatie van klager aan derden, in het bijzonder het bestuur/leidinggevenden van de rechtbank/hof, de verkoopmakelaar en de notaris, heeft verstrekt.

4.12 Het is juist dat de Makelaar in haar uitvoerige e-mail van 21 augustus 2020 aan klager heeft gemeld dat zij van plan is de correspondentie, waaronder zijn e-mails van 19 en 20 augustus 2020, 'aan het bestuur van uw rechtbank voor te leggen, met name omdat de juridische misslag bij de analyse in uw positie mij heeft verbaasd'.

4.13 De Makelaar heeft gesteld dat zij aan dat voornemen geen uitvoering heeft gegeven. Ook de Raad van Toezicht gaat ervanuit dat de Makelaar het bestuur van de rechtbank - of de notaris en de verkoopmakelaar - niet van de e-mails van klager op de hoogte heeft gebracht. Het is dan aan klager om met concrete gegevens te onderbouwen dat de Makelaar dat wel heeft gedaan, bijvoorbeeld door verklaringen te overleggen van de verkoopmakelaar, de notaris en/of het bestuur of leidinggevenden van het hof/rechtbank. Ook in hoger beroep heeft klager die nadere onderbouwing niet gegeven. Dit betekent dat ook de Centrale Raad van Toezicht ervan heeft uit te gaan dat het bij een aan klager geuit voornemen is gebleven.

4.14 Voor de beoordeling of het geuite voornemen waaraan geen uitvoering is gegeven tuchtrechtelijk zodanig laakbaar is dat het moet worden bestraft, moeten alle omstandigheden van het geval worden afgewogen.

Voldoende aannemelijk is geworden dat het telefoongesprek tussen de Makelaar en klager op 19 augustus 2020 uiterst onvriendelijk is verlopen. Ter zitting heeft klager gemeld dat hij mogelijk narrig is geweest, maar zeker niet intimiderend. Dat laatste heeft de Makelaar blijkens haar e-mailberichten in die periode wel als zodanig ervaren. Klager, die naar de Makelaar wist rechter is, heeft de Makelaar verwijten gemaakt en in zijn uitvoerige e-mail van 19 augustus 2020 haar handelen/nalaten als wanprestatie gekwalificeerd. De Makelaar vond deze verwijten en kwalificatie niet terecht en heeft kennelijk in een opwelling haar verweten voornemen geuit.

De Makelaar heeft (ook) tegenover klager haar excuses voor deze kennelijk impulsieve opmerking gemaakt.

Voor de Centrale Raad van Toezicht weegt ook mee dat de Makelaar nog niet eerder voor dergelijke uitingen tuchtrechtelijk ter verantwoording is geroepen.

In deze context acht de Centrale Raad van Toezicht het tegen klager geuite voornemen waaraan geen uitvoering is gegeven niet zodanig tuchtrechtelijk verwijtbaar dat daarop

een straf moet volgen. Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht daaraan toe dat, mocht zich in de toekomst een vergelijkbare situatie voordoen, de Centrale Raad van Toezicht alsdan ook deze gedraging zal meewegen.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Geschillencommissie heeft in het geschil tussen klager en de Makelaar een oordeel gegeven die ook voor het aan de Makelaar gemaakte tuchtrechtelijk verwijt relevant is. De (Centrale) Raad van Toezicht is aan de beslissing van de Geschillencommissie niet gebonden en heeft een zelfstandig oordeel te geven. Als het oordeel van de (Centrale) Raad van Toezicht afwijkt van het oordeel van de Geschillencommissie heeft de (Centrale) Raad van Toezicht zijn oordeel zodanig te motiveren dat het afwijkende oordeel, ook in het licht van de beoordeling van de Geschillencommissie, voldoende begrijpelijk is (21-92 CRvT). In dit geval wijkt het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht niet af van het oordeel van de Geschillencommissie.
- 5.2 De civielrechtelijke vraag of het mogelijke vochtprobleem in de kruipruimte tot de deelopdracht behoort behoort in het kader van de tuchtrechtelijke beoordeling van de handelwijze van de Makelaar niet te worden beantwoord. De Makelaar heeft dit vochtprobleem opgepakt en daarmee valt de handelwijze van de Makelaar binnen de reikwijdte van het tuchtrecht.
- 5.3 Uit de door de Centrale Raad van Toezicht gereconstrueerde gang van zaken blijkt dat de Makelaar tegen de achtergrond van de overeenkomst van opdracht en de taakverdeling tussen de klager en de Makelaar zich in het onderzoek naar (de gevolgen van) het vochtprobleem correct heeft opgesteld.
- 5.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft het ervoor te houden dat de Makelaar geen uitvoering heeft gegeven aan haar voornemen e-mailberichten van klager aan derden te sturen. In dit specifieke geval is het enkel geuite voornemen niet zodanig tuchtrechtelijk verwijtbaar dat daarop een straf moet volgen.
- 5.5 Gelet op het voorgaande, de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak komt de Centrale Raad van Toezicht tot de conclusie dat de Makelaar niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De Centrale Raad van Toezicht zal daarom de uitspraak van de Raad van Toezicht Amsterdam bekrachtigen.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1 Bekrachtigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Amsterdam van 2 augustus 2021.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J Sträter, leden en mr. H.W.A. Huijzer, lid/plaatsvervangend secretaris en ondertekend op 29 april 2022.

D.H. de Witte
voorzitter

H.W.A. Huijzer
plaatsvervangend secretaris