

22508 CRvT

CR 22/2762

Uitspraak Centrale Raad. Klacht niet opdrachtgever. Financiering.

Klagers zijn verkopers van een dure woning. Er meldt zich een koper. Deze koper laat zich bijstaan door beklaagden. Er komt een koopovereenkomst tot stand, maar de koper blijkt niet in staat aan zijn verplichtingen te voldoen. Hierover worden meerdere juridische procedures gevoerd. Het blijkt dat de koper onvoldoende financiële middelen heeft. Klagers verwijten beklaagden dat zij onvoldoende onderzoek zou hebben gedaan naar de financiële situatie van hun klant. Er worden een zevental klachten geformuleerd. De Centrale Raad komt tot het oordeel dat deze klachten ongegrond zijn. Er kan beklaagden geen verwijt worden gemaakt.

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

1. **[L. B.V.]**,
gevestigd te [woonplaats],
2. **[N. B.V.]**,
gevestigd te [woonplaats],
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

1. **[S. B.V.]**, NVM-Lid,
2. mevrouw **[G.]**, Aangesloten NVM-Makelaar,
gevestigd en kantoorhoudende te [woonplaats],
geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna gezamenlijk: klagers) hebben bij e-mail en brief van 9 mei 2022 beroep ingesteld tegen de beslissing van de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht) van 16 maart 2022. Bij aanvullend beroepschrift van 6 september 2022 hebben zij de gronden van hun beroep gegeven.
- 1.2 Geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna afzonderlijk: 'het Makelaarskantoor' en 'de Makelaar' en gezamenlijk: 'het Makelaarskantoor c.s.') hebben bij verweerschrift op het (aanvullend) beroepschrift van klagers gereageerd.
- 1.3 Voorafgaand aan de mondelinge behandeling hebben partijen aanvullende stukken toegestuurd, het Makelaarskantoor c.s. bij e-mail van 20 januari 2023 en klagers bij e-mail van 23 januari 2023.
- 1.4 De mondelinge behandeling is gehouden op 31 januari 2023. Op de zitting zijn naast de leden van de Centrale Raad van Toezicht verschenen de heer [B.] namens klagers, bijgestaan door mr. M.Ph. Dol, en de Makelaar in persoon en namens het Makelaarskantoor, bijgestaan door mr. P.M. Leerink. Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunt nader toegelicht - mr. Dol mede aan de hand van door hem overgelegde pleitaantekeningen - en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. **De feiten**

Beide partijen hebben tegen de door de Raad van Toezicht vastgestelde feiten bezwaar gemaakt. De Centrale Raad van Toezicht zal hierna met inachtneming van die bezwaren weergeven waar de zaak in de kern om gaat en bij de beoordeling van de tuchtklacht de feiten betrekking voor zover die voor de beoordeling van de tuchtklacht in hoger beroep relevant zijn.

3. **Waar gaat het om**

- 3.1 Klagers hebben op 5 januari 2018 voor de koopsom van € 2.717.500,- in eigendom gekregen de woning, gelegen aan [adres] (hierna: de Woning). Na aankoop hebben klagers de Woning verbouwd en - kennelijk in 2021 - in drie appartementsrechten gesplitst.
- 3.2 Voor de verkoop van de Woning hebben klagers makelaar [X.] (hierna: de verkoopmakelaar van klagers), gevraagd - volgens diens verklaring van 30 maart 2021 - de woning "exclusief in de markt te zetten via een private sales, zijnde offline marketing."
- 3.3 De heer [M.] (hierna: Koper) heeft het Makelaarskantoor c.s. gevraagd hem te begeleiden bij de zoektocht en aankoop van een woning of appartement in (de omgeving van) Amsterdam. Het Makelaarskantoor is een schriftelijke overeenkomst van opdracht met Koper aangegaan die is gedateerd 18 januari 2019.
- 3.4 Koper, vergezeld door de Makelaar, heeft op 26 juni 2019 de Woning bezichtigd en op 22 juli

2019 een bieding zonder financieringsvoorbehoud uitgebracht. Kort daarna is tussen Koper en klagers overeenstemming bereikt, waarbij klagers de Woning aan Koper verkopen voor de koopsom van € 5.500.000,-. Verder is overeengekomen dat de eigendom van de Woning op 2 september 2019 aan Koper zal worden overgedragen.

- 3.5 De notaris is gevraagd met inachtneming van de gemaakte afspraken de tekst van de koopovereenkomst op te stellen. Ten behoeve van de koopovereenkomst heeft Koper - via het Makelaarskantoor c.s. - op 30 juli 2019 een afschrift van zijn paspoort gezonden en zijn contactgegevens opgegeven. De koopovereenkomst is op 15/21 augustus 2019 door beide partijen getekend. Op grond van artikel 8 van de koopovereenkomst is Koper gehouden op uiterlijk 26 augustus 2019 een waarborgsom van 10% van de koopsom te betalen. In de koopovereenkomst is onder meer opgenomen dat als Koper zijn contractuele verplichtingen niet nakomt hij een boete is verschuldigd.
- 3.6 Koper heeft de waarborgsom op de contractueel overeengekomen datum van 26 augustus 2019 niet betaald. In reactie op een vraag van de verkoopmakelaar van klagers heeft de Makelaar bij e-mail van 27 augustus 2019 toegelicht dat Koper de koopsom wil betalen met gelden uit een fonds van ABN AMRO en dat hij over die gelden (nog) niet kan beschikken. Met toestemming van Koper zendt de Makelaar mee een afschrift van een "account statement" van ING Polen, gedateerd 15 augustus 2019, waarop een "deposit amount" van 40 miljoen wordt gemeld.
Enige weken daarna heeft Koper op 16 september 2019 een whatsapp groep aangemaakt, waartoe (in ieder geval) behoren Koper, klagers, de verkoopmakelaar van klagers, de financieel adviseur van klagers en de Makelaar. Over en weer zijn geregeld berichten - ook van Koper - via whatsapp uitgewisseld. Daarnaast is er ook de nodige e-mailberichten geweest.
De waarborgsom is nooit betaald en de datum van overdracht is herhaaldelijk uitgesteld. Klagers hebben aanspraak gemaakt op betaling van de contractuele boete.
- 3.7 Op 31 maart 2020 hebben klagers de koopovereenkomst met Koper ontbonden. Klagers zijn vervolgens tegen Koper een gerechtelijke procedure gestart, die op 2 februari 2021 met een schikking is geëindigd. De schikking houdt in dat Koper zich verplicht om uiterlijk op 28 februari 2021 een bedrag van € 700.000,- aan klagers te betalen. Als Koper in zijn betalingsverplichting nalatig is, is Koper aan klagers een bedrag van € 2.000.000,- als gefixeerde schadevergoeding verschuldigd. Koper heeft het bedrag van € 700.000,- niet betaald, waarna klagers aanspraak hebben gemaakt op het bedrag van € 2.000.000,-. Ook dit bedrag heeft Koper niet voldaan. Door klagers uitgevoerd verhaalonderzoek heeft (nagenoeg) geen vermogensbestanddelen opgeleverd.
- 3.8 Klagers hebben het Makelaarskantoor civielrechtelijk aansprakelijk gesteld. Volgens klagers heeft het Makelaarskantoor tegenover hen onrechtmatig gehandeld. Het Makelaarskantoor heeft de aansprakelijkheid afgewezen, waarna klagers tegen het Makelaarskantoor een civiele procedure zijn gestart. De rechtbank Den Haag heeft bij vonnis van 7 september 2022 de vordering van klagers afgewezen. Klagers hebben in dit vonnis berust.
- 3.9 Klagers zijn van mening dat het Makelaarskantoor c.s. niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt. Klagers maken het Makelaarskantoor c.s. zeven verwijten, te weten:
- 1) De Makelaar had op voorhand de goedgeheid van Koper beter moeten onderzoeken.
 - 2) De Makelaar heeft bij klager een vals vertrouwen over de goedgeheid en

betrouwbaarheid van Koper gewekt door op stellige wijze en op persoonlijke titel toezeggingen te doen om klagers aan boord te houden.

- 3) De Makelaar heeft bij klagers een vals vertrouwen gewekt met haar uitlatingen over de ervaringen die zij in het verleden met Koper zou hebben gehad. Zo heeft de Makelaar gezegd dat zij Koper al ruim twee jaar kende en vaker voor hem heeft bemiddeld.
- 4) De Makelaar heeft niet, zoals regel 1 van de Erecode vereist, de nodige scepsis en terughoudendheid in haar uitlatingen betracht.
- 5) De Makelaar heeft zich als spreekbuis voor Koper laten gebruiken zonder kritisch te zijn op de indianenverhalen van haar opdrachtgever.
- 6) De Makelaar heeft klagers voorgehouden dat Koper als haar opdrachtgever probleemloos zou kunnen betalen terwijl achteraf is gebleken dat een ingewikkelde financieringsconstructie nodig was.
- 7) Het Makelaarskantoor c.s. heeft in strijd gehandeld met de verplichtingen uit de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft). Op grond van de Wwft had de Makelaar Koper als haar opdrachtgever te identificeren en onderzoek moeten doen naar de bron van de middelen die bij de transactie zouden worden gebruikt. Een verscherpt onderzoek was geboden, zodat de Makelaar de 'source of wealth' had moeten vaststellen. Dat alles heeft het Makelaarskantoor c.s. nagelaten.

3.10 De Raad van *Toezicht* heeft de klacht ongegrond verklaard. De Centrale Raad van Toezicht is het met de beslissing van de Raad van Toezicht eens. De Centrale Raad van Toezicht zal hierna deze beslissing uitleggen.

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

argumenten klagers in hoger beroep

- 4.1 Klagers willen in hoger beroep een volledige beoordeling van hun tuchtklacht. Verder hebben zij tegen de beslissing van de Raad van Toezicht en de daaraan gegeven motivering in het bijzonder de volgende argumenten aangevoerd:
 - a. De Raad van Toezicht heeft verzuimd opvolging te geven aan het verzoek van klagers de Makelaar inzage te laten geven in de financiële gegevens die de Makelaar van Koper heeft ontvangen en waarop de Makelaar zich in algemene termen beroept maar niet met klagers wil delen.
 - b. De Raad van Toezicht heeft de ongegrondverklaring van de tuchtklacht te summier gemotiveerd.
 - c. De Raad van Toezicht heeft van de zeven concrete verwijten alleen het 1^e, 2^e en 7^e verwijt beoordeeld en de overige verwijten niet.
 - d. Bij de beoordeling van verwijt 1:
 - heeft de Raad van Toezicht miskend dat de gegoedheid van Koper cruciaal en een harde voorwaarde van klagers was om Koper überhaupt tot bezichtiging van de Woning uit te nodigen;
 - kan aan klagers niet het verwijt worden gemaakt dat zij voorafgaand aan de koopovereenkomst geen onderzoek naar Koper hebben gedaan, omdat voor klagers – anders dan voor het Makelaarskantoor c.s. - de feitelijke aanknopingspunten voor een dergelijk onderzoek ontbraken;
 - heeft de Raad van Toezicht ten onrechte aangenomen dat de Makelaar mag afgaan op de juistheid van de door Koper verstrekte gegevens, waaronder het verstrekte bankafschrift dat vervalst is.
 - e. Bij de beoordeling van verwijt 2 heeft de Raad van Toezicht onvoldoende acht geslagen op de omstandigheden dat:

- de Makelaar de indianenverhalen van de Koper niet met argwaan heeft beluisterd en die indianenverhalen aan klagers heeft doorgegeven met daarboven op nog een schepje op persoonlijke titel;
 - de Makelaar met haar mededelingen op persoonlijke titel geen boodschapper was;
 - de Makelaar haar professionele distantie heeft verloren en zelfs op 13 maart 2020 bleef volhouden dat Koper in staat was om zijn verplichtingen uit de koopovereenkomst na te komen.
- f. Bij de beoordeling van verwijt 7 heeft de Raad van Toezicht:
- miskend dat publieke normen onder de ruime tuchtnorm van artikel 94 NVM-Statuten vallen;
 - dat onder het regiem van de antiwitwaswetgeving verscherpt onderzoek geboden was en op de Makelaar de verplichting rustte om de 'source of wealth' te onderzoeken en vast te stellen (art. 8 Wwft).
 - dat klagers in bewijsnood verkeren, maar dat het niet nakomen van de financiële verplichtingen van Koper en het door hem via het Makelaarskantoor c.s. toegezonden vervalste bankafschrift voldoende aanknopingspunten opleveren dat de Makelaar de herkomst van het vermogen van Koper niet (voldoende) heeft onderzocht en vastgesteld en dat ter weerlegging daarvan hetzij op het Makelaarskantoor c.s. een verzwaarde stelplicht rust hetzij het Makelaarskantoor moet worden bevolen het Wwft dossier te overleggen.
- g. De Makelaar zich niet bewust is van haar rol en verantwoordelijkheid als makelaar wat te meer noopt tot een tuchtmaatregel.

algemene gezichtspunten bij beoordeling tuchtklacht (argumenten sub a t/m c en bewijsaanbod)

- 4.2 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat aan de tuchtrechter een grote vrijheid toekomt de relevante onderdelen van een tuchtklacht te (her)formuleren en te beoordelen. Anders dan klagers kennelijk veronderstellen rust er geen verplichting op de tuchtrechter expliciet op alle door een klager gemaakte verwijten en argumenten in te gaan. Het staat een tuchtrechter vrij relevante verwijten die met elkaar samenhangen samen te voegen en verwijten die tuchtrechtelijk niet relevant zijn buiten beschouwing te laten. In zoverre faalt argument sub c.
- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht zal de tuchtklacht van klagers in hoger beroep opnieuw beoordelen, zodat klagers in zoverre geen belang hebben bij hun argument dat de beslissing van de Raad van Toezicht – wat daar verder ook van zij – te summierlijk is gemotiveerd (argument sub b).
- 4.4 Het Reglement Tuchtrechtspraak voorziet niet in de mogelijkheid dat een klager kan verzoeken een NVM-Makelaar en/of NVM-Makelaarskantoor te verplichten stukken te overleggen die klager relevant acht. In zoverre faalt argument sub a. Als de Centrale Raad van Toezicht voor de beoordeling van een tuchtklacht relevante gegevens van een NVM-Makelaar of NVM-Makelaarskantoor van belang acht, kan de Centrale Raad van Toezicht daarom verzoeken. Als een NVM-Makelaar of NVM-Makelaarskantoor aan een dergelijk verzoek geen gevolg geeft, kan de Centrale Raad van Toezicht daaraan de conclusies verbinden die het hem gerade acht.
- 4.5 Klagers hebben aangeboden bewijs te willen leveren van de door hen ingenomen stellingen. Klagers hebben de gelegenheid gehad alle relevante stukken waarover klagers beschikken in het tuchtgeding te brengen. Kennelijk is het klagers met het bewijsaanbod te doen om

getuigen te horen. De Centrale Raad van Toezicht heeft, anders dan de civiele rechter, niet de mogelijkheid getuigen onder ede te horen. Een beslissing van de Centrale Raad van Toezicht is daardoor in hoge mate gebaseerd op verkregen inlichtingen en overgelegde stukken.

betekenis uitspraak civiele rechter voor tuchtprocedure

- 4.6 Het Makelaarskantoor c.s. heeft ter onderbouwing van haar verweer een beroep gedaan op de uitspraak van de rechtbank Den Haag van 7 september 2022 (zaak/rolnummer C/09/621474 HA ZA 21-1053) in het civiele geschil tussen klagers enerzijds en het Makelaarskantoor anderzijds. In de civiele procedure zijn de vorderingen van klagers tegen het Makelaarskantoor afgewezen. Klagers hebben tegen het vonnis van de rechtbank geen hoger beroep ingesteld.
- 4.7 De Centrale Raad van Toezicht heeft zelfstandig 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 de rechtelijke uitspraak waarop het Makelaarskantoor c.s. zich beroept – 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.
- 4.8 Dit betekent in dit geval dat als een omstandigheid, waarvoor de civiele rechter geen onrechtmatigheid heeft aangenomen, volgens de Centrale Raad van Toezicht tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen oplevert de door de Centrale Raad van Toezicht te geven motivering aan de hiervoor genoemde eis moet voldoen.

rangschikking verwijten klagers

- 4.9 De Centrale Raad van Toezicht zal de door klagers gemaakte verwijten in de tuchtklacht en de in hoger beroep aangevoerde argumenten tegen de uitspraak van de Raad van Toezicht behandelen aan de hand van de volgende onderdelen:
- I. onderzoek naar de gegoedheid van Koper bij opdracht
 - II. onderzoek naar financiële draagkracht Koper bij uitbrengen bod
 - III. handelen in het licht van Wwft-wetgeving
 - IV. informatie van het Makelaarskantoor c.s. aan klagers over Koper voorafgaand aan het tot stand komen van de koopovereenkomst
 - V. informatie van het Makelaarskantoor c.s. aan klagers na de totstandkoming van de koopovereenkomst

regel 1 en 2 Erecode

- 4.10 Voor de beoordeling van deze onderdelen stelt de Centrale Raad van Toezicht de regels 1 en 2 van de Erecode voorop. Deze twee regels staan naast elkaar en zijn op zichzelf van gelijk

gewicht. In een concreet geval moet aan de hand van beide regels uit de Erecode worden nagegaan of een NVM-Makelaar en/of NVM-Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

- 4.11 Regel 2 van de Erecode bevat een voorschrift over de relatie tussen de opdrachtgever en de NVM-makelaar/NVM-makelaarskantoor. Regel 2 van de Erecode schrijft voor dat het NVM-Makelaarskantoor en de NVM-Makelaar naar beste vermogen tegemoet moeten komen aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Het NVM-Makelaarskantoor beschermt en bevordert hun belangen. Vertrouwelijke informatie, aldus nog steeds regel 2 van de Erecode, houden zij voor zich totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur hen noodzaakt die informatie prijs te geven.
- 4.12 Regel 1 van de Erecode bevat een algemeen voorschrift die tegenover zowel opdrachtgevers als bijvoorbeeld (potentiële) wederpartijen van de opdrachtgever geldt. Op grond van regel 1 van de Erecode oefenen een NVM-makelaarskantoor en een NVM-makelaar hun functie naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven zij naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij, aldus regel 1 van de Erecode, voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie.
- 4.13 In dit geval waren klagers met de positie van het Makelaarskantoor c.s. bekend. Het Makelaarskantoor c.s. behartigt de belangen van Koper. Op grond van regel 2 van de Erecode had het Makelaarskantoor c.s. de belangen van Koper te beschermen en te bevorderen. Daarmee mogen klagers ook bekend worden verondersteld, die ook zelf door een verkoopmakelaar werden bijgestaan die de belangen van klagers beschermde en bevorderde. Bij het bevorderen en beschermen van de belangen van Koper heeft het Makelaarskantoor c.s. hun functie – in dit geval als aankopend makelaar – naar eer en geweten, betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit te voeren. Voorts heeft het Makelaarskantoor c.s., op grond van regel 1 van de Erecode, in hun communicatie – ook ten opzichte van klagers – te waken voor onjuiste beeldvorming over (onder meer) personen (als Koper), zaken en rechten. In die communicatie heeft het Makelaarskantoor c.s. op grond van regel 2 van de Erecode in acht te nemen dat vertrouwelijke informatie die zij van Koper hebben gekregen voor zich houden totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur hen noodzaakt die informatie prijs te geven.

ad I: onderzoek naar gegoedheid Koper bij opdracht

- 4.14 Volgens klagers had het Makelaarskantoor c.s. de gegoedheid van Koper op voorhand beter moeten onderzoeken. Het Makelaarskantoor c.s. wist van het belang dat klagers hechten aan de gegoedheid van een eventuele koper. Het Makelaarskantoor c.s. wist ook van de fraude historie van Koper. Koper heeft een verleden met betrekking tot wanbetaling en faillissementen. Klagers menen dat het Makelaarskantoor c.s. de door haar van Koper verkregen informatie in deze procedure moeten overleggen.
- 4.15 Voor de beoordeling van dit verwijt stelt de Centrale Raad van Toezicht het volgende voorop. Ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever (regel 2) en in het kader van een behoorlijke uitoefening van de functie als aankoopmakelaar (regel 1) mag van een NVM-makelaarskantoor/NVM-makelaar worden verwacht dat met de opdrachtgever wordt besproken of de opdrachtgever in het gewenste marktsegment over de financiële

mogelijkheden beschikt – uit eigen middelen en/of externe financiering – een aankoop te doen. De NVM-Makelaar mag daarbij in beginsel afgaan op de mededelingen die zijn opdrachtgever-koper aan hem doet en de stukken die hij verstrekt, tenzij er zodanig geobjectiveerde feiten en omstandigheden zijn die meebrengen dat van een NVM-makelaar en/of NVM-makelaarskantoor mag worden verwacht verdergaand onderzoek te doen.

- 4.16 Het Makelaarskantoor c.s. heeft ten tijde van de opdrachtverstrekking de identiteit van Koper mede aan de hand van een paspoort vastgesteld. Het Makelaarskantoor c.s. heeft op de juistheid van die gegevens mogen vertrouwen. Geobjectiveerde feiten en omstandigheden die meebrengen dat van het Makelaarskantoor c.s. toen een verdergaand onderzoek mocht worden verwacht zijn niet gebleken.
- 4.17 Het Makelaarskantoor heeft verklaard Koper te hebben bevraagd op zijn financiële situatie en of hij in staat is een woning in het door hem gewenste (hogere) segment te kopen. Het Makelaarskantoor heeft verder verklaard bekend te zijn geraakt met de mogelijke betrokkenheid van het bedrijf, waar Koper in Polen leiding aangaf, bij fraude (mede) ten gevolge waarvan een grote beurs genoteerde onderneming in staat van faillissement is verklaard.
- 4.18 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat ten tijde van de opdrachtverlening via internet de nodige informatie over het faillissement van de beursgenoteerde onderneming en de betrokkenheid van Koper, althans het bedrijf in Polen waaraan hij leiding gaf, beschikbaar was.
Uit die op internet beschikbare informatie blijkt kort gezegd het volgende. Koper was CEO van Adventure World Warsaw dat een avonturenpark – met onder meer hotels en restaurants - bij Warschau wilde realiseren. In juli 2012 is Adventure World Warsaw een overeenkomst met een beursgenoteerd bedrijf aangegaan. Die overeenkomst vertegenwoordigde een waarde van € 620,- miljoen. In oktober 2013 is Adventure World Warsaw failliet verklaard. Bij het beursgenoteerde bedrijf is in zowel Duitsland als Polen op managementniveau fraude geconstateerd. Uiteindelijk heeft dit in augustus 2015 tot het faillissement van de beursgenoteerde onderneming geleid. De Fiod heeft een strafrechtelijk onderzoek ingesteld en de bestuurders van het beursgenoteerde bedrijf zijn aansprakelijk gesteld.
- 4.19 Het Makelaarskantoor c.s. heeft verklaard de volgende informatie van koper te hebben gekregen. Koper was ten tijde van de opdrachtverlening 'financial trader'. Met deze werkzaamheden heeft hij ook vermogen opgebouwd. Ter ondersteuning heeft Koper (op enig moment) aan het Makelaarskantoor een 'account statement' van ING Polen gegeven waarop het bedrag van 40 miljoen stond. Koper heeft aan het Makelaarskantoor c.s. gemeld dat hij niet aansprakelijk is gesteld en/of strafrechtelijk is vervolgd voor betrokkenheid bij de fraude en/of het faillissement van de beurs genoteerde onderneming. Het Makelaarskantoor c.s. heeft voorts verklaard het (Nederlandse) curateleregister te hebben geraadpleegd en gezien dat Koper daarin niet wordt genoemd. Ook heeft het Makelaarskantoor c.s. een openbaar faillissementsverslag van de curator van de beurs genoteerde onderneming gelezen en daarin wordt Koper niet genoemd als een partij op wie de curator nog een vordering heeft of heeft gehad.
- 4.20 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat Koper niet in het (Nederlandse) insolventieregister wordt genoemd. Voorts hebben klagers niet gemotiveerd bestreden dat Koper niet civielrechtelijk aansprakelijk is gesteld of strafrechtelijk is veroordeeld voor

betrokkenheid bij de fraude in Polen die (mede) tot het faillissement van de beursgenoteerde onderneming heeft geleid. Een civielrechtelijke of strafrechtelijke veroordeling blijkt ook niet op de ten tijde van de opdrachtverstrekking op het internet beschikbare gegevens. Ook hebben klagers geen geobjectiveerde feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan het Makelaarskantoor c.s. (toen) niet heeft mogen aannemen dat Koper 'financial trader' was en zijn vermogen onder meer met deze werkzaamheden was verkregen.

In verband met de vermogenspositie van Koper heeft het Makelaarskantoor c.s. onder meer ontvangen het "account statement" van ING Polen waarop het bedrag van 40 miljoen is genoemd. In hoger beroep hebben klagers stukken overgelegd en een toelichting gegeven waaruit naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht blijkt dat er belangrijke aanwijzingen zijn dat het "account statement" een vervalst document is. Voor de tuchtrechtelijke beoordeling is relevant of het Makelaarskantoor c.s. toen wist of kon weten dat het een mogelijk vervalst document is. In ieder geval is niet komen vast te staan dat het Makelaarskantoor c.s. dit daadwerkelijk wist. Het Makelaarskantoor c.s. heeft verklaard dat zij het niet voor een mogelijk vervalst document heeft aangezien. De Centrale Raad van Toezicht acht dat in de omstandigheden van het geval begrijpelijk en weegt daarin mee dat kennelijk ook klagers, de verkoopmakelaar van klagers en de notaris – die allen kort na het verstrijken van de termijn voor de waarborgsom van dat mogelijk vervalste document kennis hebben gekregen – na ontvangst van het document kennelijk niet hebben gezien dat het (mogelijk) een vervalst document is.

4.21 Het Makelaarskantoor c.s. heeft verklaard over meer documenten te beschikken die zij vertrouwelijk van Koper heeft gekregen. Klagers willen dat het Makelaarskantoor c.s. die documenten overlegd. Bij gebreke van concrete aanknopingspunten dat het Makelaarskantoor c.s. tuchtrechtelijk te kort is geschoten in het onderzoeken van de financiële mogelijkheden van Koper een woning in het gewenste segment aan te kopen, ziet de Centrale Raad van Toezicht geen aanleiding het Makelaarskantoor c.s. op te dragen die documenten in deze tuchtprocedure te overleggen. De enkele omstandigheid dat het denkbaar is dat in die andere documenten relevante informatie zou kunnen staan is - bij gebreke van concrete aanknopingspunten daarvoor - voor een dergelijk verzoek onvoldoende. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarin mee dat als die documenten wel zouden worden overlegd en daaruit nog steeds geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van het Makelaarskantoor c.s. blijkt klagers kennis hebben gekregen van vertrouwelijke informatie die Koper aan het Makelaarskantoor c.s. heeft gegeven waarvan hij op grond van regel 2 van de Erecode vertrouwelijkheid mocht verwachten.

4.22 Dit betekent dat het argument sub d en het eerste verwijt dat het Makelaarskantoor c.s. bij het aanvaarden van de opdracht tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door onvoldoende onderzoek naar de financiële gegoedheid van Koper te doen falen.

Ad II onderzoek naar financiële draagkracht Koper bij uitbrengen bod

4.23 Een belangrijk moment in een aan-/verkoopproces van onroerend goed is het uitbrengen en beoordelen van een bod. Een van de relevante aspecten van het bod is of een financieringsvoorbehoud moet worden gemaakt en zo ja, hoe dat financieringsvoorbehoud moet luiden. In dit geval heeft het Makelaarskantoor c.s. namens Koper een bod zonder financieringsvoorbehoud uitgebracht. In een dergelijk geval mag van een NVM-aankoopmakelaar mede in het licht van regel 2 van de Erecode worden verwacht dat voorafgaand aan het bod met de opdrachtgever/koper wordt besproken welke gevolgen aan

het bod zijn verbonden.

De verkoper staat bij de beoordeling van een bod zonder financieringsvoorbehoud voor een keuze, hetzij het bod aanvaarden, hetzij het bod (al dan niet onder het doen van een tegenbod) verwerpen. Het aanvaarden van een bod zonder financieringsvoorbehoud heeft voor de verkoper tot voordeel dat er geen tijd en onzekerheid verloren gaat voordat een koopovereenkomst definitief wordt. Het nadeel voor de verkoper kan zijn dat later kan blijken dat een koper toch de financiële middelen niet heeft om het onroerend goed af te nemen en het onroerend goed opnieuw in de verkoop moet. Dit nadeel voor de verkoper kan in financiële zin worden beperkt door op korte termijn een waarborgsom van de koper te verlangen en in de koopovereenkomst een boete clausule te koppelen aan de verplichtingen van de koper.

- 4.24 Het Makelaarskantoor c.s. heeft aangevoerd dat met Koper over de gevolgen van een bod zonder financieringsvoorbehoud is gesproken. Voorts heeft het Makelaarskantoor c.s. aangevoerd dat op grond van de bij de opdracht verkregen informatie geen aanleiding was te veronderstellen dat Koper zijn verplichtingen bij aanvaarding van het bod door klagers niet zou kunnen nakomen.

Voorts hebben klagers als verkopers ter bescherming van hun belangen in de koopovereenkomst een waarborgsom bedongen die op betrekkelijk korte termijn (binnen circa 2 weken na ondertekening van de koopovereenkomst) door Koper moest worden betaald en is aan de verplichtingen van Koper een boeteclausule gekoppeld. Daarmee hebben klagers de gebruikelijke maatregelen ter bescherming van hun belangen als verkopers bedongen.

- 4.25 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat tegen deze achtergrond en mede gelet op hetgeen de Centrale Raad hiervoor bij verwijt 1 heeft overwogen er op het Makelaarskantoor c.s. geen verdere tuchtrechtelijke verplichting rustte de financiële positie van Koper te onderzoeken. Voorts was er voor het Makelaarskantoor c.s. niet van een zodanig uitzonderlijke situatie sprake dat het Makelaarskantoor c.s. klagers hadden moeten waarschuwen dat Koper zijn financiële verplichtingen uit de koopovereenkomst mogelijk niet zou nakomen of zelfs – in beginsel in strijd met regel 2 van de Erecode - vertrouwelijk toegezonden financiële informatie van Koper aan klagers moeten doorzenden.

Dit betekent dat ook in zoverre het eerste verwijt niet slaagt.

Ad III: handelen in het licht van Wwft-wetgeving

- 4.26 Klagers verwijten het Makelaarskantoor c.s. dat zij onvoldoende onderzoek heeft gedaan naar de herkomst van het vermogen van Koper. Onder het regime van de antiwitwaswetgeving was volgens klagers zonder meer verscherpt onderzoek geboden en rustte op het Makelaarskantoor c.s. de verplichting om de "source of wealth" te onderzoeken en zelfs vast te stellen. Klagers verkeren in bewijsnood. Zij kunnen niet nagaan of het Makelaarskantoor c.s. haar verplichtingen op dit punt is nagekomen en menen dat het Makelaarskantoor c.s. het Wwft-dossier moeten overleggen. In ieder geval moet voor het Makelaarskantoor een verzwaarde stelplicht gelden.

- 4.27 Het Makelaarskantoor c.s. heeft betwist dat zij niet zou hebben voldaan aan de regels van de Wwft. Volgens het Makelaarskantoor staat het haar niet vrij het Wwft-dossier van deze transactie te delen met klagers, omdat het dossier (bijzondere) persoonsgegevens in de zin van de AVG en de Wbp bevat.

4.28 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat de makelaars in onroerende zaken met ingang van 1 augustus 2008 onder de werking van de Wwft zijn gebracht. De NVM verlangt dat haar leden (de makelaarskantoren) en de bij haar aangesloten makelaars zich aan deze wetgeving houden. Het verwijt dat een NVM-makelaarskantoor of NVM-makelaar in strijd met de Wwft heeft gehandeld kan daardoor – mede aan de hand van regel 1 van de Erecode - ook tuchtrechtelijk worden beoordeeld. Een klager heeft daartoe concrete feiten en omstandigheden te stellen waaruit kan worden afgeleid dat in strijd met de Wwft is gehandeld. Deze in het tuchtrecht geldende grens brengt mee dat een klager niet kan volstaan met het uiten van een vermoeden dat in strijd met de Wwft is gehandeld.

Het Bureau Toezicht Wwft van de Belastingdienst heeft een richtlijn voor makelaars in en taxateurs van onroerende zaken opgesteld. Ten tijde van de aan het Makelaarskantoor c.s. door Koper verstrekte opdracht en het sluiten van de koopovereenkomst was van toepassing de richtlijn van november 2018.

Het cliëntenonderzoek en de meldingsplicht zijn belangrijke elementen van de Wwft.

4.29 Het Makelaarskantoor c.s. heeft aangevoerd het cliëntenonderzoek te hebben uitgevoerd. De identiteit van Koper is vastgesteld, gecontroleerd en vastgelegd. Dit is onder andere gebeurd aan de hand van een legitimatiebewijs waarvan een kopie door het Makelaarskantoor is behouden. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat mede gelet op hetgeen is overwogen bij verwijt 1 het Makelaarskantoor c.s. kon volstaan met een vereenvoudigd cliëntenonderzoek.

4.30 Koper heeft tegenover het Makelaarskantoor c.s. verklaard dat hij de koopsom uit zijn eigen vermogen zou financieren. De gelden daarvoor zouden uit beleggingen moeten komen waarbij internationale Nederlandse banken zijn betrokken op wie eveneens de Wwft van toepassing is. Het is bij dit voornemen gebleven. Koper heeft de koopsom niet betaald en daardoor heeft er feitelijk ook geen ongebruikelijke transactie plaatsgevonden. Onder deze omstandigheden is onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de meldingsplicht of enige andere verplichting uit de Wwft door het Makelaarskantoor c.s. is geschonden.

4.31 Ten overvloede wijst de Centrale Raad van Toezicht erop dat ook op de verkoopmakelaar van klagers en de notaris de verplichtingen van de Wwft rusten en dat zij in ieder geval bij e-mail van 30 juli 2019 bekend zijn geraakt met de personalia van Koper en een afschrift van zijn paspoort hebben ontvangen en in ieder geval bij e-mail van 27 augustus 2019 van de Makelaar en daarna in whatsapp berichten van Koper informatie hebben ontvangen uit welke middelen Koper de koopsom wilde voldoen. Klagers hebben niet aangevoerd en onderbouwd dat deze gegevens voor de verkoopmakelaar van klagers en/of de notaris aanleiding is geweest in het kader van de Wwft een melding te doen.

4.32 Bij gebreke van concrete feiten en omstandigheden is er ook geen aanleiding van het Makelaarskantoor c.s. te verlangen dat het Wwft dossier wordt overgelegd. De Wwft heeft een eigen met wettelijke waarborgen omklede handhavingsmiddelen, waarin de Centrale Raad van Toezicht niet heeft te treden. Het 7^e verwijt en argument sub f van klagers falen.

Ad IV: informatie van het Makelaarskantoor c.s. aan klagers over Koper voorafgaand aan het tot stand komen van de koopovereenkomst

4.33 Klagers voeren aan dat het Makelaarskantoor c.s. voorafgaand aan de koopovereenkomst onvoldoende kritisch tegenover Koper is geweest, klagers ten onrechte heeft voorgelaten

dat hij een goede en betrouwbare koper was en ten onrechte heeft verzwegen dat Koper een fraudeverleden had waarmee het Makelaarskantoor c.s. wel bekend was.

Ter onderbouwing hebben klagers in het bijzonder gewezen op de schriftelijke verklaring van de verkoopmakelaar van klagers van 30 maart 2021 en de biedingsbrief van 22 juli 2019 waarin de Makelaar opmerkt dat Koper "absoluut kredietwaardig" is.

4.34 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat de Makelaar bij e-mail van 30 juli 2019 aan de aankoopmakelaar van klagers een kopie van het paspoort van Koper heeft toegestuurd en zijn adresgegevens in Zwitserland heeft verstrekt. Het is de Centrale Raad van Toezicht niet gebleken dat die informatie voor het Makelaarskantoor c.s. op kenbare wijze onjuist was. Klagers zijn daarmee toereikend over de identiteit van Koper geïnformeerd.

Volgens klagers 'dweept' de Makelaar met haar ervaringen met Koper in het verleden. De Makelaar heeft ook ter zitting over haar beperkte eerdere ervaringen met Koper een toelichting gegeven. Behoudens de verklaring van de verkoopmakelaar van klagers bieden de stukken voor dit derde verwijt onvoldoende steun, terwijl evenmin aannemelijk is gemaakt dat dit gegeven op zichzelf en voor klagers niet van ondergeschikt belang was om de koopovereenkomst aan te gaan en toen kort daarna de problemen ontstonden de koopovereenkomst niet te ontbinden.

In de context van de onderhandelingen moet de biedingsbrief van het Makelaarskantoor c.s. aldus worden begrepen dat Koper er bewust voor heeft gekozen geen financieringsvoorbehoud te maken en dat het Makelaarskantoor c.s., op basis van de informatie die Koper had gegeven, aanneemt dat Koper zijn financiële verplichtingen na zal komen. Bij de beoordeling van verwijt 1 is hiervoor al overwogen dat het Makelaarskantoor c.s. dit standpunt op basis van de verstrekte gegevens in redelijkheid kon innemen. Anders dan klagers kennelijk veronderstellen is deze mededeling in de biedingsbrief geen garantie van het Makelaarskantoor c.s., maar een verwachting op basis van de bij het Makelaarskantoor bekende gegevens. Het is ook niet gebruikelijk dat makelaars garanties op eigen naam verstrekken waarover de verkoopmakelaar van klagers hen ongetwijfeld ook heeft geïnformeerd, althans had kunnen informeren. Klagers hebben ook niet naar een afgegeven garantie gehandeld doordat zij als waarborgen voor het geval Koper zijn verplichtingen niet zou nakomen de (gebruikelijke) waarborgsom en boeteclausule hebben bedongen.

De Centrale Raad van Toezicht heeft hiervoor al overwogen dat het Makelaarskantoor c.s. op basis van de informatie van Koper en de onder andere via internet verkregen informatie niet bedacht heeft hoeven zijn op (mogelijk) frauduleus handelen van Koper als haar opdrachtgever. Bovendien is niet gebleken dat die informatie tot een zodanig uitzonderlijke situatie leidt dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk gehouden is met voorbijgaan van de belangen van Koper, welke belangen hij op grond van regel 2 van de Erecode heeft te behartigen, klagers daarover had te informeren.

4.35 In zoverre falen het 2^e, 3^e, 4^e, 5^e en 6^e verwijt en argument sub e van klagers.

V: informatie van het Makelaarskantoor aan klagers na de totstandkoming van de koopovereenkomst

4.36 Klagers verwijten het Makelaarskantoor c.s. dat zij, nadat de koopovereenkomst tot stand was gekomen en de waarborgsom niet op de contractueel overeengekomen datum werd betaald, op persoonlijke titel toezeggingen heeft gedaan die bij klagers het – naar is gebleken onterechte - vertrouwen omtrent de goedheid en betrouwbaarheid van Koper hebben gewekt.

Klagers verwijzen daarvoor onder andere naar een "account statement" van ING Polen, dat door de Makelaar bij e-mail van 27 augustus 2019 aan de verkoopmakelaar van klagers is gestuurd. In die e-mail heeft de Makelaar onder andere bericht dat uit het bank statement volgt dat betaling van de Woning geen probleem is. Ook verwijzen klagers onder meer naar een e-mail van de Makelaar van 10 september 2019 aan de verkoopmakelaar van klagers, waarin zij heeft geschreven dat Koper "*meer dan vermogend is om aan zijn verplichtingen te voldoen*" en dat zij de transactie nooit zou zijn aangegaan "*als ik niet zeker wist dat mijn client kapitaalkrachtig genoeg is om af te nemen. Dan zou ik jou en mezelf niet in deze situatie brengen*".

- 4.37 Voor de beoordeling van deze klacht betreft de Centrale Raad van Toezicht ook de e-mail- en whatsapp berichten die Koper rechtstreeks aan onder meer klagers geeft gestuurd en waarin Koper ook klagers informeert over zijn financiële situatie en de verwachting wanneer de koopsom wordt betaald.

De whatsapp groep onder de naam "RV Amsterdam" is op 10 september 2019 door Koper aangemaakt en daaraan nemen in ieder geval deel klagers, de verkoopmakelaar van klagers, de financieel adviseur van klagers (de heer A.), de Makelaar en Koper.

In de e-mail van Koper aan de notaris met c.c. aan klagers, de verkoopmakelaar van klagers en de Makelaar van 6 september 2019 reageert Koper op de door de notaris gegeven sommatie dat Koper de waarborgsom die dag op zijn kwaliteitsrekening moet hebben gestort. Koper laat weten dat hij de waarborgsom nog niet kan betalen en accepteert de contractueel verschuldigde boetes en accepteert een ontbinding van de koopovereenkomst als kopers er geen vertrouwen meer in hebben. Koper meldt dat hij zijn vermogen heeft 'gegenereerd met Trading in foreign currency en MTN's, allemaal gereguleerd door de FED en ECB.' Het gaat om 'per definitie schoon geld', maar voor commerciële bankiers 'een onbekend fenomeen'. De gelden moeten van 'trade geld' worden omgezet naar 'commercieel geld'. Over zijn financiële informatie wijst hij er op dat ABN AMRO op 5 september 2019 een 'meeting' had om zijn gelden vrij te geven en dat tot zijn verrassing hij eerst aanvullende informatie moet geven. Koper heeft geen twijfels over het 'uiteindelijk vrijkomen van de gelden'.

Koper laat in een whatsapp bericht van 16 september 2019 weten dat het '100% zeker' is 'dat er spoedig voldoende geld vrij beschikbaar zal komen op mijn ING rekening'. Koper noemt als uiterlijke datum 27 september 2019 en wijst klagers op de mogelijkheid dat zij de koopovereenkomst kunnen ontbinden met aanspraak op de contractuele boete en dat hij die beslissing zal respecteren.

In het whatsappbericht van 31 oktober 2019 meldt Koper dat de koopsom uit een van de grote investeringsfondsen zal worden voldaan, maar dat er een onverwacht bancair probleem is. Op 8 januari 2020 meldt Koper in de whatsapp groep dat hij doende is met een alternatieve financieringsconstructie en zegt hij een geplande bespreking met (onder meer) klagers af.

In de e-mailwisseling in de periode van 8 t/m 10 januari 2020 tussen Koper en de notaris informeert Koper de notaris dat zijn poging de 'investeringsfinanciering rond te krijgen' niet is gelukt omdat niet is voldaan aan 'strikte compliance/ROI vereisten'. Koper meldt dat hij druk bezig is met een alternatieve financieringsconstructie. Hij stelt voor dat klagers de notaris laten weten of zij nog enig geduld hebben om zijn alternatieve financieringsconstructie af te ronden of dat zij de koopovereenkomst willen ontbinden.

In de whatsappgroep meldt Koper op 10 maart 2020 dat hij doende is met het financiële traject en dat het nog een aantal dagen duurt voor dat hij van de bank duidelijkheid heeft gekregen.

4.38 Koper heeft op 26 augustus 2019 de contractueel verschuldigde waarborgsom niet voldaan. De Makelaar heeft daags daarna bij e-mail van 27 augustus 2019 de mededelingen van Koper doorgegeven dat bij ABN AMRO 'het fonds nog op de tussenrekening staat' en daardoor niet op zijn bankrekening kan worden bijgeschreven. Ook laat de Makelaar in deze e-mail weten dat zij niet beschikt over 'een bank statement' van ABN AMRO. De Makelaar meldt voorts dat zij met toestemming van Koper aan klagers een 'bank statement' van ING mag doorsturen. Hiervoor is al overwogen dat het Makelaarskantoor c.s. aan de echtheid van dat document toen niet heeft hoeven twijfelen. Ook bij klagers is toen kennelijk niet de echtheid van het document betwijfeld. Uitgaande van de echtheid van het ING document is alleszins begrijpelijk dat het Makelaarskantoor daaraan heeft toegevoegd 'ik hoop hiermee jouw zorg weggenomen te hebben.'

De verkoopmakelaar van klagers heeft de Makelaar bij e-mail van 10 september 2019 laten weten dat klagers 'een beetje ongerust' worden en dat e-mail van ABN AMRO voor veel rust zouden zorgen. Het Makelaarskantoor heeft diezelfde dag per e-mail gereageerd. In deze e-mail meldt de Makelaar dat zij 'zojuist' Koper heeft gesproken. Koper is parallel aan het 'ABN-AMRO traject' doende de 'gehele koopsom vanuit ING Polen plaats te laten vinden'. Koper hoort de komende twee dagen daar meer over. In deze e-mail meldt de Makelaar dat klagers op het internet bij de 'recente case-story' de naam van Koper niet zullen vinden. In de afgelopen jaren heeft Koper 'zijn focus' op de 'trading professie' gezet, waarin hij 'succesvol is geweest. Hij is meer dan vermogend genoeg om aan zijn verplichtingen te voldoen.' Aan het slot meldt de Makelaar dat als klagers geen vertrouwen hebben 'dan moeten ze ontbinden.'

In de e-mail van 27 september 2019 aan de notaris met c.c. aan Koper geeft de Makelaar letterlijk weer de informatie die zij van Koper heeft ontvangen. Koper kan de Woning niet afnemen. De gelden voor betaling van de koopsom zijn 'onderweg' maar er is een probleem met een Poolse bank, waarbij onduidelijk is hoe lang die problemen gaan duren. In deze e-mail wordt gewezen op de mogelijkheden voor klagers nog te wachten of de koopovereenkomst te ontbinden met betaling door Koper van de contractuele boete van 10%. In de whatsapp groep meldt de Makelaar op 26 februari 2020 dat Koper haar 'zojuist' heeft laten weten dat 'het IP contract' is getekend. Er moet nog een en ander op technisch niveau worden geregeld wat een paar dagen zal duren. De Makelaar vervolgt 'Daarna zullen de gelden beschikbaar komen voor IBAN betaling naar de notaris. Ik houd u op de hoogte.'

De Makelaar meldt in de whatsapp groep op 12 maart 2020 dat door corona een kink in de kabel is gekomen en het 'IP betalingsverkeer' plat ligt. Er wordt naar een oplossing/alternatieve route gezocht.

In antwoord op de e-mail van de verkoopmakelaar van 13 maart 2020 aan de Makelaar of zij nog 'in dit dossier gelooft' antwoordt de Makelaar dezelfde dag dat ze de reactie van de verkoopmakelaar van klagers begrijpt maar 'uiteindelijk komt het goed. Het geld is er. Dit is botte pech vlak voor de finish.'

4.39 Uit de e-mail en whatsapp berichten van het Makelaarskantoor c.s. leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat het Makelaarskantoor c.s. daarin steeds het standpunt van Koper heeft gemeld. Klagers hebben dat ook zelf kunnen vaststellen aan de hand van de hiervoor weergegeven whatsapp berichten die zij vanaf medio september 2019 rechtstreeks van Koper hebben ontvangen.

Klagers die commerciële partijen zijn en bijstand hadden van een verkoopmakelaar en een financieel adviseur hebben voor het bepalen van hun positie zelf de afweging kunnen maken of zij Koper nog wilden houden aan de koopovereenkomst of de koopovereenkomst gingen

ontbinden met een aansprakelijkstelling van Koper voor de schade ten gevolge van zijn tekortkomingen. Nagenoeg vanaf het begin in september 2019 hebben zowel Koper als het Makelaarskantoor c.s. klagers uitdrukkelijk op die ontbindingsmogelijkheid gewezen. Klagers hebben daar steeds niet voor gekozen. De Centrale Raad van Toezicht acht gelet op de hoedanigheid van klagers als commerciële partijen, de informatie die zij rechtstreeks van Koper ontvingen en de deskundige bijstand die zij hadden onvoldoende aannemelijk gemaakt dat klagers voornamelijk vanwege de uitlatingen van het Makelaarskantoor c.s. van ontbinding van de koopovereenkomst hebben afgezien en in een vroeg stadium de Woning opnieuw in de markt te zetten. Het is goed denkbaar dat klagers ervoor hebben gekozen Koper aan de koopovereenkomst te houden en nakoming te verlangen met aanspraak op de contractuele boete, omdat die contractuele boete steeds verder opliep en begin 2020 al meer dan € 2.000.000,- bedroeg en mogelijk met Koper een koopsom was overeengekomen die zij bij het opnieuw in de markt zetten van de Woning niet meer verwachten. Dat is uiteraard op zichzelf een legitieme afweging op basis van de eigen belangen van klagers, maar die mogelijkheid plaatst het door klagers aan het Makelaarskantoor c.s. gemaakte verwijt in een ander daglicht.

- 4.40 Op zichzelf hebben klagers er terecht op gewezen dat naast de vermelding van de informatie van Koper over zijn pogingen de financiering van de koopsom rond te krijgen en de verwachtingen die Koper had wanneer dat zou lukken, de Makelaar in verschillende berichten ook haar eigen inschatting van die informatie heeft gegeven. Dat is op zichzelf tuchtrechtelijk niet verwijtbaar, tenzij het Makelaarskantoor c.s. wist dat die informatie onjuist was. Dit laatste is niet komen vast te staan.
- 4.41 Voorts hebben klagers er terecht op gewezen dat de Makelaar in een aantal berichten zich instellige bewoordingen heeft geuit. Zoals in de email van 10 januari 2020 waarin de Makelaar meldt zeker te weten 'dat mijn cliënt kapitaalkrchtig genoeg is'. Het had het Makelaarskantoor c.s. gepast in diverse passages zakelijker en met meer distantie te communiceren. In de communicatie met klagers als commerciële partijen, bijgestaan door eigen deskundigen, die bovendien ook rechtstreeks van Koper berichten ontvingen, is niet aannemelijk dat dit tot misverstanden bij klagers heeft geleid. De Centrale Raad van Toezicht acht aannemelijk dat klagers – mede gelet op de context waarin die uitlatingen zijn gedaan – die passages hebben opgevat als de persoonlijke mening van het Makelaarskantoor c.s. in het kader van de belangenbehartiging van Koper als haar opdrachtgever, zodat klagers hun eigen afweging hadden te maken.
- 4.42 Dit betekent dat de verwijten 2^e, 4^e, 5^e en 6^e falen.

5. **Slotsom**

- 5.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht van klagers tegen het Makelaarskantoor c.s. terecht ongegrond verklaard. Aan argument sub g komt de Centrale Raad van Toezicht niet toe.
- 5.2 De argumenten van klagers in hoger beroep falen. De klacht tegen het Makelaarskantoor c.s. is in alle onderdelen ongegrond.

6. **Beslissing in hoger beroep**

6.1 Bekrachtigt, onder verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht West van 16 maart 2022.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. J.A. van den Berg, F.J. van der Sluijs, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 12 mei 2023.