

Wijziging bestemmingsplan tijdens looptijd van de opdracht. Ongelukkige formulering van e-mail. Twee opdrachtgevers.

Klaagster geeft met haar compagnon een makelaar opdracht om hun kantoorpand te verkopen. De bestemming van het pand is woonhuis met toestemming van afwijkend gebruik als kantoorpand. Besloten wordt om het pand als woonhuis in de markt te zetten. Tijdens de looptijd van de opdracht wijzigt de bestemming in louter die van kantoorpand. Dat treedt pas aan het licht als zich een serieuze gegadigde voordoet die het pand als woonhuis wil gebruiken. Het komt vervolgens niet tot een verkoop. Klaagster verwijt haar makelaar dat hij van de bestemmingswijziging niet op de hoogte was. Tevens blijkt uit een e-mail van de makelaar dat hij niet wist van een BTW-verlaging. Tenslotte verwijt zij de makelaar dat hij slechts met de andere opdrachtgeefster communiceerde.

De Centrale Raad stelt dat het in het algemeen niet tot de taak van een makelaar behoort om zijn opdrachtgever zo tijdig van bestemmingsplanwijzigingen op de hoogte te houden dat deze daar bezwaar tegen kan maken. In dit geval valt hem te verwijten dat hij zijn opdrachtgeefster niet tijdig inlichtte omdat zowel zijn kantoor als een substantieel deel van de objecten in zijn portefeuille in hetzelfde plangebied ligt als het te verkopen pand.

De tekst van de e-mail van de makelaar heeft de indruk kunnen wekken dat hij niet goed op de hoogte was van de BTW-verlaging.

Uit de stukken blijkt dat de makelaar wel degelijk ook regelmatig contact had met klaagster.

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

G.A.P. A., wonende te E,

appellante in principaal beroep/klaagster,
geïntimeerde in incidenteel beroep,

tegen

M. S., aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te B,

verweerder in principaal beroep/beklaagde,
appellant in incidenteel beroep.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij brief van 6 januari 2015 heeft appellante (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht Breda. In de beslissing van 1 juni 2015, verzonden op 2 juni 2015, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklagde (hierna: de makelaar) ingediende klacht

gedeeltelijk gegrond verklaard. Aan de makelaar is een berisping opgelegd. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat de makelaar met een bedrag van € 3.222,13, te vermeerderen met eventuele BTW, dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Klaagster is bij brief van 16 juni 2015 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

- 1.2 Bij brieven van 7 juli 2015 en 21 augustus 2015 heeft klagster de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Bij brief van 23 juli 2015 heeft de makelaar laten weten tegen voormelde beslissing incidenteel hoger beroep in te stellen. Bij brief van 1 september 2015 heeft de makelaar tegen het appel van klagster verweer gevoerd en tevens de gronden aangevoerd waarop zijn incidenteel hoger beroep is gebaseerd.
- 1.4 Klaagster heeft bij brief van 10 september 2015 op het incidenteel hoger beroep gereageerd.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.6 Ter zitting van 1 oktober 2015 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klagster in persoon;
 - de makelaar in persoon, vergezeld van de heer mr. W.D. Ter Weele.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **De feiten**

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

- 2.1 Op 26 maart 2012 hebben klagster en haar voormalig compagnon aan de makelaar een opdracht verstrekt tot dienstverlening bij de verkoop van het herenhuis aan de B-laan 161 te B (hierna: het pand) waarin hun advocatenkantoor was gevestigd. Het pand zou worden verkocht als woonhuis, omdat in dat geval een hogere opbrengst mocht worden verwacht. Daarbij werd de vraagprijs aanvankelijk bepaald op € 735.000,-, later op € 695.000,-, en de bodemprijs op € 650.000,-.
- 2.2 Oorspronkelijk had het pand in het vigerende bestemmingsplan B-Zuid van 1998 een woonbestemming met toestemming voor afwijkend gebruik als kantoorpand. In juni 2013 is dat bestemmingsplan vervangen door het bestemmingsplan Z-berg, waarin het pand geen woonbestemming meer had maar een kantoorbestemming. Dit had tot gevolg dat voor de wijziging van de bestemming van kantoor naar woonhuis de Uniforme Openbare Voorbereidingsprocedure ingevolge de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb) en de Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht (WABO) doorlopen moest worden, hetgeen proceduretijd vergde en een bedrag aan leges.
- 2.3 In april 2014 is op het pand een bod uitgebracht van € 635.000,-.
- 2.4 Bij e-mail van 4 juni 2014 heeft de makelaar aan zijn opdrachtgeefsters een concept-koopakte toegestuurd, met het verzoek “daar nog even naar te kijken”. In artikel 6.3 van de concept-koopakte staat vermeld dat de onroerende zaak bij de eigendomsoverdracht de feitelijke

eigenschappen zal bezitten die nodig zijn voor een normaal gebruik als woonhuis.

- 2.5 Kort nadien werd in de onderhandelingen tussen enerzijds klaagster, haar medeopdrachtgeefster en de makelaar en anderzijds aspirant-kopers duidelijk dat het nieuwe geldende bestemmingsplan het gebruik als woning niet toestaat en dat daarvoor een planologische procedure tot wijziging van die bestemming noodzakelijk is.
- 2.6 Voor de aspirant-kopers, die het bod van € 635.000,- hadden gedaan, gold als eerste voorwaarde, dat op kosten van klaagster en haar medeopdrachtgeefster eerst de bestemming van kantoor naar woning zou zijn veranderd. Bovendien bestond bij hen onzekerheid over het percentage van de verschuldigde overdrachtsbelasting en het percentage van de BTW over de kosten van de door hen beoogde verbouwingen. De overdrachtsbelasting bedroeg sinds 2012 2% en de termijn voor de tijdelijke verlaging van het BTW-tarief (voor verbouwingen) van 21% naar 6% is pas omstreeks september 2014 verlengd tot 1 juli 2015. Later bleek aan partijen, dat de termijn en de kosten van een bestemmingsplanwijziging als gevolg van een onverwacht wijzigingsbesluit beperkt bleven tot 8 weken respectievelijk ongeveer € 2.600,- aan leges.
- 2.7 De verkoop aan de aspirant-kopers heeft geen doorgang gevonden.
- 2.8 Op verzoek van klaagster is het pand in augustus 2014 door twee taxateurs geschat op een marktwaarde van € 600.000,- vrij van huur en gebruik als woonhuis en op een marktwaarde van € 450.000,- vrij van huur en gebruik als kantoor.
- 2.9 De kantonrechter te Breda heeft bij beschikking van 7 januari 2015 de tussen klaagster en haar voormalig compagnon bestaande beheersregeling, ondanks hun verzoeken, ongewijzigd in stand gelaten en daaraan een artikel toegevoegd dat hen verplicht met elkaar in overleg te treden over de noodzaak en/of wenselijkheid van aanpassing van de vraagprijs binnen 14 dagen nadat de makelaar daartoe de wens te kennen heeft gegeven. Klaagster had verzocht in die beheersregeling te bepalen dat het pand niet meer via de makelaar te koop zou worden aangeboden.
- 2.10 Op 15 juli 2015 heeft klaagster, met instemming van haar mede-opdrachtgeefster, de verkoopopdracht aan de makelaar ingetrokken.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in:
 1. De makelaar heeft geen informatie ingewonnen over de bestemming van het pand toen hij dit in verkoop nam, hoewel het in gebruik was als kantoor en het de bedoeling was dat het verkocht zou worden als woning. Voorts heeft de makelaar nagelaten klaagster te informeren dat er een wijziging van het bestemmingsplan werd voorbereid, waardoor hij in zijn zorgplicht is tekortgeschoten.
 2. De makelaar was niet op de hoogte van het feit dat de overdrachtsbelasting op woningen definitief, en niet tijdelijk, verlaagd was naar 2%.
 3. De makelaar heeft gehandeld alsof hij slechts één opdrachtgever had, de voormalig

compagnon van klaagster die mede-eigenaar was van het pand, hoewel ook klaagster mede-eigenaar opdrachtgever was.

4. Ten onrechte heeft de makelaar bij herhaling geweigerd om de beschrijving van het pand op Funda aan te passen en te vermelden dat het de bestemming kantoor had, die voor gebruik als woonhuis gewijzigd zou moeten worden.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de eerste klacht gegrond verklaard en daarvoor de straf van berisping opgelegd. De overige drie klachten zijn ongegrond verklaard.

4. **Het hoger beroep van klaagster**

- 4.1 Klaagster heeft in hoger beroep de beslissing van de Raad van Toezicht op de klachtonderdelen 2 en 3 bestreden en daartoe, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Ten onrechte heeft de Raad van Toezicht klachtonderdeel 2 ongegrond verklaard. Klaagster heeft verwezen naar de e-mailcorrespondentie die zij op 29 augustus 2014 met de makelaar heeft gevoerd. In reactie op haar e-mail, waarin zij schreef dat haar is gebleken dat al maandenlang een volslagen non-discussie wordt gevoerd over het tarief van de overdrachtsbelasting, die namelijk definitief en ook na 1 januari 2015 2% zal zijn, en dat het verlaagde BTW-tarief in de bouw wordt gehandhaafd tot 1 juli 2015, heeft de makelaar geschreven: *“Mee eens, alleen wist ik nog niet dat de overdrachtsbelasting gehandhaafd zou worden.”* Volgens klaagster blijkt hieruit onomstotelijk dat de makelaar niet op de hoogte was van de permanente verlaging van de overdrachtsbelasting. De makelaar heeft volgens klaagster ook nimmer het signaal afgegeven dat hij daarvan af wist.
- 4.3 Ook klachtonderdeel 3 is door de Raad van Toezicht ten onrechte ongegrond verklaard. Vanaf het moment dat de makelaar de behandeling van het dossier van een kantoorgenoot had overgenomen, werd klaagster niet correct op de hoogte gehouden over de ontwikkelingen omtrent de verkoop van het pand. Klaagster heeft zelf diverse malen contact gezocht met de makelaar, hetgeen steeds zonder resultaat bleef. De makelaar reageerde niet op terugbelverzoeken en zocht ook zelf geen contact met klaagster. Klaagster is ook niet geïnformeerd omtrent de bezichtigingen in mei 2013 en augustus 2014.

5. **Het verweer van de makelaar tegen het hoger beroep van klaagster**

- 5.1 De makelaar betwist dat hij niet op de hoogte zou zijn geweest dat de overdrachtsbelasting voor woningen met ingang van 25 mei 2012 permanent verlaagd is tot 2%. Dit lagere tarief is alleen van toepassing bij de verkoop van woonhuizen en niet bij de verkoop van kantoorpanden. Zijn e-mail van 29 augustus 2014 berust waarschijnlijk op een vergissing aan zijn zijde. De makelaar houdt het voor mogelijk dat hij het BTW-tarief en de overdrachtsbelasting door elkaar heeft gehaald. Voorts wijst de makelaar erop dat uit de e-mail van de aankopende makelaar van 6 augustus 2014 aan klaagster blijkt dat ook de aspirant-kopers rekening hielden met de mogelijkheid dat de overdrachtsbelasting weer zou worden verhoogd.
- 5.2 Ten aanzien van klachtonderdeel 3 voert de makelaar aan dat hij beslist niet heeft gehandeld alsof alleen de voormalig compagnon van klaagster zijn opdrachtgever was met betrekking tot de

verkoop van het pand. De makelaar heeft uitvoerig contact gehad met klaagster. Ook wijst de makelaar erop dat klaagster bij e-mail van 1 augustus 2014 zelf te kennen heeft gegeven de makelaar niet meer terug te zullen bellen en hem heeft verzocht niet meer op dagelijkse basis te mailen of te bellen. Dit wijst er juist op dat de makelaar niet alleen contact had met de voormalig compagnon, maar ook met klaagster zelf. Enig verwijt met betrekking tot klachtonderdeel 3 kan hem dan ook niet worden gemaakt.

6. Het incidenteel beroep van de makelaar

- 6.1 De makelaar heeft in het incidentele hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 6.2 De makelaar betwist dat hem het verwijt valt te maken dat hij niet direct in juni 2013 de bestemmingswijziging heeft geconstateerd en dit niet heeft gecommuniceerd met klaagster en haar voormalig compagnon.
- 6.3 De makelaar heeft bij het in verkoop nemen van het pand de planologische bestemming beoordeeld. Op dat moment had het pand de bestemming wonen met toestemming voor afwijkend gebruik als kantoorpand. De makelaar heeft met beide opdrachtgeefsters gesproken over de wijze waarop het pand in de verkoop zou moeten worden gezet. Het pand is als woonhuis in de markt aangeboden, omdat de opbrengst voor een woonhuis beduidend hoger is dan dat van een kantoorpand. Het is juist dat de makelaar zijn opdrachtgeefsters niet meteen na inwerkingtreding van het nieuwe bestemmingsplan Z-berg, waarin de bestemming van het pand werd gewijzigd van woon- naar kantoorpand, heeft ingelicht. Echter toen de makelaar gedurende de onderhandelingen met de aspirant-kopers halverwege 2014 van de wijziging op de hoogte raakte, heeft hij de aspirant-kopers direct ingelicht over de consequenties daarvan. Ook heeft hij de gevolgen van de wijziging besproken met zijn opdrachtgeefsters.
- 6.4 Dat de makelaar niet direct in juni 2013 bekend was met de bestemmingswijziging van het pand kan volgens hem niet worden gezien als een omissie. Er waren op dat moment ook nog geen serieuze kopers voor het pand. Zodra dat wel het geval was, is de bestemmingswijziging geconstateerd en is hierover gesproken met zijn opdrachtgevers. De makelaar betwist dat wijziging van de bestemming terug naar wonen in juni 2013 al een vereiste zou zijn geweest. De voormalig compagnon van klaagster hield toen nog kantoor in het pand en ook de kantonrechter heeft in zijn beschikking van 7 januari 2015 op het verzoek van klaagster tot bestemmingswijziging geoordeeld dat zo'n omzetting negatief zou kunnen uitvallen.
- 6.5 Tot slot merkt de makelaar op dat de eigenaren van het pand, waaronder klaagster, uiterlijk in juni 2013 op de hoogte moeten zijn geweest van de bestemmingswijziging. Het was dan ook aan klaagster en haar voormalig compagnon om de makelaar te informeren over die wijziging. De makelaar had hen dan meteen kunnen inlichten over de gevolgen van de wijziging en kunnen adviseren – zo dat nog mogelijk was – bezwaar te maken tegen de voorgenomen wijziging.

7. Het verweer van klaagster tegen het incidentele hoger beroep van de makelaar

- 7.1 Klaagster heeft aangevoerd dat de makelaar, anders dan de Raad van Toezicht heeft geoordeeld,

zich niet heeft vergewist van de bestemming van het pand toen hij het pand in de verkoop nam. Uit het verweer van de makelaar in de procedure in eerste aanleg volgt immers dat hij er ten onrechte van uit ging dat zowel onder het oude als het nieuwe bestemmingsplan een wijziging van de bestemming van het pand moest worden verzocht.

- 7.2 Voorts heeft klaagster aangevoerd dat het op de weg van de makelaar had gelegen om haar te informeren omtrent de bestemmingsplanwijziging in 2013. Het is onbegrijpelijk dat de makelaar deze wijziging niet heeft opgemerkt, nu het eigen kantoor van de makelaar alsmede het merendeel van de panden in zijn portefeuille in het betreffende plangebied ligt. De stelling van de makelaar dat hij zijn opdrachtgeefsters heeft geïnformeerd toen hij op de hoogte raakte van de bestemmingswijziging is onjuist. Het is juist klaagster geweest die de makelaar hieromtrent heeft geïnformeerd. De Raad van Toezicht heeft dan ook terecht geoordeeld dat de makelaar klaagster ten onrechte niet heeft geïnformeerd over de wijziging van het bestemmingsplan in 2013.

8. **Beoordeling**

- 8.1 De Centrale Raad van Toezicht zal het principale hoger beroep van klaagster en het incidentele hoger beroep van de Makelaar gelijktijdig behandelen. Nu in hoger beroep de beslissingen van de Raad van Toezicht op de klachtonderdelen 1, 2 en 3 ter beoordeling van de Centrale Raad van Toezicht worden voorgelegd, zal de Centrale Raad van Toezicht deze volgorde in klachtonderdelen in deze beslissing aanhouden.
- 8.2 In Regel 1 van de Erecode is onder meer bepaald dat de leden van de NVM zich bewust zijn van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer en zij hun functie betrouwbaar en deskundig uitoefenen, waarbij zij streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. Uit deze regel vloeit onder meer voort dat een verkopend makelaar zich zo volledig mogelijk heeft te informeren over het te makelen object, waaronder de ter plaatse geldende planologische bestemming. Zo kan de planologische bestemming invloed hebben op de waarde van het pand en kan de opdrachtgever jegens een koper aansprakelijk zijn als de opdrachtgever een pand verkoopt voor een gebruik dat door de (nieuwe) planologische bestemming niet (meer) is toegestaan.
- 8.3 Partijen verschillen van mening of de makelaar zich voorafgaand aan het in verkoop nemen van het pand zich heeft vergewist van de planologische bestemming van het pand. De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat partijen het erover eens zijn dat ten tijde van de opdrachtverlening op het pand een dubbele planologische bestemming rustte, te weten een woonbestemming met toestemming voor afwijkend gebruik als kantoorpand. Voorts zijn partijen het erover eens dat verkoop van het pand als woonhuis tot de hoogste opbrengst zou leiden en dat de makelaar het pand met die bestemming heeft gewaardeerd en in verkoop heeft gebracht. Daarmee heeft de makelaar tuchtrechtelijk niet verwijtbaar gehandeld.
- 8.4 Vervolgens is in of omstreeks juni 2013 het bestemmingsplan gewijzigd. Ten gevolge van deze wijziging is de dubbele bestemming vervallen en is het pand in het nieuwe bestemmingsplan overeenkomstig het toen feitelijke gebruik planologisch bestemd tot kantoor. Partijen zijn het erover eens dat de makelaar klaagster hierover in of omstreeks juni 2013 niet heeft geïnformeerd en eerst kort na de door hem opgestelde concept-koopakte op 4 juni 2014 daarmee bekend raakt. Partijen verschillen van mening over de wijze waarop hij daarover bekend is geraakt.
- 8.5 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het antwoord op de vragen of een makelaar actief

de planologische ontwikkelingen heeft te volgen van de door hem in de verkoop zijnde panden en of aan hem een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt dat hij eerst geruime tijd nadien in de onderhandelingen met een aspirant-koper bekend raakt met een gewijzigde nieuwe planologische bestemming afhankelijk is van de omstandigheden van het geval.

Voorts is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat het in het algemeen niet tot de taak van de makelaar behoort zijn opdrachtgeefsters zo tijdig over een voorgenomen planologische wijziging te informeren dat zij daartegen bezwaar en beroep kunnen indienen. Voor zover de klacht mede inhoudt dat klaagster de makelaar daarvan een verwijt maakt, is dat ongegrond. Behoudens andersluidende concrete afspraken hebben en behouden eigenaren hun eigen verantwoordelijkheden met betrekking tot publiekrechtelijke procedures tegen planologische wijzigingen van hun pand en behoort dat niet tot de taken van de makelaar die is belast met de verkoop van het pand.

In dit geval is de makelaar plaatselijk actief en is onweersproken gebleven dat de makelaar een substantieel aantal panden in het plangebied van het nieuwe bestemmingsplan in de verkoop had. Bovendien wordt het ervoor gehouden dat de makelaar wist dat op het pand ten tijde van de verkoop een dubbele bestemming rustte, het pand feitelijk in gebruik was als kantoorruimte en dat hij in overleg met de opdrachtgeefsters het pand met de van het feitelijk gebruik afwijkende bestemming als woonruimte in de verkoop had. In dit opzicht vormt het pand een bijzonder object.

Onder deze omstandigheden mag van een makelaar worden verwacht dat hij de lokale ontwikkelingen met betrekking tot bestemmingsplannen volgt en voor zover een bestemmingsplan wordt gewijzigd voor een bijzonder object als de onderhavige, nagaat of het nieuwe bestemmingsplan de verkoop als woonruimte nog steeds mogelijk maakt en als dat het geval is met opdrachtgeefsters overlegt of de bestemming waarvoor het pand in de verkoop is, dient te worden gewijzigd.

De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de makelaar in dit geval verwijtbaar heeft gehandeld door in of omstreeks juni 2013 niet na te gaan of het nieuwe in procedure gebrachte bestemmingsplan de verkoop van het pand als woonruimte nog steeds mogelijk maakte en voor zover dat niet het geval meer is zo spoedig mogelijk met opdrachtgeefsters diende te overleggen of de verkoopstrategie moest worden gewijzigd en het pand voor een ander gebruik in de verkoop diende te worden gezet. De Raad van Toezicht is derhalve terecht tot het oordeel gekomen dat het eerste onderdeel van de klacht gegrond is.

Het verweer van de makelaar dat zijn opdrachtgeefsters door de gemeentelijke aankondigingen met de bestemmingsplanwijziging in juni 2013 bekend moeten zijn geraakt en hem hadden moeten informeren faalt. Deze omstandigheid neemt de eigen verantwoordelijkheid van de makelaar om, zeker in gevallen als de onderhavige, de planologische wijzigingen te volgen en bij een wijziging met de opdrachtgeefsters zo spoedig mogelijk te overleggen over de verkoopstrategie, niet weg.

- 8.6 Klachtonderdeel 2 ziet op het verwijt van klaagster dat de makelaar niet zou hebben geweten dat de overdrachtsbelasting met ingang van 25 mei 2012 permanent is verlaagd tot 2%. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de e-mail van de makelaar van 29 augustus 2014, mede in het licht van de door de makelaar zelf gegeven toelichting, niet zorgvuldig is geformuleerd. Het is op zichzelf begrijpelijk dat door deze e-mail bij klaagster de gedachte heeft postgevat dat de kennis op dit punt bij de makelaar tekortschoot. Deze enkele, niet zorgvuldig geformuleerde, e-mail is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht evenwel onvoldoende om te kunnen concluderen dat de makelaar ten aanzien van zijn kennis over de overdrachtsbelasting tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld. De Raad van Toezicht heeft terecht dit klachtonderdeel ongegrond verklaard.

8.7 Het derde onderdeel van de klacht houdt in dat de makelaar zou hebben gehandeld alsof hij slechts één opdrachtgeefster had. In zijn verweer heeft de makelaar verwezen naar alle e-mail correspondentie die in eerste aanleg en in hoger beroep door klaagster en hem zijn overgelegd en aangevoerd dat alleen daar al uit blijkt dat de makelaar regelmatig contacten onderhield met klaagster.

Uit de overgelegde e-mails leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de makelaar ook klaagster geregeld over de voortgang van de verkoop van het pand heeft geïnformeerd en zeker ten tijde van de onderhandelingen met de aspirant kopers klaagster geregeld en tijdig heeft geïnformeerd. Uit de door klaagster overgelegde stukken heeft de Centrale Raad van Toezicht niet kunnen afleiden dat de makelaar in dit opzicht jegens klaagster tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De enkele omstandigheid dat klaagster vaker door de makelaar geïnformeerd had willen worden en dat zij vermoedt dat de makelaar meer contact had met haar mede opdrachtgeefster met wie zij in conflict was, is onvoldoende om een tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen van de makelaar aan te nemen.

8.8 Noch klaagster, noch de makelaar zijn opgekomen tegen het door de Raad van Toezicht ongegrond bevonden klachtonderdeel 4. Nu de Centrale Raad van Toezicht geen aanleiding ziet om over dit onderdeel van de klacht ambtshalve een oordeel te geven, behoeft dit klachtonderdeel in hoger beroep geen bespreking.

9. **Slotsom**

7.1 De Raad van Toezicht heeft terecht het eerste klachtonderdeel gegrond en de overige twee klachtonderdelen ongegrond verklaard. De beslissing van de Raad van Toezicht dient te worden bekrachtigd.

7.2 Bij deze uitkomst van de procedure waarbij klager in het principale in het ongelijk is gesteld en de makelaar in het incidentele appèl ziet de Centrale Raad van Toezicht aanleiding om de Makelaar niet met de gehele kosten, maar met de helft van de kosten in hoger beroep te belasten.

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

10. **Beslissing in hoger beroep**

10.1 Bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht Breda van 1 juni 2015;

10.2 Bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht in hoger beroep een bedrag van € 1.493,50 exclusief eventueel verschuldigde BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM gevestigd te Nieuwegein zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. drs. D.H. de Witte, voorzitter, mr. K.E. Mollema, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, leden en mr. C.C. Horrevorts, plv. lid/secretaris en ondertekend op 23 december 2015.

