



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-110 RvT Noord

NVM Noord 087

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

Niet-ontvankelijkheid wegens tijdsverloop. Uitvoerige afweging van de belangen van klager en beklaagde. Geen toegang meer tot verkoopdossier.

Klaagster koopt in 2016 een woning die door het voormalige kantoor van beklaagde wordt aangeboden. Klaagster constateert diverse gebreken aan het pand waarvoor zij zonder succes de verkoper in rechte betreft. Pas in mei 2020 dient zij een klacht tegen de makelaar in, naar haar zeggen pas dan op advies van haar advocaat.

De Raad van Toezicht verklaart klaagster niet-ontvankelijk wegens langdurig tijdsverloop. Daarbij speelt een rol dat de makelaar vanwege het feit dat zij niet meer werkzaam is bij het destijds verkopend kantoor, geen toegang meer heeft tot het dossier.

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

mevrouw **M.J. K**, wonende te E,

klaagster,

tegen

mevrouw **I. G.**, aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te E,

de makelaar.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klaagster heeft per mail van 25 mei 2020 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de Stichting



Tuchtrechtspraak NVM op 22 juni 2020 aan de Raad van Toezicht Noord doorgestuurd.

1.2. Per mail van 13 juli 2020 heeft de makelaar verweer gevoerd tegen de klacht.

1.3. Ter zitting van 16 september 2020 van de Raad van Toezicht Noord zijn verschenen:

- klaagster
- de makelaar

1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht Noord gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.

2.2. Klaagster is eigenaresse van de woning aan het K-plein 32a te E (hierna: “de woning”). Zij heeft deze op 1 juni 2016 overgedragen gekregen.

2.3. Het kantoor waar de makelaar destijds werkte (H Makelaars) trad op als verkopend makelaar bij de verkoop aan klaagster. De zakelijke partner van de makelaar had de opdracht van de verkoper aangenomen en onderhield de inhoudelijke contacten met de verkoper.

2.4. De makelaar begeleidde de bezichtigingen, omdat zij zelf in E woonde en dit daarom praktischer was. De makelaar heeft dan ook de bezichtiging van klaagster begeleid en de woning voor de verkoper uiteindelijk aan klaagster verkocht.

2.5. Van de verkoopbrochure maakte deel uit een vragenlijst deel B die in 2009 is ingevuld. In deze vragenlijst is onder andere opgenomen dat de vloerbedekking en de vries-koelkast achterblijven en dat de vrieskist ‘mee gaat’ met de verkoper. Ook is in deze lijst opgenomen bij vraag 18 dat geen gebreken of bezwaren bekend zijn van de technische installaties. Onder de technische installaties worden in deze vraag blijkens de toelichting bij de vraag tevens verstaan de leidingen voor water. Op de vraag of er nog andere gebreken of bezwaren bekend zijn die voor een koper van belang kunnen zijn bij het nemen van een verkoopbeslissing is niet geantwoord.

2.6. Voordat het tot verkoop kwam, heeft de makelaar klaagster gebeld om klaagster



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

op de hoogte te stellen van een verhoging van de vraagprijs. Ondanks de verhoging van de vraagprijs kwam het toch tot overeenstemming en is de woning aan klagster verkocht.

- 2.7. Kort voor de overdracht heeft de makelaar aan klagster gevraagd of de verkoper de vloerbedekking mocht laten liggen. Daar heeft klagster mee ingestemd. Tijdens de oplevering bleken de vrieskist en koelkast nog aanwezig te zijn in de woning. Klagster heeft zich daarover beklaagd bij de makelaar. De makelaar heeft daarop aangegeven dat men ervoor kon zorgen dat deze spullen verwijderd zouden worden.
 - 2.8. Kort na de overdracht heeft klagster de makelaar gebeld om te klagen over haar overburen.
 - 2.9. Vervolgens is er in augustus 2016 sprake geweest van wateroverlast in de woning. De benedenverdieping stond onder water. Daarop heeft klagster de makelaar opnieuw gebeld en de makelaar heeft klagster vervolgens in contact gebracht met de verkoper. Klagster heeft zich vervolgens tot de verkoper gewend en uiteindelijk een civielrechtelijke procedure gevoerd tegen de verkoper vanwege een verborgen gebrek. De makelaar heeft daarna, tot de onderhavige tuchtklacht, niet meer van klagster vernomen.
 - 2.10. Klagster heeft daarnaast bouwtekeningen onder ogen gekregen waarin in de ene tekening de kelder als slaapkamer is aangewezen en in de andere tekening als bergruimte. Klagster heeft van de gemeente vernomen dat de kelder niet is goedgekeurd als slaapkamer. De kelder was voor de verkoop wel in gebruik als slaapkamer en ook klagster gebruikt de ruimte als slaapkamer. De kelder beschikte ook over een raam en een badkamer, voorzien van douche, wc, wastafel en wasmachineaansluiting.
 - 2.11. De civiele procedure tegen de verkoper heeft klagster in december 2019 verloren. Klagster is niet in hoger beroep gegaan tegen deze uitspraak.
3. De klacht:
- 3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven luidt de klacht van klagster dat de makelaar tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door:
 - Het niet melden van een gebrek in de kelder, dat wateroverlast bleek te veroorzaken, althans het onvoldoende onderzoek doen naar eventuele gebreken;
 - Het niet melden dat de slaapkamer niet is goedgekeurd als slaapkamer, al-



thans het onvoldoende onderzoek doen naar de bestemming van de kelder;

- Het gebruiken van een verouderde vragenlijst;
- Het zelfstandig aanpassen van de vragenlijst voor wat betreft de te verwachten maandelijkse energiekosten;
- Het niet juist informeren over het (tijdelijke) energielabel;
- Het op het laatste moment afstemmen van achter te blijven c.q. weg te nemen roerende zaken;
- Het verhogen van de vraagprijs.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De klacht is erg laat ingediend, waardoor de makelaar is geschaad in haar mogelijkheden zich te verweren. De makelaar heeft nimmer rekening gehouden met een klacht van klagster, omdat klagster de makelaar daar nimmer over heeft benaderd.
- 4.3. De klacht ziet op de periode dat de makelaar werkzaam was voor H makelaars. Met ingang van 1 april 2018 is de makelaar daar niet meer werkzaam en onderdeel van de afspraken bij beëindiging van de samenwerking was dat zij geen toegang meer heeft tot de dossiers van H. De makelaar heeft ter voorbereiding van haar verweer nog de brochure van destijds kunnen vinden in Realworks en zij heeft nog enige informatie kunnen opvragen bij de verkoper van destijds. Deze informatie is echter te beperkt om zich goed te kunnen verweren tegen de klachten van klagster.
- 4.4. De makelaar was niet op de hoogte van een gebrek in de kelder waardoor wateroverlast is ontstaan. Indien de makelaar daarvan op de hoogte was geweest, had zij dit aan klagster gemeld.
- 4.5. De makelaar was evenmin op de hoogte van de bestemming van de kelder als bergruimte, in plaats van als slaapkamer. De kelder was in gebruik als slaapkamer ten tijde van de verkoop door de makelaar en er zat ook een raam in. De makelaar heeft dan ook geen aanleiding gezien om aan deze bestemming te twifelen.
- 4.6. Ten aanzien van het verwijt van klagster ontkent de makelaar zelfstandig de vragenlijst aangepast te hebben. Zij wijst erop dat het betreffende handschrift niet het



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

hare is. Mogelijk heeft de makelaar een opmerking gemaakt over de energiekosten, maar zij kan zich dat niet meer herinneren.

- 4.7. De makelaar heeft geconstateerd dat klaagster zich op internet en in het dorp E, ook de woonplaats van de makelaar, zeer negatief uitlaat over de makelaar. De makelaar verzoekt klaagster hiermee op te houden, omdat zij naar eer en geweten heeft gehandeld.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar I. G. te Ens; deze is aangesloten bij de NVM en bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Bij de behandeling van de klacht van klaagster stelt de Raad het volgende voorop. Artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: Reglement Tuchtrechtspraak) bepaalt dat een ieder die van mening is dat een NVM-makelaar zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen een tuchtklacht kan indienen. Het Reglement Tuchtrechtspraak kent geen termijn voor de indiening van een klacht.
- 5.3. Indien reeds enige tijd is verstreken tussen de gedraging van de makelaar en het indienen van een klacht hierover, dienen twee belangen te worden afgewogen. Enerzijds het ten gunste van klaagster wegende maatschappelijke belang dat het optreden van een makelaar door de tuchtrechter kan worden getoetst, anderzijds het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. Dit beginsel houdt onder meer in dat een makelaar zich niet na een als onredelijk te beschouwen lange tijd nog bij de tuchtrechter moet verantwoorden voor zijn optreden van destijds. Daarbij is onder meer van belang dat met het verstrijken van de tijd bewijsmateriaal verloren kan zijn gegaan of de feitelijke omstandigheden zijn gewijzigd waardoor de makelaar in het voeren van verweer in een nadeliger positie wordt gebracht dan het geval zou zijn geweest bij tijdige indiening van de klacht. Welke termijn daarbij tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, zal aan de hand van de omstandigheden van het geval moeten worden bepaald.¹
- 5.4. In deze zaak heeft klaagster op 25 mei 2020 een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht Noord tegen de makelaar die ziet op het handelen van de makelaar voortgaand aan de aankoop van de woning op 1 juni 2016. Er is derhalve sprake van een ruim tijdsverloop tussen de gedragingen van de makelaar en het indienen van de tuchtklacht.

¹ Zie ook: CRvT 17/2661, CRvT 20/63.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

- 5.5. Klaagster had al veel eerder een klacht kunnen (en naar eigen zeggen: willen) indienen, maar heeft dat niet gedaan. Klaagster heeft als reden hiervoor opgegeven dat door haar advocaat in de civiele procedure is geadviseerd niet gelijktijdig een tuchtklacht in te dienen tegen de makelaar, om te voorkomen dat de zaken door elkaar zouden gaan lopen.
- 5.6. De makelaar heeft op haar beurt aangegeven door de late klacht geschaad te zijn in haar mogelijkheden tot het voeren van verweer. De makelaar heeft geen toegang meer tot het betreffende dossier en moet haar verweer enkel baseren op de brochure in Realworks en de informatie die zij nog heeft kunnen opvragen bij de verkoper van destijds, de heer H.
- 5.7. De Raad is van oordeel dat de makelaar door het ruime tijdsverloop tussen de betreffende gedragingen en het indienen van de klacht voor wat betreft haar mogelijkheden tot het voeren van verweer in een nadeliger positie is komen te verkeren dan het geval zou zijn geweest bij tijdige indiening van de klacht.
- 5.8. Ook is de Raad van oordeel dat er geen omstandigheden zijn komen vast te staan op basis waarvan de makelaar toch rekening had moeten houden met een klacht van klaagster. Klaagster heeft geen tussentijds bericht aan de makelaar gestuurd waaruit de makelaar had moeten afleiden dat zij op een later moment alsnog geconfronteerd zou kunnen worden met een tuchtklacht.
- 5.9. Klaagster heeft welbewust en bovendien, naar eigen zeggen, op advies van haar advocaat besloten om niet eerder dan na afloop van de civiele procedure een klacht in te dienen tegen de makelaar. Klaagster heeft aldus welbewust en bijgestaan door een juridisch deskundige, het risico genomen dat haar klacht tardief zou zijn.
- 5.10. Gelet op alle hiervoor omschreven omstandigheden van het geval is naar het oordeel van de Raad sprake van een zodanig tijdsverloop tussen de gedragingen van de makelaar en het indienen van de klacht dat klaagster niet-ontvankelijk moet worden verklaard in de door haar ingediende klacht.
6. Uitspraak:
- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht Noord klaagster niet-ontvankelijk in de door haar ingediende klacht.

Aldus gewezen te Zwolle door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. U. van Houten, voorzitter, C.A. Voogd, makelaar senior lid NVM en mr. H.R. Quint/lid,



secretaris.

Getekend door de voorzitter en secretaris op

mr. U. van Houten
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM