



19-40 RvT West

Ref: 27/131.928

**RAAD VAN TOEZICHT WEST VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS NVM**

Overschrijding redelijke termijn bij indienen van klacht.

Klagers hebben in 2011 aan beklaagde een opdracht gegeven om te bemiddelen bij de verhuur van hun woning. Tussen klagers en de huurder hebben zich talloze problemen voorgedaan waarvoor zij een advocaat in de arm namen. Deze stelde beklaagde in 2014 aansprakelijk voor genoemde problemen. Door daarna ruim 4 jaar te wachten met het indienen van een klacht bij de raad van toezicht is een redelijke termijn daarvoor overschreden. Klagers zijn niet-ontvankelijk.

UITSpraak DOENDE:

inzake:

De heer Th. S. en mevrouw J. S.-V, wonende te V,
klagers,

contra:

R MAKELAARDIJ B.V., kantoorhoudende te G,
beklaagde,

1. De klacht is door klagers ingediend bij brief van 11 september 2018 en doorgezonden aan de Raad op 23 november 2018. Het verweer is vervat in een op 12 februari 2019 door beklaagde ingediend verweerschrift.



2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 2 mei 2019. Ter zitting waren aanwezig klagers in persoon bijgestaan door mr. Lussenburg alsmede beklaagde in de persoon van F. R.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klagers er, kort samengevat, op neer dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door ondeskundig en onvoldoende te adviseren bij een door bemiddeling van beklaagde tot stand gekomen huurovereenkomst van de aan klagers toebehorende woning aan de K-kade 14 te V.
4. Het verweer van beklaagde houdt, kort samengevat, in dat de redelijke termijn om een klacht in te dienen is verstreken. Het feitencomplex waarop de klacht betrekking heeft -e bemiddeling bij de huurovereenkomst - dateert uit september 2011. Beklaagde is hiervoor door de toenmalige advocaat van klagers bij brief van 19 mei 2014 aansprakelijk gesteld. De bij de Raad ingediende klacht dateert van meer dan 4 jaar nadien. Beklaagde stelt verder dat haar dienstverlening bij de uitvoering van de bemiddelingsopdracht aan de daaraan te stellen eisen heeft beantwoord. Een beheeropdracht is niet door klagers aan beklaagde verstrekt zodat haar geen verwijt treft over het beheer.
5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
 - a) In september 2011 heeft beklaagde in opdracht van klagers bemiddeld bij de totstandkoming van een huurovereenkomst met betrekking tot de aan klagers toebehorende woning aan de K-kade 14 te V.
 - b) Nadien zijn tussen klagers enerzijds en de huurder van de woning anderzijds diverse geschillen gerezen, die na moeizame onderhandelingen door klagers met een aantal opofferingen hunnerzijds zijn opgelost.
 - c) Klagers hebben het geschil met beklaagde ook voorgelegd aan de Geschillencommissie Makelaardij die bij bindend advies van 29 april 2019 de aanspraken van klagers heeft afgewezen.
6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.



7. Naar het oordeel van de Raad slaagt het beroep van beklaagde op overschrijding van de redelijke termijn die geldt voor indiening van een klacht over het optreden van een NVM-lid. Het onderhavige feitencomplex vindt zijn grondslag in september 2011, toen door bemiddeling van beklaagde de huurovereenkomst tot stand kwam met betrekking tot de aan klagers toebehorende woning. De toenmalige advocaat van klagers heeft beklaagde bij brief van 19 mei 2014 aansprakelijk gesteld voor de wijze waarop beklaagde de bemiddelingsopdracht heeft uitgevoerd. Op - in ieder geval - dat moment waren klagers dan ook bekend met het door hen aan beklaagde verweten handelen. Door eerst bijna 4 jaar en 5 maanden later een klacht in te dienen bij de NVM over het gesteld tuchtrechtelijk laakbaar handelen van beklaagde hebben klagers niet de daarvoor geldende redelijke termijn, die door de Raad, behoudens zeer bijzondere omstandigheden, op 3 jaar vanaf het moment dat een klager met het aan de betreffende makelaar verweten handelen bekend is of bekend mag worden verondersteld wordt gesteld, in acht genomen. Van zodanige zeer bijzondere omstandigheden is naar het oordeel van de Raad geen sprake, mede gezien het (ook in financieel opzicht) laagdrempelig karakter van de klachtprocedure bij de NVM en het feit dat klagers al in 2014 een advocaat hadden ingeschakeld.
8. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht niet-ontvankelijk is.

Uitspraak doende: verklaart de klacht niet-ontvankelijk

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op

2019

door mr. F. Damsteegt-Molier, voorzitter,
W.F. Klap, lid en
Mr. J.A. Huijgen, secretaris.