

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

Overschrijding redelijke termijn bij indienen van klacht. Belangenafweging tussen klagers en beklagde.

Klagers hebben in 2011 aan beklagde een opdracht gegeven om te bemiddelen bij de verhuur van hun woning. In 2014 stellen klagers via een advocaat het makelaarskantoor aansprakelijk voor de wijze waarop het de opdracht tot verhuurbemiddeling heeft uitgevoerd. Na enige correspondentie hierover blijft het stil. Door daarna ruim 4 jaar te wachten met het indienen van een klacht bij de raad van toezicht is een redelijke termijn daarvoor overschreden. De Centrale Raad weegt de wederzijdse belangen tegen elkaar af en die afweging valt uit in het voordeel van het makelaarskantoor. Klagers zijn niet-ontvankelijk.

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

1. de heer **Th. S.**
2. mevrouw **J. S.-V.**
wonende te V,
appellanten/klagers in eerste aanleg,

tegen

R MAKELAARDIJ B.V., NVM-Lid, kantoorhoudende te G,
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 11 september 2018 heeft appellanten/klagers in eerste aanleg (hierna: klagers) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 20 mei 2019, verzonden bij brief van diezelfde datum, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht niet-ontvankelijk verklaard.
- 1.2 Klagers zijn bij e-mail van 11 juli 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 21 augustus 2019 hebben zij een aanvullend beroepschrift ingediend.
- 1.3 Bij brief van 8 oktober 2019 heeft geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het

Makelaarskantoor) het verweerschrift ingediend.

- 1.4 n verband met de door de Rijksoverheid opgelegde Coronamaatregelen is namens de Voorzitter bij brief van 23 april 2020 aan partijen medegedeeld dat de mondelinge behandeling ter zitting digitaal zal plaatsvinden via een videoconferentie.
- 1.5 Aan de mondelinge behandeling (lees: videoconferentie) van 19 mei 2020 hebben deelgenomen:
- klager sub 2 in persoon en namens klager sub 1, bijgestaan door mr. R. Lussenburg;
 - namens het Makelaarskantoor: de heer F. R..

Tijdens de videoconferentie hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen van de voorzitter beantwoord.

Na de mondelinge behandeling is de zaak gesloten en een termijn voor de uitspraak bepaald.

2. De feiten

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

- 2.1 Klagers waren en zijn eigenaar van een woning aan de K-kade 14 te V (hierna: de Woning). Omdat zij een appartement in een nieuwbouwcomplex in V hadden gekocht, wensten zij de Woning te verkopen. Omdat de verkoop via een andere makelaar niet voorspoedig verliep, hebben zij in september 2011 mevrouw W. van M. (hierna: de Makelaar), verbonden aan het Makelaarskantoor, verzocht om de verkoop ter hand te nemen.
- 2.2 Kort hierop heeft de Makelaar aan klagers de suggestie gedaan om de Woning te verhuren. Bij e-mail van 22 september 2011 heeft de Makelaar, via haar e-mailadres [.....] aan klagers een concept huurovereenkomst doen toekomen. De huurovereenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:
- “3. Deze overeenkomst is aangegaan voor de duur van één jaar ingaande op 1 oktober 2011 en lopende tot en met 1 oktober 2012. Tijdens deze periode kunnen partijen deze overeenkomst niet tussentijds door opzegging beëindigen. (...)*
- Indien in 3 een bepaalde tijd is opgenomen en deze periode verstrijkt zonder opzegging, loopt de overeenkomst voor onbepaalde tijd door. (...)*
- 4.4. Per betaalperiode van één maand bedraagt*
- de huurprijs € 1.750,00*
- (...)*
- 9. Totdat verhuurder anders meedeelt, treedt als beheerder op:*
- Van M Vastgoed*
- W. van M (...)*
- 10. Huurder heeft eenmalig de gelegenheid binnen de lopende huurtermijn van één jaar het pand te verwerven, voor een koopsom van 550.000 euro minus 50% van de door hem reeds voldane huur. (...)*”
- 2.3 Klagers hebben de e-mail van de Makelaar op 22 september 2011 beantwoord met:
- “Alles volgens afspraak accoord.”*
- 2.4 De huurovereenkomst is vervolgens op 23 september 2011 door partijen ondertekend.

- 2.5 Door Van M Vastgoed is op 24 september 2011 een declaratie aan klagers gestuurd voor een bedrag van € 1.041,25, met omschrijving:
*“Wegens verhuur van [de Woning]
Bemiddelingskosten conform afspraak (halve maand huur) (...)”*
- 2.6 Bij e-mail van 4 oktober 2011 heeft de Makelaar namens het Makelaarskantoor de door klagers gegeven opdracht tot verkoop van de Woning bevestigd. Van die datum dateert ook een door partijen ondertekende opdracht tot dienstverlening tot verkoop met een verkoopprijs van € 550.000,-.
- 2.7 Bij overeenkomst van 18 september 2012 zijn klagers met de huurder van de Woning een verlenging van de huurovereenkomst tot 30 juni 2013 overeengekomen. De overeenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:
*“Overeengekomen verlenging per 1 OKTOBER 2012 tot 30 juni 2013 in overleg op 4 juli 2012 in bijzijn van Mevr. W. van M (...)
Huurprijs van € 1600,00 (...)
Punt 10 van het contract van 23 SEPTEMBER 2011 blijft van kracht met uitzondering van de evt koop dan is de 50% huurprijs geldend als mindering alleen van de huurperiode van 1 OKTOBER 2012 tot 30 Juni 2013. (...)”*
- 2.8 Bij overeenkomst van 15 april 2013 is de huurprijs opnieuw verlaagd, tot € 1.525,- per maand.
- 2.9 Op 10 april 2014 heeft het Makelaarskantoor aan de huurder verzocht om alle correspondentie via zijn kantoor te laten verlopen. Tevens is aan de huurder een verhoging van de huurprijs per 1 juli 2014 meegedeeld.
- 2.10 Bij brief van 19 mei 2014 heeft de toenmalige advocaat van klagers het Makelaarskantoor aansprakelijk gesteld voor de wijze waarop het Makelaarskantoor de verhuurbemiddelingsopdracht heeft uitgevoerd. In deze brief is namens klagers gesteld dat het hun uitdrukkelijke wens was om de Woning tijdelijk te verhuren vanwege de slechte marktomstandigheden. Ook zouden zij het Makelaarskantoor hebben gevraagd of het niet beter was om te verhuren via de Leegstandswet, maar dat was volgens het Makelaarskantoor te veel gedoe. Het Makelaarskantoor werd in deze brief verweten te zijn tekortgeschoten in zijn zorgplicht.
- 2.11 Bij brief van 23 juli 2014 heeft de verzekeraar van het Makelaarskantoor elke aansprakelijkheid afgewezen en erop gewezen dat het Makelaarskantoor geen overeenkomst van opdracht tot bemiddeling bij de verhuur van de woning met klagers heeft gesloten, maar dat die bemiddeling voor rekening en risico van Van M Vastgoed was. Ook is aangevoerd dat niet de Makelaar, maar klagers verhuur via de Leegstandswet te veel gedoe vonden.
- 2.12 De advocaat van klagers heeft bij brief van 3 augustus 2016 Van M Vastgoed aansprakelijk gesteld voor de door klagers geleden schade. Bij e-mail van 5 september 2016 heeft Van M Vastgoed aansprakelijkheid van de hand gewezen. In een brief van 15 september 2016 heeft de advocaat van klagers de aansprakelijkstelling herhaald.
- 2.13 Bij brief van 21 maart 2017 heeft de huidige advocaat van klagers het Makelaarskantoor opnieuw aansprakelijk gesteld. Bij e-mail van 19 mei 2017 heeft de verzekeraar van het Makelaarskantoor de afwijzing van aansprakelijkheid herhaald. Het verweer van het Makelaarskantoor is bij e-mail

van 7 juni 2017 door de verzekeraar aangevuld.

- 2.14 De advocaat van klagers heeft hierna nog brieven gestuurd aan de verzekeraar van het Makelaarskantoor op 2 oktober 2017 en 17 januari 2018.
- 2.15 Bij brief van 17 januari 2018 heeft de advocaat van klagers Van M Vastgoed opnieuw aansprakelijk gesteld. De advocaat van Van M Vastgoed heeft hierop gereageerd bij brief van 5 april 2018, waarin is aangevoerd dat de Makelaar zou hebben gehandeld als zzp'er, onder de vlag van het Makelaarskantoor. Volgens Van M Vastgoed is de Woning door tussenkomst van het Makelaarskantoor verhuurd.
- 2.16 Bij brief van 11 september 2018 hebben klagers een klacht bij de NVM ingediend tegen het Makelaarskantoor.
- 2.17 Voorafgaande aan de behandeling door de Raad van Toezicht heeft de secretaris bij brief van 6 december 2018 de advocaat van klagers als volgt bericht, voor zover relevant:
- "Ik zou (...) graag van u vernemen of u de betreffende brief als klacht behandeld wenst te zien. Als dat het geval is verzoek ik u in te gaan op de vraag waarom er tussen de aansprakelijkstelling van [het Makelaarskantoor] door [klagers] in mei 2014 en het indienen van de klacht in september 2018 een tijdsverloop van meer dan 4 jaar is gelegen. Deze vraag leg ik aan u voor omdat de Raad in andere zaken heeft uitgesproken dat een klacht niet-ontvankelijk kan worden verklaard indien deze niet is ingediend binnen een, alle omstandigheden in aanmerking genomen, redelijke termijn nadat de klager met het aan het betrokken NVM-lid verweten handelen bekend is geworden. In het algemeen wordt die termijn gesteld op drie jaar, naar analogie van hetgeen dienaangaande in de Advocatenwet en Wet op het notarisambt is bepaald."*
- 2.18 Bij brief van 18 december 2018 heeft de advocaat van klagers aan de secretaris bericht dat de brief als klacht moet worden behandeld.
- 2.19 Klagers hebben het geschil met het Makelaarskantoor ook voorgelegd aan de Geschillencommissie Makelaardij. Bij bindend advies van 29 april 2019 heeft deze commissie de aanspraken van klagers tot vergoeding van schade afgewezen.

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

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld, doordat hij ondeskundig en onvoldoende heeft geadviseerd bij een door zijn bemiddeling tot stand gekomen huurovereenkomst met betrekking tot de aan klagers toebehorende Woning.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

Toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

- 4.1 De klacht is op 11 september 2018 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.
- 4.2 Met het hoger beroep ligt het gehele geschil aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 4.3 Uit de uitspraak, waarvan in beroep is gekomen, is niet kenbaar dat die uitspraak door de Raad van Toezicht West is gewezen. Het is de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve bekend dat de namen van de personen onder de uitspraak leden van de Raad van Toezicht West zijn, zodat de uitspraak is gedaan door de bevoegde Raad van Toezicht.

Niet ontvankelijkheid verweer

- 4.4 In hoger beroep hebben klagers gesteld dat zij door de secretaris van de Raad van Toezicht op het verkeerde been zijn gezet. In zijn brief van 6 december 2018 werd aanvankelijk gezinspeeld op een mogelijke niet-ontvankelijkheid. Door de klacht toch in behandeling te nemen is bij klagers het vertrouwen gewekt dat de door hen aangevoerde argumenten toereikend waren om een niet-ontvankelijkverklaring te voorkomen. Bovendien kent noch het Reglement Tuchtrechtspraak, noch de Erecode een fatale termijn voor het indienen van een klacht. De termijn van drie jaar die door de Raad van Toezicht is gehanteerd is dan ook op niets gebaseerd. Daar komt bij dat het Makelaarskantoor reeds sinds 2014 op de hoogte is van de klachten van klagers. Uitsluitend door geldgebrek hebben klagers hun actie jegens het Makelaarskantoor niet eerder doorgezet. Dat klagers in 2018 een klachtprocedure bij de NVM zijn begonnen, kan echter geen verrassing voor het Makelaarskantoor zijn geweest, aldus steeds klagers.
- 4.5 Het Makelaarskantoor heeft hiertegen aangevoerd dat volgens vaste jurisprudentie van de Raden van Toezicht en de Centrale Raad van Toezicht een klacht binnen een redelijke termijn moet worden ingediend. Die termijn is met het indienen van een klacht 4 jaar en 5 maanden nadat klagers met het verweten handelen bekend zijn geworden, verstreken. Financiële onmacht aan de zijde van klagers is geen bijzondere omstandigheid om anders te oordelen, nu voor het indienen van een klacht een klachtgeld van € 100,- is gemoeid. Indien klagers alsnog ontvankelijk zouden worden verklaard, wordt het Makelaarskantoor in zijn belangen geschaad. Het is nu, ruim acht jaar later, niet meer goed mogelijk om de feiten te reproduceren. De Makelaar is niet meer werkzaam voor het Makelaarskantoor en de verstandhouding tussen de Makelaar en het Makelaarskantoor is door de gang van zaken niet meer goed. Het Makelaarskantoor had, nadat zij ruim twee jaar niets meer van klagers had vernomen, ook niet meer gerekend op een klachtprocedure, aldus steeds het Makelaarskantoor.
- 4.6 De Centrale Raad van Toezicht zal allereerst beoordelen of klagers kunnen worden ontvangen in hun klacht.

Termijnoverschrijding

- 4.7 Voor de beantwoording van de vraag of klaagsters te laat hebben geklaagd, stelt de Centrale Raad van Toezicht het volgende voorop.
Artikel 14 van het 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. 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 klager 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. Indien de redelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend is overschreden, dient een (Centrale) Raad van Toezicht zich uiterst terughoudend op te stellen om een klacht toch inhoudelijk te beoordelen [CR 17-2661 en 20-10 CRvT].

- 4.8 Bij brief van 19 mei 2014 heeft de toenmalige advocaat van klagers voor het eerst bij het Makelaarskantoor geklaagd over de handelwijze van de Makelaar en het aansprakelijk gesteld voor de schade die klagers hebben geleden als gevolg daarvan. Ruim vier jaar later, op 11 september 2018, hebben klagers een klacht ingediend.
- 4.9 Het belang van klagers bij behandeling van hun klacht zal moeten worden afgewogen tegen het belang van het Makelaarskantoor bij toepassing van het rechtszekerheidsbeginsel. Die belangenafweging valt naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht uit in het voordeel van het Makelaarskantoor.
- 4.10 Het handelen van de Makelaar, waarover klagers een klacht hebben ingediend, dateert uit september 2011. Klagers waren met dat handelen toen bekend. Pas in mei 2014 hebben klagers een advocaat ingeschakeld en hij heeft namens hen het Makelaarskantoor aansprakelijk gesteld. Enerzijds geldt dat klagers, in ieder geval vanaf het moment dat zij waren voorzien van deskundige bijstand, op de hoogte hadden kunnen zijn van de mogelijkheid om een tuchtklacht tegen het Makelaarskantoor in te dienen. Zij hebben daar echter tot september 2018 mee gewacht. Anderzijds heeft het Makelaarskantoor aangevoerd dat hij door het verstrijken van deze lange periode niet meer beschikt over voldoende informatie. Bovendien berust de meeste kennis van het dossier bij de Makelaar, die klagers heeft begeleid. De Makelaar is niet meer aan het Makelaarskantoor verbonden en het contact met haar verloopt, volgens het Makelaarskantoor, niet eenvoudig. Gelet op de lange tijd die verstreken is tussen het handelen van de Makelaar, het uitbrengen van de eerste aansprakelijkstelling in 2014 en het uiteindelijke indienen van een klacht in 2018, kan het Makelaarskantoor zich dan ook, naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht, in redelijkheid niet meer adequaat verweren tegen de klacht van klagers.
- 4.11 Klagers hebben aangevoerd dat zij vanwege financiële omstandigheden pas later een klacht hebben ingediend. Dit verweer, wat daar ook van zij, leidt in het kader van de hiervoor gegeven belangenafweging niet tot een andere uitkomst, omdat het de nadelen die door het tijdsverloop voor het Makelaarskantoor zijn ontstaan niet wegnemen. Het maakt niet dat het overschrijden van de redelijke termijn verschoonbaar is.

5. **Slotsom**

- 5.1 Uit het voorafgaande volgt dat de redelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend is overschreden en de Raad van Toezicht terecht de klacht van klagers niet-ontvankelijk heeft verklaard.
- 5.2 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

- 6.1  bekrachtigt onder verbetering van gronden de uitspraak van de Raad van Toezicht West van 20 mei 2019.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. D.H. de Witte, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 27 juli 2020.

P. van der Kolk-Nunes
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris