

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

**Klager niet-ontvankelijk verklaard: niet binnen redelijke termijn klacht ingediend.**

*Klager dient 14 jaar na dato een klacht in tegen de makelaar. Hij zegt dat hij niet eerder op de hoogte was van het feit dat de makelaar het bedrijfspand dat eigendom was van hem en zijn vader, destijds heeft verkocht aan een zakelijke relatie van de makelaar. Klager geeft geen nadere onderbouwing van zijn stelling.*

*De Centrale Raad weegt de belangen van klager en beklagde af en komt tot de slotsom dat na zo lange tijd die afweging ten gunste van de makelaar uitvalt. Daarbij spelen factoren als het niet meer raadpleegbaar zijn van het verkoopdossier, het feit dat de vader van klager (destijds de feitelijke opdrachtgever) inmiddels is overleden en het feit dat klager en diens vader nog jarenlang met de makelaar hebben samengewerkt, een rol.*

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

De heer **D. L.**, wonende te H,  
appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

de heer **R. V.**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te H,  
geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

**1. Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij e-mail van 9 december 2019 met bijlagen heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Amsterdam (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 17 juli 2020, verzonden bij brief van 20 juli 2020, is op de klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.
- 1.2 Klager is per e-mail van 21 september 2020 tijdig van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In het beroepschrift van 26 oktober 2020 heeft klager de gronden van zijn

beroep uiteengezet.

- 1.3 De gemachtigde van geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) heeft op 25 november 2020 het verweerschrift namens de Makelaar ingediend.
- 1.4 Bij e-mail en brief van 8 november 2021 heeft de gemachtigde van de Makelaar een aanvullende productie in het geding gebracht.
- 1.5 Bij e-mail van 11 november 2021 heeft klager meegedeeld niet tijdens de mondelinge behandeling ter zitting aanwezig te zijn. Hierop heeft de secretaris aan klager meegedeeld dat de mondelinge behandeling wel doorgang zou vinden en dat het aan klager is om te beslissen of hij daarbij aanwezig wil zijn. Ook is te kennen gegeven dat uitsluitend tijdens de mondelinge behandeling vragen van de Centrale Raad van Toezicht kunnen worden beantwoord en dat die gelegenheid niet daarna nogmaals zal worden geboden.
- 1.6 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 23 november 2021. Verschenen zijn:
  - de Makelaar in persoon, bijgestaan door mr. F.P. Klaver.Tijdens de mondelinge behandeling heeft de gemachtigde van de Makelaar diens standpunt aan de hand van pleitaantekeningen nader toegelicht en heeft de Makelaar vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

## **2. De feiten**

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klager was samen met zijn vader, de heer C.T. L. (hierna: L sr.) eigenaar van een bedrijfspand met bovenwoning, gelegen aan de S-weg 78 te H (hierna: het bedrijfspand).
- 2.2 In 2004 is aan de Makelaar de opdracht verstrekt tot verkoop van het bedrijfspand. Het bedrijfspand is op 12 april 2005 voor een bedrag van € 450.000,- verkocht aan de heer F.P.M. V. en de heer W. van D. De levering van het bedrijfspand heeft plaatsgevonden op 5 juli 2005.
- 2.3 In 2018 hebben klager en zijn partner aan de Makelaar de opdracht tot verkoop verstrekt van hun woning aan de K-weg 262 in H (hierna: de woning). De woning is verkocht bij schriftelijke overeenkomst die door partijen is getekend op 19 en 22 oktober 2018.
- 2.4 Nadat de koopovereenkomst tot stand was gekomen, hebben de kopers van de woning verzuimd deze af te nemen. Klager en zijn partner hebben daarop aanspraak gemaakt op de contractueel overeengekomen boete. Deze boete is door de kopers aan klager en zijn partner voldaan.
- 2.5 De Makelaar heeft op 9 september 2019 een courtagenota aan klager en zijn partner gestuurd, die zij hebben geweigerd te voldoen. Hierop heeft klager een klacht tegen de Makelaar ingediend bij de Geschillencommissie Makelaardij. Bij bindend advies van 5 augustus 2020 heeft de Geschillencommissie Makelaardij geoordeeld dat klager de door de Makelaar in rekening gebrachte courtage dient te voldoen.

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

- 3.1 De klacht bij de Raad van Toezicht houdt – zakelijk en samengevat weergegeven – in dat de Makelaar tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld:
1. De Makelaar heeft zonder dit kenbaar te maken aan klager het bedrijfspand te koop aangeboden aan een zakenpartner van hem;
  2. Als gevolg van de handelwijze van de Makelaar heeft klager de opdracht tot verkoop van de woning van klager moeten intrekken.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft beide klachtonderdelen ongegrond verklaard.

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

#### *toepasselijk tuchtreglement*

- 4.1 De klacht is op 9 december 2019 ingediend, zodat het per 1 oktober 2019 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 26 juni 2019, van toepassing is.

#### *omvang van het hoger beroep*

- 4.2 Het hoger beroep van klager ziet uitsluitend op klachtonderdeel 1. Volgens klager heeft de Raad van Toezicht de vraag van klager of sprake is geweest van belangenverstrengeling door de Makelaar, door het verkopen van het pand van klager aan een zakenpartner van de makelaar, niet of onvoldoende beantwoord.

#### *klachtonderdeel 1*

- 4.3 De Makelaar heeft als meest vérstrekkende verweer aangevoerd dat klager te laat heeft geklaagd. Er is sinds de verkoop van het bedrijfspand veertien jaar verstreken. In de periode daarna hebben partijen nog steeds samengewerkt, waaruit kan worden afgeleid dat klager in die periode steeds tevreden is geweest over de dienstverlening van de Makelaar. Ook inhoudelijk kan de klacht volgens de Makelaar niet slagen: er was geen sprake van een onoorbare belangenstrengeling, laat staan dat daardoor klager in enig belang zou zijn geschaad.
- 4.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft herhaaldelijk overwogen dat een tuchtklacht binnen een redelijke termijn moet worden ingediend. Anders dan in het huidige Reglement Tuchtrechtspraak, is in het op deze zaak van toepassing zijnde Reglement Tuchtrechtspraak geen klachttermijn opgenomen, zodat de redelijke termijn door de tuchtrechter moet worden bepaald. Voor het bepalen van die redelijke termijn worden twee belangen afgewogen. Enerzijds het ten gunste van een 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 klachttermijn tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, wordt aan de hand van de omstandigheden van het geval bepaald. [17-2661 CRvT, 20-10 CRvT, 20-62 CRvT en 21-65 CRvT]

- 4.5 Toepassing van de hierboven genoemde maatstaf in deze zaak leidt tot het volgende. Tussen het moment van de gedraging en het indienen van de klacht is ruim veertien jaar verstreken. Volgens klager is hij pas in 2018 op de hoogte geraakt van de in zijn ogen laakbare handelwijze van de Makelaar. Hij heeft echter geen nadere informatie overgelegd over de wijze waarop de opdracht aan de Makelaar in 2005 tot stand is gekomen. Daartegenover staat dat de Makelaar gemotiveerd heeft aangevoerd waarom hij na een dergelijk lange periode niet meer in staat is om verweer te voeren tegen de klacht van klager, onder meer omdat het verkoopdossier niet meer raadpleegbaar is en de feitelijke opdrachtgever, de vader van klager, met wie de makelaar de afspraken heeft gemaakt, is overleden. Daar komt bij dat klager en diens vader nog vele jaren met de Makelaar hebben samengewerkt, zonder dat vragen zijn gesteld over de transactie waarover thans wordt geklaagd. Onder deze omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat, in het kader van de belangenafweging over de ontvankelijkheid van klachtonderdeel 1, het beginsel van rechtszekerheid zwaarder weegt. Klager heeft niet binnen een redelijke termijn zijn klacht omtrent het handelen van de Makelaar in 2005 ingediend, zodat hij niet-ontvankelijk is ten aanzien van klachtonderdeel a. Nu de Raad van Toezicht de klacht ongegrond heeft verklaard, zal de beslissing op dit punt worden vernietigd.

## **5. Slotsom**

- 5.1 Het hoger beroep van klager heeft uitsluitend betrekking op klachtonderdeel 1.
- 5.2 Klager heeft niet binnen een redelijke termijn zijn klacht tegen de Makelaar ingediend, zodat hij niet-ontvankelijk is in zijn klacht. De beslissing van de Raad van Toezicht zal deels worden vernietigd. Deze beslissing betekent dat klager de bedragen die hij voor het behandelen van zijn klacht in eerste aanleg en hoger beroep niet terug krijgt.

## **6. Beslissing in hoger beroep**

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

- 6.1 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht Amsterdam van 17 juli 2020, uitsluitend voor zover daarin klachtonderdeel 1 ongegrond is verklaard;
- en opnieuw rechtdoende:
- 6.2 verklaart klager niet-ontvankelijk in klachtonderdeel 1;
- 6.3 bekrachtigt de uitspraak van de Raad van Toezicht voor het overige.

Aldus gewezen te Haarlem door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F.J. van der Sluijs, J.L. Sträter, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op        januari

2022.

P. van der Kolk-Nunes  
voorzitter

C.C. Horrevorts  
secretaris