

Niet-ontvankelijkheid klacht: klacht na bijna 4 jaar ingediend. Onjuist gebruik NVM-logo.

Klagers hebben jarenlang gebruik gemaakt van de beheerdiensten van beklaagde. Per 1 januari 2011 gaat dit beheer met instemming van klagers over naar een niet-NVM-lid. Dit kantoor heeft in de opstartfase enige malen incidenteel het NVM-logo gebruikt.

Waar klagers zich pas bijna 4 jaar nadat de relatie met beklaagde was verbroken met een klacht over diens beheer tot de raad van toezicht wendden, is deze klacht tardief. Een klacht over het niet-NVM-lid kan de raad niet behandelen.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake de klacht van:

De heer **D.J. P.** en de heer **A.C.B. P.** , wonende te L, klagers,

contra:

R W makelaarskantoor B.V., kantoorhoudende te W, beklaagde,

1. De klacht is door klagers per mail van 20 juli 2015 ingediend bij NVM Consumentenservice en ter behandeling doorgezonden aan de Raad op 31 augustus 2015. Namens beklaagde is door mr. D.W.N. Brand op 13 oktober 2015 een verweerschrift ingediend.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad van 25 november 2015. Ter zitting waren aanwezig klagers alsmede beklaagde in persoon van de heren M en De J, bijgestaan door mr. D.W.N. Brand.
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:

- a) met betrekking tot twee aan klagers toebehorende huurwoningen onvoldoende beheersactiviteiten te hebben verricht;
 - b) op onprofessionele wijze (beheers)service te hebben verleend;
 - c) ten onrechte M Vastgoed B.V., die geen lid is van de NVM, gebruik te hebben laten maken van het NVM-logo.
4. Beklaagde heeft verweer gevoerd. Beklaagde voert ten eerste aan dat sinds 1 januari 2011 het beheer van de woningen van klagers is opgedragen aan en plaatsvindt door M Vastgoed B.V., die de betreffende beheersactiviteiten met ingang van die datum van beklagde heeft overgenomen. Hierover is indertijd (2010) tussen M Vastgoed B.V. en de heer A.C.B.P. een overeenkomst gesloten. M Vastgoed B.V. verricht activiteiten op het gebied van beheer van onroerende zaken maar geen makelaarsactiviteiten. M Vastgoed B.V. is geen NVM-lid zodat zij niet aan het tuchtrechtelijk regime van de NVM is onderworpen. Beklaagde (R W B.V.) is wel lid van de NVM.
5. Voor zover de klachten betrekking hebben op het beheer door beklagde geldt, aldus beklagde, dat het beheer door beklagde per 1 januari 2011 is geëindigd en dat de klacht eerst in juli 2015 is ingediend. De klachten zijn, aldus beklagde, in zoverre tardief.
6. Het verweer van beklagde houdt verder in dat van onvoldoende beheerwerkzaamheden en/of onprofessionele wijze van serviceverlening geen sprake is geweest. Voor wat betreft het gebruik van het NVM-logo geeft beklagde aan dat daar in de beginfase, toen M Vastgoed B.V. nog geen eigen briefpapier had, incidenteel sprake van is geweest. Dat is al geruime tijd niet meer het geval, aldus beklagde.
7. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat het navolgende vast:
- a) beklagde was sinds decennia krachtens beheerovereenkomst belast met het beheer van aan (de familie van) klagers toebehorende verhuurde woningen;

- b) nadat in de loop der tijd (bij het eindigen van de huurovereenkomst) woningen waren verkocht, resteert (ook thans nog) het beheer van een tweetal woningen, te weten aan de C-straat 12 te A en Burgemeester K-straat 19 te V;
 - c) in december 2010 is tussen A.C.B. P. als eigenaar enerzijds en M Vastgoed B.V. als beheerder anderzijds een beheerovereenkomst tot stand gekomen, die in plaats kwam van de voordien met beklagde over het beheer gesloten overeenkomst;
 - d) ingevolge deze nieuwe, schriftelijk vastgelegde beheerovereenkomst werd ingaande 1 januari 2011 het beheer van de hiervoor bedoelde twee woningen door M Vastgoed B.V. verricht;
 - e) klager – de heer A.C.B.P. – heeft ter zitting aangegeven zich ervan bewust te zijn geweest dat hij met een andere partij een nieuwe beheerovereenkomst sloot;
 - f) bij brief van 20 oktober 2014 heeft A.C.B. P. aan beklagde een aantal vragen gesteld met betrekking tot het door beklagde gevoerde beheer;
 - g) klagers zijn ontevreden over het gevoerde beheer en hebben uiteindelijk de onderhavige klacht ingediend.
8. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende.
9. M Vastgoed B.V. is geen lid van de NVM en dan ook niet aan NVM-tuchtrecht onderworpen. De Raad kan dan ook geen oordeel geven over het sinds 1 januari 2011 door M Vastgoed B.V. krachtens de nieuwe beheersovereenkomst gevoerde beheer.
10. Voor zover de klacht betrekking heeft op het door beklagde (R W B.V.) gevoerde beheer, dus op het gevoerde beheer in de periode vóór 1 januari 2011, is de Raad van oordeel dat de klacht tardief is. Eerst nadat het betreffende beheer door beklagde, dat zich over decennia had uitgestrekt, meer dan drie jaar en tien maanden was geëindigd hebben klagers zich met enige vragen over het betreffende beheer tot beklagde gewend. Tussen het eindigen van het

beheer door beklagde en het indienen van de klacht bij de NVM zijn iets meer dan 4,5 jaar verstreken.

11. Gezien het tuchtrechtelijk karakter van de NVM-klachtprocedure is de Raad van oordeel dat klachten binnen redelijke termijn moeten worden ingediend. Tussen het eindigen van de jarenlange beheersactiviteiten door beklagde (1 januari 2011) en het indienen van de klacht (juli 2015) is teveel tijd verstreken om de klacht, voor zover het de onderdelen (a) en (b) betreft, nog voor behandeling in aanmerking te laten komen. In zoverre acht de Raad de klacht niet-ontvankelijk. Aan een inhoudelijk oordeel over de kwaliteit van het door beklagde tot 1 januari 2011 gevoerde beheer en over de vraag of dit aan gemaakte afspraken beantwoordde, komt de Raad daarom niet toe.

12. Ten aanzien van klachtonderdeel (c) – het onbevoegd laten voeren van het NVM-logo door M Vastgoed B.V. – is de Raad van oordeel dat niet is komen vast te staan dat hiervan, behoudens incidenteel in de opstartfase van M Vastgoed B.V. begin 2011, sprake is geweest. In zoverre acht de Raad de klacht niet gegrond.

Ten overvloede: de Raad is van oordeel dat beklagde er blijvend voor dient te waken dat geen verwarring kan ontstaan over het feit dat M Vastgoed B.V. geen NVM-lid is.

13. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht ten dele niet-ontvankelijk en voor het overige ongegrond is.

Uitspraak doende: verklaart de klacht niet-ontvankelijk, voor zover het de klachtonderdelen (a) en (b) betreft, en voor zover het klachtonderdeel (c) betreft ongegrond.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 10 december 2015.