

Ontvankelijkheid. Verjaring.

Klaagster heeft in 2007 een appartement gekocht waarbij beklaagde optrad als verkopend makelaar. In 2016 heeft klaagster, nadat zij had besloten het appartement te verkopen, alsnog een klacht tegen beklaagde ingediend. Klaagster verwijt beklaagde dat hij haar bij de aankoop in 2007 onjuiste informatie heeft verstrekt over de woonoppervlakte en over het (mede-)gebruik van het bij het appartement gelegen dakterras.

De Raad stelt vast dat klaagster haar klacht ruim 9 jaar na de aankoop heeft ingediend. De klacht is in dit geval niet binnen een redelijke termijn ingediend. Onder de onderhavige omstandigheden mocht beklaagde er vanuit gaan dat ter zake geen klacht meer zou volgen.

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak
in de zaak van:

mevrouw **M.**, [adres], klaagster,

Tegen:

de heer **D.**, verbonden aan [naam makelaarskantoor], gevestigd en
kantoorhoudende aan de [adres], beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij per email van 29 februari 2016 aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden brief met bijlagen van 25 februari 2016 heeft klaagster een klacht tegen beklaagde ingediend. De NVM Consumentenvoorlichting heeft die klacht vervolgens bij brief van 31 maart 2016 ter be- en afhandeling aan de Raad doorgeleid.
- 1.2. Eerder had klaagster in haar brief van 4 december 2015 rechtstreeks bij beklaagde haar beklag gedaan en zich op het standpunt gesteld dat beklaagde haar in augustus 2007 bij de verkoop aan haar van het appartement aan de [adres] verkeerd had geïnformeerd, zodat zij hem terzake daarvan voor de dientengevolge door haar geleden en/of nog te lijden schade aansprakelijk had gesteld.
- 1.3. In reactie op die brief heeft de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van beklaagde, [naam beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar], bij brief van 17 december 2015 zich op het standpunt gesteld, dat klaagsters vordering tot schadevergoeding is verjaard. [Naam beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar] heeft in die brief bovendien betwist dat beklaagde bij de verkoop van het appartement aan de [adres] een (beroeps)fout zou hebben gemaakt. Zij heeft derhalve namens beklaagde iedere aansprakelijkheid ter zake afgewezen.
- 1.4. Beklaagde heeft op 6 juni 2016 een verweerschrift met diverse bijlagen ingediend.

- 1.5. Ter zitting van 14 juni 2016 heeft de Raad gehoord:
- mevrouw M., klagster
 - de heer D., verbonden aan [naam makelaarskantoor], beklagde.
- 1.6. Ter zitting hebben partijen hun standpunt nader mondeling toegelicht en gereageerd op vragen van de Raad.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Beklagde trad in 2007 op als verkopend makelaar voor mevrouw B. bij de verkoop van haar appartement aan de [adres].
- 2.3. Klagster was geïnteresseerd in dat appartement en heeft het na bezichtiging en onderhandeling met beklagde op 2 augustus 2007 gekocht.
- 2.4. Hoewel klagster korte tijd na de verkoop en levering van het appartement met beklagde contact heeft gehad over - volgens haar (klagster) - door beklagde voorafgaand aan de (ver)koop van het appartement verstreekte onjuiste informatie, heeft klagster daar vervolgens geen werk meer van gemaakt en heeft zij toen geen klacht tegen beklagde ingediend.

- 2.5. Maar op 29 februari 2016 heeft klagster alsnog een formele klacht tegen beklaagde ingediend, omdat zij – zo voert zij aan - in het kader van een recent door haar voorgenomen verkoop van haar appartement had geconstateerd, dat het appartement beduidend minder m2 oppervlakte heeft dan haar in 2007 bij de aankoop van het appartement was gezegd en omdat zij dientengevolge naar haar oordeel thans schade lijdt.

3. De klacht

- 3.1. In haar aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden (klacht)brief d.d. 25 februari 2016 formuleert klagster haar klacht over beklaagde als volgt:

“Verkopend Makelaar [D.] van [naam makelaarskantoor] heeft mij in 2007 tijdens de onderhandelingen, bezichtigingen en uiteindelijke verkoop van [adres] onvolledig en foutief geïnformeerd.

Zijn informatie m.b.t gebruik van het dakterras bleek onjuist te zijn, het aantal genoemde m2 woonoppervlakte (tevens genoemd in de verkoopbrochure) wijkt flink af van het daadwerkelijk aantal m2.

Dit waren 2 van zijn hoofdredenen die hij meerdere malen mondeling heeft toegelicht en hoofdredenen waarom dit appartement een veel hogere aankoopprijs had dan het appartement een aantal maanden eerder verkocht.

Hij is gedeeltelijk uitgegaan van de informatie die hij mondeling van de bewoonster had ontvangen terwijl hij een onderzoeks- en informatieplicht heeft als makelaar”.

3.2. Ter onderbouwing van haar klacht heeft klagster tijdens de hoorzitting op 14 juni aan de hand van oude (2007) en actuele (2016) – volgens de thans gehanteerde maatstaven – gemaakte plattegrondberekeningen en toegelicht dat er destijds gezegd was, dat het appartement 95 m2 groot zou zijn, terwijl bij taxatie van de thans voorgenomen verkoop is gebleken, dat het 18 m2 minder oppervlakte heeft. Daaruit blijkt volgens klagster dat beklaagde haar in 2007 zowel mondeling als door middel van de verkoopbrochure verkeerde informatie heeft verstrekt c.q. destijds de oppervlakte van het appartement verkeerd heeft gemeten.

Klagster heeft tijdens de hoorzitting van 14 juni bovendien toegelicht dat haar destijds ten onrechte zou zijn gezegd dat het bij het appartement behorende dakterras slechts door 2 aangrenzende appartementen (mede) zou worden gebruikt, terwijl nadien is gebleken, dat dat gebruik aan álle 5 (woning)appartementseigenaren toekomt. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft klagster tijdens de hoorzitting een kopie van twee pagina's uit de splitsingsakte van de (6) appartementen aan de [adres] overgelegd.

3.3. Klagster stelt zich aldus op het standpunt dat beklaagde destijds bij de verkoop een beroepsfout heeft gemaakt en zij daardoor schade lijdt. Het appartement is immers minder groot dan haar was gezegd, terwijl er meer appartementseigenaren gebruik maken van het dakterras dan aan haar was gezegd; het een en ander drukt thans de verkoopprijs van het appartement.

4. Het verweer

4.1. Als verweer tegen de klacht over de oppervlakte van het appartement van klagster voert beklagde zowel in zijn verweerschrift als tijdens de hoorzitting op 14 juni aan dat de in de verkoopbrochure gemelde oppervlakte en de mededelingen die daarover destijds door beklagde zijn gedaan, gebaseerd waren op de in 2007 gebruikelijke wijze van (bruto) oppervlakteberekening. Die berekening kon volgens beklagde ook worden afgeleid uit de in de verkoopbrochure opgenomen kopieën van de oorspronkelijke bouwtekeningen van de appartementen met daarop aangegeven de diverse relevante maten daarvan. Beklagde betwist derhalve dat er in de verkoopbrochure en/of mondeling door hem verkeerde informatie over de (oppervlakte)maat van het appartement zou zijn verstrekt.

Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft beklagde tijdens de hoorzitting een "NEN 2580 meetrapport" d.d. 13 juni 2016 overgelegd.

4.2. Als verweer tegen de klacht over het dakterras voert beklagde zowel in zijn verweerschrift als tijdens de hoorzitting op 14 juni aan dat hij slechts de informatie die verkoopster daarover had verstrekt in de verkoopbrochure had verwerkt en dat hij ook overigens op basis van die informatie klagster had geïnformeerd. Andere afspraken dan die de verkoopster destijds had doorgegeven, waren hem niet bekend en ook niet kenbaar. Bovendien bleek uit het feitelijk gebruik van het dakterras – zoals klagster dat destijds heeft gezien - bij aankoop hoe en door wie het terras werd gebruikt. Beklagde betwist derhalve, dat door hem verkeerde informatie over het gebruik van dakterras aan klagster zou zijn gegeven.

5. **De beoordeling**

- 5.1. De voorliggende klacht heeft betrekking op de (ver)koop van het aan de [adres], gelegen appartement in augustus 2007, waarbij beklagde als verkopend makelaar betrokken was.
- 5.2. De klacht daarover werd door klaagster op 25 februari 2016, dus ruim 9 jaar ná de eerdergenoemde (ver)koop van het appartement ingediend. Derhalve heeft de Raad naar haar oordeel allereerst te beoordelen of de klacht tijdig is ingediend.
- 5.3. De Raad stelt vast, dat het Reglement Tuchtrechtspraak geen termijn stelt voor de indiening van een klacht. Dat neemt niet weg, dat het beginsel van de rechtszekerheid verlangt, dat een klacht binnen een redelijke termijn wordt ingediend.
- 5.4. In dit geval is daarvan naar het oordeel van de Raad geen sprake. Enerzijds omdat op grond van de stukken en de door partijen tijdens de hoorzitting op 14 juni gegeven toelichtingen vaststaat dat klaagster het appartement in 2007 niet alleen herhaaldelijk heeft bezichtigd, maar dat haar toen ook de nodige informatie over de maten van het appartement is verstrekt, waaronder kopie van de tekeningen/maten in de verkoopbrochure. Klaagster had dus de mogelijkheid om een en ander zelf na te (laten) meten. Dat zij dat niet gedaan heeft omdat, naar zij tijdens de hoorzitting aangaf, haar huis "...erg licht is en dus ruim oogt" en zij de minder m2 daarom nooit heeft "gemist", was haar eigen keuze; een keus die naar het oordeel van de Raad voor haar rekening en risico komt.

Anderzijds omdat klaagster blijkens de stukken en de daarop door partijen gegeven toelichting beklaagde kort na aankoop al aansprakelijk heeft gesteld, maar - nadat beklaagde die aansprakelijkheid had afgewezen - , de kwestie vervolgens 9 jaar heeft laten rusten. Beklaagde mocht er onder die omstandigheden redelijkerwijs vanuit gaan dat er geen klacht terzake meer zou volgen.

- 5.5. De klacht is mitsdien naar het oordeel van de Raad niet binnen redelijke termijn ingediend. De klacht behoort daarom niet ontvankelijk te worden verklaard, hetgeen impliceert dat de Raad aan de verdere behandeling van de klacht over de inhoud van het appartement en het gebruik van het dakterras – wat daar verder ook van zij – niet toekomt.

6. Beslissing

- 6.1. De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:
- verklaart de klacht niet-ontvankelijk.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris en ondertekend op 4 juli 2016.