

CR 12/2415

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.**

Niet-ontvankelijkheid klager. Al eerder over feiten geoordeeld. Tijdsverloop van acht jaar.

In 2003 bemiddelt een medewerker van een makelaarskantoor bij de verkoop van een huis. Naar aanleiding daarvan ontstaan problemen en werden worden civiele procedures gevoerd. In dat kader heeft klager die belangstelling had voor de woning, een klacht tegen die medewerker ingediend. In 2004 heeft de raad van toezicht de klacht ongegrond verklaard welke beslissing in 2005 door de Centrale Raad is bekrachtigd. In 2011 wendt klager zich opnieuw tot de raad van toezicht. Daarin verwijt klager de leidinggevende dat deze onvoldoende toezicht hield op de zijn medewerker die naderhand geen lid-NVM bleek te zijn. De raad [een andere dan die in 2004 besliste; Red] verklaarde de klacht ongegrond.

De Centrale Raad constateert dat al in 2004 en 2005 een oordeel is gegeven over de uitvoering van de opdracht. Toen was de klacht en de uitspraak gericht op de medewerker, thans is de leidinggevende NVM-makelaar beklaagde. Dan telt dat het een zaak betreft van 8 jaar geleden. In het algemeen geldt dat iemand er geen rekening mee kan houden dat na zo lange periode alsnog over hem wordt geklaagd. Bovendien wordt het verweer voeren tegen de klacht na zo lange tijd moeilijk. Er doen zich geen bijzondere omstandigheden voor die desondanks een nieuwe tuchtprocedure mogelijk of wenselijk maken.

Dat de makelaar volstond met een kort briefje op de brief van klager uit 2011 is verklaarbaar nu klager allerlei rechterlijke procedures voert. Klager kan niet in zijn klacht worden ontvangen.

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

De heer A.F.P. VAN P en mevrouw M.E. VAN P-V, wonende te E, appellanten/klagers,

tegen

E. G., aangesloten NVM Makelaar, gevestigd en kantoorhoudende te R., beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 30 maart 2011 hebben appellanten een klacht ingediend tegen beklaagde bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht 's-Gravenhage. In zijn beslissing van 7 oktober 2011, verzonden op 7 oktober 2011, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen beklaagde ingediende klacht ongegrond verklaard. Appellanten zijn bij brief van 8 november 2011 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.
- 1.2 In hun beroepschrift van 3 januari 2012 hebben appellanten de gronden aangevoerd waarop hun hoger beroep is gebaseerd.

- 1.3 Beklaagde heeft in zijn verweerschrift van 15 maart 2012 verweer gevoerd in hoger beroep.
- 1.4 Appellanten hebben bij brief van 6 maart 2012 14 producties in het geding gebracht. Beklaagde heeft bij brief van 5 april 2012 een productie in het geding gebracht.
- 1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.6 Ter zitting van 19 april 2012 van de Centrale Raad van Toezicht zijn appellanten in persoon verschenen. De raadsman van beklagde heeft op 18 april 2012 om 17.19 uur aan de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht schriftelijk verzocht om uitstel van de behandeling ter zitting wegens plotselinge ernstige familieomstandigheden. De Centrale Raad van Toezicht heeft eerst op 19 april 2012 kennis genomen van dit verzoek. De ter zitting verschenen appellanten hebben desgevraagd verklaard dat zij bezwaar maken tegen aanhouding van de behandeling. De Centrale Raad van Toezicht heeft daarop besloten om de behandeling ter zitting doorgang te laten vinden maar opgemerkt dat de behandeling zo nodig op een nader te bepalen datum zou worden voortgezet indien zou blijken dat de Centrale Raad van Toezicht behoefte zou hebben aan een nadere toelichting door beklagde.
- 1.7 Appellanten zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht. Zij hebben zich daarbij bediend van een pleitnotitie.

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 In 2003 heeft het in R gevestigde makelaarskantoor B Makelaars van de eigenaren van het woonhuis gelegen aan de P-weg 33 in B opdracht gekregen om te bemiddelen bij de verkoop daarvan. De aan dat kantoor verbonden medewerker J. W werd met de uitvoering van deze opdracht belast.
- 2.3 Appellanten hebben met betrekking tot dit woonhuis een koopovereenkomst gesloten waarna tussen de verkopende partij en appellanten geschillen zijn gerezen. Daarover zijn en worden civiele procedures gevoerd.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
- 3.2 Appellanten verwijten beklagde dat deze onvoldoende toezicht heeft gehouden op de uitvoering van de bemiddelingsopdracht door W.
- 3.3 Appellanten verwijten beklagde voorts dat hij niet, althans onvoldoende heeft gereageerd op de

aan hem door hun advocaat op 26 april 2010 verzonden brief.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Appellanten hebben in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Beklaagde was verantwoordelijk voor de gang van zaken binnen het makelaarskantoor. Nu hij heeft gesteld dat hij geen bemoeiingen heeft gehad met de uitvoering van de opdracht door W, is hij als direct leidinggevende tekort geschoten bij het houden van toezicht op de uitvoering van de werkzaamheden door W. Beklaagde is verantwoordelijk voor het bedrieglijk handelen van W en als werkgever aansprakelijk voor de door appellanten door toedoen van W geleden schade. Van belang in dit verband is dat W blijkens het Handelsregister van de Kamer van Koophandel niet bevoegd was om aankoop-/verkooponderhandelingen te voeren aan de uitkomst waarvan het makelaarskantoor in rechte zou zijn gebonden.
- 4.3 In zijn beslissing heeft de Raad van Toezicht verwezen naar de door de Raad van Toezicht Rotterdam op 10 mei 2004 gewezen beslissing en de naar aanleiding van het daartegen gerichte hoger beroep op 9 mei 2005 door de Centrale Raad van Toezicht gewezen beslissing. Inmiddels is gebleken dat W destijds geen lid van de NVM was. De Centrale Raad van Toezicht heeft blijkens zijn brief van 23 november 2011 aan appellanten het standpunt betrokken dat dan ook sprake is van een evident onjuiste beslissing en deze zo niet genomen had kunnen worden omdat W geen lid van de NVM was. Voormelde beslissingen zijn dan ook nietig.

5. **Het verweer**

- 5.1 Beklaagde heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Appellanten hebben hun klacht niet tijdig ingediend en hun recht om te klagen is verjaard. Nu geen sprake is van nieuwe feiten of omstandigheden brengt een beroep op analogische toepassing van artikel 6:89 BW en artikel 3:310 BW met zich dat de klachtonderdelen ongegrond verklaard dienen te worden. De grondslag van de klacht is ook onduidelijk en deze valt daardoor buiten het bereik van de klacht- en beroepsprocedure.
- 5.3 Voorzover de klacht betrekking heeft op de uitvoering van de bemiddelingsopdracht met betrekking tot het woonhuis gelegen aan de P-weg 33 in B in 2003, geldt dat daarover al een klacht is ingediend en beoordeeld. Door de Raad van Toezicht Rotterdam is bij beslissing van 14 mei 2004 deze klacht ongegrond verklaard en deze beslissing is door de Centrale Raad van Toezicht bekrachtigd bij beslissing van 9 mei 2005. Appellanten kunnen over de wijze van handelen van W niet opnieuw klagen.
- 5.4 Met de indiening van de klacht trachten appellanten de herziening te bereiken van voormelde beslissingen. In zijn brief van 23 november 2011 heeft de Centrale Raad van Toezicht terecht overwogen dat herziening niet mogelijk is en de klachtprocedure daarvoor niet is bedoeld. Anders dan de Centrale Raad van Toezicht in zijn brief van 23 november 2011 heeft overwogen, is

echter geen evident onjuiste beslissing genomen nu daarin slechts ten onrechte is vermeld dat W lid van de vereniging was. Deze vermelding moet als een kennelijke verschrijving worden opgevat.

- 5.5 W was indertijd bevoegd om namens het makelaarskantoor op te treden. Het feit dat hij geen lid was van de NVM maakt dat niet anders. Onjuist is het verwijt dat beklagde destijds onvoldoende toezicht op W zou hebben gehouden.

6. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

- 6.1 De klacht ligt in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor.
- 6.2 Het eerste klachtonderdeel heeft betrekking op de uitvoering van een opdracht tot bemiddeling bij verkoop in 2003 door W. De daarover door appellant A. van P ingediende klacht is beoordeeld door de Raad van Toezicht Rotterdam en in hoger beroep door de Centrale Raad van Toezicht in zijn beslissing van 9 mei 2005. Appellanten hebben op 30 maart 2011 en derhalve circa acht jaar na de uitvoering van de bemiddelingsopdracht door W opnieuw een op hetzelfde feitencomplex gebaseerde klacht ingediend, dit keer tegen beklagde.
- 6.3 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat slechts onder zeer bijzondere omstandigheden een klacht die na een zo lange tijd is ingediend voor beoordeling in aanmerking kan komen. Behoudens bijzondere omstandigheden behoeft een makelaar immers niet te verwachten dat, in dit geval na een periode van circa acht jaar, nog wordt geklaagd over de dienstverlening. Daarbij is ondermeer van belang dat met het verstrijken van de tijd het voeren van verweer tegen een klacht voor een makelaar moeilijker wordt en deze daarbij wordt geschaad in zijn positie in de procedure. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat in deze zaak niet is gebleken van bijzondere omstandigheden die met zich brengen dat de bekritiseerde handelwijze van W en het daarop door beklagde uitgeoefende toezicht alsnog tuchtrechtelijk dient te worden beoordeeld. Appellanten kunnen niet in hun klacht worden ontvangen.
- 6.4 De Centrale Raad van Toezicht overweegt ten overvloede dat, nu geen sprake is van nieuwe feiten en omstandigheden die een ander licht werpen op de indertijd beoordeelde klacht die door de tuchtrechter in twee instanties ongegrond is verklaard, de Centrale Raad van Toezicht met de Raad van Toezicht 's-Gravenhage van oordeel dat niet kan worden gesteld dat beklagde kan worden verweten dat hij onvoldoende toezicht heeft gehouden op de uitvoering van de werkzaamheden door zijn werknemer W.
- 6.5 Het tweede klachtonderdeel betreft het verwijt dat beklagde bij brief van 1 maart 2011 niet adequaat heeft gereageerd op de brief van 26 april 2010 waarin de raadsman van Van P twee vragen aan hem heeft gesteld. Evenals de Raad van Toezicht 's-Gravenhage acht de Centrale Raad van Toezicht niet laakbaar dat beklagde, mede tegen de achtergrond van het feit dat door appellanten verschillende civielrechtelijke en tuchtrechtelijke procedures zijn en worden gevoerd, ervoor heeft gekozen om in zijn brief van 1 maart 2011 kort te reageren op voormelde brief van 26 februari 2011 en de brief van 14 februari 2011 van appellant Van P, en de door deze gestelde aansprakelijkheid van beklagde voor de schade die door de handelwijze van W zou zijn veroorzaakt af te wijzen. In dat verband komt nog betekenis toe aan het feit dat in de brief is vermeld dat het beklagde vrijstond om de beantwoording van de in de brief van 26 april 2010 opgenomen vra-

gen te weigeren.

- 6.6 Nu appellanten niet in het eerste onderdeel van hun klacht kunnen worden ontvangen kan de beslissing van de Raad van Toezicht 's-Gravenhage niet in stand blijven.
- 6.7 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.
- 7. **Beslissing in hoger beroep**
 - 7.1 Vernietigt de beslissing van 7 oktober 2011 van de Raad van Toezicht 's-Gravenhage.
 - 7.2 Verklaart appellanten niet-ontvankelijk in het onder 3.2 opgenomen onderdeel van hun klacht.
 - 7.3 Verklaart het onder 3.3 opgenomen onderdeel van de klacht ongegrond.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. K.E. Mollema, voorzitter, drs. A.P.Z. van der Houwen, F.J. van der Sluijs, mr. J.C. Borgdorff en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 3 mei 2012.