



Ontvankelijkheid. Klachtbehandeling vertraagt. Collegialiteit. Uitlatingen over collega. Taxatie. Onjuiste taxatiewaarde.

De kopers van een woning hebben een makelaar (klager) gevraagd om een woning i.v.m. de financiering te taxeren. Nadat klager zijn taxatie had uitgebracht, heeft de verkopend makelaar de kopers laten weten dat de taxatie van klager onjuist was en dat klager het pand te laag had gewaardeerd. De kopers hebben n.a.v. deze mededelingen aan klager gevraagd om zijn taxatie aan te passen. Klager verwijt de verkopend makelaar (beklaagde) dat hij door zijn mededelingen aan de kopers, oncollegiaal heeft gehandeld.

De Raad overweegt allereerst dat beklagde er op heeft gewezen dat de klacht pas 5 maanden na indiening aan hem bekend is gemaakt. De Raad onderkent dat de behandeling van de klacht niet met de noodzakelijke voortvarendheid heeft plaatsgevonden. Deze vertraging is te betreuren maar leidt niet tot de conclusie dat klager niet ontvankelijk is in zijn klacht. De Raad stelt voorts vast dat beklagde klager tegenover de kopers "onkundig" heeft genoemd. Daarnaast heeft hij tegenover de kopers ook aangegeven dat klager bij zijn taxatie een "grote fout" had gemaakt. Door zich op deze wijze over beklagde uit te laten, heeft beklagde regel 7 van de Erecode geschonden.

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft kennis genomen van een klacht van heer A, makelaar als aangesloten bij de Vereniging, hierna te noemen klager, tevens werkzaam bij makelaarskantoor X te A., lid van de Vereniging, als gericht tegen de heer B, eveneens als makelaar aangesloten bij de Vereniging, hierna te noemen beklagde, werkzaam bij makelaarskantoor B te A., eveneens lid van de Vereniging.

De klacht is door klager op 14 april 2015 per e-mail ingediend bij het secretariaat van de Raad. Bij brief van 17 september 2015 heeft beklagde op deze klacht geantwoord. Bij brief van 12 oktober 2015 heeft klager hierop gerepliceerd, waarna bij brief van 20 oktober 2015 beklagde heeft gedupliceerd.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 20 april 2016. Klager is in persoon verschenen, evenals beklagde.

DE FEITEN

Klager heeft medio 2015 de opdracht aanvaard een woning aan [adres] te taxeren. Het betrof een taxatie conform de richtlijnen van het Nederlands Woning Waarde Instituut (NWWI) in opdracht van de kopers van het pand. Beklaagde heeft met betrekking tot het pand opgetreden als verkopend makelaar.

De woning werd door beklagde te koop aangeboden voor € 750.000,=. De kopers hebben met de opdrachtgever van beklagde op 3 april 2015 een koopovereenkomst gesloten.



Klager heeft in zijn taxatierapport de woning op een marktwaarde van € 735.000,= gewaardeerd met dien verstande dat de woning na de door de kopers beschreven verbouwing van de woning op een waarde van € 760.000,= werd gesteld.

Nadat klager zijn taxatierapport aan de kopers had uitgebracht, hebben deze aan klager verzocht de getaxeerde waarde te wijzigen in die zin dat die “rond” de koopprijs zou moeten worden aangepast. In het geval klager daartoe niet bereid was, zo lieten de kopers weten, hebben zij klager verzocht zijn taxatie in te trekken. Hierbij baseerden de kopers zich op de e-mail van 13 april 2015 die zij van beklagde hadden ontvangen. In deze e-mail heeft beklagde aan de kopers laten weten het niet eens te zijn met de waarde als door klager vastgesteld en zich afgevraagd of klager wist wat hij deed. Beklaagde heeft daarbij gewezen op meerdere, hogere biedingen die door hem voor de woning waren ontvangen, alsmede naar vraag- en transactieprizen voor woningen in de nabijheid van de woning. Verder laat beklagde in de e-mail weten:

“Dus heeft de taxateur een grote fout gemaakt, ik en mijn collega’s in deze buurt vinden van wel.

(...)

Het maakt mij persoonlijk erg boos dat er zo onkundig wordt omgegaan met een taxatiewaarde door een taxateur. Dit bericht mogen jullie gebruiken indien jullie wensen om een klacht oid in te dienen.”

DE KLACHT

Als klacht heeft klager naar voren gebracht dat beklagde oncollegiaal heeft gehandeld door zich actief bezig te houden met de werkzaamheden van een collega terwijl die in onafhankelijkheid zijn werk moet kunnen verrichten.

Op grond hiervan heeft beklagde klachtwaardig gehandeld, zo meent klager.

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE PROCEDURE/ONTVANKELIJKHEID

Voorafgaande aan zijn inhoudelijke verweer heeft beklagde de vraag opgeworpen waarom de klacht pas na vijf maanden na indiening van de klacht aan hem is bekend gemaakt. Tevens heeft beklagde de vraag gesteld in hoeverre een objectief beeld kan worden geschetst van een handelen of nalaten dat vijf maanden eerder is voorgevallen.



De Raad onderkent dat de schriftelijke behandeling van de klacht niet met de noodzakelijke voortvarendheid heeft plaatsgevonden. Een en ander is terug te voeren geweest op de capaciteit van het toenmalige secretariaat van de Raad in verband waarmee inmiddels is besloten de secretariële werkzaamheden op een andere manier te doen verlopen.

De Raad overweegt dat deze vertraging valt te betreuren maar dat de procedure niet zó lang heeft geduurd dat van een behoorlijke klachtbehandeling niet meer kan worden gesproken of beklagde anderszins in zijn verweer is bemoeilijkt. Op grond hiervan komt de Raad tot de conclusie dat de klacht van klager ontvankelijk kan worden geacht en tot een inhoudelijke beoordeling door de Raad kan worden gekomen. De Raad betreft in zijn overwegingen dat aan het einde van de schriftelijke stukkenwisseling, voorafgaande aan de voorbereidingen van de mondelinge behandeling van de klacht, zowel klager als beklagde de schriftelijke verontschuldigen van de Raad aangeboden heeft gekregen in verband met de vertraging.

DE BEOORDELING

Het standpunt van klager

Klager heeft naar voren gebracht dat naar aanleiding van het door hem uitgebrachte taxatierapport hij door zijn opdrachtgevers werd gebeld met de mededeling dat ten gevolge van de hoogte van de taxatie zij een rentekorting in het kader van de financiering van de door hen gekochte woning dreigden mis te lopen. Hierop heeft klager zijn opdrachtgevers uitgelegd hoe hij als taxateur werd geacht zijn werk te doen en dat het NWWI zijn werk controleert en na goedkeuring valideert. Uiteindelijk hebben zijn opdrachtgevers, aan de hand van de e-mail van beklagde, alsnog klager willen bewegen zijn taxatierapport aan te passen. Hierop heeft klager de opdracht aan zijn opdrachtgevers teruggegeven. Klager is van mening dat collegialiteit ook inhoudt dat, in het geval je het niet eens bent met de gang van zaken van een collega, er direct onderling contact wordt opgenomen om één en ander te bespreken. Klager wijst erop dat dat in het onderhavig geval niet is gebeurd. Klager vindt het verontrustend dat beklagde, als verkopend makelaar, zich actief bezighoudt met het werk van zijn collega die een taxatie moet uitbrengen. Immers, het betreft hier een activiteit die in alle onafhankelijkheid moet kunnen plaatsvinden.

Het standpunt van beklagde

Beklaagde heeft in de eerste plaats naar voren gebracht aan klager zijn verontschuldigen te willen aanbieden in het geval hij hem persoonlijk mocht hebben beledigd. Beklaagde heeft vervolgens aangevoerd dat zijn kantoor gevestigd is in hetzelfde gebied als de onderhavige woning die door hem werd verkocht en dat hij aldaar eveneens woonachtig is. Op de school van zijn kinderen en in de buurt wordt hij dagelijks aangesproken door geïnteresseerden met het oog op te koop aangeboden of te bieden woningen, zo heeft beklagde toegelicht. Direct nadat beklagde de woning te koop aanbood, dienden zich al heel snel meer dan 40 gegadigden aan. Nadat de verkoop van de woning aan de kopers tot



stand gekomen was, tijdens de afspraak met klager in de woning met het oog op de door hem te verrichten taxatie, heeft beklagde getracht klager te informeren over deze biedingen en de meer algehele marktsituatie van de buurt waarin zich de woning bevindt. Hierop heeft beklagde bij klager een vijandige houding ervaren waarvan hij de reden niet begreep. Klager heeft overigens die bezichtiging bijzonder snel afgerond. Nadat klager zijn taxatierapport had uitgebracht, lieten de kopers aan beklagde weten de financiering niet rond te krijgen. Hierop heeft beklagde contact opgenomen met het NWWI. Die liet weten dat het hier een probleem betrof dat vaker voorkomt en dat, in het geval een taxateur niet kijkt naar overige biedingen, die niet heeft voldaan aan zijn verplichtingen tot recherche. Op grond hiervan heeft beklagde besloten geen direct contact met klager op te nemen. Beklagde is van mening dat iedere makelaar die aangesloten is bij de Vereniging verplicht is zijn opdracht tot een goed einde te brengen. Hieruit vloeide voor beklagde voort, dat hij voor de belangen van zijn verkopers moest opkomen. Immers, nu de financiering van de kopers in gevaar kwam, waren niet alleen voor hen de gevolgen niet te overzien, maar ook voor de verkopers én beklagde. Daarbij kwam, zo meent beklagde, dat klager zijn opdrachtgevers in wezen had “gegijzeld”: omdat de woning door klager bij het NWWI was aangemeld, was het niet mogelijk dat een andere makelaar een dergelijke taxatie kon uitbrengen. Beklagde heeft vervolgens in zijn e-mail uitvoerig uiteengezet waarom hij van mening was dat de door klager getaxeerde waarde niet realistisch zou zijn. Daarbij heeft beklagde gewezen op de biedingen die op het pand zijn uitgebracht alsmede op referentiepanden in dezelfde buurt. Weliswaar is uiteindelijk alles goed gekomen in die zin dat een andere bij de Vereniging aangesloten collega de woning ten behoeve van de kopers heeft getaxeed, waarna de transactie doorgang heeft gevonden, maar beklagde vraagt zich af waarom een en ander zo heeft moeten verlopen. Beklagde meent dat hem geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt.

De beoordeling van de Raad

De Raad wijst allereerst op hetgeen regel 7 van de Erecode bepaalt over makelaars die bij de Vereniging zijn aangesloten:

“Zij voorkomen dat hun medewerkers zich zonder noodzaak tegenover derden negatief uitlaten over collega’s of over hun optreden.”

De Raad stelt vast dat beklagde tegenover diens opdrachtgevers klager als “onkundig” heeft gekwalificeerd wat betreft de door hem uitgebrachte taxatie. Hierbij heeft beklagde eveneens laten weten dat klager “een grote fout” had gemaakt.

Beklagde heeft als hoofdverweer naar voren gebracht het met de door klager uitgebrachte taxatie niet eens te zijn geweest, en daartoe, naar beklagde meent, een voldoende onderbouwing te hebben aangeleverd door het aanvoeren van referentiepanden en ontvangen biedingen op de getaxeerde woning. Naar de mening van de Raad heeft het beklagde, zonder de regels van de Erecode te overtreden, ten dienste gestaan de opdrachtgevers in overweging te geven zelf met klager contact op te nemen over de



onderbouwing van zijn taxatie. Nu beklagde er voor heeft gekozen zich jegens hen uit te laten over klager op de wijze zoals is geschied, heeft beklagde regel 7 overtreden.

De klacht is derhalve **gegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de beoordeling van de klachtonderdeel tot het oordeel is gekomen dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen **gegrond**, en voor het overige ongegrond.

Ingevolge artikel 32 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars. In dit geval ziet de Raad van een maatregel af. Hieraan legt de Raad ten grondslag dat beklagde geen tuchtrechtelijk relevant verleden heeft.

Tevens bepaalt de Raad dat beklagde, met inachtneming van artikel 33 van het Reglement Tuchtrechtspraak, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn aan de Vereniging dient te voldoen **een bedrag van € 2.500,-** (zegge: vijftienghonderd euro), zijnde de kosten gevallen op deze procedure.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mr J.P. Harseler, Mw. Mr W. Aardenburg, J.B. Boerman, G. van den Putten en Mr. R. Vos, op 20 april 2016, ondertekend op 8 juni 2016