



Taxatie, onjuiste taxatiewaarde. WOZ-waarde. Ontvankelijkheid.

Klaagster is i.v.m. een geestelijke stoornis onder curatele gesteld. Voorafgaande aan deze curatelestelling heeft de bank de financiering van klaagsters onroerend goed portefeuille opgezegd. Beklaagde heeft de portefeuille van klaagster, in opdracht van de bank, getaxeerd. Klaagster verwijt beklagde dat zij een extreem lage taxatie heeft uitgebracht. Volgens klaagster heeft beklagde door deze lage taxatie meegewerkt aan het vooropgezette plan van onder meer de bank, gemeente en leden van de rechtelijke macht om de onroerende zaken van klaagster te verdelen en te gelde te maken.

De Raad stelt vast dat klaagster uitvoerig heeft aangegeven waaruit volgens haar de misslagen en misstanden bestaan waarvoor de curator en anderen dan beklagde verantwoordelijk zouden zijn. Aangezien dit het handelen of nalaten van beroepsbeoefenaren betreft die geen lid zijn van de Vereniging noch als makelaar daarbij zijn aangesloten, kan de Raad ten aanzien van deze personen niet oordelen. Dat beklagde in redelijkheid niet tot haar taxatie heeft kunnen komen, is niet komen vast te staan. Wat betreft de door klaagster overgelegde informatie over de WOZ-waarde van de panden, wordt overwogen dat deze informatie niet nader door klaagster is onderbouwd en dat dit waarderingen in het kader van gemeentelijke belastingen betreffen die niet met de taxaties van beklagde kunnen worden vergeleken. Nu ook overigens niet is komen vast te staan dat beklagde tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld heeft, verklaart de Raad de klacht m.b.t. de handelwijze van beklagde ongegrond en voor het overige niet-ontvankelijk.

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad heeft op 15 december 2014 de klacht d.d. 11 december 2014 ontvangen van mevrouw O., wonende te A., hierna te noemen “klaagster”, als ingediend tegen mevrouw K., makelaar-aangeslotene bij de Vereniging, hierna te noemen “beklaagde”, verbonden aan [naam makelaarskantoor]. Aan de onderhavige klacht is door de Raad het zaaknummer [...] verbonden.

Klaagster heeft een klacht ingediend op 26 september 2012, die door de Raad onder het zaaknummer [...] is geregistreerd. Nadat de schriftelijke behandeling van die klacht was afgerond, bleek de Raad dat klaagster op 21 september 2012 door de kantonrechter te A. onder curatele was gesteld met als curator de heer mr. D., advocaat te A., alsmede mevrouw H. [bedrijfsnaam] te B. De heer D. heeft op 9 april 2013 de Raad laten weten voor het instellen van de klacht noch het betalen van het klachtgeld toestemming te hebben verleend en dat ook niet alsnog te zullen doen. Op grond hiervan heeft de Raad klaagster op 10 april 2013 bericht dat klacht [zaaknummer...] buiten behandeling werd geplaatst en dat de Vereniging door de Raad was verzocht het klachtgeld aan klaagster terug te betalen.



Nadat klaagster de onderhavige klacht d.d. 11 december 2014 – voorzien van 13 producties - had ingediend, heeft de Raad op 8 juli 2015 aan mevrouw H. gevraagd in hoeverre voor deze klacht toestemming van de curator bestond. Hierop heeft de Raad op 5 augustus 2015 de bevestiging van die toestemming ontvangen.

Bij brief van 23 november 2015 heeft klaagster haar klacht aangevuld.

Op 29 januari 2016 heeft beklagde geantwoord op de onderhavige klacht. Daarbij heeft klaagster verwezen naar haar antwoord d.d. 10 december 2012 en haar dupliek d.d. 22 februari 2013 zoals door haar in de procedure met zaaknummer [...] was ingediend. Deze processtukken zijn aan het onderhavig procesdossier toegevoegd door de secretaris van de Raad.

Op 31 oktober 2016 heeft de secretaris van de Raad per brief aan klaagster uiteengezet, waarvan een afschrift aan beklagde is gestuurd, dat de behandeling van onderhavige klacht substantiële vertraging heeft opgelopen. Hierbij werd in de eerste plaats gewezen op het feit dat de Raad na indiening van onderhavige klacht er zich van heeft moeten vergewissen dat de curator geen bezwaar maakte tegen de indiening daarvan, alsmede de betaling van het klachtgeld daarvoor. Op de tweede plaats is naar voren gebracht dat de verplaatsing van het secretariaat van de Raad per 1 februari 2016 ertoe heeft geleid dat de onderhavige klacht niet met de gewenste voortvarendheid behandeld heeft kunnen worden, om welke redenen klaagster namens de Raad verontschuldiging is aangeboden. Daarbij is klaagster tevens in de gelegenheid gesteld de klacht aan te vullen.

Bij brief van 21 november 2016 heeft klaagster de Raad een aanvulling op de klacht doen toekomen waaraan 48 producties waren gehecht.

Bij brief van 29 november 2016 aan de Raad heeft klaagster haar klacht wederom aangevuld.

Bij brief van 2 december 2016 heeft de Raad klaagster en beklagde laten weten welke stukken onderdeel uitmaken van het procesdossier. Tevens is klaagster door de Raad verzocht haar klacht(en) tegen beklagde te preciseren.

Bij brief aan de Raad van 12 december 2016 heeft klaagster haar klacht(en) nader geformuleerd, waarbij drie producties waren gevoegd. Hierop heeft beklagde aan de Raad bij brief van 16 december 2016 laten weten geen aanleiding te zien een reactie in te dienen.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

De mondelinge behandeling van de klacht heeft plaatsgevonden op 15 februari 2017. Klaagster was daarbij in persoon aanwezig, evenals beklagde.



DE FEITEN

Bij beschikking van 18 april 2011 van de kantonrechter in de rechtbank Amsterdam is klaagster wegens een geestelijke stoornis onder curatele gesteld. Bij beschikking van 17 januari 2012 van het Gerechtshof Amsterdam is die beslissing bekrachtigd.

Tot de goederen van klaagster hebben diverse woningen in A. en X behoord. Van haar onroerendgoedportefeuille maakten deel uit de woningen gelegen aan de [adres 1], [adres 2], [adres 3], [adres 4], [adres 5], [adres 6], [adres 7], [adres 8] en [adres 9], alle te A., alsmede die aan de [adres 10] te X. Deze portefeuille werd gefinancierd door de [naam bankinstelling], hierna te noemen de “bank”. De financiering is door de bank opgezegd voorafgaand aan de datum waarop klaagster onder curatele is gesteld.

Op 7 juni 2011 heeft de curator beklagde verzocht een offerte uit te brengen voor het taxeren van de onroerende zaken in de onroerend goed portefeuille van klaagster. In haar offerte van 11 juni 2011 heeft klaagster [beklaagde,NVM]het door haar te hanteren honorarium en de overige taxatiekosten vermeld. Hierop is de opdracht door de bank aan beklagde verstrekt. De bank heeft als voorwaarde gesteld dat klaagster [beklaagde,NVM] de taxatie in overleg diende te verrichten met een medewerker van het vastgoedbedrijf Y, te weten de heer Z.

In de periode september - december 2011 heeft beklagde de taxatierapporten opgemaakt. In deze rapporten is onder meer vermeld wanneer de opname en inspectie van het desbetreffende object heeft plaatsgevonden, dat dat tezamen met de heer Z is geschied, wat het doel van de taxatie was, een beschrijving van het object, de geraadpleegde informatie en eventuele erfpachtgegevens, de onderhoudstoestand, of met betrekking tot het onroerend goed een huurovereenkomst van kracht was en tegen welke huurprijs, alsmede de courantheid van het object. Op 20 januari 2012 heeft beklagde de factuur voor haar werkzaamheden aan de bank verstuurd.

De bank heeft klaagster aangezegd dat haar onroerend goed werd geveild op 11 juni 2012. De curator heeft ter voorkoming van die veiling op verzoek van klaagster de mogelijkheden onderzocht van herfinanciering. Naar aanleiding van een kort geding dat door klaagster aanhangig is gemaakt tegen de bank, heeft de veiling geen doorgang gevonden. Op 11 juni 2012 heeft klaagster de curator laten weten dat zij de aangeboden herfinanciering niet aanvaardde. Op 7 september 2012 heeft de curator de Rechtbank Amsterdam verzocht om goedkeuring van de verkoop van de onroerend goed portefeuille aan een derde partij voor een koopprijs van € 1.125.000,= met een nabetalingsregeling. Onderdeel van die transactie vormde een regeling met de gemeente A. in verband met door klaagster verbeurde dwangsommen en de kosten voor uitvoering van gemeentewege met betrekking tot het pand aan de [adres 9]. Bij beslissing van 7 september 2012 heeft de rechtbank de machtiging verleend.



DE KLACHT

De Raad leidt uit de initiële klachtbrief van klagster d.d. 11 december 2014 en uit van de aanvullende klachtbrief d.d. 12 december 2016, de volgende klachtonderdelen af:

- a. Beklaagde heeft het onroerend goed van klagster extreem laag getaxeerd waardoor de tot het netwerk van beklagde behorende curator dat onroerend goed voor de helft van de waarde kon verkopen.
- b. Beklaagde had met haar kennis van het bouwrecht zich moeten verdiepen in het bouwgeschil met de Gemeente A. en de onterechte opgelegde dwangsommen.
- c. Beklaagde had in haar hoedanigheid van directie-makelaar haar rechts- en wetskennis moeten gebruiken om het complot van de gemeente, de bank, de rechterlijke macht en de curator te doorzien, omdat dat complot ertoe heeft geleid dat klagster haar onroerend goed afhandig is gemaakt.
- d. Beklaagde had ervan op de hoogte moeten zijn dat de curator onbetrouwbaar was hetgeen onder meer bleek uit de commissie die de curator ontving van de kopers van het onroerend goed.
- e. Beklaagde had moeten weten dat de curator is getrouwd met een nicht van de huidige president van [land] waardoor de curator zich daar kon vestigen onder vrijwaring van strafrechtelijke vervolging.

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

VERWEER

Beklaagde heeft verweer gevoerd. Hierop wordt bij de beoordeling van de klacht ingegaan.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel a:

Het standpunt van klagster:

De Raad merkt op dat klagster meerdere uitgebreide brieven heeft ingediend bij de Raad, vergezeld van vele (dubbele) producties. De Raad gaat ervan uit dat de hierboven onder a verwoorde klacht betrekking heeft op alle taxaties van beklagde. Klagster heeft in haar aanvulling van de klacht bij brief van 23 november 2015 ten aanzien van het pand aan de [adres 9] gesteld dat dit in appartementen gesplitste pand uiteindelijk aanzienlijk meer heeft opgebracht dan de door beklagde in haar taxatierapport vastgestelde executiewaarde van € 400.000,= en een marktwaarde in verhuurde staat van € 450.000,=. De Raad begrijpt de bijzondere aandacht van klagster voor het pand aan [adres 9] aldus dat de gang van zaken omtrent dit pand als illustratief moet worden opgevat voor klachtonderdeel a en gaat op dat onderdeel van de klacht niet verder in.



In de aanvulling d.d. 21 november 2016 heeft klagster met betrekking tot de werkzaamheden van beklagde het volgend geschreven:

‘Daarna werd samen met mevrouw K. met een van tevoren beraamd plan geconcentreerd op executoriale/onderhandse verkoop van klagsters onroerend goed portefeuille door klagster van elke rechtshandeling erbuiten te houden en met als doel om haar bezittingen onderhands aan de relaties van de rechtbank te verkopen waarvoor hij bij uitvoering daarvan met kantonrechter mevrouw mr. W een fors bedrag aan commissie overeen kwam, zie productie nummer 6 geschat op € 40.000,=, terwijl de courtage te verdelen onder collega’s € 100.000,= bedroeg (...)’

Deze alinea is exemplarisch voor de beschrijving van de klacht door klagster en haar toelichting hierop, als terug te vinden in alle geschriften van klagster. Klagster schetst een beeld waarin alle betrokkenen, waaronder de bank, de gemeente, de leden van de rechterlijke macht en de uiteindelijke kopers, bewust, vooropgezet en structureel hebben samengewerkt om het vermogen van klagster, bestaande uit de genoemde onroerende zaken, te verdelen en te gelde te maken. Van deze samenwerking heeft beklagde onderdeel uitgemaakt, zo begrijpt de Raad, door de waarde van het onroerend goed te laag te taxeren.

Bij haar initiële klacht van 11 december 2014 heeft klagster als bijlage een vergelijking van de taxatiewaarde van beklagde met de WOZ-waarde overgelegd. Daarbij brengt klagster naar voren dat het saldo van het onroerend goed in het kader van de WOZ een bedrag van € 4.000.000,= zou hebben bedragen terwijl klagster in zijn totaliteit het onroerend goed op een bedrag van € 2.920.000,= heeft getaxeerd. Daar uiteindelijk tot verkoop tegen een bedrag van € 1.925.435, is overgegaan, is klagster voor € 2.074.565,= “opgelicht”, zo begrijpt de Raad het standpunt van klagster.

Het verweer van beklagde:

Beklaagde heeft naar voren gebracht dat de taxaties door haar geheel te goeder trouw, naar beste kennis en wetenschap conform de verstrekte opdracht zijn uitgevoerd en vastgesteld. Wat betreft de klagster genoemde WOZ-waarden heeft beklagde naar voren gebracht dat daarbij een peildatum van 1 januari 2010 werd gehanteerd en dat die waarden niet gelijk zijn aan de taxaties als door haar verricht. Beklaagde heeft verder naar voren gebracht te allen tijde in het belang van klagster te hebben gehandeld. Klagster is meerdere malen bij beklagde op kantoor langs geweest om aan te geven tevreden te zijn over de gang van zaken. Tevens heeft klagster de rapportage zelf ook gebruikt voor het verkrijgen van een financiering.

Beklaagde heeft verder naar voren gebracht dat zij niet betrokken is geweest bij de verkoop van de panden. Het is de heer Z geweest die als veilingmakelaar heeft opgetreden bij acht van deze panden. Daarbij is de opgave voor de veiling volgens de door beklagde vastgestelde waardes in grote lijn gevolgd. Beklaagde is vervolgens door diverse partijen



benaderd die alle te horen hebben gekregen van beklaagde dat zij in opdracht van de bank heeft gehandeld en die zij voor vragen over het onroerend goed naar de heer Z dan wel de curator heeft doorverwezen.

Beklaagde beschouwt de aantijgingen van klaagster dat de curator een relatie in het netwerk van beklaagde is als laster. Het is juist dat de heer D. een kantoorruimte huurt dan wel heeft gehuurd in het gebouw waarvan de vader van beklaagde indirect eigenaar is, maar dat betekent niet dat de curator een relatie is waardoor bij uitvoering van de opdracht van de bank tot taxatie onoorbaar is gehandeld. In het kader van het voortraject heeft beklaagde één keer een bespreking gevoerd met de bank in aanwezigheid van de curator. Beklaagde hecht eraan op te merken dat de curator zich daarbij heeft ingespannen de belangen van klaagster zo goed mogelijk te behartigen.

De Raad overweegt als volgt:

In de eerste plaats brengt de Raad naar voren dat klaagster in haar klachtbrief en aanvullingen daarop uitvoerig heeft beschreven waaruit volgens haar de misslagen en misstanden bestaan waarvoor de curator en anderen dan beklaagde verantwoordelijk zouden zijn. Aangezien dit het handelen of nalaten van beroepsbeoefenaren betreft die geen lid zijn van de Vereniging noch als makelaar daarbij zijn aangesloten, kan de Raad ten aanzien van deze personen niet oordelen.

Beklaagde heeft aangevoerd dat haar opdrachtgever de bank betrof en niet klaagster. Voorzover beklaagde daarmee heeft bedoeld te zeggen dat klaagster geen belang heeft bij haar klacht, miskent beklaagde dat zij ook jegens derden dient in te staan voor de juistheid van haar taxatierapporten, de daarbij gehanteerde uitgangspunten en de zorgvuldigheid van het daaraan ten grondslag liggende onderzoek.

De Raad overweegt vervolgens dat bij de beoordeling van een door NVM-leden uitgevoerde taxatie het uitgangspunt is dat in beginsel over de hoogte daarvan slechts kan worden geklaagd, indien een makelaar in redelijkheid niet tot die taxatiewaarde heeft kunnen komen, dan wel dat bij een taxatie niet de zorgvuldigheid is betracht die van een zorgvuldig handelend makelaar mocht worden verwacht. Voorts geldt dat de gedragingen van de makelaar met betrekking tot de uitvoering van een taxatieopdracht worden getoetst aan Regel 1 van de Erecode. Dit brengt mee dat aan de wijze van totstandkoming en de inhoud van taxatierapporten hoge eisen mogen worden gesteld.

Wat betreft de door klaagster overgelegde informatie over de WOZ-waarde van de panden merkt de Raad op dat die niet nader is onderbouwd en dat dit waarderings in het kader van gemeentelijke belastingen betreffen die niet met de taxaties van beklaagde kunnen worden vergeleken. Verder wordt de WOZ-waarde vastgesteld via een modelrapportage die is gebaseerd op transacties die reeds hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de peildatum. Evenmin wordt in het kader van die waardering een opname ter plaatse of in het



object zelf doorgevoerd, waar dat bij de taxaties van beklaagde voor zover mogelijk een vast onderdeel is geweest.

De Raad stelt vast dat beklaagde onbestreden naar voren heeft gebracht dat zij de nodige referentiepanden in haar taxaties heeft betrokken. Klaagster heeft met uitzondering van de verwijzing naar de WOZ-waarden niet verder onderbouwd waarom de taxaties onjuist zouden zijn geweest of gebreken anderszins zouden vertonen, bijvoorbeeld door het overleggen van een deskundigenrapport.

De Raad heeft gezien dat de uiteindelijke verkoopprijs voor het totale onroerend goed beduidend lager is geweest dan het totaal van de taxatiewaarden van beklaagde getaxeerd. De verkoopprijzen kunnen evenwel niet aan beklaagde worden toegeschreven, nu beklaagde immers niet de directie-makelaar was noch verantwoordelijk was voor de uiteindelijke verkoop.

Gelet op het voorgaande kan de Raad niet tot de conclusie komen dat beklaagde redelijkerwijs niet tot haar taxaties heeft kunnen komen. Ook verder is de Raad niet gebleken dat de taxaties van gedaagde niet volgens de regels der kunst hebben plaatsgevonden, zodat op dit klachtonderdeel geen sprake is van enig tuchtrechtelijk laakbaar handelen van beklaagde. Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel b:

De Raad overweegt dat de taxaties door beklaagde van de onroerende zaken van klaagster in opdracht van de bank zijn geschied. In die opdracht was niet een onderzoek betrokken naar de achtergronden en/of rechtmatigheid van het bouwgeschil van klaagster met de Gemeente A. en de daaruit voortgevloeide dwangsommen. Ook verder rustte op beklaagde geen plicht een dergelijk onderzoek te verrichten.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel c:

De Raad overweegt dat beklaagde bij de veiling van de onroerende zaken van klaagster niet betrokken is geweest.

Dit klachtonderdeel is derhalve eveneens **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdelen d en e:

De Raad overweegt dat deze klachtonderdelen zien op het handelen van de curator en niet op enig handelen van de beklaagde makelaar.



Deze klachtonderdelen zijn derhalve **niet-ontvankelijk**.

DE BESLISSING

De Raad verklaart de klacht van klagster inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen wat betreft de klachtonderdelen 1, 2 en 3 **ongegrond**, en wat betreft klachtonderdelen 4 en 5 **niet-ontvankelijk**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, Mw Mr W. Aardenburg, Mr W. van Otterloo, G.W.J.M. van den Putten, J.B. Boerman en Mr. R. Vos, op 15 februari 2017.