

## 12-50 RvT Arnhem

### **Taxatie. Taxatie zonder bezichtiging.**

*Beklaagde, een makelaarskantoor, had opdracht om in verband met een financiering, met spoed een taxatie uit te brengen. Makelaar H, werkzaam bij beklagde, zou het object bezichtigen maar is daar door ziekte niet aan toe gekomen. Vervolgens is door een medewerkster van het makelaarskantoor een taxatierapport opgemaakt. Het bestuur van de NVM (klaagster) verwijt beklagde dat op het kantoor m.b.t. dit taxatierapport een werkwijze is gehanteerd die niet in overeenstemming is met de richtlijnen van de NVM. Het taxatierapport is ondertekend en uitgebracht zonder dat de betrokken makelaar/taxateur het object had bezichtigd. Bovendien zijn gegevens overgenomen uit een reeds bestaand taxatierapport dat m.b.t. dezelfde financieringsaanvraag door een ander makelaarskantoor was uitgebracht.*

*De Raad overweegt dat makelaar H., als leidinggevende in het bedrijf van beklagde, onvoldoende duidelijk heeft gecommuniceerd met en instructies heeft gegeven aan ondergeschikte medewerkers. Vervolgens zijn door medewerkers van beklagde ernstige fouten gemaakt, die niet zijn gecorrigeerd. Toen deze fouten aan het licht traden heeft makelaar H. namens beklagde tegenover haar opdrachtgever onvoldoende van zijn eigen verantwoordelijkheid doen blijken. De fouten zijn aan beklagde toe te rekenen en in ernstige mate tuchtrechtelijk verwijtbaar.*

Raad van Toezicht te Arnhem  
van de Nederlandse Vereniging  
van Makelaars in Onroerende  
Goederen en Vastgoeddeskundigen NVM

### **BESLISSING NA VERWIJZING**

inzake

### **KLACHT**

Het Algemeen Bestuur van de Nederlandse  
Vereniging van Makelaars OG en  
Vastgoeddeskundigen NVM,

gevestigd te Nieuwegein,  
klaagster

tegen:

Makelaarskantoor H.,  
gevestigd te E,  
beklaagde

## **Raad van Toezicht Arnhem**

van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen en  
Vastgoeddeskundigen NVM

### **De klachtprocedure**

- 1.1 Op 19 juli 2010 heeft klagster bij de Raad van Toezicht te Eindhoven/Maastricht een klacht ingediend tegen beklagde. De Raad van Toezicht heeft bij beslissing van 18 januari 2011 op deze klacht beslist. In die beslissing is de klacht gegrond verklaard en is aan de aangesloten NVM makelaar H. de straf opgelegd van een schorsing als NVM makelaar voor de tijd van zes maanden en een boete van € 5.000,00. De Raad van Toezicht heeft voorts bepaald dat beklagde met een bedrag van € 1.205,32 dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.  
De NVM is bij brief van 21 februari 2011 van deze beslissing in hoger beroep gekomen bij de Centrale Raad van Toezicht, terwijl beklagde en de aangesloten NVM makelaar H. op 11 maart 2011 bij de Centrale Raad van Toezicht tegen de beslissing hoger beroep hebben ingesteld.
- 1.2 Bij beslissing van 2 maart 2012 heeft de Centrale Raad van Toezicht in het door klagster ingestelde hoger beroep de beslissing van 18 januari 2011 van de Raad van Toezicht te Eindhoven/Maastricht vernietigd voor zover daarbij aan de aangesloten NVM makelaar H. de straf van schorsing en boete zijn opgelegd, en heeft de klacht ter verdere behandeling naar de Raad van Toezicht te Arnhem verwezen om te beoordelen of grond bestaat om aan beklagde een tuchtrechtelijke straf op te leggen.
- 1.3 Desgevraagd hebben klagster en beklagde aan de Raad te kennen gegeven geen behoefte te hebben aan een schriftelijke uitlating naar aanleiding van de onder 1.2 genoemde beslissing van de Centrale Raad van Toezicht, maar hebben beiden verzocht om door de Raad te worden gehoord. Ter zitting van de Raad, gehouden op 6 juni 2012 hebben klagster, vertegenwoordigd door het lid van de Commissie Lidmaatschapszaken E. en haar secretaris v. H. en beklagde vertegenwoordigd door

haar directeur H., hun standpunt mondeling nader toegelicht. Van de zitting is proces-verbaal opgemaakt.

- 1.4 De Raad heeft acht geslagen op alle verdere ingekomen stukken, waarvan de inhoud, evenals die van de hiervoor genoemde stukken en het opgemaakte proces-verbaal van de zitting, als hier herhaald en ingelast moet worden beschouwd.

### **De feiten:**

2. Als door de Raad van Toezicht te Eindhoven/Maastricht vastgesteld en door beklaagde in hoger beroep niet bestreden zijn de nakomende feiten vast te staan.

#### 2.1

Op 25 januari 2010 heeft C Fin. te H namens mevrouw B. te N. aan X B.V. te E. opdracht verstrekt tot taxatie van de woning met erf en tuin, ondergrond en overige aanhorigheden aan de [adres], verder te noemen: de woning.

De opname en inspectie van de woning zijn uitgevoerd door de NVM makelaar K., in samenwerking met NVM makelaar D. Opname en inspectie hebben volgens het taxatierapport plaatsgevonden op 5 januari 2010; naar de Raad begrijpt een typefout voor 25 januari 2010.

De makelaars K. en D. zijn beiden verbonden aan makelaarskantoor C. & D. te H.

#### 2.2

X B.V. is een vennootschap die geheel aan de onder 2.1 genoemde D. toebehoort.

De onder 2.1 genoemde C. Fin. is in de persoon van C. verweven met C. & D. Makelaars en is op hetzelfde adres te H. gevestigd.

#### 2.3

De onder 2.1 genoemde taxatie heeft plaatsgevonden met het oog op de verkrijging van een hypothecaire financiering voor de aankoop van de woning. Het taxatierapport is daartoe voorgelegd aan de SNS Bank. De SNS Bank heeft in maart 2010 geweigerd de financiering te verstrekken, omdat de taxateur en de tussenpersoon die de financiering zou verzorgen nauw met elkaar waren verbonden. Bovendien meende de SNS Bank reden te hebben om aan te nemen dat C.& D. Makelaars ook betrokken waren bij de aankoop van de onroerende zaak.

#### 2.4

De SNS Bank heeft kort voor de beoogde eigendomsoverdracht van de woning op vrijdag 19 maart 2010 aan C.Fin bericht de financiering af te wijzen. C. Fin. heeft op 16

maart 2010 aan NVM makelaar H. namens beklagde opdracht gegeven met spoed de woning te taxeren. Het taxatierapport van 25 januari 2010 van X B.V. is op 16 maart 2010 aan beklagde aangereikt.

## 2.5

Mevrouw G., destijds de levenspartner van NVM makelaar H. en ook bij beklagde werkzaam, heeft de secretaresse van beklagde, mevrouw Y, opdracht gegeven alvast de gegevens uit het taxatierapport van X B.V. in het door beklagde uit te brengen taxatierapport te verwerken.

## 2.6

Makelaar H. is op 16 maart 2010 naar de woning gereden en heeft er toen een foto van gemaakt. Hij heeft de woning niet opgenomen. Hij is ziek naar huis gegaan.

## 2.7

Aan Y was niet medegedeeld, dat het om een spoedtaxatie ging. Zij heeft op 16 maart 2010 niets aan de voorbereiding van het taxatierapport gedaan. Op 17 maart 2010 heeft makelaar H. haar telefonisch medegedeeld dat het taxatierapport nog diezelfde dag naar makelaarskantoor C. & D. moest worden gebracht. Omdat het aan Y niet duidelijk was of makelaar H. die dag nog op kantoor zou komen, heeft zij in het uit te brengen taxatierapport als naam van de taxateur de naam van de in loondienst aan beklagde verbonden makelaar L. ingevuld en, de instructie van G. volgend, in het rapport zoveel mogelijk de gegevens uit het rapport van X B.V. verwerkt, zulks met inbegrip van de datering 25 januari 2010 voor opname en inspectie. In het rapport zijn de taxatiewaarden uit het rapport van X B.V. overgenomen. Op het voorblad heeft Y de foto geplaatst die makelaar H. op 16 maart 2010 had gemaakt.

## 2.8

Toen L. later die dag, woensdag 17 maart 2010, op het kantoor van beklagde was verschenen, is aan hem opdracht gegeven om het taxatierapport te ondertekenen, omdat C. & D. makelaars het kort daarop die dag zou komen ophalen. L., die het taxatieobject niet had opgenomen en geïnspecteerd, heeft het taxatierapport ondertekend waarna beklagde het rapport op 17 maart 2010 aan haar opdrachtgever heeft afgegeven.

## 2.9

Op donderdag 18 maart 2010 heeft L. de sleutels van de woning bij de verkopend makelaar opgehaald. Hij heeft de woning niet alsnog opgenomen en geïnspecteerd.

## 2.10

C. Fin. heeft beklagdes rapport ten behoeve van de financieringsaanvraag van haar

opdrachtgever ter beoordeling aan de SNS Bank voorgelegd. Vanwege de datering van beklagdes rapport op 25 januari 2010 heeft de SNS Bank zich op vrijdag 19 maart 2010 telefonisch met vragen tot beklagde gewend. Bij beklagde was evenwel niemand bereikbaar die van het rapport afwist.

#### 2.11

Op maandag 22 maart 2010 heeft mevrouw S., verbonden aan de Afdeling Fraudedetectie van de SNS Bank, zich per e-mail tot beklagde gewend met vragen over het taxatierapport, in het bijzonder over de totstandkoming ervan.

Met een e-mailbericht op naam van L. zijn op dezelfde dag de door de SNS Bank gestelde vragen beantwoord.

#### 2.12

Op 28 maart 2010 heeft L. per e-mail aan de SNS Bank een nadere verklaring over de totstandkoming van het taxatierapport verstrekt.

#### 2.13

De SNS Bank heeft op 18 mei 2010 haar bevindingen aan de NVM gemeld. De Commissie Lidmaatschapszaken van de NVM heeft bij brief van 25 mei 2010 aan beklagde haar visie gevraagd op de door SNS Bank geschetste gebeurtenissen. Beklagde heeft daarop echter niet inhoudelijk geantwoord, waarna klaagster is overgegaan tot indienen van de onderhavige klacht.

### 3. **De klacht:**

#### 3.1

Naar klaagster ter zitting van de Raad heeft toegelicht, houdt haar klacht in dat in het bedrijf van beklagde een werkwijze wordt gehanteerd die niet in overeenstemming is met de werkwijze volgens de richtlijnen van de NVM. Beklaagde heeft in het onderhavige geval kennelijk geen goede instructies gegeven, zodat een taxatierapport is ondertekend en uitgebracht zonder dat de betrokken makelaar/taxateur het taxatieobject heeft bezichtigd. Dit taxatierapport is door een van de medewerkers op het kantoor overgetypt van een bestaand rapport. Na het uitbrengen van het rapport is alsnog een bezichtiging van het betreffende pand georkestreerd.

#### 3.2

Beklaagde heeft tegen de klacht gemotiveerd verweer gevoerd.

#### 4. De beoordeling van de klacht na verwijzing door de Centrale Raad van Toezicht:

##### 4.1

In haar verwijzingsbeslissing heeft de Centrale Raad van Toezicht aan de Raad te Arnhem opgedragen om te beoordelen of grond bestaat om aan beklaagde een tuchtrechtelijke straf op te leggen. Deze Raad begrijpt de verwijzingsbeslissing aldus dat van haar wordt verlangd te beoordelen of beklaagde tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld en in het bevestigende geval of en in hoeverre een tuchtrechtelijke sanctie passend is.

##### 4.2

De Raad neemt over hetgeen de Raad van Toezicht te Eindhoven/Maastricht heeft overwogen in de punten 7.3.1 tot en met 7.3.3 en 7.3.5 in de beslissing van 12 januari 2011. De Raad maakt die overwegingen tot de hare en verwijst daarnaar. Kort samengevat gaat het om het volgende.

Als leidinggevende in het bedrijf van beklaagde heeft makelaar H. onvoldoende duidelijk gecommuniceerd met, en instructies gegeven aan ondergeschikte medewerkers, toen hij zich door ziekte niet meer in staat achtte zelf de taxatieopdracht uit te voeren. Vervolgens zijn door medewerkers van beklaagde ernstige fouten gemaakt, die niet zijn gecorrigeerd. Toen deze fouten aan het licht traden heeft makelaar H. namens beklaagde tegenover haar opdrachtgever onvoldoende van zijn eigen verantwoordelijkheid doen blijken. De fouten zijn echter aan beklaagde toe te rekenen en in ernstige mate aan haar tuchtrechtelijk verwijtbaar. De klacht is daarom gegrond.

De Raad acht de na te melden straf in overeenstemming met de ernst van het feit, in het bijzonder de omstandigheid dat door fouten een ondeugdelijk taxatierapport in het verkeer is gebracht, waarop derden hadden moeten kunnen vertrouwen.

##### 4.3

Beklaagde heeft de beslissing van 12 januari 2011 van de Raad van Toezicht te Eindhoven/Maastricht niet uitgelokt, voor zoveel daarbij aan makelaar H., niet zijnde een beklaagde in die klachtprocedure, een straf is opgelegd. De Raad vindt daarin aanleiding de kosten van de klachtprocedure bij de Raad van Toezicht te Eindhoven/Maastricht, de Centrale Raad van Toezicht en bij de Raad van Toezicht te Arnhem te beperken tot een bedrag van € 2.500,00.

**5. De Beslissing:**

Legt aan beklagde de straf op van een geldboete ten bedrage van € 5.000,00, te betalen aan het Algemeen Bestuur van de NVM, alsmede een voorwaardelijke schorsing voor de duur van zes maanden, welke schorsing zal ingaan indien binnen drie jaar na dagtekening van deze beslissing aan beklagde nogmaals een tuchtrechtelijke straf zal worden opgelegd.

Bepaalt dat beklagde met een bedrag van € 2.500,00 zal bijdragen in de kosten van deze klachtprocedure.

Aldus gewezen door mr. D. van Driel van Wageningen, voorzitter, J.A. Voorhoeve, lid, en met bijstand van mr. K. van der Meulen, secretaris, en door de voorzitter en secretaris ondertekend op 23 juli 2012.

mr. K. van der Meulen  
secretaris

mr. D. van Driel van Wageningen  
voorzitter

Door voorzitter en secretaris ondertekend en in afschrift verzonden op 23 juli 2012