

Taxatie. Onjuiste Taxatiewaarde. Belangenbehartiging opdrachtgever. Ongepast optreden.

Klager en zijn (ex-)echtgenote hebben beklagde in het kader van hun echtscheiding gevraagd hun woning te taxeren. Beklaagde stelde de onderhandse verkoopwaarde vast op EUR 800.000,--. Klager verwijt beklagde dat hij weigert te antwoorden op zijn vraag waarom hij zijn waardering handhaaft terwijl er een bod van EUR 750.000,-- is uitgebracht en in een woningrapport van het Kadaster de waarde op EUR 662.864,00 is vastgesteld. Daarnaast wordt beklagde nog verweten dat hij zich in zijn e-mail tegenover klager ongepast heeft uitgelaten.

De Raad is niet gebleken dat beklagde zijn waardeverklaring op ondeugdelijke gronden en zonder voldoende toelichting heeft afgegeven. Evenmin kan worden geoordeeld dat beklagde ten onrechte heeft geweigerd of heeft nagelaten de waardeverklaring aan te passen. Ook wat betreft de toonzetting van de e-mail ziet de Raad onvoldoende aanleiding om de klacht gegrond te verklaren.

DE RAAD VAN TOEZICHT EINDHOVEN/MAASTRICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer **E.**, [adres] klager,

Tegen:

De heer **S.**, aangesloten makelaar, verbonden aan [naam makelaarskantoor],
[adres] beklagde.

1. Verloop van de procedure

1.1. Klager heeft een klacht ingediend tegen de makelaar per e-mail van 30 oktober 2014 met een aantal bijlagen, bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM.

Na correspondentie tussen de NVM en partijen heeft klager per e-mail van 10 maart 2015 NVM Consumentenvoorlichting verzocht de klacht door te leiden aan de Raad, hetgeen per brief van 16 maart 2015, vergezeld van een aantal bijlagen, is gebeurd.

- 1.2. Op 8 april 2015 heeft de makelaar zijn verweerschrift ingediend bij de Raad.
- 1.3. Bij brief van 20 mei 2015 heeft klager nog een drietal kadastrale berichten in het geding gebracht.
- 1.4. Ter zitting van 1 juni 2015 heeft de Raad klager en beklagde in persoon gehoord. Zij hebben daarbij hun standpunten nader toegelicht. Klager heeft zich bediend van een pleitnota.

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 het kader van de echtscheidingsprocedure tussen klager en zijn echtgenote zou door de rechtbank volgens klager zijn bepaald dat medewerking zou moeten worden verleend aan de verkoop van de echtelijke woning tegen een marktconforme waarde.

Ter uitvoering hiervan hebben (de advocaten van) partijen verzocht aan beklagde als een onafhankelijke makelaar een mondelinge waardeverklaring af te geven. Daartoe heeft de makelaar op 24 september 2014 klager en diens echtgenote in hun echtelijke woning bezocht en deze bezichtigd, waarna hij vervolgens in aanwezigheid van beide echtelieden heeft verklaard en toegelicht, dat hij de woning op een onderhandse verkoopwaarde van € 800.000,00 waardeerde.

- 2.3. Vervolgens heeft beklagde deze waarde-verklaring schriftelijk aan klager en zijn echtgenote bevestigd.

- 2.4 Nadat klager bij e-mail van 7 oktober 2014 aan de makelaar schreef, dat hem toch verteld was, dat er een bod lag van € 750.000 en dat dat bedrag dus de werkelijke waarde was (“Gezien het bod dat toen op tafel lag was dat marktconforme niveau natuurlijk € 750.000”, aldus diens e-mail) en hem daarom verzocht zijn “waarde-verklaring te herzien tot een niveau van € 750.000”, heeft de makelaar dat geweigerd onder mededeling, dat hij op de 24^e september 2014 aan het verzoek om een mondelinge waardebepaling heeft voldaan, de onderbouwing daarvan samen met klager en zijn echtgenote “zeer uitvoerig” aan de keukentafel aan de [adres] heeft doorgesproken en vervolgens nog een schriftelijke waarde-verklaring heeft toegezonden.
- 2.5 De makelaar heeft niet meer willen voldoen aan verzoeken van klager om zijn waardeverklaring nader schriftelijk te onderbouwen.
- 2.6. Die onderbouwing heeft de makelaar wel gegeven tijdens de mondelinge behandeling op 24 november 2014 voor de Voorzieningenrechter in het tussen klager en diens (ex-)echtgenote aanhangige kort geding. In zijn daarop volgende vonnis overweegt de Voorzieningenrechter sub 5.11 als volgt:

“Makelaar S. heeft tijdens de behandeling toegelicht waarop zijn waardebepaling is gebaseerd. Hij heeft onder andere rekening gehouden met de door partijen uitgevoerde verbouwingen en de woning vergeleken met de woningen in de naaste omgeving. De Voorzieningenrechter heeft geen reden om aan de juistheid en eerlijkheid van de taxatie door makelaar S. te twijfelen, zoals de man dat doet. Het uitgangspunt voor de waarde van de woning is daarom € 800.000,00”.

- 2.7. Later heeft de makelaar, per e-mail van 17 januari 2015, aan klager nogmaals een onderbouwing van zijn waardeverklaring gegeven. In dat e-mailbericht heeft de makelaar klager in meer persoonlijke bewoordingen aangesproken.

3. De klacht

- 3.1. Klager verwijt de makelaar dat die weigert te antwoorden op zijn vraag waarom hij een waardering van € 800.000,00 kon handhaven gezien een bod van € 750.000,00 en een woningrapport van het Kadaster waarbij de waarde van het huis is gesteld op € 662.864,00.
- 3.2. Daarnaast ervaart klager de toonzetting van het e-mailbericht van 17 januari 2015 van de makelaar als zelfingenomen en denigrerend, zodat volgens hem de wijze van communiceren door de makelaar als onbehoorlijk en onprofessioneel moet worden aangemerkt, waarmee blijkbaar in het bijzonder wordt bedoeld op de zin: “Kennelijk zit jij nog steeds zo beroerd in je vel dat je onverminderd door blijft gaan met anderen lastig te vallen” en andere zinnen van minder vergaande strekking.

4. Het verweer

- 4.1. De makelaar voert aan, dat hij in het bijzijn van klager en diens (ex)echtgenote op 24 september 2014 de mondelinge waardering van hun woning heeft verricht en deze met hen ter plaatse uitvoerig heeft besproken en toegelicht.

Nadat klager per mail van 8 oktober 2014 aan de makelaar heeft gevraagd om zijn waarde-verklaring tot een niveau van € 750.000 te herzien, - zulks mede gelet op een zojuist uitgebracht woningrapport van het Kadaster en een recent bod van € 750.000,00, - laat klager hem per mail van 14 oktober 2014 weten dat niet nogmaals de totstandkoming van de door hem vastgestelde waarde behoeft te worden herhaald. Bij zijn waardeverklaring op 24 september 2014 heeft hij geen rekening gehouden met een mogelijk bod op de woning; evenmin heeft hij bijzondere betekenis gehecht aan het woningrapport van het Kadaster.

Op verzoek van de (ex-)echtgenote van klager heeft de makelaar op 24 november 2014 op de zitting in kort geding desgevraagd toelichting gegeven en verantwoording afgelegd over de totstandkoming van zijn waardeverklaring.

In zijn vonnis heeft de Voorzieningenrechter vervolgens te dezer zake overwogen dat hij geen reden heeft om aan de juistheid en eerlijkheid van de taxatie door de makelaar te twijfelen.

- 4.2. Omdat klager hem bij voortduring blijft lastigvallen met zaken die niets te maken hebben met de door hem uitgebrachte waardeverklaring heeft de makelaar hem per e-mail van 17 januari 2015 in meer persoonlijke bewoordingen aangesproken, waarbij hij heeft aangegeven hoe de zaken feitelijk liggen en hoe hij over klager denkt, een en ander zonder een blad voor de mond te nemen.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad overweegt dat hem geen feiten zijn gebleken, waaruit zou kunnen worden afgeleid, dat de door de makelaar op 24 september 2014 afgegeven verklaring omtrent de waarde van de woning van klager en diens (ex)echtgenote onjuist is geweest en/of dat de makelaar deze op ondeugdelijke gronden en zonder voldoende toelichting zou hebben afgegeven.

Mede gelet op de ter zitting van 24 november 2014 door de makelaar gegeven toelichting op zijn waardebepaling en de door de makelaar in zijn email van 17 januari 2015 herhaalde onderbouwing kan niet worden geoordeeld, dat de makelaar ten onrechte heeft geweigerd of nagelaten om zijn waarde-verklaring tegenover klager toereikend te onderbouwen. In dit opzicht is de klacht ongegrond.

- 5.2. Voor wat betreft de bewoordingen en de toonzetting van de email van de makelaar aan klager van 17 januari 2015 overweegt de Raad het volgende. Hoezeer aannemelijk is, dat de makelaar in zijn optiek “de beste bedoelingen” heeft gehad met de wijze waarop hij klager in de bedoelde email heeft gemeend de waarheid te moeten zeggen, toch moet worden vastgesteld, dat hij in casu zijn persoonlijke relatie met klager ten onrechte heeft verward met zijn zakelijke relatie (die in deze zaak aan de orde was). Zeker in gevallen als deze waarin een makelaar een zakelijk geschil heeft of dreigt te krijgen met een bevriende relatie blijft het zaak de communicatie op zorgvuldige wijze te verzorgen. Het verdient aanbeveling om de communicatie in een zakelijke relatie tot het einde toe zakelijk te houden. Mede gelet op de aard van het geschil en de bewoordingen waarop de klacht betrekking heeft, is de Raad van oordeel, dat er onvoldoende aanleiding is om deze klacht gegrond te verklaren.

6. Beslissing

6.1. De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht:

- verklaart de beide klachten ongegrond.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. Th.A.J.Verster, voorzitter plv, de heer H.J. van den Berg MRE RMT, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris en ondertekend op 16 juni 2015.