

Beweerdelijk onprofessioneel optreden. Beweerdelijke poging tot chantage. Twee taxaties binnen één jaar met grote verschillen in waarde.

Een makelaar geeft begin 2010 een verkoopwaarde van € 250.000 af, rekening houdend met het feit dat het huis deels gestript is en nog afbouw behoeft. In mei 2011 bepaalt de makelaar die waarde op € 215.000; na verbouwing op € 310.000. Als taxatiekosten wordt aanvankelijk € 400 genoemd; later komt daar € 250 bij. Vanwege vertragingen bij de uitvoering van de taxatie wordt de geplande transportdatum niet gehaald.

De raad van toezicht acht het juist dat de makelaar twee taxaties verrichtte. De beide opdrachtheffers zijn verschillend. Dat de waardes de tweede keer lager liggen is begrijpelijk nu de woningmarkt in een jaar verslechterd is en het huis al geruime tijd onbewoond is en er nog verbouwwerkzaamheden moeten plaatsvinden..

Van chantage door de makelaar om haar nota's betaald te krijgen, blijkt niets.

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

de heer **W. M.**, en mevrouw **J.T. J.**, beiden wonende te S., klagers,

tegen

mevrouw **M. L.**, makelaar o.g. te L, voorheen lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM, thans aangesloten NVM-makelaar, beklaagde

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij brief met bijlagen van 13 maart 2012, gericht aan de afdeling Consumentenvoorlichting van de Vereniging, hebben klagers tegen beklaagde een klacht ingediend. Het verschuldigde klachtgeld is op 2 april 2012 door de Vereniging ontvangen. De afdeling Consumentenvoorlichting heeft bij brief met bijlagen van 5 april 2012 de stukken in handen gesteld van de Raad ter behandeling.
- 1.2. Tegen deze klacht heeft beklaagde zich verweerd bij faxbrief met bijlagen van 30 mei 2012.
- 1.3. De mondelinge behandeling van deze klacht heeft plaatsgevonden op 4 juni 2012, waar klagers zijn verschenen. Voorts is beklaagde verschenen, vergezeld door de heer H.M. te L. Door partijen is een nadere mondelinge toelichting gegeven op de klacht en is op vragen van de Raad geantwoord.

2. De feiten

- 2.1. Als enerzijds gesteld en anderzijds niet of niet behoorlijk gemotiveerd betwist, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staan tussen partijen de navol-

gende feiten vast.

- 2.2. Klaagster sub 2, mevrouw J., heeft samen met haar toenmalige partner op 7 september 2009 de woning aan de V-straat 44 te S aangekocht. Bij de hypotheekverstrekking is rekening gehouden met kosten voor het moderniseren van de woning.
- 2.3. Begin 2010 kwam een einde aan deze relatie. Besloten werd om de woning, die nog niet was betrokken en in staat van verbouw verkeerde, te verkopen. Door beklagde is op verzoek van de ouders van de voormalige partner van klaagster J in juni 2010 een waardebepaling afgegeven die sloot op een onderhandse verkoopwaarde, vrij van huur en gebruik, van € 250.000,-- en een executiewaarde van € 225.000,--. Blijkens de omschrijving in het rapport is daarbij rekening gehouden met het feit dat het pand gedeeltelijk was gestript en dat nog afbouw diende plaats te vinden.
- 2.4. Beklaagde kreeg als verkopend makelaar de woning in portefeuille op een vraagprijs van € 275.000,--, maar omdat de verkoop niet vlotte, besloot klaagster J te onderzoeken of en in hoeverre zij de woning zou kunnen financieren en geheel op eigen naam zou kunnen krijgen. De verkoopopdracht werd in verband daarmee vervolgens ingetrokken.
- 2.5. Intussen was tussen beide klagers een affectieve relatie ontstaan en besloten zij gezamenlijk de mogelijkheid te onderzoeken voor een financiering met verbouw onder de vigeur van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG). Een volledige bouwfinanciering onder de NHG was niet mogelijk, zodat werd besloten een tweede hypotheek te geven voor een lening waarmee de verbouwing zou kunnen worden gefinancierd.
- 2.6. In verband met die financieringen hadden klagers gesprekken gevoerd met de verzekeringstussenpersoon A. de J. van H Verzekeringen te W. Deze mailde op 17 mei 2011 de gegevens over de financieringsaanvraag zoals die door klagers zou worden ingediend aan beklagde toe. De J deelde mee dat maximaal € 350.000,-- aan hypothecaire geldlening zou kunnen worden verstrekt onder de paraplu van de NHG, waarbij dan, uitgaande van de door beklagde getaxeerde waarde van € 225.000,-- (zoals beklagde die aan klager M had meegedeeld), ongeveer € 110.000,-- voor de verbouw zou overschieten. Bij de ING zou daarnaast een tweede hypotheek worden aangevraagd (niet vallende onder de NHG). Beklaagde bevestigde de ontvangst van dit mailbericht op dezelfde dag en zou daarop reageren.
- 2.7. Op 20 mei 2011 mailde De J opnieuw aan beklagde met het verzoek om op zo kort mogelijke termijn aandacht aan de taxatie te willen geven, omdat het de bedoeling was dat op 10 juni 2011 het notariële transport zou plaatsvinden en het verlijden van de hypotheekakten. Diezelfde dag mailde beklagde aan De J terug, dat zij voor een bedrag van € 400,-- exclusief BTW en leges NWWI (Nederlands Woning Waarde Instituut) zorg zou dragen voor het opmaken van het rapport en het NWWI-nummer zou doorgeven. Het is de Raad uit eigen wetenschap bekend, dat ter uitvoering van de NHG het NWWI taxatierapporten valideert, welke rapporten door geldverstrekkers worden geaccepteerd. Een NWWI-taxatierapport kent een strikte indeling en vraagstelling.
- 2.8. Op 25 mei berichtte beklagde aan De J dat zij “nog niet een ondertekend opdrachtformulier heeft ontvangen”, waarna De J onmiddellijk op diezelfde dag aan beklagde berichtte dat hij niet

begreep waarom het ontbreken van een opdrachtformulier de taxatie zou kunnen vertragen. Het duurt vervolgens tot 31 mei voordat de taxatieopdracht door beklaagde is aanvaard.

- 2.9. Op 7 juni mailde het kantoor van beklaagde aan De J welke waarden in het rapport zouden worden opgenomen, te weten een verkoopwaarde van € 215.000,-- en een executiewaarde van € 182.750,-- (in de huidige staat) en een waarde na verbouwing van € 310.000,-- met een executiewaarde van € 263.500,--. Het rapport werd op 9 juni 2011 door beklaagde digitaal bij het NWWI aangeleverd, waarna een validatiecode werd verkregen die aan de ING is toegestuurd. De voorgenomen datum van 10 juni 2011 voor de overschrijving van de eigendom en het verlijden van hypotheekakten werd niet gehaald.
- 2.10. Beklaagde heeft vervolgens aan klagers meegedeeld dat haar eerdere kostenopgave was achterhaald en diende te worden vermeerderd met € 250,-- en BTW daarover. Die nota zou beklaagde doen toekomen aan de notaris en deze diende op de datum van het transport te worden afgerekend. Klagers hebben tegen deze nota geprotesteerd.

3. De klacht

- 3.1. Samengevat en zakelijk weergegeven houdt de klacht in dat beklaagde:
- niet professioneel en tijdig heeft gereageerd op de taxatieopdracht;
 - afspraken en opdrachten niet is nagekomen;
 - chantage heeft gepleegd bij een poging om de extra in rekening gebrachte kosten betaald te krijgen;
 - binnen één jaar twee taxatierapporten over hetzelfde object heeft afgegeven met grote waardeverschillen;
 - onjuistheden heeft vermeld in de taxatierapporten en de onderbouwing daarvan;
 - onprofessioneel heeft gehandeld ten aanzien van de vragen van klagers;

4. Het verweer

- 4.1. Beklaagde ontkent anders te hebben gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt. Zij geeft een chronologische overzicht van de feiten en de data die verband houden met deze taxatieopdracht.
- 4.2. Beklaagde ontkent dat zij niet professioneel en niet tijdig op de verzochte taxatieopdracht heeft gereageerd. De taxatieopdracht had tot doel een waardering in verband met een hypotheekverstrekking, welke opdracht afkomstig was van een tussenpersoon. Die opdracht werd op 17 mei verstrekt maar eerst op 26 mei volgde een opdracht met handtekening en een dag later de toezegging van betaling. Daarna heeft beklaagde de opdracht uitgevoerd en in verband met een aantal vrije dagen is de taxatie eerst in de tweede week van juni afgegeven. De vertraging is niet aan beklaagde te wijten.
- 4.3. Beklaagde ontkent dat zij afspraken niet is nagekomen. Op de discrepantie met betrekking tot de taxatiewaarden wijst zij op de verslechterende woningmarkt en het achteruitgaan van de onderhoudstoestand van de leegstaande woning.

Voorts is het niet aan beklagde te verwijten dat eerst begin juni de bezichtiging plaatsvond; het lag aan het feit dat niet aan alle formaliteiten was voldaan. Na de bezichtiging heeft zij de kernwaarden onmiddellijk ter kennis gebracht van (de adviseur van) klagers.

4.4. Met betrekking tot het verwijt dat zij chantage zou hebben gepleegd merkt beklagde op dat zulks niet het geval is. De hypotheekbemiddelaar De J probeerde de betaling van de nota te koppelen aan de waardebeoordeling in het taxatierapport. Dat was zeer onjuist en beklagde wenste daaraan geen medewerking te geven.

4.5. Met betrekking tot de inhoudelijke onjuistheid van de taxatierapporten kunnen klagers zich niet beklagen, althans de klachten zijn ongegrond.

Het eerste rapport werd uitgebracht aan de ouders van de voormalige partner van klagster Jansen. Het doel van dat rapport (een verkoopwaardering) was een geheel andere dan het doel van het rapport dat beklagde heeft opgesteld ten behoeve van klagers. Deze taxatie strekte ten behoeve van een hypothecaire financiering en was naar het oordeel van beklagde objectief juist.

Met name de verslechterde huizenmarkt en de onderhoudstoestand was aanleiding voor een lagere taxatie.

4.6. Beklagde ontkent dat zij onprofessioneel is geweest bij het afhandelen van de vragen en opmerkingen van de zijde van klagers. Er is veelvuldig contact geweest tussen beklagde en klagers en de tussenpersoon De J. Beklagde stelt dat zij steeds adequaat heeft gereageerd maar dat de situatie onaangenaam werd in verband met het onbetaald blijven van haar nota en de kritiek van klagers op haar waardering.

4.7. Samengevat ontkent beklagde anders te hebben gehandeld dan een behoorlijk makelaar betaamt.

5. De beoordeling van het geschil

5.1. De klacht richt zich tegen de makelaar M.L. te L die aangesloten makelaar NVM is. De Raad van Toezicht Groningen is derhalve bevoegd om van deze klacht kennis te nemen.

5.2. De Raad zal de ingediende klachten achtereenvolgens bespreken.

Wat betreft het niet professioneel en tijdig reageren op de taxatieopdracht meent de Raad dat in deze beklagde tuchtrechtelijke niet laakbaar heeft gehandeld.

Of het aan beklagde te wijten is geweest dat de uiteindelijke taxatie (enkele dagen) later heeft plaatsgevonden dan in de bedoeling van klagers lag, kan de Raad niet vaststellen.

Er is weliswaar e-mailcorrespondentie geweest waarin bedragen zijn genoemd en data, maar dat hierover met beklagde bindende afspraken waren gemaakt is voor de Raad niet komen vast te staan.

De Raad neemt daarbij voorts in overweging dat door klagers niet is gesteld dat de verschuiving van de datum waarop het transport van de woning en het verlijden van de hypotheekakte feitelijk plaatsvond voor hen nadelen heeft opgeleverd waarvoor beklagde verantwoordelijk is.

De Raad acht het eerste klachtonderdeel ongegrond.

- 5.3. Het tweede klachtonderdeel dat beklaagde afspraken en opdrachten niet zou zijn nagekomen acht de Raad eveneens ongegrond.

Beklaagde ontkent dat zij een bindende uitspraak zou hebben gedaan dat de waarde van de woning op € 225.000,- kon worden gesteld. In het e-mailverkeer dat heeft plaatsgevonden wordt door de tussenpersoon De J aangegeven dat deze waarde aan klager M zou zijn genoemd. In zijn klachtbrief stelt klager M zulks ook.

Beklaagde ontkent een dergelijke uitlating te hebben gedaan en partijen spreken elkaar op dit punt tegen. De stelling is daarom voor de Raad niet aannemelijk gemaakt.

Maar zelfs al zou beklaagde echter indicatief een bedrag van € 225.000,- hebben genoemd, dan nog acht de Raad het tuchtrechtelijk niet laakbaar dat beklaagde dadelijk, na de opname van het te waarden object op die voorlopige waardering is teruggekomen gezien de situatie die zij feitelijk aantrof en haar verantwoordelijkheid in de richting van de financier ten behoeve van wie het rapport strekte.

De Raad acht ook dit klachtonderdeel ongegrond.

- 5.5. Ook het verwijt dat beklaagde een chantagepoging zou hebben gedaan met betrekking tot het betaald krijgen van haar extra kosten acht de Raad ongegrond. Beklaagde heeft aangegeven dat zij voor een bedrag van € 400,- exclusief BTW en verschotten de taxatieopdracht ten behoeve van het NWWI zou uitvoeren.

De - klaarblijkelijk - meer uitvoerige werkzaamheden dan door beklaagde aanvankelijk geëvalueerd gaven haar aanleiding om een extra bedrag van € 250,- te vragen. Klagers weigeren dit bedrag te voldoen omdat naar hun oordeel afspraak afspraak is.

Naar de Raad heeft begrepen is het bedrag van € 250,- (nog steeds) niet voldaan. Kennelijk heeft beklaagde druk uitgeoefend om dit bedrag betaald te krijgen. Het betreft hier een civiel geschil, waarvoor de Vereniging eigen regels kent. In geval van courtagegeschillen kan de meest gerede partij zich wenden tot de Commissie Voorwaarden en Tarieven van de Vereniging om de zaak daar voor te leggen ter beslechting.

De Raad constateert dat dit niet is geschied en van een ontoelaatbare druk is de Raad niet gebleken.

Het optreden van beklaagde in dit financiële geschil acht de Raad tuchtrechtelijk niet verwijtbaar.

- 5.6. Ook het klachtonderdeel met betrekking tot het verschil in de twee taxatierapporten acht de Raad ongegrond. De Raad overweegt dat het eerste taxatierapport niet in opdracht van klagers was uitgebracht maar in opdracht van derden en dat uitdrukkelijk in het taxatierapport staat vermeld dat een makelaar slechts de verantwoordelijkheid voor een rapport aanvaardt ten opzichte van zijn opdrachtgever.

Daarbij komt dat door het verstrijken van de tijd en het terugvallen van de conjunctuur zich aanzienlijke prijsdalingen hebben voorgedaan in de huizenmarkt.

Voorts was de getaxeerde woning (nog steeds) in staat van afbouw en al lange tijd niet bewoond. Ten slotte is een taxatie ten behoeve van een financiering een andere dan een taxatie die ten behoeve van een verkoopbeslissing geschiedt en kunnen daardoor in de waarderingen en observaties verschillen zich voordoen.

De Raad is daarom van oordeel dat ook in deze beklaagde tuchtrechtelijk geen verwijt is te ma-

ken.

- 5.7. Het onprofessioneel afhandelen van de vragen van klagers acht de Raad ten slotte eveneens ongegrond.

Het is duidelijk uit de overgelegde stukken dat zich animositeit heeft voorgedaan tussen partijen en dat de verstandhouding daaronder heeft geleden.

Dat beklagde echter zich echter onheus of onprofessioneel jegens klagers zou hebben gedragen is de Raad niet gebleken.

In het maatschappelijk verkeer is niet ieder ongenoegen tussen partijen reden tot beklag of een tuchtrechtelijk verwijt.

De Raad acht ook dit klachtonderdeel ongegrond.

- 5.8. De Raad zal daarom uitspraak doen als na te melden.

6. De beslissing

- 6.1. De Raad verklaart de ingediende klacht in alle onderdelen ongegrond.

ALDUS gewezen te Groningen op 4 juni 2012 door mr. B. van den Bosch, voorzitter, C.A. Voogd, lid, en de secretaris mr. G.J. Niezink.

Getekend door de voorzitter en de secretaris op 29 november 2012.