

11-3 RvT Utrecht

RAAD VAN TOEZICHT TE UTRECHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM

Waardering woning in kader van echtscheiding. Omgaan met informatie van één van de twee gezamenlijke opdrachtgevers. Beweerdelijk ongemanierd optreden makelaar.

Beide (ex-)echteliëden zijn ten overstaan van de rechtbank overeengekomen dat het makelaarskantoor (beklaagde) een bindende taxatie van de voormalige echtelijke woning zou uitbrengen. Waar dus sprake is van een gezamenlijke opdracht is het terecht dat de makelaars geen rekening hielden met een bouwkundig rapport dat in opdracht van één der opdrachtgevers is opgesteld en waartegen de andere opdrachtgever bezwaar heeft. Evenzeer is het terecht dat de makelaars correspondentie tussen hen en klagers ter hand stelden van de mede-opdrachtgever.

Het enkele feit dat een der makelaars een telefoongesprek met een der klagers afkapte, maakt nog niet dat die makelaar ongemanierd optrad.

UITSPRAAK INZAKE EEN KLACHT VAN:

mevrouw **I.V. VAN DER S.** en de heer **P.K. VAN DER S.**, beiden wonende te Z, hierna te noemen: “klagers”

tegen

H Z B.V., makelaar OG te Z, NVM-lid, hierna te noemen “beklaagde”

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Klagers hebben bij brief d.d. 8 februari 2010, met bijlagen, en aangevuld middels een brief van 31 mei 2010, een klacht ingediend tegen beklagde bij de Raad van Toezicht.
- 1.2 Beklaagde heeft middels een verweerschrift van de gemachtigde van beklagde d.d. 21 juli 2010, met bijlagen, verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de gewisselde stukken.
- 1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 29 oktober 2010 zijn verschenen:
 - de heer P.K. van der S., de vader van mevrouw I.V. van der S;
 - de heren S. en V. namens beklagde, vergezeld van hun gemachtigde mevrouw mr A.L. van Eijk. (BAVAM).
- 1.5 Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. **Feiten**

- 2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2 In het kader van een echtscheidingsprocedure tussen mevrouw I.V. van der S. en haar (ex)echtgenoot is tijdens een zitting van de rechtbank op 26 augustus 2009 (onder meer) overeengekomen dat met betrekking tot hun gezamenlijke woning mevrouw Van der S. en haar (ex)echtgenoot opdracht zullen geven aan makelaar HZ te Z. voor de taxatie van hun gezamenlijke woning aan de M-weg te Z. Daarbij is afgesproken dat die taxatie bindend is tussen partijen en dat mevrouw Van der S. een afspraak zal maken met beklaagde in week 36 (van het jaar 2009).
- 2.3 Op 31 augustus 2009 hebben mevrouw Van der S. en haar (ex)echtgenoot gezamenlijk opdracht gegeven aan beklaagde om bedoelde taxatie uit te voeren. De taxatie is door de heren S en V van beklaagde uitgevoerd op 4 september 2009 en vastgelegd in een taxatierapport van 8 september 2009. Beklaagde heeft de woning gewaardeerd op een onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik van € 375.000,--.
- 2.4 Door of namens klagers is aan beklaagde een bouwkundig inspectierapport van 12 juni 2009 overhandigd met het verzoek dat inspectierapport te betrekken bij de taxatie van de woning.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht van klagers houdt, zakelijk samengevat, het navolgende in.
- 3.2 De klacht van klagers tegen beklaagde bestaat uit drie onderdelen:
 1. beklaagde heeft ten onrechte het bouwkundig inspectierapport van 12 juni 2009 niet betrokken bij de taxatie, terwijl in dat rapport de (verborgen) gebreken aan de woning nauwkeurig staan omschreven;
 2. beklaagde heeft het briefgeheim geschonden door correspondentie tussen klagers en beklaagde aan de (ex)echtgenoot van mevrouw Van der S. ter beschikking te stellen;
 3. de heer S, werkzaam bij beklaagde, heeft zich ongemanierd en onbetamelijk gedragen ten opzichte van klagers.

De klacht onder 1 is door klagers nader toegelicht, onder meer tijdens de zitting van 29 oktober 2010. Klagers stellen dat zij opdracht aan beklaagde hebben gegeven een taxatierapport op te stellen en daarbij opdracht gegeven in dat rapport te betrekken het bouwkundig inspectierapport van juni 2009. Dat rapport bevat veel en nauwkeurige informatie over de (verborgen) gebreken aan de woning. Indien beklaagde kennis had genomen van het bouwkundig inspectierapport en de inhoud daarvan had betrokken bij de taxatie, zou de taxatie aanzienlijk lager zijn uitgevallen, vanwege de hoge kosten die gemaakt moesten worden om de gebreken te herstellen. Doordat beklaagde de inhoud van het betreffende rapport niet heeft meegenomen in de taxatie, heeft beklaagde laakbaar gehandeld.

Met betrekking tot het tweede onderdeel van de klacht, merken klagers op dat er door beklagde stukken ter hand zijn gesteld, waaronder correspondentie van klagers aan beklagde, welke correspondentie zonder toestemming van klagers is doorgezonden naar de (ex)echtgenoot van mevrouw Van der S..

Met betrekking tot het derde onderdeel van de klacht merken klagers op dat het een NVM-makelaar niet betaamt om onbehoorlijk en ongemanierd te reageren op pogingen van klagers om tot een constructieve dialoog te komen.

4. **Het verweer**

4.1 Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

4.2 Beklaagde stelt met betrekking tot het eerste onderdeel van de klacht het navolgende. Mevrouw Van der S. en haar (ex)echtgenoot zijn ten overstaan van de rechtbank overeengekomen dat beklagde bindend de woning aan de M-weg te Z. zal taxeren. Beklaagde heeft daartoe een gezamenlijke opdracht gekregen van mevrouw Van der S en haar (ex)echtgenoot. Het bouwkundig inspectierapport is opgesteld in opdracht van klagers. Omdat beklagde een gezamenlijke opdracht had van mevrouw Van der S en haar (ex)echtgenoot, heeft beklagde geen kennis kunnen en willen nemen van het betreffende rapport, omdat dat rapport geen onderdeel uitmaakte van de gezamenlijke opdracht en de (ex)echtgenoot van mevrouw Van der S bezwaar had gemaakt tegen de inhoud van dat rapport.

Beklaagde heeft bij het taxeren van de woning aan de M-weg te Z. alle mogelijke zorgvuldigheid betracht. Daartoe is de woning bezocht door twee bij beklagde werkzame makelaars, is de woning zorgvuldig bezichtigd en is alle beschikbare informatie verzameld met betrekking tot de woning.

Beklaagde heeft derhalve zorgvuldig en niet klachtwaardig gehandeld.

Met betrekking tot het tweede onderdeel van de klacht stelt beklagde dat er sprake is geweest van een gezamenlijke opdracht en dat het in dat kader de plicht is van beklagde alle informatie, die beklagde wordt overhandigd of toegestuurd, ter kennis te laten komen van de medeopdrachtgever. Beklaagde heeft met betrekking tot dit onderdeel niet klachtwaardig gehandeld.

Met betrekking tot het derde onderdeel van de klacht stelt beklagde dat alles is gedaan om de belangen van de opdrachtgevers te behartigen en dat door de medewerkers van beklagde geenszins ongemanierd is gereageerd.

5. **Beoordeling van het geschil**

5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.

5.2 Kern van de klachten van klagers is dat beklagde geen rekening heeft gehouden met de inhoud van het bouwkundig inspectierapport van juni 2009 bij het taxeren van de woning aan de M-weg te Z. De Raad van Toezicht is van oordeel dat beklagde niet klachtwaardig heeft gehandeld. Op grond van een partijafspraken ten overstaan van de rechtbank van 26 augustus 2009 is tussen mevrouw Van der S en haar (ex)echtgenoot expliciet afgesproken dat gezamenlijk opdracht zou worden verstrekt aan beklagde om de waarde van de woning bindend vast te stellen. Die opdracht heeft beklagde

uitgevoerd. Beklaagde heeft terecht geen kennis genomen van door klagers aan beklagde eenzijdig en dus zonder toestemming van de medeopdrachtgever toegezonden stukken. In het uitvoeren van de gezamenlijke opdracht tot het verrichten van een taxatie kan en mag beklagde alleen betrekken stukken die gezamenlijk door de opdrachtgevers aan beklagde zijn overhandigd of toegezonden, en over de inhoud waarvan beide opdrachtgevers het eens zijn.

Ten overvloede merkt de Raad van Toezicht op dat ook overigens niet is gebleken dat beklagde onvoldoende zorgvuldig heeft getaxeerd en onvoldoende rekening heeft gehouden met, al dan niet verborgen, gebreken in de woning. Uit niets blijkt dat de woning door beklagde onjuist of onzorgvuldig is getaxeerd, althans daar is door klagers niets of onvoldoende aangevoerd.

Met betrekking tot het tweede onderdeel van de klacht merkt de Raad van Toezicht op dat beklagde een gezamenlijke opdracht had van mevrouw Van der S en haar (ex)echtgenoot en dat in dat kader de zorgvuldigheid vraagt dat alle informatie die door één partij wordt toegestuurd of overhandigd ook ter kennis komt van de andere opdrachtgever. Door die informatie en stukken ook ter kennis te brengen van de andere opdrachtgever heeft beklagde derhalve juist gehandeld.

Met betrekking tot het derde onderdeel van de klacht tenslotte, is de Raad van Toezicht uit niets gebleken dat beklagde, of medewerkers van beklagde, ongemanierd hebben gereageerd of gehandeld. Het enkele feit dat de heer S, werkzaam bij beklagde, een telefoongesprek met de heer Van der S. heeft afgekapt, maakt niet dat beklagde ongemanierd heeft gehandeld.

5.3 De Raad van Toezicht komt dan ook tot de conclusie dat beklagde op geen van de onderdelen van de klacht klachtwaardig heeft gehandeld.

5.4 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Lidmaatschapszaken, de Erecode NVM en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, komt de Raad van Toezicht tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

6.1 Verklaart de klacht van klagers:

- **ONGEGROND** -

Aldus gewezen te Utrecht op 18 november 2010 door de Raad van Toezicht te Utrecht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, voorzitter, de heer J.L. Sträter, makelaar-lid, en mr. R. Imhof, lid en tevens secretaris.