

Waardebepaling tegen de zin van een van de twee opdrachtgevers gemeld.

Klaagster en haar partner gaan uit elkaar. In dat kader moet de gezamenlijke woning worden verkocht. Als na geruime tijd geen verkoop tot stand komt, vat klaagster het plan op om zelf de woning te verwerven. Later wordt de makelaar door de man benaderd met het verzoek een waardebeoordeling aan hem af te geven. Klaagster heeft hier ernstig bezwaar tegen. Omdat de man blijft aandringen wil de makelaar klaagster later dezelfde vraag stellen, maar hij kan haar telefonisch niet te pakken krijgen en stuurt haar vervolgens een SMS-bericht. Als daarop geen reactie komt, geeft de makelaar aan de man en de vrouw de waardebeoordeling door. Klaagster is boos. De raad van toezicht stelt dat de verkoopopdracht door beide partners is verstrekt. De vraag om een waardebeoordeling had dan ook van beide opdrachtgevers afkomstig moeten zijn.

UITSPRAAK INZAKE EEN KLACHT VAN:

Mevrouw **E. V.**, wonende te E hierna te noemen: “klaagster”

tegen

Mevrouw **J.K.G.**, NVM makelaar, verbonden aan W Makelaardij B.V. te E, aangesloten NVM-makelaar hierna te noemen: “beklaagde”

Verloop van de procedure

- 1.1 Klaagster heeft per brief van 20 december 2013 een klacht ingediend bij de NVM afdeling Consumentenvoorlichting tegen beklaagde. Omdat klaagster leden van de Raad van Toezicht te Zwolle kent, wordt de klacht door de Raad van Toezicht te Utrecht behandeld. Per brief van 25 februari 2014 heeft de NVM afdeling Consumentenvoorlichting de klacht doorgestuurd naar de Raad van Toezicht.
- 1.2 Beklaagde heeft op 24 april 2014 een verweerschrift ingediend.
- 1.3 Klaagster heeft op 3 juni 2014 aanvullende stukken ingediend.
- 1.4 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de door partijen ingediende stukken.
- 1.5 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 10 juli 2014 zijn verschenen:
 - klaagster;
 - beklaagde, bijgestaan door mr. P.M. Leerink, advocaat.
- 1.6 Partijen zijn door de Raad van Toezicht tijdens voornoemde zitting 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 Klaagster heeft begin 2011 contact met beklaagde opgenomen teneinde opdracht te verstrekken tot bemiddeling bij de verkoop van de aan haar en haar ex-partner, de heer B, in eigendom toebehorende woning gelegen aan de N-weg 1 te E. Klaagster heeft beklaagde op dat moment op de hoogte gesteld van het feit dat haar ex-partner niet met verkoop instemde. In mei 2011 ging de heer B toch akkoord met verkoop en op 5 mei 2011 is de opdrachtovereenkomst met beklaagde getekend.
- 2.3 Begin 2013 was de woning nog niet verkocht en is klaagster een verdelingsprocedure begonnen tegen de heer B teneinde het woonhuis toebedeeld te krijgen. In september 2013 belde beklaagde met klaagster met de mededeling dat beklaagde door de heer B was benaderd met het verzoek om afgifte van een verklaring omtrent de waarde van de woning. Klaagster heeft beklaagde toen medegedeeld dat zij daarmee niet instemde. Klaagster heeft beklaagde verzocht de gevraagde informatie niet aan de heer B te verstrekken, omdat dat haar belangen in de verdelingsprocedure zou schaden.
- 2.4 Aangezien de heer B bleef aandringen op een waardebeoordeling, die hij nodig zou hebben "voor een bedrijfsovername", heeft beklaagde op 4 november 2013 wederom

contact gezocht met klagster, om aan te geven dat zij de vermoedelijke verkoopopbrengst van het woonhuis zal berekenen en dat zij deze per e-mail naar beide partijen zal zenden. Omdat beklagde klagster telefonisch niet kon bereiken, heeft zij haar een sms-bericht gestuurd. Ondanks het feit dat beklagde geen reactie van klagster heeft ontvangen, stuurt zij op 5 november 2013 een e-mail naar klagster en de heer B met de vermoedelijke verkoopopbrengst.

- 2.5 Beklaagde heeft de vermoedelijke verkoopopbrengst van de woning getaxeerd op € 351.000,--.

3. De klacht

- 3.1 De klacht van klagster houdt, samengevat, het navolgende in.
- 3.2 Beklaagde heeft zonder toestemming van klagster de waardebepaling aan de heer B verstrekt, wetende dat de heer B deze zou gebruiken in de door klagster jegens de heer B aangespannen verdelingsprocedure. Daarmee heeft beklagde de heer B ten nadele van klagster ondersteund, waardoor de belangen van klagster zijn geschaad. Klagster meent dat de handelwijze van beklagde strijdig is met de NVM Erecode. Zij heeft hierdoor bovendien schade geleden nu in de verdelingsprocedure, gezien de standpunten van partijen, is bepaald dat het pand door een onafhankelijke makelaar getaxeerd dient te worden. Hieraan zijn kosten verbonden.
- 3.3 Voorts kan klagster zich niet vinden in de door beklagde vastgestelde waardebepaling. Zij meent dat niet helder is waar deze op is gebaseerd en dat deze "uit de losse pols" is opgesteld. Klagster voert hiertoe aan dat de huidige WOZ-waarde van de woning lager is vastgesteld, namelijk op € 320.000. Voorts gaat beklagde uit van een inhoud van 615 m³, terwijl de onafhankelijke WOZ-taxateur, na een taxatie ter plaatse, een inhoud van 550 m³ heeft vastgesteld.

Ook op dit punt heeft beklagde onzorgvuldig gehandeld, aldus klagster.

4. Verweer

- 4.1 Namens beklagde is, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Beklaagde erkent dat zij achteraf gezien te snel heeft aangenomen dat klagster geen bezwaar had tegen verzending van de waardebepaling. Zij had een daadwerkelijke reactie van klagster moeten afwachten.

Klagster betwist dat zij de heer B willens en wetens in de verdeling heeft ondersteund. Er is sprake geweest van een vergissing. Beklaagde heeft te snel aangenomen dat het

uitblijven van een reactie betekende dat klaagster akkoord was met het verzenden van de waardebepaling. Beklaagde meent dat een tuchtrechtelijke sanctie niet op zijn plaats is, nu van opzet geen sprake is geweest en klaagster, voor zover bekend, geen financieel nadeel heeft geleden.

- 4.3 Beklaagde meent dat de vermoedelijke verkoopopbrengst op zorgvuldige wijze en met inachtneming van de NVM richtlijnen tot stand is gekomen. Beklaagde heeft de markt grondig bestudeerd en het pand met soortgelijke woningen in de buurt vergeleken.

Dat de WOZ-waarde afwijkt van de marktwaarde is een veel voorkomend verschijnsel. Deze waarde wordt in veel gevallen bepaald aan de hand van geveltaxaties en gegevens uit bestanden van derden. Beklaagde stelt de kubieke inhoud van een woning altijd vast met gebruikmaking van de door de NVM opgestelde en verplichte Meetinstructie Bruto inhoud woningen. De taxateur van de Gemeente heeft deze meetinstructie niet gebruikt en zich louter op het bouwdoossier gebaseerd.

5. **Beoordeling van het geschil**

- 5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 5.2 De opdracht tot bemiddeling bij de verkoop van de woning is verstrekt door klaagster en de heer B. Beklaagde behartigde derhalve de belangen van beide partijen. Dientengevolge had de vraag om een waardebepaling van beide partijen moeten komen. Dit had beklagde moeten nagaan alvorens de waardebepaling te verstrekken. Dit geldt temeer nu beklagde wist dat klaagster niet instemde met het verstrekken van de waardebepaling aan de heer B. De Raad van Toezicht is daarom van oordeel dat beklagde onzorgvuldig en in strijd heeft gehandeld met artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM en de bepalingen van de Erecode.
- 5.3 Hoewel, gelet op hetgeen door klaagster daarover is aangevoerd, het er de schijn van heeft dat de waardebepaling aan de hoge kant is, kan niet worden gezegd dat deze ondeugdelijk is en op onzorgvuldige wijze tot stand is gekomen. Bij waardebepalingen komt een makelaar immers een zekere bandbreedte toe en beklagde heeft deze bandbreedte naar het oordeel van de Raad van Toezicht in dit geval niet overschreden.
- 5.4 Uit het voorgaande volgt dat de klacht zoals omschreven onder randnummer 3.2 gegrond moet worden verklaard en de klacht omschreven onder randnummer 3.3 ongegrond moet worden verklaard.
- 5.5 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 klagster gericht tegen beklagde omschreven onder randnummer 3.2:

- **GEGROND** -

6.2 Legt beklagde de maatregel van **BERISPING** op.

6.3 Veroordeelt beklagde tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad. € 2.200,-- exclusief btw.

6.4 Verklaart de klacht van klagster gericht tegen beklagde omschreven onder randnummer 3.3:

- **ONGEGROND** -

Aldus gewezen te Utrecht op 19 augustus tweeduizendveertien, 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. Sträter, makelaar-lid en mr. drs. A.M.A. Canta, plaatsvervangend secretaris.

mr. E.A. Messer
Voorzitter

mr. drs. A.M.A. Canta
Plaatsvervangend secretaris