

Onjuiste taxatiewaarde. Echtscheiding. Teruggave opdracht.

Beklaagde heeft op verzoek van klager en zijn ex-echtgenote een woning getaxeerd en heeft zijn opdrachtgevers een concept-taxatierapport toegezonden. Klager was ontevreden over dit rapport. Uiteindelijk heeft beklaagde de opdracht teruggegeven. Klager verwijt beklaagde dat hij niet op zijn opmerkingen heeft gereageerd. Volgens klager heeft beklaagde de taxatie niet op basis van alle relevante objectieve gegevens uitgevoerd en heeft beklaagde de waarde van de woning absoluut te laag vastgesteld.

De Raad acht het onder de onderhavige omstandigheden begrijpelijk dat beklaagde besloot om zijn taxatie-opdracht terug te geven. Dat beklaagde zijn werkzaamheden niet integer en/of objectief zou hebben uitgevoerd is niet komen vast te staan. In dit geval is enkel een concept-taxatierapport opgemaakt en was geen sprake van een definitieve taxatie. Door beklaagde zijn aan klager uiteindelijk ook geen taxatiekosten in rekening gebracht. Mede gelet hierop ontbreekt een feitelijke grondslag voor de klacht dat het pand te laag is getaxeerd. Nu ook overigens niet is gebleken dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, wordt de klacht in alle onderdelen ongegrond verklaard.

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G.

EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **V.** wonende aan [adres], klager,

Tegen:

de heer **B.**, verbonden aan [naam makelaarskantoor], gevestigd en kantoorhoudende aan de [adres],
gemachtigde: mr. L. , advocaat te H., [adres], beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden e-mail van 21 november 2016 (11.09 uur) heeft de heer V. , hierna verder te noemen: "klager"- een klacht ingediend tegen de heer B., hierna verder te noemen: "beklaagde".
- 1.2. De NVM Consumentenvoorlichting heeft de klachtmail d.d. 21 november 2016 bij e-mail van 30 november 2016 (12.37 uur) doorgezonden aan beklaagde, met verzoek aan hem om de klacht in behandeling te nemen en daarop rechtstreeks aan klager een reactie te geven.

- 1.3. Beklaagde heeft bij korte e-mails van respectievelijk 1 december 2016 (11.42 uur) en 5 december 2016 (17.32 uur) op de klacht gereageerd.
- 1.4. Vervolgens heeft klager middels e-mail van 27 december 2016 (15.10 uur) en een klacht-formulier van diezelfde datum de NVM Consumentenvoorlichting verzocht om de klacht ter verdere behandeling door te zenden aan de betreffende Raad van Toezicht.
- 1.5. Overeenkomstig dat verzoek heeft de NVM Consumentenvoorlichting het klachtdossier bij brief van 17 januari 2017 ter be-/afhandeling doorgezonden aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.6. Beklaagde heeft bij brief van 15 februari 2017 een verweerschrift met 14 bijlagen ingediend.
- 1.7. Klager heeft bij ongedateerde, op 16 februari 2017 door de secretaris van de Raad ontvangen brief enkele nadere stukken ingediend.
- 1.8. Tenslotte heeft de Raad de klacht op 14 maart 2017 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brief van 23 januari 2017 opgeroepen. Naar aanleiding daarvan zijn ter zitting verschenen en door de Raad gehoord:
 - de heer V., klager
 - de heer B., beklagde, en zijn gemachtigde .
- 1.9. Tijdens de op 14 maart 2017 gehouden hoorzitting heeft klager zijn standpunt nader toegelicht aan de hand van een pleitnotitie. Beklaagde heeft mondeling toelichting op zijn verweer gegeven. Beide partijen hebben vervolgens gereageerd op vragen van de Raad.
- 1.10. Naar aanleiding van de zitting op 14 maart heeft beklagde de Raad bij brief van 24 maart nog kopie gezonden van een door zijn gemachtigde rechtstreeks aan klager gezonden brief d.d 23 maart 2017.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld, dan wel erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Blijkens de overgelegde stukken was klager met zijn voormalige echtgenote, mevrouw J., verwickeld in een echtscheiding. In dat kader moest de voormalige echtelijke woning aan de [adres], (kadastraal bekend gemeente V., sectie [..], nummer [..]) worden getaxeerd. Door klager en zijn ex-vrouw werd afgesproken dat zij [naam van makelaarskantoor van beklaagde] die taxatie zouden laten doen.
- 2.3. Aldus gaf klager op 7 oktober 2016 aan [naam van makelaarskantoor van beklaagde] te M. opdracht om in verband met scheiding en deling de marktwaarde van het woonhuis c.a. staande en gelegen aan de [adres] te taxeren.
- 2.4. De taxatie werd uitgevoerd door beklaagde, als één van de aan [naam makelaarskantoor] verbonden en bij de NVM aangesloten taxateurs.
- 2.5. Beklaagde heeft een taxatie uitgevoerd en daarvan een concept-rapport d.d. 28 oktober 2016 opgemaakt. Blijkens dit concept-rapport taxeerde beklaagde de marktwaarde van de eerder genoemde woning op € 165.000,- (zegge: eenhonderdvijfenzestigduizend Euro). Het concept-rapport heeft beklaagde bij e-mail van 28 oktober 2016 (15.37 uur) aan klager en mevrouw J. toegestuurd.
- 2.6. Bij aan beklaagde gezonden e-mail van 1 november 2016 (15.57 uur) heeft klager aan beklaagde laten weten, kort en zakelijk gezegd, níét akkoord te gaan met de getaxeerde waarde c.q met het concept-taxatierapport en daarover tal van opmerkingen gemaakt en vragen gesteld.
- 2.7. Bij aan beklaagde gezonden e-mail van 3 november 2016 (14.50 uur) heeft mevrouw J. een aantal argumenten genoemd op grond waarvan volgens haar de marktwaarde láger zou moeten zijn dan de in het concept-taxatierapport genoemde waarde.

- 2.8. Naar aanleiding van die twee reacties heeft beklaagde bij e-mails van 15 november (respectievelijk 14.33 en 14.35 uur) aan klager en mevrouw J. voorgesteld om de woning bouwkundig te laten onderzoeken c.q. te laten keuren. Bovendien heeft beklaagde bij aan klager gezonden e-mail van 16 november 2016 (14.07 uur) nog kort de door hem bij taxatie(s) gevolgde werkwijze uiteengezet.
- 2.9. Omdat klager niet instemde met het door beklaagde voorgestelde bouwkundig onderzoek en bovendien een klacht tegen beklaagde indiende, heeft beklaagde bij e-mail van 25 november 2016 (16.49 uur) aan klager en mevrouw J. meegedeeld dat hij niet bereid was verder te werken aan de taxatieopdracht en die opdracht derhalve teruggaf.

3. De klacht

- 3.1. Blijkens de door klager aan de NVM Consumentenvoorlichting gezonden e-mails van respectievelijk 21 november 2016 (11.09 uur) en 27 december 2016 (15.10 uur) alsook de diverse, ter onderbouwing van eerder genoemde klachtmails nader door klager overgelegde stukken, houdt de klacht van klager in essentie, kort en zakelijk gezegd, in:
- a. dat beklaagde niet, althans niet adequaat, heeft gereageerd op de door klager in zijn e-mail van 1 november 2016 gestelde opmerkingen en vragen over het concept-taxatierapport van 28 oktober 2016;
 - b. dat beklaagde de taxatie van de voormalige echtelijke woning aan de [adres] louter op grond van de door mevrouw J. verstrekte informatie en niet op basis van alle relevante, objectieve feiten en gegevens heeft uitgevoerd;
 - c. dat beklaagde de marktwaarde van het woonhuis aan de [adres] absoluut té laag heeft getaxeerd.
- 3.2. Tijdens de hoorzitting op 14 maart 2017 heeft klager nog benadrukt dat de kern van zijn klacht is dat beklaagde niet, althans niet adequaat heeft gereageerd op de opmerkingen en vragen die klager bij e-mail van 1 november 2016 over het concept-taxatierapport heeft gemaakt. De klacht gaat, zo benadrukte klager ter zitting, dus vooral *“over de manier waarop ik door beklaagde behandeld ben”*.

4. Het verweer

- 4.1. Blijkens zijn verweerschrift met bijlagen en de door beklagde ter zitting gegeven toelichting, komt beklagdes verweer, kort en zakelijk gezegd, op het navolgende neer:
- a. dat hij niet inhoudelijk op klagers mail van 1 november 2016 is ingegaan omdat hij die e-mail als "agressief" ervoer, terwijl hem op grond van die mail bovendien duidelijk was dat klager de getaxeerde waarde absoluut te laag vond en kost wat kost een hogere taxatie wilde krijgen.
 - b. dat hij op basis van bezichtiging en objectieve feiten/normen heeft getaxeerd en derhalve uitdrukkelijk betwist dat hij bij zijn taxatie louter op informatie van mevrouw J. zou zijn afgegaan;
 - c. dat de in het concept-taxatierapport van 28 oktober genoemde marktwaarde juist is; het door klager overgelegde, niet gevalideerde taxatierapport, nummer [...] d.d. 27 december 2016 van de heer A. doet daar niet(s) aan af; enerzijds omdat het rapport op tal van onderdelen tot dezelfde conclusie komt als de concept-taxatie en anderzijds omdat in het rapport A. wordt uitgegaan van té oude, dus onvergelykbare referentie-transacties.
- 4.2. Tijdens de hoorzitting op 14 maart 2017 heeft beklagde verwezen naar zijn verweerschrift en benadrukt dat de e-mail d.d. 1 november 2016 en daaropvolgende e-mails van klager volgens hem zodanig van aard en toonzetting waren dat het voor beklagde duidelijk was dat er alleen maar discussie over de (concept-)taxatie zou kunnen ontstaan.

Om dergelijke discussie en ook problemen met klager en/of diens ex-echtgenote te voorkomen heeft hij de taxatieopdracht dan ook teruggegeven.

Beklaagde heeft voorts nog benadrukt dat hij het concept-taxatierapport naar eer en geweten heeft opgemaakt en dat er van enige vooringenomenheid géén sprake is geweest. Dat dat wel zo was heeft klager volgens beklagde ook niet aangetoond of aannemelijk gemaakt.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad stelt allereerst vast dat beklaagde ter uitvoering van de hem door klager gegeven taxatieopdracht het perceel/pand aan de [adres], op 7 oktober 2016 heeft getaxeerd. Van die taxatie werd door beklaagde een concept-taxatierapport d.d. 28 oktober 2016 opgesteld.
- 5.2. Zijn concept-taxatierapport heeft beklaagde bij e-mail van 28 oktober 2016 (15.37 uur) aan klager en zijn ex-echtgenote, mevrouw J., toegezonden met het verzoek:
“..... deze te bekijken en mij te laten weten of er steekhoudende argumenten zijn deze nog aan te passen. Ik zal dan kijken of deze argumenten zodanig zijn dat ik nog veranderingen doorvoer. Niet ieder argument wordt meegenomen. Ik verzoek u uiterlijk 7 november te reageren, ik zal daarna de definitieve taxatie opmaken en toezenden”.
- 5.3. Klager heeft naar aanleiding van het hem toegezonden concept-taxatierapport beklaagde bij e-mail van 1 november 2016 (15.57 uur) bericht *“..... dat ik **niet** akkoord ga met de uitkomst van dit rapport.”* en tevens een aantal vragen/opmerkingen over dat concept-rapport gemaakt. Beklaagde heeft uit die reactie van klager naar het oordeel van de Raad terecht opgemaakt dat klager vond dat de marktwaarde hoger moest zijn dan beklaagde taxeerde.
- 5.4. De ex-echtgenote van klager heeft daarentegen naar aanleiding van het concept-taxatierapport bij e-mail van 3 november 2016 (14.50 uur) beklaagde een aantal argumenten genoemd op grond waarvan volgens haar de marktwaarde van het perceel/pand aan de [adres] juist lager zou moeten zijn dan het door beklaagde getaxeerde bedrag van € 165.000,00.
- 5.5. Dat klager en zijn ex-echtgenote reageerden en dat zij dat ieder op hun eigen wijze en vanuit hun respectievelijke invalshoek deden vindt de Raad op zichzelf heel begrijpelijk. Enerzijds omdat beklaagde hen zelf om een reactie op zijn concept-taxatierapport vroeg. Anderzijds omdat klager en zijn ex-echtgenote in het kader van de scheiding en (ver)deling van de

voormalige echtelijke woning aan de [adres] uiteraard ieder hun eigen, specifiek belang bij de taxatie van die woning hadden.

- 5.6. Als deskundig c.q. ervaren makelaar c.q. taxateur had beklagde dat kunnen en naar het oordeel van de Raad ook moeten begrijpen. De Raad deelt de visie van beklagde dat de reacties, en met name die van klager, op zijn concept-taxatierapport “agressief van inhoud” waren op zichzelf dan ook niet.
- 5.7. Niettemin oordeelt de Raad het inzichtelijk en begrijpelijk dat beklagde de e-mail d.d. 1 november 2016 van klager als fundamentele kritiek op zijn concept-taxatie heeft beschouwd. Evenzo vindt de Raad het inzichtelijk en begrijpelijk dat klager mede daarom aan klager én zijn ex-echtgenote heeft voorgesteld om een derde een onafhankelijke bouwkundige keuring te laten doen om, zoals beklagde in zijn e-mail van 15 november (14.33 uur) aangeeft, “ *vast te stellen of mijn inschatting van de kosten klopt of dat het anders is.*” De Raad neemt daarbij in aanmerking het feit dat de ex-echtgenote van klager in haar reactie op het concept-taxatierapport aangaf dat de marktwaarde van het perceel/pand aan de [adres] juist lager dan getaxeerd zou moeten zijn.
- 5.8. Onder die omstandigheden acht de Raad het dus óók inzichtelijk en begrijpelijk dat beklagde, toen klager níet instemde met zijn voorstel om een bouwkundige keuring te laten doen en zelfs een klacht tegen hem indiende, besloot om de opdracht tot taxatie terug te geven. De in onderdeel 3.1 onder a. omschreven klacht treft naar het oordeel van de Raad dan ook geen doel.
- 5.9. Uit het vorenstaande volgt dat niet zonder meer geconcludeerd kan worden dat beklagde zijn werkzaamheden niet op basis van relevante informatie, integer en/of objectief zou hebben uitgevoerd, temeer nu klager dit verder ook niet heeft aangetoond of aannemelijk gemaakt. Het in 3.1 onder b. omschreven onderdeel van de klacht treft naar het oordeel van de Raad dus ook geen doel.
- 5.10. Aangezien beklagde enkel een concept-taxatierapport heeft opgemaakt en de taxatie-opdracht vervolgens aan klager heeft teruggegeven is er derhalve geen sprake van een

definitieve taxatie. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat er, naar beklagde ter zitting onweersproken heeft gesteld, door beklagde aan klager ook geen taxatiekosten in rekening zijn gebracht.

- 5.11. Mede gelet hierop ontbreekt een feitelijke grondslag voor de klacht, dat de marktwaarde van het perceel/pand aan de [adres] té laag zou zijn getaxeerd. Ook het in 3.1 onder c. omschreven onderdeel van de klacht treft dus geen doel.
- 5.12. Tenslotte is de Raad van oordeel dat het feit dat de ex-echtgenote van klager het door beklagde opgestelde concept-taxatierapport d.d. 28 oktober 2016 – naar de Raad begrijpt als ware het een definitief rapport - in de echtscheidings-procedure heeft ingebracht, niet aan beklagde valt te verwijten. Gelet op de stukken moet ook voor klagers ex-echtgenote (en haar advocaat) duidelijk zijn geweest, dat beklagde geen definitief rapport heeft opgemaakt.
- 5.13. Omdat de klacht in al zijn onderdelen ongegrond is en de Raad ook overigens niet van enige reden en/of aanleiding is gebleken om te oordelen dat beklagde zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen en/of nalatigheden als bedoeld in artikel 31 lid 1 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, ziet de Raad geen reden voor het opleggen van enige straf en/of een kostenveroordeling.
- 5.14. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement tuchtrechtspraak NVM, de statuten van de NVM en de erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. Beslissing

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM: Verklaart de klacht **ongegrond**.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op dinsdag 11 april 2017.