

Beweerdelijk onjuiste waardering. Pand alleen van buiten opgenomen. Waardering in opdracht van collega-makelaar die in een tuchtzaak is verwickeld.

Een makelaar is verwickeld in een in hoger beroep bij de Centrale Raad van Toezicht lopende tuchtzaak. In dat kader heeft deze makelaar aan beklaagde verzocht een waardebeoordeling van het pand dat in die tuchtzaak een rol speelt, op te stellen. De eigenaar van het pand, ook klager in voormelde tuchtzaak, verwijt beklaagde dat deze zich bij zijn waardering heeft laten leiden door de wens van zijn collega om tot een bepaalde uitkomst te komen. Daarbij zou volgens klager de vriendschappelijke relatie tussen beide makelaars een rol spelen. Hij verwijt hem ook geen bezichtiging van binnen gedaan te hebben.

Net als de raad van toezicht acht de Centrale Raad de verklaring van beklaagde waarom hij alleen een geveltaxatie uitvoerde, begrijpelijk – hij kon het pand niet betreden. Hij vermeldde die reden ook in zijn rapport.

Ook volgens de Centrale Raad is niet gebleken is van een zodanige vriendschappelijke relatie tussen beklaagde en de opdrachtgevende collega dat van een objectie waarde-indicatie geen sprake kan zijn.

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

H VASTGOEDBEDRIJF B.V., gevestigd en kantoorhoudende te G,

appellante/klaagster,

tegen

S MAKELAARDIJ B.V., lid van de vereniging, gevestigd en kantoorhoudende te G,

verweerster in hoger beroep/beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 7 januari 2014 heeft klager een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM tegen beklaagde (hierna: “het makelaarskantoor”). De afdeling Consumentenvoorlichting heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht 's-Gravenhage.
- 1.2 Bij beslissing van 16 oktober 2014 van de Raad van Toezicht 's-Gravenhage, verzonden op 16 oktober 2014, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen het makelaarskantoor ingediende klacht ongegrond verklaard.
- 1.3 Klager is bij brief van 19 november 2014, ontvangen op 20 november 2014, van de beslissing van de Raad van Toezicht in hoger beroep gekomen. In de brief zijn de gronden opgenomen.

- 1.4 Het makelaarskantoor heeft in het op 7 januari 2015 ontvangen verweerschrift verweer gevoerd.
- 1.5 Bij brief van 26 januari 2015 heeft klagster aan de Centrale Raad van Toezicht bericht dat zij niet ter zitting zal verschijnen en heeft zij nog een korte toelichting gegeven op haar standpunt.
- 1.6 Ter zitting van 10 februari 2015 van de Centrale Raad van Toezicht is namens het makelaarskantoor verschenen R.H vergezeld van mr. M. Jongkind. De Centrale Raad van Toezicht heeft de heer D 'Hondt en mr. Jongkind gehoord die het standpunt van het makelaarskantoor nader hebben toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de volgende feiten komen vast te staan.

- 2.1 Klagster dient in 2012 een klacht in tegen het in G gevestigde makelaarskantoor N Makelaardij over een door dat kantoor in 2011 aan klagster geadviseerde vraag- en verkoopprijs met betrekking tot het woonhuis gelegen aan de C-burg 18 in G dat eigendom is van klagster. Bij beslissing van 26 april 2012 verklaart de Raad van Toezicht 's-Gravenhage de klacht ongegrond. Klagster komt in beroep van deze beslissing.
- 2.2 Met het oog op de onderbouwing van haar verweer tegen de klacht in hoger beroep geeft N Makelaardij aan het makelaarskantoor opdracht om per 1 juli 2011 een zogenoemde "waarde-indicatie" te geven met betrekking tot voormeld woonhuis. In zijn "waarde-indicatie" van 22 juni 2012 vermeldt de aan dit kantoor verbonden makelaar R.H. dat hij een zogenoemde "geveltaxatie" heeft uitgevoerd en door hem per 1 juli 2011 de geschatte onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik is bepaald op € 530.000,- en de per 1 juli 2011 geadviseerde vraagprijs is bepaald op € 575.000, --. De "waarde-indicatie" vermeldt onder meer het navolgende:

"9. De beoordeling van de onderhoudstoestand van de gebouwde onroerende zaken en de gebouwgebonden installaties is globaal geschied via het uitwisselingsstelsel van de NVM en uitsluitend gedaan in het kader van een waardeoordeel. Het beoogt niet te zijn een bouwkundig en/of installatietechnisch onderzoek. Ondergetekende aanvaardt geen aansprakelijkheid met betrekking tot de onderhoudstoestand zelf of mogelijke verborgen gebreken. De onderhoudstoestand van het dak is niet geïnspecteerd.

10. De staat van onderhoud wordt verondersteld uitstekend te zijn, zowel inwendig als uitwendig. Dit is op te maken uit de foto's en de gegevens van de NVM.

11. Uitdrukkelijk vermelden wij dat taxateur de woning inwendig niet heeft kunnen inspecteren."

- 2.3 In zijn beslissing van 1 februari 2013 (abusievelijk vermeldt de beslissing 1 februari 2012) overweegt de Centrale Raad van Toezicht onder meer:

"6.7 Op verzoek van beklagde heeft makelaar H een waarde-indicatie gegeven met het doel om inzicht te geven in de waarde van het woonhuis per 1 juli 2011 en de in verband daarmee in die periode te hanteren marktconforme vraagprijs. Hij is tot de conclusie gekomen dat per 1 juli 2011 de vraagprijs bepaald had kunnen worden op € 575.000,- en door hem een onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik

is geschat van € 530.000,--. In zijn schriftelijk bericht heeft H verwezen naar zes referentieobjecten waaronder twee woonhuizen aan de C-burg. Uit de gegevens met betrekking daartoe blijkt het navolgende.

- *Het woonhuis aan de C-burg 48 (140 m²/375 m³) is op 27 mei 2009 aangemeld met een vraagprijs van € 525.000,-- en is op 22 juni 2010 verkocht voor € 487.500,--.*
- *Het woonhuis aan de C-burg 24 (150 m²/400 m³) is op 16 juni 2006 aangemeld met een vraagprijs van € 595.000,-- en op 26 juli 2006 verkocht voor € 535.000,-- . Op 9 april 2008 is dit woonhuis opnieuw te koop aangeboden voor een vraagprijs van € 630.000,-- en dit is op 17 juni 2008 verkocht voor € 615.000,--.*

K heeft in zijn taxatierapport gewezen op een naar zijn oordeel vergelijkbaar woonhuis gelegen aan de D-weg 35. Dit woonhuis (150 m²/480 m³) is op 1 november 2011 verkocht voor € 535.000,--.

6.8 *Uitgaande van de hiervoor opgenomen gegevens met betrekking tot de desbetreffende woonhuizen is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat beklagde door in juni 2011 een vraagprijs van € 585.000,-- te adviseren weliswaar een optimistische inschatting heeft gemaakt met betrekking tot de verkoopmogelijkheden en deze vraagprijs aan de hoge kant is, maar niet kan worden geoordeeld dat een redelijk handelend makelaar/taxateur daartoe niet zou hebben kunnen komen."*

2.4 In opdracht van klagster taxeert C, werkzaam bij het in G gevestigde makelaarskantoor C & V taxaties & consultancy B.V., op 11 december 2013 de marktwaarde van het woonhuis per 1 juli 2011 op € 475.000,-- en de marktwaarde per 1 juli 2011 bij verkoop binnen drie maanden op € 450.000,--. Het door C opgestelde NWWI Taxatierapport vermeldt dat bij deze waardering wordt uitgegaan van de "huidige gerenoveerde staat".

3. **De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht**

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat houdt het navolgende in.

3.2 Klagster verwijt het makelaarskantoor dat jegens haar tuchtrechtelijk onjuist is gehandeld door:

- a. het verzoek van (de advocaat van) N Makelaardij tot het opstellen van de "waarde-indicatie" te aanvaarden, dit in verband met de meer dan vriendschappelijke band tussen enerzijds de heer B van N Makelaardij (opdrachtgeefster van de "waarde-indicatie") en anderzijds de heer H van het makelaarskantoor;
- b. Op onzorgvuldige wijze tot de "waarde-indicatie" te komen, namelijk door het woonhuis niet inwendig te inspecteren en door aan te nemen dat de staat van onderhoud uitstekend was;
- c. Zich bij het verrichten van de "waarde-indicatie" te baseren op onjuiste gegevens en doelbewust te hebben toe geredeneerd naar een "waarde-indicatie" die door N Makelaardij zou kunnen worden gebruikt als ondersteuning voor een bij de Centrale Raad van Toezicht in hoger beroep tegen haar lopende klachtprocedure.

- 3.3 Klaagster heeft in haar beroepschrift een alfabetische opsomming van A t/m G gegeven van de aan het makelaarskantoor gemaakte verwijten. Die opsomming kan worden gerangschikt onder de drie door de Raad van Toezicht 's-Gravenhage geformuleerde klachten, zodat de Centrale Raad van Toezicht daarvan zal uitgaan.
- 3.4 De Raad van Toezicht is van oordeel dat klaagster een redelijk belang heeft bij haar klacht. De Raad van Toezicht is voorts van oordeel dat niet is gebleken van een zodanige vriendschappelijke relatie tussen de makelaars B van N Makelaardij en H van het makelaarskantoor dat van een objectieve "waarde-indicatie" geen sprake kan zijn. De Raad van Toezicht acht niet onzorgvuldig dat makelaar H het woonhuis niet van binnen heeft bezichtigd nu hij niet in de gelegenheid is geweest om het woonhuis te bezichtigen omdat dit was verhuurd en in de waarde-indicatie ook uitdrukkelijk is vermeld dat sprake was van een "geveltaxatie". De Raad van Toezicht is tot slot van oordeel dat het makelaarskantoor in de schriftelijke rapportage van de "waarde-indicatie" voldoende heeft gemotiveerd hoe zij tot de daarin vermelde bedragen is gekomen. Daaraan doet volgens de Raad van Toezicht niet af dat twee door klaagster ingeschakelde taxateurs tot een lagere taxatiewaarde van het woonhuis zijn gekomen omdat één van hen heeft getaxeerd tegen een andere peildatum (mei 2012) en de andere makelaar tot een waardeoordeel is gekomen dat in de orde van grootte van 10% verschilt met de door het makelaarskantoor gegeven "waarde-indicatie". De Raad van Toezicht acht de klacht ongegrond.

4. **Het hoger beroep**

- 4.1 Klaagster heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 De Raad van Toezicht heeft zijn beslissing onvoldoende gemotiveerd, daarin een onjuiste weergave van de feiten opgenomen en geen aandacht besteed aan verschillende argumenten die door klaagster zijn aangedragen ter onderbouwing van haar klacht. Meer dan op de geadviseerde vraagprijs was de tegen N Makelaardij ingediende klacht gericht op de door dit makelaarskantoor gegarandeerde verkoopprijs op korte termijn.
- 4.3 Het makelaarskantoor had de opdracht van N Makelaardij niet mogen aanvaarden, althans de opdracht niet door H moeten laten uitvoeren gezien diens nauwe band met de aan N Makelaardij verbonden makelaar B.
- 4.4 Het makelaarskantoor heeft nagelaten om zich zorgvuldig te informeren over de staat en de eigenschappen van het te taxeren woonhuis. Bewust is ervoor gekozen om dit niet te bezichtigen hoewel daartoe de mogelijkheid bestond.
- 4.5 Onjuist is de overweging van de Raad van Toezicht dat het vermelden van een vraagprijs die omstreeks 8% hoger ligt dan de inschatting van de waarde verantwoord is. De Raad van Toezicht is er aan voorbij gegaan dat klaagster kenbaar had gemaakt dat zij belang had bij een verkoop van het woonhuis op korte termijn.
- 4.6 Het makelaarskantoor heeft bij haar waardering niet alleen rekening gehouden met onjuiste referenties, maar ook essentiële referenties buiten beschouwing gelaten. Het makelaarskantoor heeft de Midas-berekening onjuist uitgevoerd en aan een andere makelaar zou de opdracht moeten worden gegeven een dergelijke berekening uit te voeren op basis van de juiste gegevens.

Onjuist is de overweging van de Raad van Toezicht dat geen sprake is van een onjuiste taxatie nu de door het makelaarskantoor getaxeerde waarde 10% afwijkt van de door een andere makelaar getaxeerde waarde.

5. Het verweer

- 5.1 Het makelaarskantoor heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 5.2 Ook in hoger beroep laat klagster na om haar stelling te onderbouwen dat tussen N Makelaardij en S Makelaardij een zodanig nauwe band bestaat dat geen sprake kan zijn van een objectieve “waarde-indicatie”. Het makelaarskantoor heeft de opdracht zorgvuldig uitgevoerd en een objectief waardeoordeel gegeven. Het makelaarskantoor bestrijdt dat zij de opdracht wegens een gebrek aan informatie over het woonhuis had moeten teruggeven dan wel een beter voorbereidend onderzoek had moeten uitvoeren. De Centrale Raad van Toezicht heeft in de desbetreffende procedure betekenis toegekend aan de gegeven “waarde-indicatie” en de klacht dient daarop af te stuiten.
- 5.3 Juist is de overweging van de Raad van Toezicht dat het verantwoord is om een vraagprijs te adviseren die 8% hoger is dan de per 1 juli 2011 getaxeerde waarde van het woonhuis. Het makelaarskantoor heeft er op gewezen dat met betrekking tot de meeste vergelijkingsobjecten een (veel) groter verschil is opgetreden tussen de oorspronkelijke vraagprijs en de gerealiseerde verkoopprijs en klagster daartegen geen verweer heeft gevoerd. Het makelaarskantoor bestrijdt dat in de “waarde-indicatie” te hoge waarden zijn vermeld.
- 5.4 Klagster laat na om in haar beroepschrift opgave te doen van de referentieobjecten die volgens haar verkeerd zouden zijn of juist had moeten betrekken en toe te lichten waarom die objecten al dan niet bij de waardering hadden moeten worden betrokken

6. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

- 6.1 De Centrale Raad van Toezicht heeft de hem gebleken feiten opnieuw vastgesteld, zodat het bezwaar van klagster tegen de door de Raad van Toezicht vastgestelde feiten geen beoordeling meer behoeft.
- 6.2 In de onder 3.1.a. opgenomen klacht verwijt klagster het makelaarskantoor dat tussen de aan het makelaarskantoor en N Makelaardij verbonden makelaars H en B een “meer dan vriendschappelijke band” bestaat en dat aspect er aan in de weg staat dat H in opdracht van N Makelaars een objectieve “waarde-indicatie” kan geven.
Het makelaarskantoor heeft dit verwijt bestreden en daartoe onder meer aangevoerd dat voornoemde makelaars elkaar weliswaar kennen, onder meer omdat zij evenals andere makelaars lid zijn van dezelfde sociëteit, maar geen sprake is van een zodanige band dat het geven van een objectieve “waarde-indicatie” zou worden beïnvloed.
Evenals de Raad van Toezicht is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de omstandigheid dat voornoemde makelaars elkaar ook buiten een zakelijke omgeving treffen op zichzelf onvoldoende is om aan te nemen dat H niet tot een onafhankelijk waardeoordeel kan komen. Ook na de beslissing van de Raad van Toezicht heeft klagster nagelaten bijzondere

feiten en omstandigheden aan te voeren waaruit die door haar gestelde “meer dan vriendschappelijke band” tussen beide makelaars bestaat. De Centrale Raad van Toezicht acht dit klachtonderdeel ongegrond.

- 6.3 In het onder 3.1.b opgenomen klachtonderdeel verwijt klagster het makelaarskantoor dat voor de taxatie het woonhuis niet inwendig is bezichtigd en geen contact met klagster is gezocht voor het verkrijgen van essentiële gegevens.

Ter zitting heeft H onweersproken toegelicht dat op de dag van de taxatie hij verwachtte dat aan hem toegang zou worden verleend tot het woonhuis met het oog op de inwendige inspectie daarvan, zich naar dat woonhuis heeft begeven met een aan N Makelaardij verbonden makelaar maar aan hen door de huurders niet de mogelijkheid werd geboden om het woonhuis te bezichtigen. Op dat moment had N Makelaardij al een geschil met klagster en was N Makelaardij ook niet meer voor klagster werkzaam zodat zij ook uit dien hoofde geen toegang (meer) had tot het woonhuis. Aangezien N Makelaardij aan het makelaarskantoor de opdracht had verstrekt een “waarde-indicatie” van het woonhuis te geven in het kader van een door klagster tegen N Makelaardij ingediende klacht, rust(te) op het makelaarskantoor geen verplichting om ten behoeve van de taxatie van het woonhuis contact met klagster op te nemen voor het verkrijgen van nadere informatie en medewerking tot bezichtiging van het woonhuis.

Onder deze omstandigheden mocht wel van het makelaarskantoor worden verwacht dat zij in haar taxatierapport expliciet meldde dat zij het pand niet inwendig had bezichtigd. Dat is ook gebeurd. In de “waarde-indicatie” is uitdrukkelijk vermeld dat sprake is van een “geveltaxatie” en daarin zijn voorts de onder 2.2 vermelde passages zodat het makelaarskantoor met de van haar ook tegenover derden te verlangen zorgvuldigheid duidelijk heeft gemaakt dat geen inwendige inspectie van het woonhuis heeft plaatsgevonden en veronderstellenderwijs tot uitgangspunt is genomen dat de staat van onderhoud van het woonhuis zowel inwendig als uitwendig uitstekend is.

Dit geeft op zichzelf een beperking aan het waardeoordeel van het makelaarskantoor. Toen het taxatierapport van het makelaarskantoor in de tuchtprocedure door N Makelaardij werd overgelegd, stond het klagster vrij op die beperking te wijzen en zo nodig een eigen rapport in te dienen. Voorts kon de Centrale Raad van Toezicht met deze beperking van het waardeoordeel rekening houden.

Dit betekent dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

- 6.4 Het onder 3.1.c opgenomen klachtonderdeel richt zich tegen de door het makelaarskantoor in de “waarde-indicatie” opgenomen waardering van het woonhuis. De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt.

- 6.5 Uitgangspunt bij de door de makelaar uitgevoerde taxatie is dat in beginsel over de hoogte van taxaties slechts kan worden geklaagd, indien een makelaar in redelijkheid niet tot een bepaalde taxatie heeft kunnen komen en bij het taxeren niet de zorgvuldigheid heeft betracht die van hem mocht worden verwacht. Dit uitgangspunt dient de makelaar ook in acht te nemen als hij, zoals in dit geval, een zogenoemde “waarde-indicatie” afgeeft.

- 6.6 In de “waarde-indicatie” is vermeld dat het doel daarvan is om inzicht te geven in de waarde van het object per 1 juli 2011 in verband met een klacht bij de Centrale Raad van Toezicht van de NVM en daarnaast inzicht te geven in wat per 1 juli 2011 een marktconforme vraagprijs zou kunnen zijn geweest. Voorts geldt dat uitdrukkelijk is vermeld dat sprake is geweest van een “geveltaxatie” en de makelaar niet in de gelegenheid is geweest het woonhuis te inspecteren en de staat van onderhoud verondersteld wordt, zowel inwendig als uitwendig, uitstekend te zijn. In

een bijlage behorende bij de “waarde-indicatie” zijn de referentieobjecten opgenomen die de makelaar heeft betrokken bij het vormen van zijn waardeoordeel. Ook de uitkomst van een modelmatige waardebepaling met behulp van het systeem Midas is als bijlage toegevoegd.

- 6.7 Klaagster verwijt het makelaarskantoor dat gebruik is gemaakt van onjuiste gegevens en doelbewust is toegeredeneerd naar een voor N Makelaardij met het oog op een bij de Centrale Raad van Toezicht te voeren verweer in een klachtprocedure bruikbare “waarde-indicatie”. Klaagster heeft een taxatierapport door C & V Taxaties & consultancy BV laten opstellen en overgelegd, waarin op basis van (deels) andere gegevens tot een andere waarde wordt gekomen. Klaagster heeft echter niet toegelicht waarom de door het makelaarskantoor gebruikte gegevens onjuist zijn en waaruit blijkt dat het makelaarskantoor doelbewust naar de waarde in het taxatierapport heeft toegeredeneerd. Deze verwijten heeft klaagster daardoor onvoldoende onderbouwd zodat de Centrale Raad van Toezicht, gegeven de betwisting daarvan door het makelaarskantoor, daaraan voorbij gaat.
- 6.8 Blijkens de “waarde-indicatie” heeft het makelaarskantoor bij de bepaling van haar waardeoordeel onder meer gebruik gemaakt van de gegevens van zes referentieobjecten. Veronderstellenderwijs uitgaande van een uitstekende staat van onderhoud zowel inwendig als uitwendig heeft het makelaarskantoor per 1 juli 2011 de geschatte onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik bepaald op € 530.000,--. De door klaagster ingeschakelde taxateur C heeft op 11 december 2013 geoordeeld dat per 1 juli 2011 de marktwaarde in de huidige gerenoveerde staat kan worden gesteld op € 475.000,--. In aanmerking genomen de door het makelaarskantoor gegeven toelichting op haar waardeoordeel is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat niet is gebleken dat het makelaarskantoor niet in redelijkheid tot haar waardering heeft kunnen komen. Het verschil tussen de door het makelaarskantoor per 1 juli 2011 geschatte onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik en de door C bepaalde marktwaarde per 1 juli 2011 is op zichzelf onvoldoende om te oordelen dat het makelaarskantoor niet in redelijkheid tot haar waardering heeft kunnen komen. Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht toe dat zij in beginsel op hetgeen partijen aandragen een taxatierapport beoordeelt. Op het door klaagster verlangde deskundigenbericht kan geen aanspraak worden gemaakt en in de omstandigheden van dit geval bestaat ook geen aanleiding een dergelijk bericht, waarbij de kosten bij wege van voorschot door klaagster dienen te worden gedragen, in te winnen. Het voorgaande leidt ertoe dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

7. **Slotsom**

- 7.1 De Raad van Toezicht 's-Gravenhage heeft terecht de klachtonderdelen ongegrond verklaard en het daartegen gerichte beroep dient te worden verworpen.
- 7.2 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

8. **Beslissing in hoger beroep**

- 8.1 Bekrachtigt de beslissing van 16 oktober 2014 en verworpt het daartegen gerichte beroep.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. drs. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.T. Anema, F.J. van der Sluijs, W. van Haselen, leden en mr. J.A. van den Berg, lid/secretaris en ondertekend op 13 april 2015.