

**Collegialiteit. Oncollegiaal optreden bij (financierings)taxatie. (zie ook zaaknummer 15.03)**

*Klager heeft als verkopend makelaar een woning verkocht voor EUR 237.500,--. Beklaagde heeft in het kader van deze transactie voor de koper een financieringstaxatie verricht waarbij hij de waarde van de woning op EURO 235.000,-- heeft vastgesteld. Klager verwijt beklagde dat hij mondeling aan de koper een veel lagere taxatiewaarde heeft afgegeven (EUR 220.000,--) en tegen de koper heeft gezegd dat hij de woning veel te duur had gekocht. Beklaagde ontkent dergelijke mededelingen aan de koper te hebben gedaan. Dat beklagde mondeling een lagere dan de in het taxatierapport vermelde taxatiewaarde aan koper heeft afgegeven kan niet worden vastgesteld. Evenmin is komen vast te staan dat beklagde oncollegiaal heeft gehandeld. Daarbij komt dat klager er zelf voor heeft gekozen om niet bij de taxatie aanwezig te zijn, zodat door zijn toedoen eventuele vragen en onduidelijkheden op dat moment niet konden worden beantwoord dan wel opgehelderd. Het had op de weg van klager gelegen om in onderling overleg het door klager als oncollegiaal ervaren gedrag van beklagde aan de orde te stellen.*

De Raad van Toezicht Rotterdam geeft uitspraak in de zaak van:

de heer **K. (makelaarskantoor X)**

tegen:

de heer **P. (makelaarskantoor Y)**

**(15.01)**

## **1. Inleiding**

Bij brief van 15 januari 2015 heeft de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM te Nieuwegein het klachtdossier in de onderhavige zaak aan de Raad van Toezicht Rotterdam, hierna te noemen de "Raad", gezonden. Blijkens dit dossier heeft de heer K. van [makelaarskantoor X], gevestigd te N., hierna te noemen "klager", een klacht ingediend tegen de heer P. van het makelaarskantoor [Y], gevestigd te N., hierna te noemen "beklaagde".

Bij brief van 10 februari 2015 heeft de gemachtigde van beklagde, mr. drs. W., advocaat te C., een verweerschrift, tevens houdende een voorwaardelijke klacht tegen klager, ingediend bij de Raad.

Bij brief van 19 februari 2015 heeft de Raad beklagde geïnformeerd dat hij klachtengeld dient te voldoen indien hij zijn voorwaardelijke klacht wenst voor te leggen aan de Raad. Het klachtengeld is door beklagde betaald aan de afdeling Consumentenafdeling NVM, waarna de klacht separaat door de Raad in behandeling is genomen (zaaknummer 15.03).

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 7 april 2015 ten kantore van de secretaris van de Raad. Bij de mondelinge behandeling waren zowel klager als beklagde in persoon aanwezig. Klager werd vergezeld door mevrouw H., makelaar-taxateur. Beklaagde werd bijgestaan door mr. Drs W. Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

[Makerlaarskantoor Y] is lid van de NVM en de heer P. is aldaar werkzaam als NVM makelaar, zodat de klacht als tegen hem gericht kan worden behandeld.

## **2. Feiten**

Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het volgende vast:

- de heer en mevrouw B. hebben klager verzocht zijn diensten te verlenen als verkopend makelaar van hun woning te N., hierna te noemen “de woning”;
- de heer en mevrouw B. hadden in een eerder stadium ook beklagde benaderd als potentiële verkopende makelaar. Beklaagde heeft in dat verband aan de heer en mevrouw B. een indicatie gegeven van de verkoopopbrengst;
- de heer en mevrouw B. hebben op 2 februari 2015 aan klager een e-mailbericht gestuurd met de volgende tekst:

*“(...) Voor de verkoop van de woning hebben wij 3 makelaars ingeschakeld, waaronder beklagde (red.). Hij schatte de verkoopwaarde van onze woning op 235.000 euro en wilde het in de markt zetten voor 247.000. Vergelijkbaar dus met hetgeen jij ons vertelde (...).”*

- de heer [Z]., de beoogde koper van de woning, heeft beklaagde verzocht de woning te taxeren;
- beklaagde heeft de woning getaxeerd voor een waarde van € 235.000,00.
- de heer [Z] heeft op 9 februari 2015 de volgende e-mail gestuurd naar beklaagde:

*“Zoals beloofd nog een mail over de nwwi taxatie van de woning (...).*

*Wil je graag bedanken voor de taxatie en voor het terecht opmerken van de lekkage of (raad leest “op”) deze manier hebben we het snel kunnen verhelpen.*

*Snap heel de ophef nu niet voor mij is het een afgesloten onderwerp ben er zeker niet overspannen van geworden het huis is echter met 2500 euro verschil van je taxatie aangekocht, zal je bij de volgende woning waar een taxatie benodigd is bellen.”*

- Klager heeft op 28 februari 2015 een ongedateerde kopie van een verklaring van mevrouw H. overgelegd betreffende het telefonisch contact dat heeft plaatsgevonden tussen de koper en mevrouw H. op woensdag 31 december 2014.

*“Koper (red.) was, zoals hij zelf aangaf, in paniek. Hij had met de taxateur, beklaagde (red.), gesproken en deze had aangegeven dat hij een ‘foute koop’ had gesloten. De muur in de woonkamer was groen uitgeslagen van het vocht en voor een prijs van € 237.500 had hij de woning in deze staat te duur gekocht. Hij begon daarom erg te twijfelen over zijn aankoop en wist niet meer wat te doen.*

*(...)*

*Ook heeft klager (red.) (verkopend makelaar) de koper gebeld om hem gerust te stellen en heeft hem uitdraaien bezorgd uit Realworks om aan te tonen dat de overeengekomen koopsom marktconform is.*

*Na de uitleg van de verkoper en de verkopend makelaar was de koper gerustgesteld.(...)”*

### **3. Klacht**

Klager stelt dat beklaagde oncollegiaal heeft gehandeld. De Raad legt de klacht uit dat klager stelt dat beklaagde ter gelegenheid van zijn taxatie oncollegiaal heeft

gehandeld door de verschillende uitspraken naar de koper over de waarde van de woning, waaronder de mededeling dat hij “te duur heeft gekocht”

#### **4. Verweer**

Beklaagde heeft gesteld dat hij in zijn hoedanigheid van taxateur de koper van de woning heeft gewezen op een zichtbare lekkage in de woning. Hij heeft de woning vervolgens op een waarde getaxeerd van € 235.000,00. Deze waarde is in overeenstemming met de waarde die beklaagde in eerdere contacten met de verkoper als indicatieve opbrengst had genoemd.

Beklaagde heeft verwezen naar het door hem overgelegde e-mail bericht van de koper van 9 februari 2015, waaruit zeker niet volgt het door klager gestelde, dat de koper “helemaal” klaar zou zijn met beklaagde.

Beklaagde is van mening dat klager het klachtrecht oneigenlijk gebruikt, mede gelet op de herhaalde weigering van klager om in overleg te treden. Beklaagde heeft zich hierover beklagd bij de NVM met een zelfstandige klacht.

#### **5. Mondelinge behandeling**

Partijen hebben hun standpunten nader toegelicht.

De voorzitter heeft verwezen naar de eerdere tuchtrechtelijke procedure tussen partijen in 2008 en heeft gevraagd wat er sedertdien is gebeurd, nu uit deze beslissing volgt dat de Raad toen heeft geoordeeld dat partijen er alles aan moeten doen om tot een werkbare relatie te komen. Klager geeft aan dat er niets is gebeurd en dat hij sedertdien beklaagde ontwijkt dan wel zich van beklaagde heeft gedistantieerd. Klager loopt met een boog om beklaagde heen en laat de noodzakelijke contacten met (het kantoor van) beklaagde aan zijn medewerkers over. Beklaagde geeft aan dat hij klager niet ontwijkt, maar dat sinds zijn komst naar N. twee NVM-makelaars zich tegen hem hebben gekeerd, waaronder klager.

Klager heeft gesteld dat medio december 2014 de koopovereenkomst is getekend en de koper beklaagde heeft ingeschakeld voor de taxatie in verband met de financiering. Volgens klager heeft beklaagde aan de koper heeft medegedeeld dat de

woning niet meer dan € 220.000,00 waard zou zijn. De koper heeft op 31 december 2015 met mevrouw H. (medewerker van klager) contact opgenomen met de mededeling dat hij met de taxateur had gesproken en dat hij de woning veel te duur had gekocht. Klager is van mening dat beklaagde na de taxatie in overleg had moeten treden met klager en niet aan de koper had moeten meedelen dat hij te duur heeft gekocht om vervolgens toch een taxatie van € 235.000,00 af te geven. Beklaagde heeft gesteld dat het hem heeft bevreemd dat tijdens zijn taxatie van de woning er niemand van het kantoor van beklaagde [*lees: klager, NVM*] aanwezig was; dit is niet te doen gebruikelijk en het had in deze kwestie mogelijk problemen kunnen voorkomen. Er was nu niemand om een toelichting te geven op de geconstateerde lekkage. Beklaagde heeft zijn opdrachtgever, de koper, over zijn bevindingen geïnformeerd. Meer in het bijzonder heeft beklaagde tegen de koper gezegd dat als hij zich eerder voor advies tot beklaagde had gewend hij mogelijk de woning voor een lager bedrag had kunnen kopen. Beklaagde betwist dat hij aan koper een mondelinge waarde van € 220.000,00 zou hebben afgegeven. Wat koper vervolgens heeft gedaan met deze informatie kan beklaagde niet beoordelen. Beklaagde heeft gesteld dat uit het door hem overgelegde e-mail bericht van de koper volgt dat hij tevreden is en was over de door beklaagde verrichte taxatie. Beklaagde heeft voorts gesteld dat klager zich meerdere malen nadelig over beklaagde heeft uitgelaten richting koper. Beklaagde is van mening dat klager een contractspartij betreft bij een onfrisse discussie ter onderbouwing van de onterechte klacht.

## **6. Beoordeling van de klacht**

De Raad is van oordeel dat beklaagde geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. Gelet op de stukken en de tegenstrijdige standpunten kan niet worden vastgesteld dat beklaagde mondeling een lagere dan de in het taxatierapport vermelde taxatiewaarde aan koper heeft afgegeven - noch dat beklaagde oncollegiaal zou hebben gehandeld. Dat beklaagde koper heeft gewezen op de door hem geconstateerde lekkage was zonder meer aangewezen. Daarbij komt dat klager er zelf voor heeft gekozen niet bij de taxatie aanwezig te zijn, zodat door zijn toedoen eventuele vragen en onduidelijkheden op dat moment niet konden worden beantwoord dan wel opgehelderd.

Met beklagde is de Raad van oordeel dat het op de weg van klager had gelegen om in onderling overleg het door klager als oncollegiaal ervaren gedrag van beklagde aan de orde te stellen.

## 7. **Beslissing**

De Raad verklaart de klacht ongegrond

Aldus gedaan te Rotterdam, op 7 april 2015 door de Raad, samengesteld uit mr. A.F.L. Geerdes (voorzitter), J. Verdoold RMT (makelaarslid) en mr. M. Boender-Radder (lid en secretaris).