

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.

Inbreng stukken na zitting. Taxatie vastgoedportefeuille. Beweerdelijk te lage waarderingen en te hoge factuur. Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed. Tijdsverloop tussen opdracht en uitbrengen rapport.

De bank van klager geeft aan een taxatiebureau opdracht de vastgoedportefeuille van klager te taxeren. De taxatie wordt feitelijk uitgevoerd door makelaars van een makelaarskantoor dat met andere kantoren samenwerkt in genoemd taxatiebureau. Klager heeft een groot aantal bezwaren tegen de gang van zaken rond de taxatie, de behandeling van zijn klachten door de Raad van Toezicht, tegen de taxaties zelf en de betreffende factuur.

Klager acht het niet juist dat de pleitnota die hij na de zitting van de raad indiende door het college terzijde is geschoven. Hij diende deze in nadat hij bemerkte dat de advocaat van beklagden wel een dergelijke nota ter zitting voorlas. De Centrale Raad acht wat de raad van toezicht deed juist: er kunnen geen stukken meer worden ingediend nadat de zitting is gesloten. Nu klager zijn nota aan zijn beroepsschrift toevoegde, maakt het deel uit van het dossier dat in hoger beroep wordt behandeld..

Het tijdsverloop tussen de opdracht tot taxatie en de uitvoering daarvan is lang geweest maar dat valt het makelaarskantoor niet te verwijten. Het heeft allereerst lang geduurd voor klager gelegenheid gaf de panden te bezichtigen en vervolgens kostte het fournieren van tekeningen van de panden door klager veel tijd.

Het makelaarskantoor heeft zoveel mogelijk de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed gevolgd. Deze geeft aan dat afwijkingen van de NEN norm 2580 mogelijk zijn. Van die mogelijkheid heeft het makelaarskantoor in beperkte mate gebruik gemaakt.

Klager heeft onvoldoende gesteld en aannemelijk gemaakt dat het kantoor niet in redelijkheid tot zijn waarderingen heeft kunnen komen.

Dat klager door die waarderingen bij zijn bank in de problemen kwam, valt het makelaarskantoor niet te verwijten. Overigens, de bank was de feitelijke opdrachtgever en die sprak haar waardering uit over de taxaties.

Klager heeft zich tevoren accoord verklaard met het bedrag dat met de taxaties gemoeid was.

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

de heer **V. van G**, wonende te G,

appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

1. de besloten vennootschap **F MAKELAARS**, NVM-Lid, kantoorhoudende te G
2. de heer **R.F.**, aangesloten NVM-makelaar,
3. mevrouw **F. W.**, aangesloten NVM-makelaar,

geïntimeerden/beklaagden.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij brief van 19 april 2016 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. F Makelaars (hierna: het Makelaarskantoor) is als beklagde aangemerkt. In de beslissing van 1 juni 2017, op diezelfde dag aan partijen gezonden, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen het Makelaarskantoor ingediende klacht ongegrond verklaard.

1.2 Klager is bij brief van 24 juli 2017 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij aanvullend beroepschrift van 20 september 2017 heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.

1.3 In haar verweerschrift van 3 november 2017 heeft het Makelaarskantoor het verweer tegen het beroep van klager uiteengezet.

1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.

1.5 De Centrale Raad van Toezicht heeft bij per e-mail verzonden brief van 11 december 2017 de makelaars F en W (hierna gezamenlijk: de NVM Makelaars) laten weten dat de vraag rijst of de klacht van klager ook op hun gedragingen betrekking heeft, zodat de Centrale Raad van Toezicht mogelijk ook hen als beklagden zal aanmerken.

1.6 Ter zitting van 14 december 2017 van de Centrale Raad van Toezicht verschenen:

- klager in persoon;
- de NVM-Makelaars, namens zichzelf en het Makelaarskantoor, bijgestaan door mr. O. Zwijnenberg.

De NVM-Makelaars hebben verklaard dat voor zover zij ook als beklagden worden aangemerkt zij het verweer van het Makelaarskantoor overnemen en dat dit ook hun verweer is tegen de klacht van klager.

Vervolgens zijn partijen door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben zij hun standpunt nader toegelicht, klager aan de hand van pleitaantekeningen.

1.7 Bij brief van 23 januari 2018 heeft de secretaris namens de Centrale Raad van Toezicht het Makelaarskantoor verzocht enkele nadere vragen te beantwoorden. Bij nadere toelichting van 13 maart 2018 is het Makelaarskantoor op de vragen ingegaan. Klager heeft daarop bij brief van 6 mei 2018 gereageerd.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

2.1 Klager is eigenaar van 9 panden in Den Haag (met 21 huisnummers).

2.2 Bij brief gedateerd 13 november 2013 heeft de financier van klager, ABN Amro Bank N.V., (hierna: de Bank) opdracht aan D Taxaties B.V. (hierna: "D") verstrekt om de vastgoedportefeuille van klager te taxeren. De brief vermeldt dat de opdracht wordt verstrekt door de Bank, maar dat de taxatiekosten ad € 7.000,- exclusief verschotten en BTW zullen worden voldaan door klager. Klager heeft deze brief voor akkoord getekend.

2.3 Het Makelaarskantoor is één van de partners van D.

2.4 Het Makelaarskantoor heeft op 17 januari 2014 de taxatieopdracht van D ontvangen.

2.5 Op 21 maart 2014 hebben klager en het Makelaarskantoor telefonisch contact gehad. Daarbij is afgesproken dat de panden op 25 april 2014 zouden worden opgenomen. Deze datum is later uitgesteld naar 9 mei 2014.

2.6 In een e-mail van 22 mei 2014 heeft het Makelaarskantoor klager verzocht om nog plattegrondtekeningen van de objecten toe te sturen. In reactie daarop heeft klager bij e-mail van 25 mei 2014 aan het Makelaarskantoor bericht dat hij nog wel tekeningen heeft, maar dat hij die dan apart moet scannen. Het Makelaarskantoor heeft vervolgens bij e-mail van 10 juni 2014 aan klager bericht, voor zover relevant:

"(...) graag ontvangen wij van alle objecten tekeningen, indien voorhanden.

Wat betreft de panden aan de M-straat 17, 17a, 24 en 26 alsmede van de S-straat 226 en 228 en V-kade 49/50 heb ik eigenlijk nog wel plattegrondtekeningen nodig aangezien dit ook hele panden (percelen) zijn (niet gesplitst in appartementsrechten, dus ik kan er ook geen splitsingstekening oid van opvragen.)

Wat betreft de appartementsrechten P-straat 15 en 17, Nieuwe S-straat 59 en C-straat 53 en 53a zou het fijn zijn indien u de tekeningen kan aanleveren.

*Wat betreft het appartementsrecht L-straat 64 heb ik geen tekeningen meer nodig. (...)
Zodra we alle gegevens hebben kunnen wij de taxatie z.s.m. afronden."*

2.7 Op 19 juni 2014 heeft het Makelaarskantoor per e-mail klager opnieuw verzocht om de gevraagde tekeningen en gegevens aan te leveren.

2.8 Op 30 juni 2014 heeft F per e-mail aan D bericht dat zij klager al een aantal keren had gevraagd om tekeningen en gegevens toe te zenden, maar dat een reactie was uitgebleven. F heeft D verzocht hierover contact op te nemen met de Bank en het verzoek te doen om contact op te nemen met klager met de mededeling dat het voor de taxatie noodzakelijk was dat de informatie beschikbaar kwam. De Bank heeft hierna per e-mail aan klager verzocht de benodigde informatie aan te leveren.

2.9 Bij e-mail van 9 juli 2014 heeft klager aan het Makelaarskantoor bericht dat hij bezig was met het verzamelen van de benodigde informatie. De echtgenote van klager heeft nadien telefonisch contact opgenomen met het Makelaarskantoor en aangegeven dat de informatie in de week van 14 juli 2014 zou worden aangeleverd.

2.10 Op 17 juli 2014 heeft het Makelaarskantoor telefonisch contact gezocht met klager. De echtgenote van klager heeft toen te kennen gegeven bezig te zijn met het verzamelen van de informatie. Kort daarop heeft het Makelaarskantoor enkele tekeningen ontvangen.

2.11 Bij e-mail van 31 juli 2014 heeft klager het Makelaarskantoor als volgt bericht, voor zover relevant:

*“Ik was 2 weken geleden bij de bank en om nieuwe percentages en besprekingen te kunnen voeren is de taxatie van belang.
Graag wil ik de rapportage voor def versie gaarne met jullie bespreken voordat hij naar de bank wordt gestuurd.
Wanneer is het beeld dat jullie een en ander kunnen afronden?
Hoop dat dat voor de vakantie periode is.”*

2.12 In reactie daarop heeft het Makelaarskantoor bij e-mail van 4 augustus 2014 als volgt gereageerd:

*“Vanwege de drukte (o.a. ook door vakanties van collega's) zal ik hopelijk volgende week dinsdag of uiterlijk donderdag 14 augustus de taxaties afgerond kunnen hebben.
Ik zal ivm de protocollen eerst de bank moeten voorleggen of zij akkoord gaan met het aanleveren ('bespreken') van een conceptrapportage door ons aan u. Mogelijk kunt u inhoudelijk dan nog wat opmerken indien er onjuistheden instaan of indien wij iets over het hoofd gezien hebben.”*

2.13 Op 5 september 2014 heeft het Makelaarskantoor negen taxatierapporten in concept aan de Bank en D gezonden.

2.14 Op 17 september 2014 heeft klager per e-mail aan het Makelaarskantoor gevraagd of de taxaties afgerond zijn.

2.15 Bij e-mail van 23 september 2014 zijn de negen concept-taxatierapporten ook aan klager gestuurd. Het Makelaarskantoor heeft daarbij aangegeven dat er mogelijk feitelijke onjuistheden in de rapporten staan (niet betreffende de hoogte van de waardering) die eventueel gecorrigeerd dienen te worden of waarover klager een opmerking zou hebben. Het Makelaarskantoor heeft daarbij aangegeven dat, indien zij voor of uiterlijk op 29 september 2014 om 9.00 uur niets heeft vernomen, de rapporten definitief kunnen worden gemaakt.

2.16 Op 25 september 2014 heeft klager bij e-mail het Makelaarskantoor als volgt bericht:

*“Allereerst wil ik hierbij aangeven het ernstig te betreuren dat de rapportage zo lang op zich heeft moeten laten wachten en al sedert juli toezeggingen had ze spoedig te verkrijgen. Een termijn van 3 werkdagen en een weekend vind ik niet reëel als reactietijd.
Ik hoop maandagochtend bij de bank te zijn en verzoek minimaal een reactietijd tot 6 oktober 2014.
Op het eerste gezicht kan ik me niet vinden in de rapportage en opmerkingen daarin.
In de concepten wordt verwezen naar bijlagen die ik niet zie en er is geen consistentie in de rapportagevorm alsmede wordt er geen verantwoordelijkheid genomen voor de metrages van het OG.
Ik hoop in een later stadium na overleg met de bank hierop bij u terug te komen.”*

2.17 Het Makelaarskantoor heeft bij e-mail van 29 september 2014 aan klager geschreven, voor zover relevant:

*“Ik heb overlegd met onze coördinator (DTN) en uw reactietermijn kan ik bij deze verlengen t/m a.s. woensdag 17.30 u.
Graag geef ik hierbij aan, dat wij de rapportages liever eerder hadden willen aanleveren. Wij zijn echter afhankelijk van de (aanlevering van de) voor de taxaties benodigde gegevens. Nadat u ons de benodigde huurgegevens had toegezonden en vervolgens de aanwezige energielabels, misten wij, zoals u weet, met name nog de plattegrondtekeningen. Deze hebben wij (deels) ca. 2,5 maand na de opname ontvangen. Inmiddels waren wij in de*

vakantieperiode beland, waardoor het helaas nog ca. een maand heeft geduurd alvorens de 9 conceptberekeningen en -rapporten afgerond konden worden.

Daarnaast wil ik hierbij aangeven, dat wij tot nu toe altijd de conceptrapportages en -berekeningen mailen naar de opdrachtgever/bank exclusief de (overige) bijlagen. De overige bijlagen worden bij de definitieve rapportages gevoegd.

Wat betreft het format taxatierapport hebben wij TMI taxatierapporten en rekenmodellen opgemaakt. Bij twee objecten (M-straat) hebben wij vanwege het type onroerend goed een rapportage opgesteld, anders dan het TMI model aangezien dat model zich hiervoor beter leent. Beide formats voldoen aan de eisen van de bank. (...)

2.18 Klager heeft op diezelfde dag als volgt bij e-mail aan het Makelaarskantoor gereageerd:

“Zoals aangegeven prefereer ik een reactie tijd tot 6-10.

Wat niet prettig overkomt is dat u de schuld van de late rapportages bij mij probeert te leggen en een vakantie.

Alle panden zijn bezocht, gefotografeerd en ingemeten op 1 kamer na.

Ter ondersteuning heb ik toegezegd eventueel aanwezige bouwtekeningen te zullen opsturen ter completering van uw dossier en eventuele bijlagen.

De verklaring van het andere type format is mij niet duidelijk en weet niet wat u bedoeld met type onroerend goed.(...)”

2.19 Op 5 oktober 2014 heeft klager zijn commentaar op de concept-taxatierapporten aan het Makelaarskantoor gestuurd.

2.20 Bij e-mail van 5 november 2014 heeft de Bank nadere opmerkingen van klager aan het Makelaarskantoor doorgestuurd. In die e-mail wordt onder meer opgemerkt:

“Overigens ben ik tevreden over de leesbaarheid en de zorgvuldigheid waarmee de rapporten zijn samengesteld. Dat zie ook echt wel eens anders. Een compliment waard, wat mij betreft. Hartelijk dank! (...)”

2.21 Het Makelaarskantoor heeft in een e-mail van 8 december 2014 aan de Bank gereageerd op de opmerkingen die klager had gemaakt bij de concept-taxatierapporten.

2.22 De definitieve taxatierapporten zijn op 29 januari 2015 door het Makelaarskantoor ondertekend en op 3 februari 2015 aan D gestuurd. Op 4 februari 2015 heeft D de taxatierapporten aan de Bank toegestuurd.

2.23 Klager heeft op 18 mei 2017 aan J (hierna: “J”) opdracht gegeven tot het taxeren van zijn vastgoedportefeuille. De panden zijn getaxeed op 26 mei 2017. Het taxatierapport is door J opgeleverd op 20 juni 2017.

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 Klager verwijt het Makelaarskantoor dat zij tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld doordat zij:

- a. de taxatie niet voortvarend heeft verricht en een veel te lange doorlooptijd voor de taxatie heeft genomen;

- b. bij het verrichten van de taxatie geen onafhankelijke positie heeft gehad;
- c. bij het verrichten van de taxatie niet heeft gemeten volgens de NEN-2580 norm;
- d. tot onjuiste, te weten te lage taxatiewaarden is gekomen;
- e. door een zeer conservatieve taxatie klager bij de Bank in de problemen heeft gebracht ;
- f. teveel heeft gefactureerd voor de taxatie.

3.3 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

gronden hoger beroep

4.1 Klager heeft 9 gronden tegen de beslissing van de Raad van Toezicht aangevoerd. De eerste 3 gronden hebben betrekking op de procedure bij de Raad van Toezicht. De overige gronden hebben betrekking op de duur voor het opstellen van het taxatierapport (4), de niet onafhankelijkheid van het Makelaarskantoor (5 en 8), metrages (6 en 7) en de getaxeerde waardes (8 en 9). Hiermee ligt de klacht in hoger beroep in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

toepasselijk tuchtreglement

4.2 De klacht is op 19 april 2016 ingediend, zodat de klacht moet worden beoordeeld naar het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 17 december 2015.

beklaagden

4.3 De klacht van klager heeft betrekking op de taxatierapporten van het Makelaarskantoor, waarbij de feitelijke werkzaamheden zijn verricht door de twee NVM-Makelaars.

4.4 Mede in het licht van artikel 19 van het Reglement Tuchtrechtspraak heeft de tuchtrechter mede aan de hand van de feitelijke beschrijving van de tuchtklacht na te gaan op wie de tuchtklacht betrekking heeft. Degene die de klager als de beklagde aanduidt is daarbij niet beslissend.

In dit geval heeft de tuchtklacht betrekking op het taxatierapport dat door het Makelaarskantoor is uitgebracht en waaraan de werkzaamheden zijn verricht onder verantwoordelijkheid van de NVM-Makelaars. De Centrale Raad van Toezicht zal derhalve ook de NVM-Makelaars als beklagden aanmerken.

4.5 Uit doelmatigheidsoverwegingen zal de Centrale Raad van Toezicht de klacht ook tegen de NVM-Makelaars in hoger beroep - en daarmee als enige instantie - behandelen. De Centrale Raad van Toezicht weegt bij deze beslissing mee dat de NVM-Makelaars in het geval zij ook als beklagden worden aangemerkt niet om een behandeling in twee instanties hebben verzocht, zij hetzelfde verweer hebben als het Makelaarskantoor en voorts niet gesteld of gebleken is welke nieuwe elementen in de klacht eerst in hoger beroep (door klager) aan de orde zijn gesteld.

4.6 Nu de klacht tegen het Makelaarskantoor en de NVM-Makelaars gelijklopend is, zal de Centrale Raad van Toezicht eerst het handelen van de NVM-Makelaars tuchtrechtelijk beoordelen indien (een onderdeel van) de klacht gegrond wordt geacht.

regels met betrekking tot de procedure

4.7 Voordat wordt toegekomen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, zullen eerst de gronden van klager tegen de procedure bij de Raad van Toezicht worden behandeld.

4.8 Klager heeft drie procedurele gronden tegen de behandeling bij de Raad van Toezicht aangevoerd.

Ten eerste heeft de Raad van Toezicht volgens klager ten onrechte zijn na de zitting toegezonden pleitaantekeningen niet toegelaten. Ter zitting bleek klager dat de advocaat, die het Makelaarskantoor vertegenwoordigde, een pleitnota indiende. Direct dezelfde dag, na de zitting, heeft klager een pleitnota aan de Raad van Toezicht gestuurd. Aan klager is daarop te kennen gegeven dat stukken die na de zitting worden ingediend niet meer worden geaccepteerd. Volgens klager had de Raad van Toezicht ook zijn pleitnota, die hij aan zijn beroepschrift heeft gehecht, ook bij de beoordeling moeten betrekken.

Ten tweede heeft de Raad van Toezicht twee maanden na de zitting besloten om het Makelaarskantoor in de gelegenheid te stellen te reageren op de vraag waarom de taxaties niet voldoen aan de NEN norm 2580. Klager heeft daarna mogen reageren, maar de Raad van Toezicht heeft vervolgens ten onrechte geoordeeld de aanvullende opmerkingen van klager op andere aspecten buiten beschouwing te laten. De volledige reactie van klager is bij zijn beroepschrift gevoegd.

Ten derde meent klager dat de doorlooptijd van zijn klacht bij de Raad van Toezicht onacceptabel lang is geweest.

4.9 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt.

In de artikelen 21 tot en met 30 van het Reglement Tuchtrechtspraak is de procedure bij de Raad van Toezicht beschreven. Deze procedure voorschriften zijn door de Raad van Toezicht in acht genomen. Voorts staat het de Raad van Toezicht vrij binnen de grenzen van het Reglement Tuchtrechtspraak en de Statuten voor een goed verloop van de procedure orde maatregelen te nemen, waarbij in ieder geval het beginsel van hoor en wederhoor in acht dient te worden genomen.

4.10 Beide partijen zijn tijdens de zitting bij de Raad van Toezicht op 21 oktober 2016 in de gelegenheid gesteld hun standpunten nader mondeling toe te lichten. Het Makelaarskantoor heeft dat mede gedaan aan de hand van een pleitnota van haar advocaat. De secretaris heeft aan de hand van die pleitnota kunnen controleren of hetgeen in de pleitnota staat ook mondeling is uitgesproken. Na de zitting is de behandeling gesloten. Dat betekent dat partijen nadien geen stukken meer kunnen toezenden, tenzij de Raad van Toezicht daarvoor expliciet de mogelijkheid biedt. Ter zitting is aan klager niet de mogelijkheid gegeven nadien een pleitnota toe te zenden. De Raad van Toezicht heeft terecht geoordeeld dat de naderhand door klager toegestuurde pleitnota niet wordt toegelaten en geen onderdeel uitmaakt van het dossier. Daarbij weegt mee dat de secretaris ter zitting niet nauwkeurig heeft kunnen controleren of hetgeen in die nagezonden pleitnota is opgenomen ook in die bewoordingen op de zitting is uitgesproken en geen nieuwe elementen bevat. Ten overvloede overweegt de Centrale Raad van Toezicht dat klager het betreffende stuk in hoger beroep aan zijn beroepschrift heeft gehecht, zodat het stuk nu wel deel uitmaakt van het procesdossier en de Centrale Raad van Toezicht in hoger beroep

daarop acht kan slaan omdat het Makelaarskantoor in de gelegenheid is geweest daarop te reageren.

Bij brief van 8 december 2016 heeft de Raad van Toezicht een nadere vraag gesteld aan het Makelaarskantoor. Het Makelaarskantoor heeft bij brief van 31 januari 2017 gereageerd op die vraag. Vervolgens is aan klager om een nadere reactie gevraagd. Bij e-mail van 27 februari 2017 heeft klager niet alleen gereageerd op het punt waarover de Raad van Toezicht een vraag had gesteld aan het Makelaarskantoor, maar is hij ook ingegaan op andere onderdelen van zijn klacht. Nu partijen uitsluitend nog mochten reageren op de door de Raad van Toezicht omschreven vraag, is de Raad van Toezicht in zijn uitspraak terecht tot het oordeel gekomen dat de opmerkingen van klager die het bestek van de vraag te buiten gingen, buiten beschouwing worden gelaten. Daarbij is van belang dat de Raad van Toezicht niet een tweede schriftelijke ronde had bepaald als bedoeld in artikel 23 Reglement Tuchtrechtspraak, maar dat uitsluitend was verzocht om een reactie op een concrete vraag te geven. Voorts heeft mee te wegen dat het Makelaarskantoor op die nieuwe punten niet heeft kunnen reageren, zodat het beginsel van hoor en wederhoor eraan in de weg stond dat de Raad van Toezicht op die nieuwe aspecten acht zou slaan. Echter ook voor deze nadere reactie geldt dat dat stuk nu wel onderdeel uitmaakt van het procesdossier, nu het in hoger beroep opnieuw is ingediend en het Makelaarskantoor in de gelegenheid is geweest daarop te reageren.

Met betrekking tot de doorlooptijd oordeelt de Centrale Raad van Toezicht dat het Reglement Tuchtrechtspraak in artikel 35 voorschrijft dat er naar wordt gestreefd dat de uitspraak op een termijn van zes weken na de mondelinge behandeling zal worden gewezen. Het Reglement Tuchtrechtspraak verbindt aan het niet halen van die streeftermijn geen consequenties. Er kan sprake zijn van omstandigheden waardoor die streeftermijn niet wordt gehaald, zoals de complexiteit van de zaak, het inwinnen van nadere inlichtingen bij partijen, de beschikbaarheid van de leden voor nader intern overleg en het definitief vaststellen van de tekst van de uitspraak. De Centrale Raad van Toezicht begrijpt dat het voor een klager (en de betrokken makelaar en makelaarskantoor) onaangenaam kan zijn om een langere periode te moeten wachten op de beslissing. Dat maakt echter niet dat sprake is van een procedureel gebrek wanneer de beslissing niet op de streeftermijn van zes weken na de mondelinge behandeling wordt gewezen.

De eerste drie gronden van klager slagen daardoor niet.

taxatie: algemene maatstaf

4.11 In het geval wordt geklaagd over een op ondeugdelijke wijze uitgevoerde taxatie heeft de tuchtrechter na te gaan of de makelaar bij het taxeren en het vastleggen van zijn taxatie in een rapport de zorgvuldigheid heeft betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam makelaar mag worden verwacht. Daarbij heeft mee te wegen Regel 1 van de Erecode, luidende *“Een NVM-lid is zich bewust van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Hij oefent deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening.”*

De rol die een taxatierapport in het maatschappelijk verkeer speelt, brengt mee dat aan de wijze van totstandkoming en de inhoud van een taxatierapport hoge eisen mogen worden gesteld.

Voorts wordt de getaxeerde waarde door de tuchtrechter marginaal getoetst, zodat de getaxeerde waarde slechts tuchtrechtelijk verwijtbaar is indien een redelijk handelend en redelijk bekwaam makelaar in redelijkheid niet tot de getaxeerde waarde heeft kunnen komen.

4.12 Aan de hand van deze maatstaf zal de Centrale Raad van Toezicht de klachtonderdelen van klager beoordelen.

ad klachtonderdeel a: doorlooptijd van de taxatie

4.13 Volgens klager is de opdracht tot taxatie in november 2013 gegeven en heeft het ruim een jaar geduurd voor de definitieve taxatierapporten werden afgegeven. Een dergelijk lange doorlooptijd is volgens klager onacceptabel. Het Makelaarskantoor heeft klager verzocht of hij – indien beschikbaar – plattegronden kon aanleveren. Het is juist dat een aantal gegevens wat later zijn aangeleverd, omdat de schetsen uit een oud archief moesten worden gehaald. Alle benodigde stukken zijn echter conform verzoek aangeleverd. Het is aan een makelaar om ervoor te zorgen tijdig over alle benodigde gegevens voor de taxatie te beschikken.

Het Makelaarskantoor voert aan dat de daadwerkelijke opdracht tot taxatie pas op 17 januari 2014 aan haar is verstrekt. Vervolgens is een afspraak gemaakt voor de bezichtiging van de woningen. Deze stond gepland op 25 april 2014, maar ging door de beperkte beschikbaarheid van klager niet door. Op verzoek van klager vond de bezichtiging pas op 9 mei 2014 plaats. Tijdens de bezichtigingen is afgesproken dat klager de tekeningen van de woningen aan het Makelaarskantoor zou verstrekken, alsmede additionele informatie met betrekking tot de huurovereenkomsten. Ondanks herhaald verzoek van het Makelaarskantoor heeft het vervolgens tot medio juli 2014 geduurd voordat een deel van de verzochte informatie werd aangeleverd. Mede als gevolg van de vakantieperiode heeft het tot begin september 2014 geduurd voordat de eerste concept taxatierapporten aan de Bank als opdrachtgever tot de taxatie zijn gestuurd. Klager heeft de conceptrapporten eind september 2014 ontvangen, met het verzoek om eventuele opmerkingen uiterlijk 29 september 2014 toe te sturen. Klager heeft zelf om verlenging van die termijn tot 6 oktober 2014 verzocht. Naar aanleiding van de klachten die vervolgens door klager werden geuit, heeft het Makelaarskantoor steeds uitgebreid gereageerd, aldus het Makelaarskantoor.

4.14 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. Uit de overgelegde stukken en de door partijen gegeven toelichting leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de feitelijke gang van zaken als volgt is geweest.

Voorop wordt gesteld dat niet klager, maar de Bank de opdrachtgever tot de taxatie was. Op grond van de rechtsverhouding tussen de Bank en klager komen de kosten van de taxatie voor rekening van klager. Dit leidt er echter niet toe dat (ook) klager opdrachtgever werd. Deze rechtsverhouding bracht met zich mee dat het Makelaarskantoor de concept-taxatierapporten (eerst) - via D - aan de Bank had te verstrekken en dat het Makelaarskantoor alleen met klager in overleg mocht treden voor zover zulks de instemming van de Bank als haar (uiteindelijke) opdrachtgever had. De tijd die daarmee gemoeid is geweest, kan niet aan het Makelaarskantoor worden verweten.

Daar komt bij dat het op zorgvuldige wijze taxeren van de onroerend goed portefeuille, te weten 9 panden met 21 huisnummers, naar zijn aard de nodige tijd in beslag neemt. Voorts heeft klager niet betwist dat het Makelaarskantoor pas op 17 januari 2014 de opdracht van D heeft ontvangen. Vervolgens heeft het tot 9 mei 2014 geduurd voordat de panden konden worden opgenomen. Tussen 9 mei 2014 en 17 juli 2014 hebben partijen gecommuniceerd over het aanleveren van door klager toegezegde informatie die eerst medio juli is ontvangen. In verband met de vakantieperiode heeft het Makelaarskantoor bericht dat zij hoopte de taxaties uiterlijk donderdag 14 augustus 2014 gereed te kunnen hebben. Deze streefdatum is niet gehaald, waarna op 5 september 2014 de negen taxatierapporten in concept aan de Bank en D zijn gestuurd. In verband met de afspraken met de Bank als opdrachtgever, welke afspraken het Makelaarskantoor had te respecteren, heeft het tot 23 september 2014 geduurd voordat klager inzage in de concept-rapportages heeft verkregen. Klager heeft vervolgens om een langere reactie termijn verzocht. Nadat zowel klager als de Bank op de concept-rapporten hadden gereageerd, heeft het Makelaarskantoor op verzoek van de Bank de uitgebreide opmerkingen van klager bij e-mail van

8 december 2014 becommentarieerd. De definitieve taxatierapporten zijn op 3 februari 2015 aan D toegezonden.

Uit het voorgaande volgt dat na de ontvangst van de opdracht tot taxatie het ruim een jaar heeft geduurd voordat de definitieve taxatierapporten via D aan de Bank als opdrachtgever is toegezonden. In zijn algemeenheid is een jaar voor het opstellen van een taxatierapport een lange periode. In dit geval valt in het bijzonder op de tijd die is verstreken tussen de ontvangst van de taxatieopdracht op 17 januari 2014 en de bezichtiging op 9 mei 2014 en tussen de reactie van de Bank op de concept-rapporten bij brief van 5 november 2014 en de definitieve taxatierapporten op 3 februari 2015. De daar tussenliggende tijd laat zich verklaren door het wachten op door klager toegezegde informatie, een redelijke termijn voor het opstellen van de concept-taxatierapporten, de vakantieperiode, de reactie van de Bank als opdrachtgever op de concept-rapporten die eerst op 5 november 2014 is gegeven en een redelijke termijn voor het vaststellen van de definitieve taxatierapporten waarbij diende te worden betrokken het commentaar van klager op die taxatierapporten.

4.15 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de duur tussen de opdrachtverlening tot taxatie en het definitieve taxatierapport eerst tuchtrechtelijk verwijtbaar is, indien zulks in het licht van alle omstandigheden van het geval onredelijk lang is geweest. Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt dat de taxatie weliswaar lang heeft geduurd, maar gelet op de concrete omstandigheden van het geval, waarbij verschillende buiten het Makelaarskantoor verdragende omstandigheden liggen, niet van een zodanige vertraging sprake is dat deze tuchtrechtelijk verwijtbaar is. Bij deze waardering weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat de taxatie tot tevredenheid van de opdrachtgever is uitgevoerd, de opdrachtgever kennelijk geen termijn voor de taxatie had gesteld en klager eerst bij e-mail van 31 juli 2014 aan het Makelaarskantoor heeft aangegeven dat de taxatierapporten voor het toen gaande overleg met de Bank van belang waren.

ad klachtonderdeel b: onafhankelijkheid Makelaarskantoor

4.16 Klager stelt in klachtonderdeel b dat het Makelaarskantoor geen onafhankelijke positie heeft, nu zij samenwerkt met D en de Bank. Het Makelaarskantoor voert daartegen aan dat klager dit klachtonderdeel niet nader heeft onderbouwd. Daar komt bij dat klager zelf voor het Makelaarskantoor heeft gekozen uit kosten oogpunt, terwijl de Bank hem de mogelijkheid had geboden om te kiezen uit verschillende partijen.

4.17 Net als de Raad van Toezicht is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat klager dit klachtonderdeel niet voldoende met concrete feiten en omstandigheden, zo mogelijk onderbouwd met stukken, heeft toegelicht. Het dossier geeft ook geen aanknopingspunten voor deze stelling van klager. Het enkele feit dat het Makelaarskantoor taxeert in opdracht van de Bank en dat tussen de Bank en D, waartoe het Makelaarskantoor behoort, een overeenkomst is gesloten maakt niet dat zij niet onafhankelijk zou zijn.

Klager stelt ten onrechte dat de Raad van Toezicht hem de gelegenheid had moeten geven dit zo nodig nader toe te lichten. Klager had in zijn oorspronkelijke klacht en op de mondelinge behandeling alle mogelijkheden dit klachtonderdeel toe te lichten, zodat de Raad van Toezicht hem daartoe niet expliciet nog in de gelegenheid heeft te stellen. Bovendien heeft klager in hoger beroep ook geen nadere feiten en omstandigheden gesteld en miskent klager in zijn grond 4 de contractuele relatie tussen hem en de Bank en de verplichtingen die uit die contractuele relatie voor hem voortvloeien. Dit klachtonderdeel en grond 4 zijn dan ook ongegrond.

ad klachtonderdelen c, d en e: inhoud van de taxatierapporten

4.18 Klachtonderdelen c, d en e zien op de inhoud van de taxatierapporten. Volgens klager heeft het Makelaarskantoor ten onrechte de panden niet opgemeten volgens de NEN 2580 norm (grond 6). Daarnaast is het Makelaarskantoor tot te lage taxatiewaarden gekomen (gronden 7, 8 en 9), waardoor klager bij zijn financier in de problemen is gekomen.

Het Makelaarskantoor heeft daartegen aangevoerd dat zij in eerste instantie alle panden wilde opmeten. Omdat klager dat te lang vond duren en hij te kennen gaf van alle panden tekeningen te hebben zodat de oppervlakte ook aan de hand van die tekeningen kon worden bepaald, heeft het Makelaarskantoor daarmee ingestemd. Met betrekking tot de panden waar duidelijke tekeningen van beschikbaar waren, heeft het Makelaarskantoor de oppervlakten bepaald in overeenstemming met de NEN 2580-norm. Waar geen tekeningen beschikbaar waren, heeft het Makelaarskantoor de oppervlakte bepaald aan de hand van informatie die zij heeft verkregen uit openbare bronnen. Als dat het geval was, heeft zij dat vermeld in de taxatierapporten in hoofdstuk H. Met betrekking tot de getaxeerde waarden heeft zij aangevoerd dat zij in redelijkheid tot die waarden heeft kunnen komen. De door klager genoemde taxaties uit 2010 en 2017 zijn niet maatgevend voor de waarde van de panden in 2014.

4.19 De Centrale Raad van Toezicht overweegt als volgt.

Artikel 7.4 van de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed (“TCV”) bepaalt dat de diverse oppervlakten van het te taxeren object moeten worden gemeten volgens de methode van de NEN 2580. Artikel 2.9 TCV bepaalt dat afwijking van dit beginsel is toegestaan, mits wordt voldaan aan een aantal vereisten. In het rapport dient dan te worden aangegeven i) dat wordt afgeweken, ii) waaruit de afwijking bestaat en iii) waarom wordt afgeweken. Hieruit volgt dat er geen verplichting geldt bij de taxaties van commercieel vastgoed om te meten volgens de NEN 2580. Wel dienen bij het meten van de oppervlakte in afwijking van de NEN 2580 de vereisten als genoemd in artikel 2.9 TCV te worden nageleefd.

Het Makelaarskantoor heeft aangevoerd dat zij tijdens de opname van het eerste pand, te weten het pand aan de R-sstraat, is begonnen de oppervlaktes op te meten. Omdat klager daarna aangaf ook tekeningen te hebben, zijn de panden daarna niet meer officieel ingemeten, maar zijn alleen controlemetingen gedaan en is de oppervlakte vervolgens berekend aan de hand van de tekeningen. Waar mogelijk heeft het Makelaarskantoor het gebruikersoppervlakte van de woningen vermeld. Indien dat niet was vast te stellen, heeft het Makelaarskantoor in de taxatierapporten onder het kopje “H: Overige mededelingen” vermeld: *“De genoemde oppervlakten zijn verkregen door meting ter plaatse. Er waren geen plattegrondtekeningen of meetstaat van het getaxeerde beschikbaar. [Het Makelaarskantoor] aanvaardt derhalve geen enkele aansprakelijkheid indien de opgegeven oppervlakte onjuist blijkt te zijn.”* Deze feitelijke gang van zaken is door klager niet betwist. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat uit de taxatierapporten blijkt dat het Makelaarskantoor de oppervlakte heeft gemeten met inachtneming van de artikelen 7.4 jo. 2.9 TCV. Daaruit vloeit voort dat het Makelaarskantoor was toegestaan af te wijken van de hoofdregel om op te meten volgens de NEN 2580 norm. De stelling van klager dat een makelaar alleen van de hoofdregel in artikel 7.4 TCV mag afwijken indien daar een aanleiding toe bestaat, vindt geen steun in genoemde artikelen. Daar komt bij dat klager niet gemotiveerd heeft gesteld van welke panden de oppervlakte niet juist zou zijn. Tot slot heeft te gelden dat J van dezelfde gebruiksoppervlakte is uitgegaan als het Makelaarskantoor. De Centrale Raad van Toezicht komt dan ook tot het oordeel dat ook klachtonderdeel c ongegrond is.

4.20 Met betrekking tot de getaxeerde waarden overweegt de Centrale Raad van Toezicht als volgt. Volgens vaste jurisprudentie is het aan klager om concrete feiten en omstandigheden te

stellen waaruit kan worden afgeleid dat de door het Makelaarskantoor getaxeerde waarden onjuist zijn. Hoe uitgebreider een makelaar zijn waarde in het taxatierapport heeft onderbouwd, hoe meer ook van een klager en de eventueel door hem ingeschakelde deskundige mag worden verwacht dat hij aangeeft welke onjuiste uitgangspunten het Makelaarskantoor volgens hem bij de waardebepaling heeft gehanteerd (CR 17-2642).

4.21 Klager heeft gesteld dat de door het Makelaarskantoor gekozen referentiepanden niet vergelijkbaar zijn met zijn panden, onder andere ten aanzien van het pand aan de Nieuwe S-straat. De Centrale Raad van Toezicht overweegt dat het Makelaarskantoor verschillende referentiepanden heeft genoemd, waaronder ook panden in dezelfde straat. De stelling van klager dat de panden die door het Makelaarskantoor zijn gekozen zich niet laten vergelijken met het pand aan de Nieuwe S-straat is daarmee verworpen. De Centrale Raad van Toezicht voegt daaraan toe dat een referentiepand niet identiek behoeft te zijn. Als er verschillen zijn dienen die bij de waardering van het pand te worden betrokken.

Klager heeft ook in hoger beroep gewezen op het door hem samengestelde spreadsheet. Uit die spreadsheet blijken verschillen tussen de taxaties in 2010, 2014 en 2017, maar daaruit volgt niet dat de door het Makelaarskantoor getaxeerde waardes onjuist zijn. Het feit dat andere taxateurs in 2010 en 2017 tot andere waarden zijn gekomen, maakt nog niet dat het Makelaarskantoor in 2014 niet in redelijkheid tot de getaxeerde waardes heeft kunnen komen.

De taxatierapporten zijn gedetailleerd en de verschillende feitelijke omstandigheden zijn toegelicht. Onder sub G is steeds de waarde onderbouwd, waarbij is ingegaan op de gehanteerde methodiek, het marktbeeld, de marktvisie, is rekening gehouden met voor zover van toepassing bijzondere waardecomponenten en de optimale aanwending. Klager heeft niet aangetoond dat de gegevens waarvan het Makelaarskantoor bij het opstellen van de taxatierapporten zijn uitgegaan onjuist zijn.

De Centrale Raad van Toezicht is dan ook van oordeel dat het Makelaarskantoor in redelijkheid tot de door haar getaxeerde waarden heeft kunnen komen. Wat betreft het verwijt van klager dat de conservatieve taxatie door het Makelaarskantoor problemen voor hem heeft gecreëerd in relatie tot de Bank, geldt dat de gevolgen die de Bank als opdrachtgever aan het taxatierapport heeft verbonden niet aan het Makelaarskantoor kan worden verweten en ook niet ter beoordeling van de Centrale Raad van Toezicht staan. Uit het voorgaande volgt dat de klachtonderdelen c, d en e ook falen.

ad klachtonderdeel f: te hoge factuur voor de taxatie

4.22 Klachtonderdeel f houdt in dat het Makelaarskantoor teveel zou hebben gefactureerd voor de taxatie. Nu sprake is van een onvolledig product dat bovendien te laat is opgeleverd, zou de factuur moeten worden aangepast, aldus klager. Het Makelaarskantoor heeft erop gewezen dat klager op voorhand akkoord is gegaan met de kosten van de taxatie, nog daargelaten dat in een tuchtrechtelijke procedure niet kan worden gevorderd dat de factuur naar beneden dient te worden bijgesteld.

4.23 De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat door ondertekening van de brief van de Bank gericht aan D van 13 november 2013 klager akkoord is gegaan met de kosten van de taxatie ad €7.000,-. Vervolgens heeft D Taxaties B.V. die kosten in rekening gebracht. Bij vonnis van de rechtbank Den Haag van 4 januari 2017 is klager veroordeeld tot betaling van dat bedrag, vermeerderd met kosten en renten.

De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat ook dit klachtonderdeel faalt. Allereerst is het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk niet verantwoordelijk voor de handelwijze van D. Ten tweede blijkt uit het voorgaande dat het taxatierapport aan de daaraan te stellen eisen voldoet, zodat

klager ook gehouden kan worden aan de financiële afspraak tussen de Bank en D waarmee klager door zijn ondertekening voor akkoord heeft ingestemd. Ook klachtonderdeel f (en grond 10) is derhalve ongegrond.

5. Slotsom

5.1 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de Raad van Toezicht de klacht terecht ongegrond heeft verklaard. De beslissing zal worden bekrachtigd.

5.2 Gelet op deze uitkomst wordt het door klager betaalde klachtgeld niet gerestitueerd.

5.3 Gelet op de inhoud van de Statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. Beslissing in hoger beroep

6.1 Bekrachtigt de beslissing van de Raad van Toezicht West van 1 juni 2017.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, mr. J.A. van den Berg, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, leden en mr. C.C. Horrevorts, secretaris en ondertekend op 14 augustus 2018.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris