

20-87 RvT Amsterdam

Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

Onjuiste taxatiewaarde. Onzorgvuldige taxatie. Klacht van opdrachtgever.

In deze zaak geeft klaagster opdracht aan beklaagde voor het maken van een taxatie van haar woning. Nadat deze taxatie is uitgevoerd ontstaat discussie tussen de partijen over de inhoud van het taxatierapport. Klaagster heeft tal van klachten over de wijze waarop de taxatie tot stand is gekomen en het taxatierapport zelf. De Raad verklaart zeven van de acht klachten ongegrond. De enige klacht die gegrond wordt verklaard is de klacht dat er geen schriftelijke overeenkomst is gesloten tussen partijen. De Raad oordeelt dat omdat klaagster een particulier is, er op grond van de Algemene Voorwaarden een schriftelijke overeenkomst had moeten worden afgesloten. De Raad legt aan beklaagde een berisping op en veroordeelt beklaagde in de kosten van het geding.

14/19

DE LOOP VAN DE PROCEDURE

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van mevrouw **[naam klaagster]** (hierna te noemen: klaagster), gericht tegen de heer **[naam beklaagde]**, aangeslotene bij de Vereniging (hierna te noemen: beklaagde).

De klacht is door klaagster ingediend bij brief van 31 mei 2019 met 28 bijlagen. Namens beklaagde is op de klacht gereageerd door mevrouw mr. S. Groen, verbonden aan schadeverzekeringskantoor De Vereende, bij brief van 23 oktober 2019 met 12 producties.

Klaagster heeft haar standpunt nader uiteen gezet bij brief van 25 oktober 2019 met 1 bijlage, waarna mr. Groen voornoemd namens beklaagde nog heeft gereageerd bij brief van 22 november 2019 met 3 producties.

Ter zitting van de Raad, gehouden op 4 maart 2020, is klaagster in persoon verschenen, vergezeld van haar echtgenoot. Klager werd ter zitting bijgestaan door mevrouw mr. M.C. Jonkman, advocaat.

Ook beklaagde is in persoon verschenen. Beklaagde werden ter zitting bijgestaan door mr. S. Groen voornoemd.

Nadat klaagster en beklaagde hun wederzijdse standpunten ter zitting nogmaals hadden toegelicht, is op verzoek van beide partijen de klachtprocedure aangehouden teneinde partijen in de gelegenheid

te stellen hun geschil op minnelijke wijze te regelen. Ter zitting is tevens gebleken dat beklaagde niet in het bezit was van de oorspronkelijke klachtbrief d.d. 31 mei 2019, doch slechts van een verkorte versie van de klacht.

Nadien heeft de Raad de klachtbrief alsnog aan beklaagde doen toekomen. Nadat partijen aan de Raad hadden laten weten dat zij niet tot een minnelijke regeling van hun geschil waren gekomen, heeft de Raad beklaagde in de gelegenheid gesteld alsnog een aanvullend verweer in te dienen, hetgeen mr. Groen voornoemd namens beklaagde bij brief van 16 juni 2020 heeft gedaan. Daarna heeft mr. Jonkman voornoemd namens klagster nog een aanvullende repliek gegeven bij brief van 30 juni 2020, waarna mr. Groen voornoemd namens beklaagde nog heeft gereageerd bij brief van 15 juli 2020 met bijlagen.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed. De Raad heeft het houden van een nieuwe mondelinge behandeling niet nodig geacht, aangezien hij zich voldoende door partijen geïnformeerd achtte.

DE FEITEN

Op grond van de stukken en het verhandelde ter zitting is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- Klagster is tezamen met haar echtgenoot sedert 2011 eigenaar van het pand [adres] te [plaats]. Het pand is in het kader van de aankoop door klagster op 4 oktober 2010 getaxeerd door makelaar B.R. Stuurman, aangeslotene bij de Vereniging. In diens taxatierapport wordt het pand omschreven als 'werkplaats met bovenwoning, tuin, ondergrond, erf en verdere aanhorigheden'. Als bouwjaar wordt in dat rapport 1930 vermeld. Als indicatie van het woonoppervlakte wordt genoemd 'circa 200 m²'.

- In 2019 was klagster voornemens een woonboot met bedrijfsgrond te kopen. Medio februari 2019 heeft zij beklaagde verzocht een taxatie uit te brengen met betrekking tot het pand [adres] te [plaats].

- Beklaagde heeft het pand in het kader van zijn taxatie op 19 februari 2019 opgenomen. Klagster heeft beklaagde in het bezit gesteld van de notariële akte waarmee het pand in 2011 aan haar is geleverd, alsmede van de blauwdrukken van het pand.

In genoemd leveringsakte wordt het gekochte omschreven als 'woonhuis met berging, ondergelegen werkpand .. etc.' en als 'woon-werkpand'. In de leveringsakte wordt ook melding gemaakt van een erfdienstbaarheid in de vorm van een recht van overpad ten gunste

van het pand (adres) en ten laste van het naastgelegen pand. Het betreft hier een steeg die is gelegen tussen de panden [adres klaagster] en [adres bureu]. Beklaagde zegde toe het recht van overpad nader te zullen onderzoeken.

- Klaagster heeft het taxatierapport op 27 maart 2019 ontvangen. Het doel van de taxatie wordt in het rapport van beklagde omschreven als 'het vaststellen van de marktwaarde ten behoeve van het verkrijgen van hypothecaire financiering'. Het pand wordt in het rapport omschreven als 'vrijstaand woonhuis met berging, ondergrond, achterplaats en verdere aanhorigheden'. Als bouwjaar is door beklagde 1923 opgenomen. De gebruiksoppervlakte is door beklagde als volgt verdeeld:

Wonen	128m ²
Overige inpandige ruimte	103m ²
Gebouwgebonden buitenruimte	39 m ²

- Aan het taxatierapport was een opdrachtformulier gehecht dat door beklagde is ondertekend, doch niet door klaagster. Beklaagde heeft het rapport ter validatie aan het NWWI gezonden, waarna validatie volgde.

- Inmiddels had klaagster de aankoop van de woonboot geannuleerd. In het kader van die (geannuleerde) aankoop was klaagster reeds in gesprek met de bank. Bij e-mail van 1 april 2019 liet klaagster aan haar contactpersoon bij de bank weten dat de aankoop van de woonboot en de verkoop van het pand (adres) niet doorging. In plaats daarvan wilde klaagster de woning verduurzamen. Daartoe kwam het taxatierapport van beklagde van pas, aldus klaagster. Aan klaagster stond een zogenaamde Energie-spaarlening voor ogen.

- Op 10 april 2019 had klaagster een gesprek met de bank. Bij e-mail van dezelfde datum liet zij aan de bank weten dat zij fouten had geconstateerd in het rapport van beklagde en dat zij beklagde om correctie had gevraagd. Onder meer liet klaagster in die e-mail weten dat de aanbouw al sinds 1923 zou bestaan en dat het hoofdgebouw pas in 1930 was gebouwd.

- In de periode 10 tot en met 13 april heeft klaagster enkele e-mails aan beklagde gezonden waarin zij gewag maakte van de fouten die naar haar oordeel in het taxatierapport stonden. Zo zou de bij het taxatierapport gevoegde kadastrale kaart niet kloppen en zouden er volgens klaagster ook 'meerdere dingen' in het rapport staan die niet correct waren. Volgens klaagster kon zij het rapport in verband met die fouten nergens aanleveren.

- Bij e-mail van 13 april 2019 is door (het kantoor van) beklaagde op de zojuist genoemde e-mails van klagster gereageerd. Beklaagde ging daarbij in op de onduidelijke situatie rond het recht van overpad. Uit onderzoek zou zijn gebleken dat dit recht van overpad een persoonlijk recht betrof dat teniet was gegaan door een eerdere verkoop van het pand (adres). Beklaagde wees er voorts op dat de bij zijn taxatierapport gevoegde kadastrale kaart afkomstig was uit de openbare registers en dat hij deze niet kon aanpassen. Verder liet beklaagde weten dat hij bij zijn taxatie wel degelijk de uitbouw van het pand aan de achterzijde had mee gerekend en dat als bouwjaar van het pand bij de gemeente het jaar 1923 stond ingeschreven. Beklaagde liet ook weten dat het taxatierapport was gevalideerd door het NWWI en dat dit als zodanig zeer bruikbaar was voor het verkrijgen van een financiering.

- Omdat klagster geen genoegen nam met de uitleg van beklaagde, heeft op 19 april 2019 een gesprek plaatsgevonden tussen haar en beklaagde. Bij e-mail van 20 april 2019 heeft klagster de inhoud van dit gesprek schriftelijk aan beklaagde bevestigd. Zij liet weten dat zij wenste dat het taxatierapport zou worden vernietigd, dat beklaagde contact met het NWWI zou opnemen om te bespreken hoe het door klagster gestelde woningtype 'woonwerkpad uit 1930' hersteld kon worden en dat zij het kadaster zou verzoeken de gegevens in dat register aan te passen.

- Bij e-mail van 24 april 2019 liet beklaagde aan klagster weten dat hij van het NWWI had vernomen dat het taxatierapport niet vernietigd kon worden.

- Op 25 april 2019 diende beklaagde bij het NWWI een zogenaamd 'ontkoppelverzoek' in teneinde wijzigingen in het door hem vervaardigde rapport te kunnen aanbrengen. Bij e-mail van 6 mei 2019 liet klagster echter aan beklaagde weten dat eerst haar bij het NWWI neergelegde eis tot vernietiging van het taxatierapport diende te worden afgewacht. In die e-mail wees klagster er ook op dat beklaagde en het NWWI van haar geen toestemming hadden gekregen om haar gegevens te verzamelen en te bewaren. Beklaagde heeft laatstgenoemde e-mail doorgestuurd aan het NWWI.

- Het NWWI heeft op 21 mei 2019 schriftelijk aan klagster laten weten dat het NWWI niet zondermeer een taxatierapport uit het systeem kon verwijderen, doch aan klagster werd aangeboden de verwerking van het rapport in te perken in die zin dat het betreffende taxatiedossier en de persoonsgegevens van klagster niet meer door derden zouden zijn te raadplegen. Klagster heeft aan het NWWI laten weten niet op dit aanbod te willen ingaan. Zij bleef bij haar eis tot vernietiging van het taxatierapport.

- Na het opstellen van het taxatierapport door beklaagde heeft de gemeente het bouwjaar van het pand gewijzigd van 1923 in 1930. Ook de oorspronkelijk vermelding in de BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen) is in mei 2019 gewijzigd. Vanaf dat moment werd als bouwjaar van het pand 1930 vermeld en werd het gebruiksdoel van het pand omschreven als woonfunctie/winkelfunctie.

DE KLACHT

De klacht van klagster valt in 8 onderdelen uiteen en houdt in – kort samengevat en voor zover van belang – dat beklaagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat hij:

a. de door klagster aan hem gegeven taxatieopdracht niet schriftelijk heeft bevestigd - zulks in strijd met artikel 3 van de Algemene Voorwaarden van de Vereniging -, onjuiste gegevens omtrent de persoon van klagster in het rapport heeft vermeld, klagster er niet over heeft geïnformeerd dat het taxatierapport door het NWWI zou worden gevalideerd en klagster niet eerst een concept van het taxatierapport heeft gezonden, alvorens hij dit aan het NWWI zond;

b. het doel van de taxatie onjuist in het rapport heeft vermeld door aldaar op te nemen dat de taxatie bedoeld was voor het verkrijgen van een financiering, terwijl klagster juist een taxatie wenste in verband met een te nemen beslissing over de mogelijke verkoop van het pand;

c. is uitgegaan van een onjuiste kadastrale kaart waarop de uitbouw aan de achterzijde van het pand niet was ingetekend met als gevolg dat het door beklaagde vastgestelde oppervlak van het pand kleiner is uitgevallen;

d. in het rapport de functie van het pand heeft omschreven als 'wonen', terwijl er in werkelijkheid sprake is van wonen en bedrijvigheid, hetgeen van belang is voor de waardebepaling van het pand;

e. hij diverse zaken in het pand over het hoofd heeft gezien dan wel niet heeft vermeld, zoals een tweede balkon, de isolatie, de aanwezigheid van drie volwaardige keukens en drie toiletten alsmede vaste wastafels;

f. onjuiste referentiepanelen in zijn rapport heeft opgenomen;

- g.** na het aanvaarden van de opdracht te lang heeft gewacht met het uitbrengen van het taxatierapport;
- h.** de klachten van klaagster niet serieus heeft genomen, deze klachten bagatelliseert en niet bereid is gebleken om het taxatierapport te corrigeren;

Klaagster is van mening dat beklaagde aldus in strijd heeft gehandeld met de regels die gelden binnen de Vereniging. Voorts stelt klaagster dat zij als gevolg van de onjuiste taxatie schade heeft geleden en dat het door beklaagde vervaardigde rapport onbruikbaar is.

HET VERWEER

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

Klachtonderdeel a (geen getekende opdrachtbevestiging)

Beklaagde stelt dat de opdrachtvoorwaarden zijn gehecht aan het taxatierapport. Beklaagde betreurt het dat er bij het invoeren van het e-mailadres van klaagster een typefout is gemaakt. Hij wijst er op dat in het taxatierapport is vermeld dat de persoonsgegevens door het NWWI worden vermeld en dat klaagster een verzoek kan doen bij het NWWI tot verwijdering van haar persoonsgegevens. Beklaagde heeft het pand als 'woning' getaxeerd, waartoe niet eerst een concept-rapportage wordt opgesteld. Met klaagster is ook nooit afgesproken dat zij eerst een conceptrapportage zou ontvangen.

Klachtonderdeel b (doel van de taxatie)

Beklaagde stelt dat klaagster hem heeft meegedeeld dat zij een taxatie van het pand wenste ter verkrijging van een hypothecaire financiering.

Klacht onderdeel c (onjuiste kadastrale kaart)

Beklaagde stelt dat hij bij zijn rapport is uitgegaan van de kadastrale kaart, zoals deze op het moment van de taxatie in de openbare registers stond geregistreerd. Eventuele onjuistheden in de kadastrale informatie kunnen aan beklaagde niet worden toegerekend. Beklaagde stelt voorts dat hij wel degelijk de oppervlakte van de aanbouw/uitbouw aan de achterzijde van het pand heeft meegerekend, aangezien hij deze ook heeft geïnspecteerd. Klaagster heeft niet aangegeven in welk opzicht het door beklaagde

vastgestelde aantal vierkante meters gebruiksoppervlak van de begane grond niet juist door beklaagde zou zijn berekend.

Klachtonderdeel d (omschrijving 'wonen')

Beklaagde wijst er op dat klaagster hem niet heeft meegedeeld dat een deel van het object (de begane grond) als bedrijfsruimte in gebruik was. Beklaagde heeft dit laatste ook niet tijdens zijn inspectie geconstateerd. De begane grond van het pand oogde niet als een winkel/bedrijfsruimte, hetgeen ook blijkt uit de foto's die bij het taxatierapport zijn gevoegd. Beklaagde wijst er voorts op dat uit de openbare registers was gebleken dat het pand van klaagster de bestemming 'wonen' heeft.

Klachtonderdeel e (niet vermelde zaken in het pand)

Beklaagde verwijst naar zijn taxatierapport. Hij heeft op de eerste en tweede verdieping van het pand respectievelijk een terras en een balkon genoemd. Dat zijn de twee balkons waarop klaagster doelt. Er zijn door hem twee (afzonderlijke) toiletten benoemd. Het derde toilet bevindt zich in de badkamer op de tweede verdieping en behoefde niet afzonderlijk te worden genoemd. Verder heeft beklaagde in zijn rapport twee keukens en een pantry benoemd. De vaste kasten en vaste wastafels hoefde beklaagde niet te vermelden. Dat is voor een taxatie niet vereist. Dergelijke vermeldingen passen eerder in een verkoopbrochure, aldus beklaagde. De keukens zijn door beklaagde op grond van een visuele inspectie als standaard benoemd.

Klachtonderdeel f (onjuiste referentiepanden)

Beklaagde stelt dat hij een grote vrijheid heeft bij het kiezen van referentieobjecten en dat het NWWI de door hem gehanteerde objecten heeft goedgekeurd.

Klachtonderdeel g (vertraging uitbrenging taxatierapport)

Beklaagde stelt dat klaagster hem had meegedeeld dat het uitbrengen van het rapport geen grote haast had, alsook dat hij enige tijd nodig had om de kwestie rond het vermeende overpad uit te zoeken, hetgeen hij ook aan klaagster heeft meegedeeld.

Klachtonderdeel h (niet serieus nemen klachten)

Beklaagde stelt dat hij de klachten wel degelijk serieus heeft genomen. Hij heeft op 13 april 2019 uitgebreid gereageerd op de e-mails van klaagster in de periode 10 tot en met 13 april, en er heeft op 19 april 2019 een persoonlijk gesprek plaatsgevonden tussen

klaagster en beklaagde. Beklaagde heeft op verzoek van klaagster het NWWI verzocht het taxatierapport te vernietigen. Toen dat niet mogelijk bleek heeft beklaagde een zogenaamd 'ontkoppelverzoek' bij het NWWI ingediend teneinde enkele onjuistheden die het gevolg waren van foutieve overheidsinformatie te corrigeren. Klaagster wenste echter eerst de beslissing van het NWWI op haar verzoek tot vernietiging van het rapport af te wachten. Beklaagde wijst er voorts nog op dat hij - teneinde klaagster tegemoet te komen - heeft afgezien van betaling van zijn taxatienota.

Beklaagde is van mening dat hij het pand naar eer en geweten heeft getaxeerd en dat hem niet kan worden tegengeworpen dat na zijn taxatie is gebleken dat de overheidsinformatie omtrent het pand, zoals die ten tijde van zijn taxatie voorhanden was, achteraf gezien niet geheel juist was.

DE BEOORDELING

Vooreerst laat de Raad weten dat hij niet bevoegd is een oordeel te geven over de schade die klaagster stelt te hebben geleden. Dat oordeel is aan de burgerlijke rechter voorbehouden.

Voor het antwoord op de vraag of beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

Klachtonderdeel a (geen getekende opdrachtbevestiging)

De Algemene Voorwaarden van de Vereniging zijn van toepassing op elke opdracht tot dienstverlening die een particuliere klant verleent aan een makelaar. Klaagster kan worden aangemerkt als particuliere klant.

In artikel 3, lid 1 en 2, van de Algemene Voorwaarden wordt bepaald dat de makelaar zijn opdracht schriftelijk vastlegt en dat deze een duidelijk omschrijving van zijn dienstverlening omvatten. Vast staat dat beklaagde bij het aanvaarden van de opdracht van klaagster, dan wel kort nadien, geen opdrachtformulier aan klaagster ter ondertekening heeft verstrekt. Hij heeft dit eerst aangehecht aan het door hem uitgebrachte taxatierapport. Klaagster heeft als gevolg hiervan geen kennis kunnen nemen van (onder meer) de bepaling dat het uit te brengen taxatierapport ter validatie diende te worden aangeboden aan het NWWI en zij had daardoor ook niet de mogelijkheid om aan beklaagde vragen te stellen over de functie en werkwijze van het NWWI. Tevens heeft het ontbreken van een getekende opdrachtbevestiging de discussie tussen partijen omtrent het doel van de taxatie in de hand gewerkt. Deze nalatigheid kan beklaagde worden verweten. Dit klachtonderdeel is dan ook **gegrond**.

De Raad merkt daarbij wel op dat op beklaagde niet de verplichting rust een door hem vervaardigd taxatierapport eerst in concept aan zijn opdrachtgever te sturen, alvorens hij dit aan het NWWI verzendt. Een onjuiste opgave van het e-mailadres van klaagster aan het NWWI is aan te merken als een slordigheid, doch kan op zichzelf niet als tuchtrechtelijk verwijtbaar worden aangemerkt.

Klachtonderdeel b (doel van de taxatie)

Beklaagde heeft in zijn rapport opgenomen dat het doel van de taxatie was het verkrijgen van een (hypothecaire) financiering. Klaagster stelt daarentegen dat de opdracht aan beklaagde een taxatie behelsde in het kader van een door haar te nemen beslissing over de mogelijke verkoop van het pand. Nu nader bewijs omtrent het afgesproken doel van de taxatie ontbreekt kan de Raad hierover geen oordeel vellen. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel c (onjuiste kadastrale kaart)

De Raad begrijpt deze klacht van klaagster aldus dat op de kadastrale kaart die door beklaagde bij zijn taxatierapport is overgelegd de aanbouw aan de achterzijde van het pand niet is ingetekend. Klaagster meent dat beklaagde die uitbouw dan ook niet in zijn berekening heeft meegenomen en dat als gevolg daarvan het gebruiksoppervlak van de begane grond van het pand 41m² te klein is uitgevallen.

De Raad oordeelt hierover als volgt. De makelaar die een pand taxeert mag uitgaan van de op dat moment uit de openbare registers blijken de gegevens omtrent een pand, tenzij hij redenen heeft om aan te nemen dat die gegevens onjuist zijn. De omstandigheid dat de uitbouw aan de achterzijde van het pand wellicht niet op de door beklaagde opgevraagde kadastrale kaart staat ingetekend, is echter niet van belang. Beklaagde heeft immers verklaard dat hij de uitbouw wel degelijk heeft meegerekend bij het door hem vastgestelde aantal vierkante meters. Klaagster heeft ook niet aangetoond dat de op de eerste en tweede verdieping van het pand gelegen woning en de op de begane grond gelegen ruimten meer vierkante meters zouden beslaan dan door beklaagde vastgesteld. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel d (omschrijving 'wonen')

Uit de informatie in het systeem van de Vereniging, welke informatie door klaagster bij haar klachtbrief is overgelegd, blijkt dat het pand de omschrijving 'wonen' heeft. Uit de tevens door beklaagde overgelegde kaart uit de gemeentelijke registers blijkt dat op het

pand de bestemming 'wonen' rust. Nu beklagde tijdens zijn inspectie van het pand op 19 februari 2019 geen vorm van 'bedrijvigheid' op de begane grond van het pand heeft aangetroffen, hetgeen ook uit de door hem vervaardigde foto's van de begane grond blijkt, treft beklagde geen verwijt dat hij het pand heeft omschreven met de bestemming 'wonen'.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel e (niet vermelde zaken in het pand)

In tegenstelling tot hetgeen klaagster stelt blijkt uit het taxatierapport dat beklagde geen 'balkon' over het hoofd heeft gezien. Een der twee balkons noemt hij echter 'terras', hetgeen beklagde is toegestaan. Ook het atelier op de begane grond is door hem genoemd. Op de begane grond heeft beklagde een keuken en een pantry geconstateerd, en op de eerste verdieping een open keuken en een bijkeuken. Bij het rapport zijn diverse foto's van keukens gevoegd. Klaagster heeft niet met andere foto's aangetoond dat het pand over drie 'volwaardige' keukens zou beschikken. De Raad dient derhalve uit te gaan van de juistheid in het rapport van beklagde waar het betreft het aantal aangetroffen keukens. Een in een badkamer gelegen toilet en/of vaste wastafel, dan wel het aantal vaste kasten behoeven niet afzonderlijk in een taxatierapport te worden vermeld.

Wat betreft het energielabel dient de makelaar-taxateur de energieklassering te vermelden die uit de openbare registers blijkt. Indien de energieklassering is gewijzigd door het aanbrengen van isolatie is het de bewoner zelf die dient te bewerkstelligen dat het energielabel wordt gewijzigd.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel f (onjuiste referentiepanden)

De Raad is met beklagde van oordeel dat deze een grote vrijheid bezit in het hanteren van referentieobjecten. Klaagster heeft niet aangetoond waarom de door beklagde gehanteerde referentieobjecten onjuist zouden zijn. Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel g (vertraging uitbrengen taxatierapport)

Het taxatierapport is circa 5 weken na het aanvaarden van zijn opdracht door beklagde uitgebracht. Beklagde heeft onbetwist gesteld dat met het uitzoeken van mogelijk op het pand nog rustende erfdienstbaarheden enige tijd gemoeid was en dat hij hiertoe een externe adviseur diende te raadplegen. In dat kader acht de Raad

genoemde periode van 5 weken niet onaanvaardbaar. Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Klachtonderdeel h (niet serieus nemen klachten)

Uit de in deze procedure overgelegde stukken en de stellingen van partijen blijkt dat beklaagde binnen een kort tijdsbestek heeft gereageerd op de e-mails van klaagster, verzonden in de periode 10 tot en met 13 april 2019, waarin zij enkele klachten heeft geformuleerd. Op 19 april 2019 heeft beklaagde ook een bespreking met klaagster gevoerd, waarbij hij heeft aangegeven dat hij het NWWI zou verzoeken het rapport te vernietigen. Toen dit laatste niet mogelijk bleek, heeft beklaagde bij het NWWI een ontkoppelingsverzoek neergelegd hetwelk hem in staat zou stellen eventuele onjuistheden in de kadastrale en andere overheidsinformatie omtrent het pand te wijzigen. Klaagster heeft beklaagde echter geen toestemming gegeven dit laatste te doen. Zij wilde eerst de beslissing van het NWWI op haar eis tot vernietiging van het rapport afwachten. Ook heeft beklaagde, gezien de ontevredenheid van klaagster over het door hem uitgebrachte rapport, aan haar laten weten dat zij zijn nota niet hoefde te betalen. Gezien al het vorenstaande kan niet worden gesteld dat beklaagde de klachten van klaagster niet serieus heeft genomen. Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Ingevolge artikel 31 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de Raad een tuchtrechtelijke maatregel opleggen, indien een lid zich schuldig heeft gemaakt aan handelingen of nalatigheden in strijd met de Statuten van de Vereniging en haar Erecode en/of handelingen of nalatigheden die het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer en de stand van de makelaars.

Nu klachtonderdeel a. gegrond is verklaard is de Raad van oordeel dat in dit geval een tuchtrechtelijke maatregel gepast is. De Raad legt aan beklaagde dan ook een maatregel op in de vorm van een **berisping**.

Tevens bepaalt de Raad dat beklaagde, met inachtneming van artikel 32 van genoemd Reglement, binnen twee weken na het verstrijken van de beroepstermijn de op deze procedure gevallen kosten dient te voldoen, zijnde een bedrag van € 2.675,00, te vermeerderen met 21% BTW ad € 561,75, derhalve in totaal **€ 3.236,75**. Beklaagde zal na het onherroepelijk worden van deze uitspraak daartoe een factuur ontvangen van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM, mr. J.P. van Harseler, J.B. Boerman en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 23 oktober 2020.