

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

Beweerdelijk te lage taxatie. Minder waarde gehecht aan hogere waardering vanwege ontbreken validatie en modelmatige rapporten. Uitbreiding klacht in hoger beroep toegestaan. Commentaar van beklaagde op taxatie van derde. Tuchtprocedure geen strategisch instrument in civiele zaak. Geen rekening gehouden met na mondelinge behandeling binnengekomen informatie. Klacht deels gegrond maar geen straf.

Klager is in een echtscheiding verwickeld. Zijn ex-echtgenote laat beklaagde een taxatie van de gezamenlijke woning verrichten. Deze komt in een gevalideerd rapport uit op een waarde ten behoeve van de financiering van € 850.000. Klager laat kort daarop een andere taxateur een rapportage uitbrengen. Deze taxateur kan de woning niet van binnen bezichtigen en schat dat de woning zeker € 925.000 kan opbrengen. Een jaar later brengt op verzoek van beide partijen een derde makelaar rapport uit; hij komt op een marktwaarde van € 975.000. Klager meent dat beklaagde een veel te lage waardering uitbracht. Verder verwijt hij beklaagde dat deze het taxatierapport van € 975000 ten behoeve van zijn ex-echtgenote gecommentarieerde waarmee beoogd werd de rechtbank te beïnvloeden. Deze actie van beklaagde acht de Centrale Raad onjuist, zeker waar haar brief enige onjuistheden c.q. inconsequenties bevat.

Geruime tijd na de mondelinge behandeling deelt klager mede dat de woning voor € 1.015.000 is verkocht. Nu deze informatie na de zitting is binnengekomen en de klacht een taxatie van bijna 2 jaar terug omvat, houdt de Centrale Raad met deze informatie geen rekening.

De taxatie van beklaagde kan de toets der kritiek doorstaan. Beklaagde heeft een uitvoerige waardering opgesteld die voldoet aan alle daaraan te stellen eisen; het rapport is bovendien gevalideerd in tegenstelling tot de beide andere rapportages. Het rapport dat op € 975.000 uitkomt ontbeert modelmatige rapporten. Dat de rechtbank de waarde van de woning op € 975.000 bepaalde, lag aan de omstandigheid dat de ex-echtgenote daar niet tijdig verweer tegen voerde. De taxatie die op € 975.000 uitkwam, is een jaar na de taxatie waarover geklaagd wordt, uitgebracht. In een jaar tijd zijn de prijzen ter plaatse met ca 10 % gestegen en dat maakt het verschil tussen beide taxaties een stuk kleiner.

De Centrale Raad merkt verder op dat de taxatie van beklaagde in verband stond met financiering en dat wil nog wel eens tot een conservatievere waardering leiden dan de bepaling van een marktwaarde. Klager had verzocht om spoedige behandeling van zijn klacht omdat de in zijn ogen te lage taxatie mogelijk een rol zou spelen in de echtscheidingsprocedure. De Centrale Raad merkt daarover op dat een tuchtprocedure niet is bedoeld als strategisch instrument om het civiele belang van een partij in een geschil met derden te dienen.

De Centrale Raad geeft uitvoerig aan waarom het geen maatregel oplegt hoewel de klacht deels gegrond is.

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

de heer **P. VAN O.**, wonende te A,
appellant/klager,

tegen

1. **A. VAN L.**, aangesloten makelaar, kantoorhoudende te A,
2. **T MAKELAARS**, lid van de NVM, gevestigd te A, geïntimeerden/beklaagde(n).

1. **Verdere verloop van de procedure**

- 1.1 In de voorzittersbeslissing van 23 oktober 2018 is het verloop van de procedure tot dan toe weergegeven. Bij die beslissing is een van de makelaarsleden van de Centrale Raad van Toezicht verschoond voor de behandeling van deze zaak en is bepaald dat de voortgezette mondelinge behandeling van de klacht van P. van O (hierna: de klager) op 7 februari 2019 zou plaatsvinden.
- 1.2 Ter zitting van 7 februari 2019 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen:
 - klager in persoon, vergezeld door zijn advocaat mr. D. Sjouke;
 - mevrouw A. van L (hierna: de Makelaar), mede namens T Makelaars (hierna: het Makelaarskantoor).Partijen hebben hun standpunten verder toegelicht en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. **Feiten**

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

- 2.1 Klager was gehuwd met mevrouw M.J.E.C.E.. Zij waren sedert 1 mei 2014 gezamenlijk eigenaar van de woning aan de C-slaan 32 te A (hierna: de woning). In de leveringsakte d.d. 1 mei 2014 is een koopsom van € 727.500,- opgenomen.
- 2.2 Op 3 oktober 2016 heeft C.E. bij de rechtbank Amsterdam een verzoek tot echtscheiding met nevenvoorzieningen ingediend. Bij beschikking van de rechtbank Amsterdam van 17 januari 2018 is de echtscheiding tussen partijen uitgesproken.
- 2.3 C.E. (hierna: de Opdrachtgeefster) heeft in juni 2017 aan het Makelaarskantoor opdracht gegeven de woning te taxeren volgens het model financiering woonruimte. Het overeengekomen honorarium is € 423,50.
- 2.4 De Makelaar, verbonden aan het Makelaarskantoor, heeft op 8 juni 2017 de woning opgenomen en op 20 juni 2017 haar taxatierapport (hierna: het Taxatierapport) uitgebracht. In het Taxatierapport is de marktwaarde van de woning per waardepeildatum 8 juni 2017 getaxeerd op € 850.000,-. Het Taxatierapport is door het validatie-instituut NWWI op 19 juni 2017 gevalideerd.
- 2.5 Klager heeft de makelaar-taxateur R. van Makelaarskantoor R verzocht zich uit te laten over de vraag of het Makelaarskantoor de marktwaarde in haar taxatierapport juist heeft vastgesteld.

Makelaar-taxateur R heeft bij brief van 17 oktober 2017 als waarde-indicatie gegeven dat bij een officieel uit te voeren taxatie de marktwaarde van de woning zeker op € 925.000,- kan worden vastgesteld. Tot deze waarde-indicatie is makelaar-taxateur R blijkens zijn brief gekomen door toepassing van de retrospectieve methode, de berekeningsmethode en de vergelijkingsmethode. De in de bijlage opgenomen referentiepanelen in A betreffen Van O-laan 21, B-laan 13, N-laan 22 en G-laan 29. In de inleiding bij zijn brief merkt R op:

“Aangezien een z.g. geveltaxatie niet meer is toegestaan en de woning niet toegankelijk is, moet ik mij beperken tot een analyse van de diverse taxatiemethoden. Ik heb de woning op 10 oktober 2017 vanaf de straatzijde bekeken en mij op de hoogte gesteld van de inhoud van het taxatierapport en het NVM archiefmateriaal uit Realworks.”

- 2.6 In het kader van de gerechtelijke echtscheidingsprocedure tussen klager en de Opdrachtgeefster hebben die beide partijen op 31 mei 2018 aan H Woning- en Bedrijfsmakelaars opdracht gegeven de woning te taxeren. De taxatie is uitgevoerd door taxateur K, werkzaam bij kantoor H. Taxateur K heeft op 4 mei 2018 de woning opgenomen en op 5 juni 2018 het taxatierapport uitgebracht. De woning is per waardepeildatum 4 mei 2018 op een marktwaarde van € 975.000,- getaxeerd.

- 2.7 Op verzoek van de Opdrachtgeefster heeft het Makelaarskantoor bij brief van 11 juni 2018 commentaar geleverd op het taxatierapport van taxateur K. De brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

“U heeft mij benaderd om de door de heer K getaxeerde waarde van € 975.000,- te bekijken en te beoordelen. (...)

Wat mij als eerste opvalt, is dat er geen gevalideerd NWWI taxatierapport is uitgebracht door de heer K, dit in tegenstelling tot de taxatie die ik heb uitgevoerd op 8 juni 2017 welke gevalideerd is door het NWWI. (...)

Als referentieobject noemt de heer K de woning aan H-laan 17. Deze woning is in 2015 volledig gerenoveerd m.b.t. keuken, badkamer, vloeren en wandafwerking. Verkocht in mei 2018 voor € 885.000,- met garage! Het woonoppervlakte en perceel is wel iets minder maar deze woning is luxer en heeft een garage. Waarom de woning aan de C-laan 32 op € 975.000,- wordt getaxeerd (door de heer K in mei 2018) is mij een raadsel.

Het referentieobject T-laan 2 verkocht in juni 2017 voor € 772.500,- en gecorrigeerd naar de huidige tijd op € 800.000,-. Volgens de heer K een vergelijkbaar object m.b.t. onderhoudssituatie, mate van luxe en doelmatigheid, kwaliteit/conditie en ligging. Echter heeft deze woning nog een garage in tegenstelling tot de woning aan de C-laan 32. Het referentieobject is kleiner in woonoppervlakte maar dat kan geen verschil zijn van € 175.000,-!! Mijns inziens kun je een woning heel mooi uitbouwen voor € 50.000,-. Ook hier oogt een taxatiewaarde van de C-laan 32 van € 975.000,- zeer zeker niet reëel.

Het referentieobject H-laan 18 verkocht in juni 2017 voor € 830.000 en gecorrigeerd naar de huidige tijd op € 860.000,-. Woning is kleiner en minder goed onderhouden. Echter heeft de woning een garage en een mooiere ligging. Locatie kun je niet veranderen maar badkamer en keuken wel. Een verschil van € 115.000,- is wederom niet reëel.

Verrassend vind ik dat de heer K niet meer verkochte objecten toevoegt aan zijn rapport die in 2018 [in de buurt] zijn verkocht. Want als ik de makelaarssystemen bekijk zie ik dat er veel verkocht is in 2018. (...)

Een taxatiewaarde van € 975.000,- op de C-laan is buiten proportie en raakt kant nog wal. Dit rapport zou nooit door de validatie heen zijn gekomen. Uit het rapport van de heer K blijkt nergens uit hoe de waarde tot stand is gekomen. Er zijn ook geen banken of partijen meer die een “niet” gevalideerd taxatierapport accepteren mede om deze reden. Er wordt tevens gemeld in het

door de heer K opgestelde rapport, dat het buitenonderhoud “goed” is, terwijl het houtwerk aan alle kanten bladdert en per direct alle kozijnen en boeiboorden geschilderd dienen te worden. Het platte dak van de uitbouw moet ook per direct vervangen worden. Het rapport dat door mij is opgesteld in juni 2017 geeft een goed beeld met de door mij aangeleverde (kloppende) referentieobjecten en de door het validatiecentrum opgegeven referentieobjecten. Zelfs als ik nu zie wat er in 2018 verkocht is, zal de waarde aan de C-laan 32 niet veel hoger liggen dan € 850.000,-.”

- 2.8 De rechtbank heeft bij beschikking van 7 november 2018 in het dictum onder 3.1 de verdeling van de tussen partijen bestaande ontbonden huwelijksgoederengemeenschap en onder 3.2 de wijze van verdeling van de huwelijksgoederengemeenschap vastgesteld. Over de woning is onder 3.2 van de beschikking opgenomen dat de Opdrachtgeefster de woning tegen een waarde van € 975.000,- kan overnemen en als zij niet voor 7 februari 2019 de financiering van de woning rond kan krijgen, de woning uiterlijk op 1 maart 2019 in de verkoop moet worden gezet.

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. Klager verwijt het Makelaarskantoor dat zij de woning veel te laag heeft getaxeerd en in strijd heeft gehandeld met de terzake dienende NVM-regelgeving waarmee het vertrouwen in de stand der makelaars is ondermijnd.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 19 november 2017 ingediend, zodat de klacht moet worden beoordeeld naar het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016.

beklaagde(n)

- 4.2 In de klacht bij e-mail van 19 november 2017 heeft klager uitdrukkelijk aangegeven dat zijn klacht is gericht tegen zowel het Makelaarskantoor als tegen de Makelaar. De klacht ziet op gedragingen van de Makelaar namens het Makelaarskantoor. Het verweer van het Makelaarskantoor is daarmee tevens het verweer van de Makelaar.
- 4.3 De Raad van Toezicht heeft in de beslissing op de klacht alleen het Makelaarskantoor als beklaagde aangemerkt en niet toegelicht waarom niet ook de Makelaar als beklaagde is opgenomen. Kennelijk is sprake van een omissie die de Centrale Raad van Toezicht hierbij herstelt.

uitbreiding klacht

- 4.4 Tegen de door de Raad van Toezicht gegeven samenvatting van de klacht, zoals weergegeven

onder 3.1, hebben klager en beklaagden geen bezwaar gemaakt, zodat de Centrale Raad van Toezicht daarvan zal uitgaan.

- 4.5 Klager heeft tijdig voor de mondelinge behandeling te kennen gegeven aan zijn bestaande klacht een nieuwe klacht te willen toevoegen. Volgens klager hebben de Makelaar en het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar gehandeld, door in de brief van de Makelaar van 11 juni 2018, zoals hiervoor weergegeven onder 2.7, commentaar te leveren op het taxatierapport van taxateur K, waarmee zij heeft getracht het oordeel van de rechtbank te beïnvloeden.
- 4.6 Ter zitting heeft de voorzitter eerst de gang van zaken uiteengezet voor de beoordeling van de vraag of een uitbreiding van de klacht kan worden toegestaan. Kort gezegd is het eerst aan de Makelaar en het Makelaarskantoor kenbaar te maken of zij tegen uitbreiding van de klacht met een nieuw onderdeel bezwaar hebben. Vervolgens heeft de Centrale Raad van Toezicht te beoordelen of een uitbreiding van de klacht in strijd is met de goede procesorde, waarbij in het bijzonder acht wordt geslagen of de Makelaar en het Makelaarskantoor voldoende gelegenheid hebben gehad zich op de uitbreiding van de klacht te verweren. In het geval de Centrale Raad van Toezicht een nieuw klachtonderdeel in hoger beroep niet toestaat, staat het klager op zichzelf vrij dat klachtonderdeel als een nieuwe klacht bij de bevoegde Raad van Toezicht in te dienen.
- 4.7 De Makelaar en het Makelaarskantoor hebben daarop te kennen gegeven geen bezwaar tegen de uitbreiding van de klacht te hebben. Voorts heeft klager het nieuwe klachtonderdeel enige maanden voorafgaand aan de mondelinge behandeling kenbaar gemaakt, zodat beklaagden en de Centrale Raad van Toezicht zich op die uitbreiding van de klacht voldoende hebben kunnen voorbereiden.
- De Centrale Raad van Toezicht heeft de uitbreiding toegestaan. De klacht bestaat daarmee uit twee onderdelen, waarop de Centrale Raad van Toezicht zal beslissen.

na de mondelinge behandeling ingediende informatie

- 4.8 Klager heeft ruim na de zitting in een e-mail van 14 maart 2019 gemeld dat die dag de woning is verkocht voor € 1.015.000,-.
- 4.9 De Centrale Raad van Toezicht heeft aan het einde van de mondelinge behandeling bepaald wanneer uitspraak zou worden gedaan. Daarmee is de behandeling van de zaak gesloten. Nadien toegezonden stukken of gegeven informatie, waarop de wederpartij niet hebben kunnen reageren en waarover de Centrale Raad van Toezicht partijen niet heeft kunnen bevragen tijdens de mondelinge behandeling, worden in beginsel niet meer in de beschouwingen betrokken. Er is geen reden voor het door klager gemelde feit een uitzondering te maken nu de klacht betrekking heeft op de door de Makelaar en het Makelaarskantoor getaxeerde marktwaarde naar de feiten en omstandigheden op de peildatum, zijnde 8 juni 2017, en de brief van de Makelaar aan de Opdrachtgever van 11 juni 2018.

belang bij klacht

- 4.10 Klager heeft bij indiening van zijn klacht op 19 november 2017 verzocht zijn klacht met spoed te behandelen. Klager heeft erop gewezen dat hij in een echtscheidingsprocedure is verwickeld en dat de rechtbank naar verwachting op 13 december 2017 een deskundige zal aanwijzen voor het bepalen van de waarde van de woning. De door de Makelaar/het Makelaarskantoor getaxeerde marktwaarde is volgens klager veel te laag en klager wil voorkomen dat de te benoemen

deskundige wordt beïnvloed door de veel te lage taxatie die door het NWWI is gevalideerd.

- 4.11 Op zichzelf rijst de vraag of klager daarmee belang heeft bij zijn tuchtklacht. Een tuchtprocedure is niet bedoeld als strategisch instrument om het civiele belang van een partij in een geschil met derden te dienen. De tuchtprocedure is vooral bedoeld het handelen van een beroepsbeoefenaar te beoordelen in het licht van de voor die beroepsgroep geldende (kwaliteits)regels en bij schending van die regels tegen die beroepsbeoefenaar een passende tuchtmaatregel te treffen.
- 4.12 De oorspronkelijke klacht van klager ziet op de door de Makelaar/het Makelaarskantoor uitgevoerde taxatie. Taxeren is een van de belangrijke activiteiten van een makelaar-taxateur. Een taxatierapport speelt in het maatschappelijk verkeer ook een belangrijke rol. Nu het oorspronkelijke klachtonderdeel ziet op de marktwaarde in het uitgebrachte taxatierapport is dat op zichzelf voldoende belang voor het beoordelen van de klacht. De mogelijke strategische overwegingen van klager en de verdere belangen die klager bij de uitkomst van de tuchtprocedure kan hebben doen daar niet aan af.

maatstaf taxatierapport en taxatie

- 4.13 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.”*
- Bij de toets of de totstandkoming en de inhoud van het taxatierapport aan de daaraan te stellen eisen voldoet, dient mee te wegen de belangrijke rol die een taxatierapport in het maatschappelijk verkeer speelt.
- 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.
- Indien een klager stelt dat een taxatierapport ondeugdelijk is, is het aan hem om concrete feiten en omstandigheden te stellen waaruit kan worden afgeleid dat de door de makelaar getaxeerde waarde onjuist is. Hoe uitgebreider een makelaar zijn waarde in het taxatierapport heeft onderbouwd of nadien toegelicht, hoe meer ook van een klager en door hem ingeschakelde deskundige(n) mag worden verwacht dat zij aangeven welke onjuiste uitgangspunten de makelaar volgens hen bij de waardebepaling heeft gehanteerd.
- Deze maatstaf geldt ook in geval geklaagd wordt over een taxatierapport dat door een validatie-instituut is gevalideerd.

getaxeerde waarde door de Makelaar/het Makelaarskantoor

- 4.14 De Makelaar heeft de marktwaarde van de woning op de waardepeildatum 8 juni 2017 gesteld op € 850.000,-. Het Taxatierapport is opgesteld volgens het model financiering woonruimte. Bij het Taxatierapport behoort het Normblad Taxatierapport Financiering woonruimte versie april 2016. In dat Normblad is onder meer opgenomen:
- “De taxatie is uitsluitend bestemd voor genoemd doel en genoemde opdrachtgever. (...) De beschikbare tijd en het kostenaspect brengen met zich mee dat aan het onderzoek en de rapportage van de taxatie grenzen moeten worden gesteld. (...) Bij de taxatie wordt rekening*

gehouden met een scala aan (wegings)factoren en informatiebronnen e.d. Slechts een deel van bij de beoordeling betrokken gegevens is in het rapport opgenomen. De beoordeling en de rapportage zijn afgestemd op het doel van de taxatie.”

- 4.15 In het Taxatierapport is onder meer het volgende opgenomen. Doel van de taxatie is het vaststellen van de marktwaarde ten behoeve van het verkrijgen van (hypothecaire) financiering. Het bouwjaar van de woning is 1923. Het perceel is 5 are groot en is gelegen in de wijk Het B-kwartier in A. Het betreft een 2-onder-1 kapwoning met erf, ondergrond en verder toebehoren. De gebruiksoppervlakte wonen is 227 m² en de overige inpandige ruimte 17 m². De indicatie van de bruto inhoud van de woning is 870 m³. De staat van onderhoud van de woning is goed. De Makelaar heeft de marktwaarde bepaald aan de hand van de methode van objectvergelijking. In het Taxatierapport zijn drie referentieobjecten - 2-onder-1-kapwoningen in dezelfde wijk - opgenomen en van een korte toelichting voorzien. Samengevat zijn de volgende gegevens over de referentiepanden in het Taxatierapport opgenomen:

- Van O-laan 21
2-onder-1-kapwoning, perceeloppervlakte 637 m², gebruiksoppervlakte wonen 212 m², inhoud 872 m³, bouwjaar 1913, verkocht op 19 september 2016 voor € 878.000,-. Bijzonderheden: vergelijkbaar woonhuis in woonoppervlak en staat van onderhoud. Groter perceel, vandaar een hogere waarde dan het getaxeerde object.
- Van H-laan 12
2-onder-1-kapwoning, perceeloppervlakte 360 m², gebruiksoppervlakte wonen 186 m², inhoud 705 m³, bouwjaar 1933, verkocht op 9 maart 2017 voor € 835.000,-. Bijzonderheden: vergelijkbaar woonhuis in bouwjaar, type woning en staat van onderhoud. Rustigere en mooiere locatie, tegenover getaxeerde object worden woningen gebouwd. Kleinere woonoppervlak, waardoor de waarde lager is dan het getaxeerde object.
- H-laan 29
2-onder-1-kapwoning, perceeloppervlakte 610 m², gebruiksoppervlakte wonen 178 m², inhoud 863 m³, bouwjaar 1953, verkocht op 11 oktober 2016 voor € 829.000,-. Bijzonderheden: vergelijkbaar woonhuis in type woning en staat van onderhoud. Kleinere oppervlak, waardoor er een lichte afwijking in waarde is.

Ook bevat het Taxatierapport modelmatige rapporten. Het model ‘Overall Beeld’ Calcasa leidt tot een modelwaarde van € 833.000,- (afwijking -2% van getaxeerde waarde) en het model ‘Verklarende modellen’ uitgaande van de laatst bekende verkoopprijs op 1 mei 2014 van € 727.500,- tot een gecorrigeerde laatste verkoopprijs van € 845.000,-. In het kader van die modelmatige rapporten zijn drie referentieobjecten opgenomen die door de taxateur van commentaar zijn voorzien.

Het Taxatierapport is door het validatie-instituut NWWI op 19 juni 2017 gevalideerd.

- 4.16 Klager heeft zijn klacht dat de Makelaar/het Makelaarskantoor de marktwaarde te laag heeft getaxeerd in eerste aanleg bij de Raad van Toezicht onderbouwd met een waarde-indicatie van makelaar-taxateur R en in hoger beroep met het in het kader van de echtscheidingsprocedure in opdracht van Opdrachtgever en klager uitgebrachte taxatierapport van woning- en bedrijfs-makelaars H, opgesteld door taxateur K.
- 4.17 K heeft de marktwaarde van de woning op de waardepeildatum 4 mei 2018 gesteld op € 975.000,-. Het taxatierapport is opgesteld volgens het model woonruimte, versie april 2018. Bij het taxatierapport behoort het Normblad Taxatierapport Woonruimte versie april 2018. In dit Normblad zijn vergelijkbare passages opgenomen als in het Normblad van 2016 dat aan het

Taxatierapport is gehecht.

In het taxatierapport van K is onder meer het volgende opgenomen. Doel van de taxatie is het verkrijgen van inzicht in de marktwaarde. Expliciet is aangegeven dat het doel van de taxatie niet is het verkrijgen van (hypothecaire) financiering.

In het taxatierapport van H wordt van dezelfde oppervlaktes, inhoud en staat van onderhoud van de woning uitgegaan. De waarde is gebaseerd op objectvergelijking, waarbij de volgende referentieobjecten zijn genoemd:

- H-laan 18 in A
2-onder-1-kapwoning, perceeloppervlakte 465 m², gebruiksoppervlakte wonen 195 m², inhoud 645 m³, bouwjaar 1919, verkocht op 15 juni 2017 voor € 830.000,-, gecorrigeerde verkoopprijs € 860.000,- (3,6%). Bijzonderheden: vergelijkbare, meer gedateerde woning, met garage, meer vlakke tuin, gelegen op iets betere locatie.
- H-laan 17 in A
2-onder-1-kapwoning, perceeloppervlakte 365 m², gebruiksoppervlakte wonen 200 m², inhoud 771 m³, bouwjaar 1931. Op 7 mei 2018 verkocht voor € 885.000,-, gecorrigeerde verkoopprijs € 885.000,- (0%). Bijzonderheden: vergelijkbare woning met een kleiner woonoppervlak en een kleiner perceel, maar met een garage.
- T-laan 2 in A
2-onder-1-kapwoning, perceeloppervlakte 468 m², gebruiksoppervlakte wonen 180 m², inhoud 595 m³, bouwjaar 1926, verkocht op 30 juni 2017 voor € 772.500,-, gecorrigeerde verkoopprijs € 800.000,- (3,6%). Bijzonderheden: vergelijkbare woning met een kleiner woonoppervlak en een iets kleiner perceel, met ruime garage.

Het taxatierapport van K bevat geen modelmatige rapporten. In het taxatierapport is daarover opgenomen dat die rapporten zijn opgevraagd maar voor het taxatierapport niet beschikbaar zijn. Het taxatierapport is niet ter validatie aangeboden aan een validatie-instituut.

Klager wijst er in het bijzonder op dat uit de door de Makelaar/het Makelaarskantoor gestelde marktwaarde blijkt dat de prijs per vierkante meter € 3.744,49 bedraagt, terwijl K komt tot een prijs per vierkante meter van € 4.295,15. Ook de door de Makelaar/het Makelaarskantoor genoemde referentiepanden komen volgens klager per vierkante meter lager uit dan de door K genoemde referentiepanden. Tot slot wijst klager op een pand aan de C-laan 42 in A, een object dat met een gebruiksoppervlakte wonen van 137 m² veel kleiner is dan de woning van klager, maar dat op 2 juli 2018 is verkocht voor € 750.000,-.

- 4.18 De Centrale Raad van Toezicht stelt voor beoordeling van het eerste klachtonderdeel voorop dat het Taxatierapport de goedkeuring van het validatie-instituut NWWI heeft gekregen. Validatie is een belangrijke kwaliteitsborging van taxatierapporten.

De Centrale Raad van Toezicht is voorts van oordeel dat het Taxatierapport met inachtneming van het gehanteerde model op zorgvuldige wijze is opgesteld. De in het model opgenomen aspecten, welke bij de waardebepaling dienen te worden betrokken, zijn op deugdelijke wijze ingevuld. De modelmatige rapporten zijn in het Taxatierapport opgenomen en van een toereikende toelichting voorzien. Ook zijn de referentiepanden, die de Makelaar in ieder geval bij de waardering heeft betrokken, opgenomen en behoorlijk toegelicht.

Klager heeft weliswaar op een aantal (sub)onderdelen van het Taxatierapport kritiek geuit - zoals het aantal w.c.'s, aantal isolaties, energielabel en de niet representatieve foto's bij het Taxatierapport - maar die kritiekpunten zijn gemotiveerd door de Makelaar/het Makelaarskantoor in het verweerschrift in eerste aanleg weersproken. Daarop heeft klager niet - ook niet in hoger beroep - bijvoorbeeld een verklaring van K, die de woning op 5 juni 2018 heeft bezichtigd, overgelegd waarin de door klager gestelde kritiekpunten worden onderschreven en

toegelicht dat voor zover de kritiekpunten op een aantal (sub)onderdelen in het Taxatierapport juist zijn, verklaarbaar is dat daaruit een onjuiste, te lage taxatiewaarde is voortgevloeid.

- 4.19 Klager heeft ter onderbouwing van zijn klacht dat de Makelaar/het Makelaarskantoor de woning veel te laag heeft getaxeerd zich in het bijzonder beroepen op de waarde-indicatie van makelaar-taxateur R en het taxatierapport van K.

De in een brief neergelegde waarde-indicatie van makelaar-taxateur R is niet gelijk te stellen aan een taxatierapport. Voorts heeft makelaar-taxateur R de woning niet bezichtigd, maar volgens zijn eigen verklaring slechts vanaf de straatzijde gezien. De omstandigheid dat makelaar-taxateur R de woning niet heeft kunnen bezichtigen omdat de ex-vrouw van klager dat niet toestond, kan niet aan de Makelaar/het Makelaarskantoor worden verweten en ligt in de risicosfeer van klager. Dit leidt ertoe dat geen groot gewicht aan de bevindingen van makelaar-taxateur R kunnen worden gehecht.

K heeft een volwaardig taxatierapport uitgebracht. Net als het Taxatierapport is dit taxatierapport met inachtneming van het gehanteerde model op zorgvuldige wijze opgesteld, waarbij de voor de waardebepaling relevante vragen op deugdelijke wijze zijn ingevuld. Ook zijn de referentiepanelen in het taxatierapport behoorlijk toegelicht. Bij de waardering wegen ten nadele van dit taxatierapport drie relevante aspecten.

Ten eerste is het taxatierapport van K niet door een validatie-instituut gevalideerd. Het is steeds gebruikelijker ook als deskundige in een rechtbankprocedure uitgebrachte taxatierapporten ter validatie aan te bieden, zodat daarmee tevens kan worden gezien of dat taxatierapport aan de kwaliteitsnormen van het validatie-instituut voldoet. Niet is toegelicht waarom validatie van dit taxatierapport achterwege is gebleven.

Ten tweede zijn in dit taxatierapport niet opgenomen de modelmatige rapporten. In het taxatierapport wordt als reden genoemd dat de taxateur die modelmatige rapporten wel heeft opgevraagd maar dat die - kennelijk ten tijde van het vaststellen van het taxatierapport op 5 juni 2018 - niet beschikbaar zijn. Een toereikende verklaring daarvoor is niet gegeven nu de periode tussen de feitelijke opname van de woning op 4 mei 2018 en het een maand later vaststellen van het taxatierapport ruimschoots voldoende is voor het verkrijgen en verwerken van modelmatige rapporten. Als K daadwerkelijk die modelmatige rapporten heeft opgevraagd, zal hij die gegevens in ieder geval korte tijd na het taxatierapport hebben ontvangen. Onduidelijk is of K die gegevens alsnog in een aanvullend taxatierapport heeft verstrekt. Als die gegevens niet zijn verstrekt, zijn die modelmatige rapporten kennelijk door klager ook niet opgevraagd. Door deze omissie laat de uitkomst van K zich niet beoordelen aan die hand van die modelmatige rapporten. Dat doet een zekere afbreuk aan het gewicht dat aan dat taxatierapport kan worden toegekend.

Ten derde is de rechtbank in de echtscheidingsprocedure tussen klager en Opdrachtgever weliswaar uitgegaan van de door H getaxeerde marktwaarde, maar dat is niet het gevolg van een zelfstandig oordeel van de rechtbank maar komt doordat - blijkens overweging 2.1.17 van de door klager overgelegde beschikking van 7 november 2018 - klager tegen de waarde geen verweer heeft gevoerd en de ex-vrouw haar verweer tegen de waarde niet binnen de gestelde termijn heeft ingediend. Hierdoor komt aan het gegeven dat de rechtbank de getaxeerde waarde van H tot uitgangspunt heeft genomen geen bijzonder gewicht toe.

- 4.20 De Makelaar/het Makelaarskantoor heeft de marktwaarde van de woning getaxeerd op € 850.000,-. De peildatum voor deze marktwaarde is 8 juni 2017. K taxeert de marktwaarde van de woning op € 975.000,-. Deze waarde is echter per 31 mei 2018, ruim een jaar later. Het is de Centrale Raad van Toezicht ambtshalve bekend dat de marktwaarde van woningen in het gebied waarin de woning is gelegen, in de periode van het tweede kwartaal 2017 tot en met het tweede

kwartaal 2018 is gestegen met circa 10%. Uitgaande van € 850.000,- leidt dat tot een waardestijging met circa € 85.000,-. Uitgaande van die waardestijging zou de woning op basis van de door de Makelaar/het Makelaarskantoor getaxeerde waarde eind mei 2018 circa € 935.000,- bedragen. Alsdan is er een verschil tussen beide taxaties van circa € 40.000,- (een verschil van circa 4%). Bij de beoordeling van dit verschil betreft de Centrale Raad van Toezicht dat het taxatierapport van H niet door een validatie-instituut is beoordeeld en gevalideerd en dat de modelrapportages ontbreken. Hierdoor kan niet worden nagegaan of het taxatierapport voldoet aan de kwaliteitseisen die het validatie-instituut aan taxatierapporten stelt en of de door K getaxeerde marktwaarde op basis van de modelrapportages verdedigbaar is. Voorts weegt de Centrale Raad van Toezicht mee dat het Taxatierapport van de Makelaar/het Makelaarskantoor is opgesteld ten behoeve van (hypotheaire) financiering en het taxatierapport van H in het kader van de echtscheiding. Dit verschillende doel kan ertoe geleid hebben dat de Makelaar/het Makelaarskantoor een conservatievere inschatting van de waardebepalende elementen heeft gemaakt dan H. Mede gelet op de actuele discussie dat het maatschappelijk van belang is dat taxatierapporten voor hypotheaire financieringen een niet te optimistisch beeld dienen te geven, dient aan een makelaar-taxateur niet spoedig het verwijt te worden gemaakt dat hij voor een taxatierapport ten behoeve van een hypotheaire geldlening op basis van de hem toen bekende feiten en omstandigheden een wat conservatievere waardering van de relevante elementen heeft gedaan.

- 4.21 Gelet op het hiervoor toegelichte verschil in marktwaarde van circa 4% per mei 2018 van het Taxatierapport ten opzichte van het taxatierapport van K waarop klager zich beroept, is mede gelet op de onzekerheden betreffende het taxatierapport van K niet van een zodanig verschil sprake dat kan worden geoordeeld dat de Makelaar/het Makelaarskantoor als redelijk handelend en redelijk bekwaam makelaar/makelaarskantoor in redelijkheid niet tot de getaxeerde marktwaarde heeft kunnen komen
Het eerste klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

brief van 11 juni 2018

- 4.22 In het tweede klachtonderdeel verwijt klager de Makelaar/het Makelaarskantoor dat de brief van 11 juni 2018 is opgesteld en verzonden met de kennelijke bedoeling de rechtbank te beïnvloeden, althans het rapport van H op kennelijk onjuiste gronden te bekritisieren.
- 4.23 De Centrale Raad van Toezicht oordeelt als volgt. De Opdrachtgeefster heeft de Makelaar verzocht om het taxatierapport van H van commentaar te voorzien. Het stond en staat de Makelaar/het Makelaarskantoor vrij daaraan gevolg te geven. Ook als dat commentaar wordt gevraagd om te worden ingebracht in een gerechtelijke procedure. In dit opzicht heeft klager ten onrechte aangekondigd de Makelaar/het Makelaarskantoor te zullen sommeren zich daarvan te onthouden.
Ter zitting heeft de Makelaar verklaard dat zij haar commentaar weliswaar in een brief aan haar Opdrachtgeefster heeft gezonden, maar dat zij er rekening mee hield dat haar brief in de echtscheidingsprocedure zou worden ingebracht.
- 4.24 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de inhoud van de brief van de Makelaar op verschillende onderdelen onvolledig en mogelijk onjuist is. Aan het slot van haar brief stelt de Makelaar dat de waarde van de woning niet veel hoger zal liggen dan € 850.000,-. Daarmee lijkt de Makelaar te suggereren dat ook ten tijde van de peildatum die door K is genomen de marktwaarde nog gelijk zou zijn aan de marktwaarde van een jaar daarvoor toen de Makelaar de

woning taxeerde. Dat is gelet op de ook bij de Makelaar bekende marktgegevens van de NVM onjuist. Voorts spreekt de Makelaar in haar brief van de noodzaak het platte dak van de uitbouw direct te vervangen en zodanig slecht buitenschilderwerk dat er direct geschilderd moet worden. Ter zitting heeft de Makelaar verklaard dat zij de woning kort voor haar brief niet opnieuw heeft bezichtigd. Voorts laten die passages zich niet rijmen met haar kwalificaties van het onderhoud in het Taxatierapport, welke kwalificaties van het onderhoud nadien ook door H zijn geconstateerd.

De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat de door deze wijze van communicatie bij derden een onjuist beeld kon ontstaan, hetgeen op grond van Regel 1 van de Erecode dient te worden voorkomen.

Het tweede klachtonderdeel is daarmee gegrond.

5. Slotsom

5.1 De slotsom is dat het Makelaarskantoor in redelijkheid tot de getaxeerde waarde heeft kunnen komen. Dat leidt ertoe dat het klachtonderdeel waarin het Makelaarskantoor wordt verweten dat de Makelaar de marktwaarde van de woning te laag heeft getaxeerd door de Raad van Toezicht terecht ongegrond is verklaard. Het beroep tegen de afwijzing van de klacht dat het Makelaarskantoor de marktwaarde van de woning te laag heeft getaxeerd wordt verworpen.

5.2 Het tweede klachtonderdeel is gegrond. In de omstandigheden van het geval ziet de Centrale Raad van Toezicht aanleiding om geen maatregel aan het Makelaarskantoor en/of de Makelaar op te leggen. Daartoe wordt het volgende overwogen.

Klager en de Opdrachtgever waren ten tijde van de opdracht in een echtscheidingsprocedure verwickeld. Uit de klachtbrief blijkt dat klager vreest dat hij door zijn ex-echtgenote en zijn schoonfamilie - waarover hij opmerkt dat hij die kent als een welvarende familie die buiten het wettelijk kader handelen waar dat hun past - (ook) in financiële zin zal worden benadeeld. De in de ogen van klager door de Makelaar/het Makelaarskantoor gegeven veel te lage taxatiewaarde getuigt daar zijns inziens van en klager veronderstelt dat de Makelaar/het Makelaarskantoor zich door zijn ex-vrouw en zijn schoonfamilie laat gebruiken om hem te benadelen. Tegen deze achtergrond heeft klager de tuchtklacht ingediend en heeft hij op diverse momenten verbaal fel naar de Makelaar gereageerd. Het beroep van klager is advocaat en vanuit die achtergrond is het op zichzelf niet onbegrijpelijk dat hij de Makelaar “sommeert” te stoppen met werkzaamheden voor de Opdrachtgeefster uit te voeren in het kader van de echtscheidingsprocedure en haar voorhoudt dat zij er verstandig aandoet terug te komen op haar “fout” om daarmee de “gevolgen voor haar baan” te verkleinen. Kennelijk om de argumenten kracht bij te zetten laat klager op gezette tijden weten de publiciteit te zullen zoeken.

Het is de Centrale Raad van Toezicht gebleken dat dit optreden de Makelaar niet onberoerd laat. Kennelijk heeft de Makelaar/het Makelaarskantoor vanuit die achtergrond de brief van 11 juni 2018 geschreven. Vanuit een dergelijke emotie kan dat verklaarbaar zijn, maar rechtvaardigt haar handelen niet. Het is wel een omstandigheid die de Centrale Raad van Toezicht laat meewegen bij zijn beslissing de klacht gegrond te verklaren zonder een straf op te leggen. Deze omstandigheden brengen tevens mee de Makelaar/het Makelaarskantoor niet te belasten met de kosten van de tuchtprocedure.

Volledigheidshalve merkt de Centrale Raad van Toezicht ten behoeve van klager op dat onder het Reglement Tuchtrechtspraak geen grondslag biedt om de Makelaar/het Makelaarskantoor te veroordelen tot betaling van de proceskosten van de klager. Voor zover het Makelaarskantoor c.s. zich beroepen op artikel 41 Reglement Tuchtrechtspraak wijst de Centrale Raad van Toezicht er

op dat op grond van die bepaling een klager die hoger beroep instelt klachtgeld van € 200,- is verschuldigd. Als een door klager ingesteld hoger beroep wordt afgewezen, wordt dat klachtgeld niet terugbetaald. Bij een geslaagd hoger beroep volgt restitutie. Nu het eerst in hoger beroep ingediende klachtonderdeel gegrond is verklaard, zal de Centrale Raad van Toezicht gelasten dat het door Van O betaalde klachtgeld voor de hoger beroep procedure wordt teruggestort.

- 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 onder verbetering van gronden de beslissing van de Raad van Toezicht West van 26 januari 2018 ten aanzien van klachtonderdeel 1;
- 6.2 Verklaart klachtonderdeel 2 gegrond zonder oplegging van straf of maatregel;
- 6.3 gelast dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM aan klager terugbetaald het klachtgeld van € 200,- exclusief BTW;
- 6.4 Verwerpt het beroep voor het overige.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr.J.A. van den Berg, mr.J.C.Borgdorff, W. van Haselen, leden en mr.C.C.Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 9 april 2019.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris