

DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING VAN MAKELAARS O.G. EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.

Overschrijding redelijke termijn bij indienen van klacht. Belangenafweging tussen klagers en beklaagde. Klacht tegen makelaar én onderneming. Beweerdelijk te hoge waarderingen en oordeel daarover van door de rechter benoemde deskundige.

Klagers vormen een vennootschap. Een der vorige vennoten geeft in 2000 een makelaarskantoor opdracht een kantoorpand te taxeren met het oog op de aankoop daarvan. Die vindt plaats voor het getaxeerde bedrag van € 1.724.365. Kort daarvoor had een andere makelaar het pand gewaardeerd op € 1.497.174. Klagers komen hier pas in 2014 achter. In verband met de toetreding van nieuwe vennoten wordt in 2006, 2007 en 2009 het pand opnieuw door beklaagde getaxeed. De waardes liggen dan op € 2.050.000, € 2.165.000 en € 2.000.000. In 2014 taxeert de eerder genoemde andere makelaar het pand op € 980.000. Klagers stellen dat beklaagde het pand meermalen ca € 4 ton te hoog heeft gewaardeerd waardoor schade is geleden. Zij stellen beklaagde aansprakelijk. De rechtbank benoemt op verzoek van klagers een deskundige. Die zegt in zijn rapport van januari 2018 dat naar de maatstaven van toentertijd niet gezegd kan worden dat beklaagde niet in redelijkheid tot zijn waarderingen heeft kunnen komen. Vervolgens dienen klagers in september 2018 hun klacht in. De Raad van toezicht verklaart deze niet-ontvankelijk vanwege onredelijk lang tijdsverloop. Hiertegen komen klagers op. De Centrale Raad onderschrijft ten principale dit oordeel. Het college weegt de belangen van klagers en beklaagde tegen elkaar af. Die afweging valt in het voordeel van beklaagde uit. Dat klagers al eerder, t.w. in 2015, hebben gezegd een klacht te overwegen maakt dit niet anders. De raad van toezicht heeft ten onrechte alleen de makelaar als beklaagde aangemerkt..

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

de besloten vennootschappen met beperkte aansprakelijkheid

1. **D NOTARISSEN B.V.**, gevestigd te K
 2. **THE N B.V.**, gevestigd te K,
 3. **LE P BEHEER B.V.**, gevestigd te T,
- appellanten/klaagsters in eerste aanleg,

tegen

1. de heer **J. T.**, Aangesloten NVM-Makelaar,
2. de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **GW B.V.**, h.o.d.n. **T MAKELAARDIJ**, lid van de NVM, gevestigd te W, geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij brief van 14 september 2018 hebben appellanten/klaagsters in eerste aanleg (hierna: klaagsters) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Zuid (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 6 juni 2019, verzonden bij brief van 7 juni 2019, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft klaagsters in hun klacht niet ontvankelijk verklaard.
- 1.2 Klaagsters zijn bij brief van 18 juli 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. Bij brief van 27 augustus 2019 hebben zij een aanvullend beroepschrift ingediend.
- 1.3 Bij brief van 23 oktober 2019 hebben geïntimeerden/beklaagden in eerste aanleg (hierna gezamenlijk beklaagden dan wel afzonderlijk de Makelaar en het Makelaarskantoor) het verweerschrift ingediend.
- 1.4 Bij e-mail van 15 mei 2020 zijn door klaagsters nog aanvullende producties ingediend.
- 1.5 In verband met de door de Rijksoverheid opgelegde Coronamaatregelen is namens de Voorzitter bij brief van 23 april 2020 aan partijen medegedeeld dat de mondelinge behandeling ter zitting digitaal zal plaatsvinden via een videoconferentie.
- 1.6 Aan de mondelinge behandeling (lees: videoconferentie) van 19 mei 2020 hebben deelgenomen:
 - namens klaagsters: de heer I.F., bijgestaan door mr. R.H.J.M. Silvertand
 - in persoon en namens het Makelaarskantoor: de Makelaar, bijgestaan door mr. C.J.J.C. Arnouts.Tijdens de videoconferentie hebben partijen hun standpunten nader toegelicht en vragen beantwoord. Beide gemachtigden hebben het standpunt van hun cliënten ook toegelicht aan de hand van een vooraf toegezonden pleitnota.
- 1.6 Na de mondelinge behandeling is de zaak gesloten en een termijn voor de uitspraak bepaald.

2. De feiten

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

- 2.1 Klaagster sub 1 (hierna ook: de Vennootschap) is op 10 november 1989 opgericht. De Vennootschap stond voorheen ook bekend onder de naam D & Van T Notarissen en D, Van T & L Notarissen (hierna: D c.s.). De Vennootschap oefent een notarispraktijk uit.
- 2.2 Klaagsters sub 2 en 3 zijn aandeelhouder in de Vennootschap. Tussen 2003 en 2010 hebben zij zich door middel van meerdere aandeeltransacties ingekocht.
- 2.3 In opdracht van D c.s. heeft de Makelaar op 2 november 2000 het kantoorpand aan het B 19 te K (hierna: het Pand) getaxeed ten behoeve van de verkoop van het Pand aan de Vennootschap. De taxatie van de vrije onderhandse verkoopwaarde bedroeg NLG 3.800.000,- (EUR 1.724.365) en

een jaarlijkse huurwaarde van NLG. 295.000,-. Het taxatierapport luidt voorts, voor zover relevant, als volgt:

"Op deze taxatie zijn de Voorwaarden en Tarieven van de NVM van toepassing. Dienovereenkomstig aanvaardt ondergetekende ten aanzien van de inhoud van dit rapport geen verantwoordelijkheid jegens anderen dan de opdrachtgever."

- 2.4 De Vennootschap heeft het Pand op of rond 28 december 2000 gekocht voor een bedrag van € 1.724.365,-.
- 2.5 D c.s. had tevens opdracht gegeven aan Z Makelaardij om het Pand te taxeren. Z Makelaardij heeft het Pand op 1 november 2000 opgenomen. Het Pand is getaxeerd op een vrije onderhandse verkoopwaarde van NLG 3.300.000,- (€ 1.497.474,-) en een jaarlijkse huurwaarde van NLG 300.000,-. Klaagsters stellen dat zij van dit rapport pas in 2014 kennis hebben genomen.
- 2.6 Op 3 maart 2006 heeft D c.s. de Makelaar verzocht om het Pand opnieuw te taxeren. De Makelaar heeft een "verkort taxatierapport" uitgebracht. Volgens dit rapport werd het Pand per opnamedatum 10 maart 2006 getaxeerd op een onderhandse verkoopwaarde van € 2.050.000,- en een executiewaarde vrij van huur en gebruik ad € 1.700.000,-.
- 2.7 In verband met een waardebepaling van het aandelenpakket heeft de heer A. van G, bestuurder en enig aandeelhouder van klaagster sub 2, bij e-mail van 1 november 2007 aan de heer P van D Accountants bericht:

"Gistermiddag heb ik [de Makelaar] gesproken van [het Makelaarskantoor]. Hij deelde mij mede dat ons kantoorpand thans kan worden gewaardeerd op € 2.165.000,00. Gelieve dit mee te nemen in de totale berekening."

- 2.8 Op 1 oktober 2009 heeft D c.s. de Makelaar opnieuw verzocht het Pand te taxeren. Wederom werd een "verkort taxatierapport uitgebracht". De Makelaar heeft het Pand getaxeerd per opnamedatum 6 oktober 2009 op een onderhandse verkoopwaarde van € 2.000.000,- en een executiewaarde vrij van huur en gebruik na verbouwing ad € 1.700.000,-.
- 2.9 Bij de bepaling van de waarde van de aandelen die bij diverse overdracht transacties in de periode 2003 tot 2010 tussen de notarissen hebben plaatsgevonden, is de daarbij betrokken accountant steeds uitgegaan van de door de Makelaar getaxeerde waarde en waarde-oordelen als hiervoor genoemd onder de punten 2.6 en 2.8.
- 2.10 In verband met een rentewijziging van de hypothecaire financieringen van klaagster sub 1 heeft de Rabobank op 30 april 2014 aan Z Makelaardij opdracht gegeven het Pand te taxeren. Het Pand werd door Z Makelaardij per opnamedatum 14 mei 2014 getaxeerd op een onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik van € 980.000,-.
- 2.11 Op 23 juli 2014 heeft Z Makelaardij aan klaagster sub 1 bericht, voor zover relevant:

"Naar aanleiding van het recent door ons uitgebrachte taxatierapport van uw kantoorpand aan 't B 19 te K heeft u ons verzocht om op basis van dezelfde uitgangspunten een waarde vast te stellen voor de jaren 2000, 2006, 2008 en 2009. (...)"

Op basis van bovenstaande hebben wij de navolgende marktwaardes vrij van huur en gebruik vastgesteld:

- 2006: € 1.542.035,--
- 2008: € 1.597.839,--
- 2009: € 1.585.056,--"

2.12 Bij brief van 25 juli 2014 hebben klagsters beklagden aansprakelijk gesteld. Volgens klagsters zou het Pand door de Makelaar tot vier keer toe € 400.000,- te hoog zijn getaxeerd. Als gevolg van de taxaties door de Makelaar zouden door klagsters hogere toe-en uittreding sommen zijn voldaan bij toe-en uittreding van aandeelhouders, waardoor klagsters schade hebben geleden.

2.13 Bij brief van 5 februari 2015 heeft een advocaat namens klagsters beklagden opnieuw aansprakelijk gesteld. De brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Bij gebreke van een regeling dan wel geen tijdige integrale betaling zal ik namens cliënten een procedure voor de rechtbank opstarten, met als vordering vergoeding van de schade met bijbehorende rente en kosten. (...) Tevens overwegen cliënten daarnaast een klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht. Daarmee samenhangende kosten zullen voor uw rekening zijn.”

2.14 Op 17 mei 2016 hebben klagsters de rechtbank [.....] bij een tegen het Makelaarskantoor gericht verzoekschrift verzocht om benoeming van een deskundige om - kort gezegd - vast te stellen of de taxaties van de Makelaar correct waren. Bij beschikking van 9 december 2016 heeft de rechtbank de heer A. van de W benoemd. Zijn eindrapport dateert van januari 2018. Het rapport luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Naar de hedendaagse maatstaven zijn de door [de Makelaar] op 2 november 2000, 10 maart 2006, 31 oktober 2007 en 6 oktober 2009 afgegeven taxaties onvoldoende gemotiveerd en geven geen danwel onvoldoende inzicht in de onderbouwing van de waarde. Naar de toenmalige maatstaven worden deze rapporten wel als ‘voldoende beoordeeld’. Het mailbericht van 2007 wordt niet als een taxatierapport gekwalificeerd en daartoe als ‘onvoldoende’ beoordeeld. (...)

(pagina 8)

[De Makelaar] heeft niet gehandeld tegen een op dat moment specifieke regeling voor het opdragen of uitvoeren van taxaties. Hij heeft daardoor gehandeld als een naar de destijds geldende normen handelende taxateur bij het opstellen van de taxaties,

[De Makelaar] heeft bij de opstelling van de taxaties uit het oogpunt van zorgvuldigheid niet gehandeld als een naar de destijds geldende normen handelende taxateur indien sprake zou zijn van een rapport welke ook externe werking zou kunnen hebben.

Er kan hieruit niet worden geconcludeerd dat [de Makelaar] niet als een redelijk handelend makelaar tot de waardebepaling zoals beschreven in het taxatierapport is gekomen.”

(pagina 13)

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

3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is weergegeven, houdt in dat de Makelaar en het Makelaarskantoor tuchtrechtelijk verwijtbaar hebben gehandeld, doordat het Pand in de loop der

jaren steeds onjuist is getaxeerd c.q. gewaardeerd, in het bijzonder omdat:

- i. de rapportages niet voldoen aan de eisen waaraan (taxatie)rapporten behoren te voldoen;
- ii. het Pand steeds (veel) te hoog is getaxeerd/gewaardeerd;
- iii. er steeds onvoldoende objectief is gewaardeerd.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht niet-ontvankelijk verklaard.

4. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

toepasselijk tuchtreglement en omvang beroep

4.1 De klacht is op 14 september 2018 ingediend, zodat het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad van de NVM op 14 december 2017, van toepassing is.

4.2 In hoger beroep ligt de klacht in volle omvang ter beoordeling aan de Centrale Raad van Toezicht voor.

Makelaarskantoor ook beklagde

4.3 Klaagsters komen in hoger beroep op tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat uit de stukken en de daarop gegeven toelichting van partijen volgt dat de klacht enkel betrekking heeft op de taxatie in 2000 en de waardeoordelen die in de daaropvolgende jaren door de Makelaar zijn gegeven, zodat de klacht zo wordt opgevat dat die feitelijk enkel is gericht tegen de Makelaar.

4.4 De klacht heeft betrekking op feitelijke gedragingen van een personeelslid van het Makelaarskantoor. Het Makelaarskantoor en de aan dat kantoor verbonden Makelaar zijn voor die feitelijke gedragingen beiden tuchtrechtelijk verantwoordelijk. De Centrale Raad van Toezicht is dan ook van oordeel dat zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor in deze als beklagde kunnen worden aangemerkt.

Niet ontvankelijkheid verweer

4.5 Klaagsters klagen in hoger beroep opnieuw over taxaties die door de Makelaar en het Makelaarskantoor zijn verricht in 2006, 2007 en 2009.

Omtrent het oordeel van de Raad van Toezicht dat klaagsters te laat hebben geklaagd, hebben zij in hoger beroep gesteld dat zij pas in 2014, na de taxatie van Z Makelaardij, reden hadden om te twijfelen aan de taxaties van beklagden. Het Pand werd op dat moment immers pas lager getaxeerd. Vanaf dat moment hebben klaagsters actie ondernomen. Op 25 juli 2014 zijn beklagden aansprakelijk gesteld. In februari 2015 hebben zij beklagden nogmaals aansprakelijk gesteld, waarbij zij hebben aangekondigd dat zij overwogen een klacht in te dienen bij de Raad van Toezicht. De klacht kan dan ook niet als een verrassing zijn gekomen voor beklagden. Ook stellen klaagsters dat beklagden niet zijn geschaad in enig belang door het indienen van de klacht in 2018: beklagden wisten immers al vanaf 2014 dat zij gegevens en bewijsmateriaal moesten bewaren om zich te kunnen verweren tegen klaagsters.

- 4.6 Beklaagden hebben hiertegen aangevoerd dat niet moet worden uitgegaan van de taxatie in 2014, maar van het moment van plaatsvinden van de gewraakte handeling, te weten van het moment van taxeren in 2006, 2007 (aan een taxatie in dit jaar hebben beklagden geen herinnering) en 2009. De klacht is pas in 2018 ingediend. De redelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend is ruimschoots verstreken. Ook de brief in 2015, waarvan klaagsters aanvoeren dat die moet worden gezien als stuitingsbrief, is te laat verstuurd. Daarnaast voeren de Makelaar en het Makelaarskantoor aan dat zij in hun belangen zijn geschaad doordat klaagsters pas zo laat hun klacht hebben ingediend. De vaste contactpersoon van de Makelaar en het Makelaarskantoor is overleden. Ook beschikken zij door het tijdsverloop niet meer over hun aantekeningen van destijds. Concrete herinneringen aan de waarde-indicaties zijn inmiddels vervaagd.
- 4.7 De Centrale Raad van Toezicht zal allereerst beoordelen of klaagsters kunnen worden ontvangen in hun klacht.

Termijnoverschrijding

- 4.8 Voor de beantwoording van de vraag of klaagsters te laat hebben geklaagd, stelt de Centrale Raad van Toezicht het volgende voorop.
Artikel 14 van het Reglement Tuchtrechtspraak bepaalt dat een ieder die van mening is dat een NVM-makelaar zich tuchtrechtelijk laakbaar heeft gedragen een tuchtklacht kan indienen. Het Reglement Tuchtrechtspraak kent geen termijn voor de indiening van een klacht. Indien reeds enige tijd is verstreken tussen de gedraging van de makelaar en het indienen van een klacht hierover, dienen twee belangen te worden afgewogen. Enerzijds het ten gunste van klager wegende maatschappelijke belang dat het optreden van een makelaar door de tuchtrechter kan worden getoetst, anderzijds het belang dat een makelaar heeft bij toepassing van het beginsel van rechtszekerheid. Dit beginsel houdt onder meer in dat een makelaar zich niet na een als onredelijk te beschouwen lange tijd nog bij de tuchtrechter moet verantwoorden voor zijn optreden van destijds. Daarbij is onder meer van belang dat met het verstrijken van de tijd bewijsmateriaal verloren kan zijn gegaan of de feitelijke omstandigheden zijn gewijzigd waardoor de makelaar in het voeren van verweer in een nadeliger positie wordt gebracht dan het geval zou zijn geweest bij tijdige indiening van de klacht. Welke termijn daarbij tot een niet-ontvankelijk verklaring van de klacht heeft te leiden, zal aan de hand van de omstandigheden van het geval moeten worden bepaald. Indien de redelijke termijn waarbinnen een klacht moet worden ingediend is overschreden, dient een (Centrale) Raad van Toezicht zich uiterst terughoudend op te stellen om een klacht toch inhoudelijk te beoordelen [CR 17-2661 en 20-10 CRvT].
- 4.9 Bij brief van 25 juli 2014 hebben klaagsters voor het eerst bij beklagden geklaagd over de door de Makelaar afgegeven waarde-indicaties, derhalve pas ruim 8, 7 respectievelijk bijna 5 jaar later. En ruim 4 jaar nadien, zijnde ruim 12, 11 en 9 jaar na de gewraakte waarde-oordelen, is op 14 september 2018 de klacht ingediend.
- 4.10 Het belang van klaagsters bij behandeling van hun klacht zal moeten worden afgewogen tegen het belang van beklagden bij toepassing van het rechtszekerheidsbeginsel. Die belangenafweging valt naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht uit in het voordeel van beklagden.
- 4.11 Enerzijds hebben beklagden onbetwist aangevoerd dat de Makelaar over de door hem uitgebrachte waarde-indicaties met name contact had met de heer D, die inmiddels is overleden. Daarnaast hebben beklagden aangevoerd dat zij niet meer beschikken over aantekeningen uit die

periode en dus uitsluitend uit het geheugen van de Makelaar moet worden geput om zich te verweren tegen de klacht.

- 4.12 Gelet op de lange tijd die verstreken is tussen het uitbrengen van de verkorte rapporten, de eerste aansprakelijkstelling in 2014 en het uiteindelijke indienen van een klacht in 2018, kunnen beklagden zich, naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht, in redelijkheid niet meer adequaat verweren tegen de klacht van klaagsters. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarin mee dat de eisen die aan taxaties worden gesteld in de loop der tijd zijn verzwaard, de (regionale) marktomstandigheden sinds het uitbrengen van de taxaties ingrijpend (kunnen) zijn gewijzigd en feitelijke omstandigheden (kunnen) zijn gewijzigd die van invloed zijn op de waarde, zodat gelet op deze onzekerheden een beoordeling van de getaxeerde waarde naar de ten tijde van het uitbrengen van de taxaties relevante feiten en omstandigheden met het wegdenken van de nadien voorgedane ontwikkeling verre van eenvoudig is.
- 4.13 Dat klaagsters beklagden begin 2015 hebben laten weten het indienen van een tuchtklacht te overwegen en er voor hebben gekozen in mei 2016 een verzoekschrift in te dienen tot het benoemen van een deskundige om vast te stellen of de taxaties van de Makelaar juist waren, en de uitkomst daarvan af te wachten, leiden in het kader van de hiervoor gegeven belangenafweging niet tot een andere uitkomst omdat het de nadelen die door het tijdsverloop zijn ontstaan, niet wegnemen. Het maakt niet dat het overschrijden van de redelijke termijn verschoonbaar is.
- 4.14 De Centrale Raad van Toezicht komt niet toe aan de beantwoording van de vraag of bij indiening van de klacht in 2014 de redelijke termijn ten aanzien van alle drie de waarde-oordelen al dan niet geschonden zou zijn. Het gaat in het tuchtrecht niet om het moment van vaststellen waarop een eventuele (civielrechtelijke) verjaringstermijn is gaan lopen. Er moet worden vastgesteld wanneer de gedraging van de makelaar heeft plaatsgevonden en hoeveel tijd daarna is verstreken voordat een klacht werd ingediend. Hieruit volgt dat de vraag of klaagsters ontvankelijk zijn in hun klacht, in beginsel moet worden beoordeeld aan de hand van het moment dat de Makelaar in 2006, 2007 en 2009 waarde-indicaties over het Pand heeft gegeven en het sedertdien verstreken tijdsverloop. Of bij eerdere indiening van de klacht er in de gegeven omstandigheden aanleiding zou zijn geweest om de klacht alsdan ontvankelijk te verklaren laat de Centrale Raad van Toezicht in het midden.

5. **Slotsom**

- 5.1 Uit het voorafgaande volgt dat de Raad van Toezicht ten onrechte het Makelaarskantoor niet als beklagde heeft aangemerkt. Op andere gronden zal de Centrale Raad van Toezicht klagers in hun klacht niet-ontvankelijk verklaren. De beslissing van de Raad van Toezicht zal dan ook weliswaar worden vernietigd maar onder verbetering van gronden worden bekrachtigd.
- 5.2 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 vernietigt de uitspraak van de Raad van Toezicht Zuid van 6 juni 2019;

opnieuw uitspraak doende

6.2 verklaart klagsters in hun klacht tegen de Makelaar en het Makelaarskantoor niet ontvankelijk.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. P. van der Kolk-Nunes, voorzitter, mr. D.H. de Witte, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 10 juli 2020.

P. van der Kolk-Nunes
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris