

18-77 CRvT

-CR 17/2650

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

Echtscheidingsgeval. Beweerdelijk te lage waardering. Geen inhoudelijke reactie op vragen over taxatie van niet-opdrachtgever behalve met toestemming van opdrachtgever. Wel inhoudelijke reactie ingeval van civiele danwel tuchtrechtelijke procedure. Nadere onderbouwing in tussenbeslissing gevraagd.

Klager is in een echtscheidingsprocedure verwickeld. In dat kader geeft de vrouw de makelaar opdracht een taxatie van de echtelijke woning uit te voeren. De woning is in 2011 voor € 290.000 aangekocht. De makelaar waardeert het huis op € 240.000. De taxatie is door het NWWI gevalideerd.

Klager acht die waardering te laag en benadert de makelaar. Deze reageert dat hij niet gehouden is om aan een niet-opdrachtgever een verklaring af te geven zonder dat opdrachtgeefster daarmee instemt. En deze weigert dat.

De Centrale Raad onderschrijft hetgeen de makelaar zegt, maar voegt daaraan toe dat die regel uitzondering lijdt als de makelaar in een civiele danwel tuchtrechtelijke procedure wordt betrokken.

Het college is van oordeel dat de makelaar in onvoldoende mate op de argumenten van klager heeft gereageerd. De Centrale Raad formuleert zelf een aantal vragen. De makelaar krijgt in een tussenbeslissing de gelegenheid die vragen te beantwoorden.

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

de heer **A. VAN O.**, wonende te D,

appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

de heer **J. VAN D.**, aangesloten NVM-makelaar, kantoorhoudende te B,

geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

1.1 Bij e-mail van 21 november 2016 heeft appellant/klager (hierna: klager) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht bij brief van 15 december 2016 doorgeleid naar de Raad van Toezicht Zuid. In de beslissing van 11 april 2017, aan partijen verzonden op 12 april 2017, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen geïntimeerde/beklaagde (hierna: de makelaar) ingediende klacht ongegrond verklaard. Klager is bij e-mail van 1 juni 2017 van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

1.2 In zijn niet gedateerde brief, die door het secretariaat op 4 juli 2017 is ontvangen, heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd. De makelaar heeft in zijn brief van 25 juli 2017 verweer gevoerd.

1.3 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.

1.4 Ter zitting van 26 september 2017 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;

- klager in persoon, vergezeld door mr. A. S;
- de makelaar in persoon.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten

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

2.1 Klager was gehuwd met mevrouw N. R. (hierna: opdrachtgeefster). Op 31 oktober 2011 hebben zij voor €290.000,- de woning aan de H 15 te B (hierna: de woning) gekocht, waarna zij op 5 januari 2012 de eigendom van die woning hebben gekregen.

2.2 De makelaar is werkzaam bij S Makelaars in B (hierna: het makelaarskantoor).

2.3 Op 28 juli 2014 dienen klager en opdrachtgeefster bij de rechtbank Zeeland-West-Brabant (hierna: de rechtbank) een verzoek tot echtscheiding in. De verzoeken van klager en opdrachtgeefster zijn behandeld op de zitting van 4 december 2015. Op die zitting bij de rechtbank hebben klager en opdrachtgeefster afspraken gemaakt over de ver-/toedeling van de woning.

2.4 Via de website van het makelaarskantoor stelt opdrachtgeefster op 28 december 2015 aan het makelaarskantoor de vraag welke kosten gemoeid zijn met een taxatie van de woning en of klager het makelaarskantoor al heeft benaderd. De makelaar antwoordt bij e-mail van 29 december 2015 dat voor zover hem bekend klager het makelaarskantoor niet had benaderd en dat de gemiddelde kosten van een taxatie ca €400,- zijn. Desgevraagd meldt de opdrachtgeefster de makelaar in haar e-mail van 30 december 2015 dat de taxatie nodig is voor “de bank ivm echtscheiding”.

2.5 De makelaar neemt op 18 januari 2016 de woning op en brengt op 26 januari 2016 zijn taxatierapport uit. In zijn taxatierapport taxeert de makelaar de marktwaarde van de woning op €240.000,-. De makelaar biedt het taxatierapport ter validatie aan aan het Nederlands Woning Waarde Instituut (hierna: het NWWI), die het taxatierapport heeft gevalideerd.

2.6 Bij e-mail van 30 januari 2016 bevestigt de opdrachtgeefster aan de makelaar de ontvangst van het taxatierapport en geeft zij aan dat haar advocaat heeft gemeld dat de rechtbank heeft opgelegd dat de factuur van de makelaar tussen haar en klager verdeeld dient te worden. De makelaar vraagt bij e-mail van 1 februari 2016 of de kwestie van de factuur niet tussen klager en opdrachtgeefster kan worden opgelost omdat hij formeel geen opdracht van klager heeft. De opdrachtgeefster laat de makelaar weten dat de advocaat van klager reeds van de factuur op de hoogte is en dat zij geen problemen verwacht. De makelaar antwoordt daarop dat het te factureren bedrag zal worden gesplitst.

2.7 Bij brief van 4 februari 2016 zendt de makelaar aan klager het taxatierapport en de (gesplitste) nota ten bedrage van €225,- incl. btw met het verzoek deze nota binnen 14 dagen te voldoen.

2.8 Bij e-mail van 18 februari 2016 bericht klager de makelaar dat hij voor de taxatie geen opdracht heeft gegeven en dat de makelaar zich voor de nota heeft te wenden tot de opdrachtgeefster. Voorts laat klager weten dat hij de getaxeerde waarde van de woning aan de extreem lage kant vindt. Zo is volgens hem geen of onvoldoende rekening gehouden met het aanbrengen van een rookkanaal en open haard, een nieuw geplaatste keuken en de in augustus 2013 afgegeven omgevingsvergunning voor de aan- en opbouw van de garage.

De makelaar reageert diezelfde dag bij e-mail en antwoordt dat de nota die aan klager is gezonden aan de opdrachtgeefster zal worden toegezonden.

2.9 Klager vraagt bij e-mail van 22 februari 2016 naar de reactie van de makelaar op zijn in de e-mail van 18 februari 2016 gegeven kritiek op de getaxeerde waarde. De makelaar antwoordt diezelfde dag per e-mail dat hij de taxatie naar eer en geweten heeft opgemaakt en een reële marktwaarde heeft gegeven.

2.10 Bij beschikking van 23 februari 2016 spreekt de rechtbank de echtscheiding tussen klager en de opdrachtgeefster uit. In het kader van de verdeling van de gemeenschappelijke goederen van partijen overweegt de rechtbank ten aanzien van de woning het volgende:

“De vrouw overweegt de echtelijke woning aan de H 15 te B over te nemen. Partijen zijn het echter niet eens over de prijs. Ter zitting is afgesproken om makelaar S de woning naar de huidige waarde te laten taxeren en daarbij tevens een laatprijs vast te stellen, welke voor partijen richtinggevend zijn. Partijen zullen de woning vervolgens verkopen aan een derde of, indien de vrouw de financiering rond krijgt, aan haar (...)”

2.11 De echtscheidingsbeschikking is op 24 juni 2016 ingeschreven in het daartoe bestemde register.

2.12 Op 14 juli 2016 geeft de makelaar een verklaring af. Hierin verklaart hij dat hij de woning heeft opgenomen en gewaardeerd op een marktwaarde, vrij van huur en gebruik, van €240.000,-.

2.13 Bij e-mail van 4 augustus 2016 zendt de heer S, familielid en de adviseur van klager, (hierna adviseur S) een e-mail aan de makelaar met de mededeling dat hij klager in de afwikkeling van zijn echtscheiding bijstaat en antwoord wil hebben op een vijftal in die e-mail genoemde vragen. De makelaar antwoordt bij e-mail van 10 augustus 2016 dat de taxatie inmiddels is afgerond en hij de taxatie naar eer en geweten heeft gemaakt. Adviseur S neemt met deze reactie geen genoegen en laat per kerende e-mail weten dat hij antwoord op zijn vragen wenst onder de toevoeging dat de makelaar in een eventuele gerechtelijke procedure kan worden opgeroepen. De makelaar reageert diezelfde dag per e-mail met de mededeling dat de voormalige echtgenote van klager zijn opdrachtgeefster is geweest en hij alleen vragen van een opdrachtgeefster beantwoordt of na toestemming van zijn opdrachtgeefster vragen van derden beantwoordt. Voorts wijst de makelaar adviseur S erop

“U stuurt een mail vanuit een iCloud adres en zonder bevestiging van welke opdrachtgeefster dan ook.”

2.14 Op 25 oktober 2016 zoekt adviseur S opnieuw contact met de makelaar voor een toelichting op het taxatierapport. Op 2 november 2016 zendt adviseur S een herinneringsmail. Een uitgebreide per e-mail verzonden brief van adviseur S volgt op 10 november 2016. De makelaar antwoordt bij e-mail van 17 november 2016 dat alleen als adviseur S een schriftelijke goedkeuring van zijn opdrachtgeefster overlegt, hij met hem over het taxatierapport kan spreken. Voorts geeft de makelaar aan dat zijn uurtarief € 150,- per uur bedraagt. Adviseur S reageert met de mededeling dat hij een klacht zal indienen. De makelaar antwoordt dat het indienen van een klacht hem vrij staat en wijst er nog op:

“Vandaag heb ik telefonisch contact gehad met zowel de NVM juridische dienst als mevrouw R. Conclusie is dat mevrouw R mij geen toestemming geeft om met derden over de inhoud van het taxatierapport te praten en dat de NVM juridische dienstverlening mij adviseert om geen aanvullende vragen achteraf te beantwoorden over een (mede door NWWI) goedgekeurd taxatierapport te beantwoorden, al zeker niet als (een der) opdrachtgever(s) er geen toestemming voor geeft. Ik zal dus geen vragen meer in behandeling over het rapport nemen, ook niet tegen betaling. Miltjes hierover zal ik ook niet meer beantwoorden. (...)”

2.15 De opdrachtgeefster heeft klager in kort geding betrokken, waarna de voorzieningenrechter van de rechtbank bij kort gedingvonnis van 31 januari 2017 klager heeft veroordeeld om:

“(...) vóór doch uiterlijk op 1 februari 2017, zijn onvoorwaardelijke medewerking te verlenen aan de levering aan de vrouw van zijn 50% aandeel van het woonhuis met ondergrond, tuin en verdere aanhorigheden, (...) tegen een prijs van € 240.000,- ten overstaan van notaris (...)”

2.16 Klager dient op 26 mei 2017 een klacht in bij het NWWI. Klager verwijt het NWWI dat zij het taxatierapport onvoldoende kritisch heeft beoordeeld. Op de klacht reageert het NWWI bij e-mail van 23 mei 2017 als volgt:

“Ook bij nadere bestudering hebben wij niet kunnen vaststellen dat het betreffende rapport niet aan normen zou voldoen. Wij delen uw mening dat het waardeverschil met het voorgaande rapport groot is. Het NWWI beoordeelt echter of de aangeboden rapporten voldoen aan de gestelde normen. Voorts beoordeelt het NWWI of de taxateur de waarde voldoende motiveert volgens van te voren vastgestelde richtlijnen. Bij het valideren stelt het NWWI de waarde niet vast, dat doet de deskundige taxateur. Immers de taxateur zelf is plaatselijk bekend en heeft het getaxeerde bezocht. Ook bij verschillen kunnen beide taxateurs mogelijk voldoende onderbouwen hoe zij aan hun waarde zijn gekomen. Dit kan een verschil in waarde opleveren.

Of en in hoeverre er daadwerkelijk sprake is van bedrieglijk handelen, zoals u stelt in uw klacht, is ter beoordeling aan de tuchtrechtelijke instantie. Mocht hieruit blijken dat er sprake is van een onjuiste taxatie of van bedrieglijk handelen, dan

zou dit uiteraard wel gevolgen kunnen hebben op de validatie van het rapport. (...)”

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

3.1 De Raad van Toezicht heeft de klacht van klager als volgt samengevat:
De makelaar heeft jegens klager tuchtrechtelijk onjuist gehandeld:

- a. door bewust in het voordeel van de opdrachtgeefster de woning te laag te taxeren;
- b. door gebruik te maken van een eerder taxatierapport, geen volledig eigen onderzoek te verrichten en bovendien zaken buiten beschouwing te laten die van belang zijn voor de vaststelling van de marktwaarde;
- c. doordat de door de makelaar te laag getaxeerde marktwaarde tot onnodige strijd en vertraging van de afwikkeling van de boedel heeft geleid;
- d. door, gelet op hetgeen in rechtsoverweging 3.32 van de echtscheidingsbeschikking is overwogen, procedureel onjuist te handelen;
- e. door niet inhoudelijk te reageren op de e-mail die klager op 18 februari 2016 om 08.52 heeft gezonden.

3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht ongegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

klacht

- 4.1 De Centrale Raad van Toezicht leidt uit hetgeen klager in hoger beroep heeft aangevoerd af, dat klager de makelaar in het bijzonder verwijt dat hij
- niet de inhoudelijke vragen heeft beantwoord die klager en zijn adviseur S voorafgaande aan de tuchtprocedure aan hem hebben gesteld;
 - het taxatierapport niet op zorgvuldige wijze heeft opgesteld door geen acht te slaan op hetgeen de rechtbank in rechtsoverweging 3.32 van de echtscheidingsbeschikking heeft overwogen, geen volledig eigen onderzoek te verrichten en een aantal aspecten die voor de vaststelling van de marktwaarde van belang zijn buiten beschouwing te laten;
 - onzorgvuldig heeft gehandeld door aan klager het taxatierapport en de nota te zenden, terwijl de ex-partner van klager de opdrachtgeefster was;
 - de marktwaarde van de woning (bewust) te laag heeft getaxeerd.

De Centrale Raad van Toezicht verstaat het argument, dat de aan de makelaar gemaakte verwijten tot gevolg hebben gehad dat een onnodige strijd tussen klager en de opdrachtgeefster is ontstaan die tot vertraging van de afwikkeling van de

boedel heeft geleid, aldus dat klager daarmee zijn belang bij zijn klacht heeft willen geven.

4.2 Bij een beoordeling van de kritiekpunten van klager op de wijze waarop de mondelinge behandeling bij de Raad van Toezicht is verlopen heeft klager geen belang. In hoger beroep is de klacht van klager in al zijn onderdelen opnieuw behandeld en heeft klager kunnen aanvoeren wat hij ter ondersteuning van zijn klacht van belang vindt.

beantwoording inhoudelijke vragen over het taxatierapport

4.3 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat een makelaar heeft te waken tegen onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over zijn werkwijze, belangen en positie. Dit brengt onder meer mee dat hij binnen een redelijke termijn op adequate wijze op correspondentie heeft te reageren.

4.4 Voor het beantwoorden van de vraag of en welke vragen een makelaar heeft te beantwoorden is van belang in welke relatie de vragensteller tot de makelaar staat. In dit geval heeft de makelaar in opdracht van de ex-partner van klager een taxatie uitgevoerd en een taxatierapport opgesteld. In het kader van die opdracht zijn klager en zijn adviseur S derden.

4.5 Naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht heeft tot uitgangspunt te gelden dat een makelaar alleen aan zijn opdrachtgever en aan derden na verkregen toestemming van zijn opdrachtgever gehouden kan zijn een inhoudelijke reactie te geven op een door de makelaar afgegeven taxatierapport. Dit uitgangspunt leidt uitzondering in geval de makelaar in een civielrechtelijke of tuchtrechtelijke procedure is betrokken.

4.6 Klager heeft nagenoeg terstond nadat hij van de makelaar het taxatierapport toegezonden heeft gekregen bij e-mail van 18 februari 2016 aan de makelaar kenbaar gemaakt dat hij geen opdrachtgever is. Uit onder meer het taxatierapport blijkt dat de makelaar klager ook niet als (mede) opdrachtgever beschouwt. Klager en zijn adviseur S zijn daarmee ten opzichte van het in opdracht van opdrachtgeefster gemaakte taxatierapport derden. De makelaar heeft voorts gesteld dat zijn opdrachtgeefster hem geen toestemming heeft gegeven inhoudelijk met klager en zijn adviseur S op het taxatierapport in te gaan. Ter ondersteuning heeft de makelaar een door zijn opdrachtgeefster in een e-mail afgelegde verklaring overgelegd.

4.7 Op de e-mails van 18 en 22 februari 2016 van klager heeft de makelaar diezelfde dagen gereageerd. Op zichzelf had de makelaar in beide e-mails kunnen toevoegen dat het hem niet vrijstond zonder toestemming van zijn opdrachtgeefster inhoudelijke vragen van klager te beantwoorden. De omstandigheid dat deze toevoeging toen achterwege is gebleven, brengt niet mee dat de makelaar in dit opzicht tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Op de e-mail van 4 augustus 2016 van adviseur S heeft de makelaar bij e-mail van 10 augustus 2016 gereageerd en bij die gelegenheid terecht kenbaar gemaakt dat het hem jegens adviseur S niet vrijstond inhoudelijk te reageren op de vragen over zijn taxatie. Dat de makelaar vervolgens niet meteen reageerde op de e-mail van adviseur S van 25 oktober 2016 is tuchtrechtelijk niet verwijtbaar doordat de adviseur van klager de opstelling van de makelaar uit de e-mail van 10 augustus 2016 kende. Na een uitgebreide email van adviseur S, waarin onder meer wordt gemeld dat het indienen van een tuchtklacht wordt overwogen, heeft de makelaar bij e-mail van 17 november 2016 opnieuw en terecht geantwoord dat het hem niet vrijstond met derden als klager en zijn adviseur S over de aan zijn opdrachtgeefster gegeven taxatie inhoudelijk in te gaan.

4.8 Doordat de makelaar jegens klager en zijn adviseur S niet gehouden was inhoudelijke vragen over het taxatierapport te beantwoorden treft dit klachtonderdeel geen doel.

maatstaf taxatierapport en taxatie

4.9 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.

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 deskundigen 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 het NWWI is gevalideerd.

4.10 De Raad van Toezicht heeft de hiervoor aangehaalde maatstaf miskend door in randnummer 5.5 van de bestreden uitspraak te overwegen dat het niet aan de Raad van Toezicht is om de taxatie c.q. de getaxeerde waarde an sich te (her)beoordelen. De Centrale Raad van Toezicht zal de getaxeerde waarde alsnog aan de hand van de maatstaf als weergegeven onder 4.9 beoordelen.

totstandkoming taxatierapport

4.11 Uit hetgeen in rechtsoverweging 3.32 van de echtscheidingsbeschikking is opgenomen, leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat opdrachtgeefster en klager bij de rechtbank op de mondelinge behandeling van 4 december 2015 zijn overeengekomen dat zij gezamenlijk aan het makelaarskantoor een opdracht tot taxatie van de woning zouden geven. Die afspraak is vastgelegd in de echtscheidingsbeschikking van 23 februari 2016.

De makelaar heeft betwist dat hij van die op de zitting tussen klager en zijn opdrachtgeefster gemaakte afspraak op de hoogte was. Uit de stukken blijkt ook niet dat de makelaar voor het opmaken van zijn taxatierapport met die afspraak bekend is geraakt.

Dit leidt ertoe dat de makelaar geen verwijt treft dat hij geen uitvoering heeft gegeven aan hetgeen in rechtsoverweging 3.32 van de echtscheidingsbeschikking is opgenomen. De makelaar kon en mocht louter de ex-partner als zijn opdrachtgeefster beschouwen en behoefde daardoor klager niet bij de opneming van de woning of het opstellen van het taxatierapport te betrekken.

De makelaar heeft uitvoering gegeven aan een met de opdrachtgeefster gesloten overeenkomst van opdracht. Daardoor behoefde de makelaar niet op zijn taxatierapport of de door hem gevolgde werkwijze terug te komen toen hij nadat het taxatierapport was opgemaakt op enig moment bekend raakte met de tussen zijn opdrachtgeefster en klager in de echtscheidingsprocedure bij de rechtbank gemaakte afspraak.

4.12 De makelaar heeft verklaard, hetgeen ook in zijn taxatierapport is opgenomen, dat hij de woning op 18 januari 2016 voor de taxatie heeft opgenomen. Bij het taxatierapport zijn ook foto's van de woning gevoegd. Voor zover klager de feitelijke opnemings van de gehele woning heeft willen bestrijden, heeft klager daartoe onvoldoende concrete feiten en omstandigheden gesteld.

4.13 Klager heeft er terecht op gewezen dat in het taxatierapport bij onderdeel H (omschrijving object en omgeving) sub 1 (object), sub f (indeling) bij de beschrijving van de tweede verdieping een cv-ketel Agpo Ferroli met bouwjaar 1990 wordt gemeld. Klager heeft gesteld, hetgeen door de makelaar niet is betwist, dat hij in 2013 een nieuwe cv-ketel heeft geplaatst en dat die nieuwe cv-ketel ook op de foto's bij het taxatierapport zichtbaar is.

In dit opzicht bevat het taxatierapport een onjuistheid, maar deze enkele omstandigheid is onvoldoende om te oordelen dat de makelaar met het opstellen van het taxatierapport tuchtrechtelijk verwijtbaar onzorgvuldig is geweest.

Klager verwijt de makelaar voorts dat hij geen melding heeft gemaakt van de op 22 augustus 2013 afgegeven omgevingsvergunning voor het verbouwen van de garage en het realiseren van een overkapping.

Volgens de makelaar heeft zijn opdrachtgeefster hem op deze omgevingsvergunning niet gewezen.

Klager heeft niet gesteld, terwijl dat evenmin is gebleken, dat de makelaar ten tijde van het opstellen van het taxatierapport bekend was met de omgevingsvergunning of dat er voor de makelaar zodanige feiten en omstandigheden kenbaar waren dat hij nader onderzoek had dienen te doen naar een mogelijk afgegeven publiekrechtelijke vergunning.

4.14 Het voorgaande leidt ertoe dat naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht de totstandkoming van het taxatierapport voldoet aan de daaraan te stellen zorgvuldigheidseisen, zodat de daartegen gerichte klachtonderdelen falen.

getaxeerde waarde

4.15 De makelaar heeft de marktwaarde van de woning op de waardepeildatum 18 januari 2016 gesteld op € 240.000,-. Bij aanbieding aan de markt tegen de getaxeerde waarde zal deze marktwaarde naar verwachting van de makelaar kunnen worden gerealiseerd binnen een termijn van circa 0 tot 3 maanden.

Deze marktwaarde is opgenomen in het door de makelaar opgestelde taxatierapport van 26 januari 2016 volgens het model financiering woonruimte versie 2013.

Volgens het taxatierapport is het doel van de taxatie het vaststellen van de marktwaarde ten behoeve van het verkrijgen van een (hypothecaire) financiering. De taxateur verklaart de taxatie te hebben verricht overeenkomstig het Normblad Taxatierapport financiering woonruimte januari 2013.

In het taxatierapport zijn onder meer de volgende feitelijke gegevens opgenomen. Het perceel is groot 3 are en 35 centiare, gebouwd in 1991 en gelegen in de wijk H in de gemeente B. Het betreft een twee-onder-een kap woning met garage en ruime oprit. De gebruiksoppervlakte wonen is 120 m², de overige inpandige ruimte 27m² en de externe bergruimte 27m². De indicatie van de bruto inhoud is 375m³ excl. bijgebouwen en garages. De staat van onderhoud van de woning is goed. Een energielabel was niet aanwezig. De woning wordt bewoond door de opdrachtgever/eigenaar.

De makelaar heeft de marktwaarde bepaald aan de hand van de methode van objectvergelijking. In het taxatierapport zijn de volgende referentieobjecten opgenomen:

- H 10 in B (twee-onder-een kapwoning)
- H 86 in B (tussenwoning)
- Z 18 in B (twee-onder-een kapwoning)
- R 25 in B (twee-onder-een kapwoning)

De makelaar heeft op deze referentieobjecten van een korte toelichting gegeven.

In het taxatierapport is als bijzonder aandachtspunt aangekruist dat een van de modelwaarden meer dan 10% afwijkt van de getaxeerde marktwaarde. De afwijking tussen modelwaarde en marktwaarde is 16,2% bij Calcasa en 18,3% bij Midas. Bij Calcasa is de modelwaarde € 279.000,- en is de gecorrigeerde verkoopprijs € 284.000,-. Bij Midas is de modelwaarde € 284.000,- en de gecorrigeerde verkoopprijs € 306.130,-. De referentieobjecten bij beide modellen zijn door de makelaar van commentaar voorzien.

4.16 Klager acht de getaxeerde marktwaarde voor de woning te laag. Volgens hem ligt de marktwaarde op de peildatum 18 januari 2016 tussen de €284.000,- en €306.000,-. Ter onderbouwing heeft klager samengevat het volgende aangevoerd:

- de makelaar heeft de staat van onderhoud op een te laag niveau gewaardeerd. Zo is het bouwjaar van de cv-ketel niet 1990, maar 2013. De woning verkeert in goede staat van onderhoud.
- de op 22 augustus 2013 verleende omgevingsvergunning voor de opbouw op de bestaande garage is niet meegenomen en heeft een waarde verhogend effect;
- de in het taxatierapport genoemde vergelijkingspanden wijken qua bouwvorm en inhoud af van de woning.;
- de WOZ waarde 2017 met peildatum 1 januari 2016 bedraagt afgerond € 282.000,-. Daarmee is de WOZ waarde 17,5% hoger dan de door de makelaar vastgestelde marktwaarde. Ter ondersteuning is overgelegd het WOZ taxatieverslag van de gemeente B. Op de WOZ waarde in 2015 en 2016 dient geen acht te worden geslagen, omdat die waarden zijn vastgesteld na bezwaar van de opdrachtgeefster die zonder toestemming van klager met gebruikmaking van zijn DigiD code en met vervalsing van zijn handtekening bezwaar heeft ingediend.

Voorts wijst klager op:

- het taxatierapport van NVM makelaar B (B Makelaardij) d.d. 18 november 2011, waarbij de marktwaarde op basis van objectvergelijking is getaxeerd op € 290.000,-. Dit taxatierapport is gevalideerd door het NWWI. Voorts heeft klager gewezen op de prijsontwikkeling in de regio sedert eind 2011 en aangevoerd dat na november 2011 door hem in de woning waarde verhogende verbeteringen zijn uitgevoerd (prod. 13 bij RvT).
- de schriftelijke verklaring van NVM makelaar B d.d. 26 januari 2017, inhoudende dat €325.000,- een uiterste reële marktwaarde voor de woning lijkt. Ter onderbouwing zijn aan de verklaring toegevoegd een aantal transacties en de toen twee weken te koop staande woning aan het D 9 in Breda. Voorts zijn overgelegd volgens NVM makelaar B van het NWWI ontvangen referentieobjecten (prod. 16 bij RvT).
- de schriftelijke waardeverklaring van NVM makelaar P die de woning op 25 januari 2017 heeft getaxeerd op €319.000,-. NVM-Makelaar P heeft klager en opdrachtgeefster bijgestaan met de verkoop van hun naastgelegen woning aan de H 17 in B.
- ter ondersteuning van de verklaringen van makelaars B en P overgelegde CBS gemiddelde waarde ontwikkelingen van woningen tussen 2016 en 2017 en cijfers van de NVM over de huizenprijsontwikkeling in de regio B.

Bij de waardering van deze onderbouwing heeft de Centrale Raad van Toezicht mee te wegen dat klager vanaf 2016 van opdrachtgeefster geen toestemming heeft gekregen om een van de door hem ingeschakelde makelaars de woning op te nemen. Dit aspect kan in de waardering van de gegevens van de door klager ingeschakelde makelaars weliswaar meewegen, maar brengt niet mee dat daardoor aan die taxaties geen waarde kan worden gehecht.

4.17 De makelaar heeft slechts in zeer beperkte mate op de onderbouwde stellingen van klager gereageerd.

De omstandigheid dat het NWWI zijn taxatie heeft gevalideerd en dat de makelaar van mening is dat hij tot een juiste waarde is gekomen die hij naar eer en geweten heeft bepaald, is op zichzelf onvoldoende.

De makelaar zal in het licht van de door klager aangedragen argumenten zijn taxatie hebben toe te lichten en te onderbouwen. Kennelijk heeft de makelaar dat achterwege gelaten door de volgens klager door het makelaarslid van de Raad van Toezicht gedane opmerking dat de Raad van Toezicht het taxatierapport niet toetst, de maatstaf van de Raad van Toezicht in de bestreden uitspraak dat de getaxeerde waarde door het tuchtcollege van de NVM niet wordt beoordeeld en het aan hem gegeven advies van de juridische afdeling van de NVM in het traject voorafgaande aan de tuchtprocedure niet op inhoudelijke vragen van klager over het taxatierapport in te gaan.

Hiervoor heeft de Centrale Raad van Toezicht reeds overwogen dat het uitgangspunt dat een makelaar niet gehouden is een inhoudelijke toelichting op een taxatierapport aan derden te geven niet geldt voor tuchtprocedures. Voorts is geoordeeld dat de Raad van Toezicht een onjuiste maatstaf heeft aangelegd. Het door de makelaar gestelde advies van de juridische afdeling van de NVM had geen betrekking op vragen van de tuchtrechter.

4.18 Onder deze bijzondere omstandigheden zal de Centrale Raad van Toezicht de makelaar in de gelegenheid geven alsnog een toelichting te geven op zijn taxatierapport en de wijze waarop hij tot zijn getaxeerde waarde is gekomen in het licht van de door klager onderbouwde kritiek, zoals hiervoor onder 4.16 verkort weergegeven. Daarbij dient ook in te worden gegaan op de volgende vragen:

- waren de referentieobjecten in het taxatierapport van de makelaar vergelijkbaar? Voor zover er verschillen zijn met de woning op welke wijze is in de waardeberekening met die verschillen rekening gehouden?
- zijn de door NVM makelaar B bij zijn verklaring van 26 januari 2017 genoemde referentieobjecten vergelijkbaar? Zo nee, waarom niet. Zo ja, hoe verhouden (de waarden van) die referentieobjecten zich tot de door de makelaar getaxeerde waarde van de woning?
- hoe staat de getaxeerde waarde tot de aankoopssom van €290.000,- in 2011, mede in het licht van het taxatierapport van NVM Makelaar B d.d. 18 november 2011, en de waardeontwikkeling in de regio die sedertdien tot 18 januari 2016 heeft plaatsgevonden?
- kan de makelaar de (sterke) afwijking van de modelwaarden van Calcasa en Midas verklaren en zo ja, welke verklaring kan daaraan worden gegeven?
- kan de makelaar de lagere getaxeerde waarde van de woning ten opzichte van de WOZ waarde met peildatum 1 januari 2016 van € 282.000,-, welke waarde is onderbouwd door het WOZ taxatieverslag van de gemeente B, verklaren, en zo ja welke verklaring kan daaraan worden gegeven?

Als de makelaar de gevraagde toelichting heeft gegeven, zal klager in de gelegenheid worden gesteld daarop te reageren.

4.19 Als de makelaar die nadere toelichting heeft gegeven en klager daarop heeft gereageerd, zal de Centrale Raad van Toezicht in de afweging van de argumenten in ieder geval betrekken de verklaring van makelaar V, neergelegd in de e-mail van 18 december 2015, inhoudende dat hij op 15 december 2015 op verzoek van opdrachtgeefster de waarde en de verkoopbaarheid van de woning heeft beoordeeld en de reële waarde volgens hem ligt tussen de €240.000,- en €250.000,-.

4.20 Volledigheidshalve merkt de Centrale Raad van Toezicht op dat NVM makelaar B in zijn e-mail van 19 juni 2017 zich onnodig negatief over de makelaar en de Raad van Toezicht heeft uitgelaten. De makelaar hoeft op die op de persoon

gerichte kritiek niet in te gaan. Het debat dient op zakelijke gronden te worden gevoerd.

4.21 De Centrale Raad van Toezicht houdt het oordeel aan over de door de makelaar op 14 juli 2016 gegeven waardeverklaring.

toezending nota

4.22 Klager verwijt de makelaar dat hij het taxatierapport en nota aan hem heeft toegezonden, terwijl zijn voormalige echtgenoot de opdrachtgeefster was. Volgens klager had de makelaar hierover eerst bij hem navraag moeten doen.

Uit de door de makelaar overgelegde correspondentie blijkt dat de opdrachtgeefster zich heeft beroepen op een afspraak die zij met klager, bijgestaan door hun advocaten, zou hebben en de advocaat van klager met de toezending van de factuur bekend was. Onder deze omstandigheden is het niet onbegrijpelijk dat de makelaar het taxatierapport en de nota heeft toegezonden zoals hij dat heeft gedaan. Op zichzelf had de makelaar in zijn begeleidende brief kunnen verwijzen naar de door zijn opdrachtgeefster gestelde afspraak maar het achterwege laten daarvan leidt in de gegeven omstandigheden niet tot een tuchtrechtelijk verwijt. Temeer daar de makelaar terstond na bezwaar van klager heeft gemeld dat zijn nota naar de opdrachtgeefster zou worden gezonden.

5. Slotsom

5.1 De Centrale Raad van Toezicht stelt de Makelaar in de gelegenheid zijn taxatie nader te onderbouwen en in gaan op de door klager gegeven kritiekpunten, zoals aangehaald onder 4.16.

5.2 De klachtonderdelen ten aanzien van de totstandkoming van het taxatierapport en de communicatie tussen de makelaar enerzijds en klager en zijn adviseur anderzijds acht de Centrale Raad van Toezicht ongegrond.

6. Beslissing in hoger beroep

6.1 stelt de makelaar in de gelegenheid uiterlijk **6 december 2017** een nadere toelichting op zijn taxatierapport te geven en de wijze waarop hij tot zijn getaxeerde waarde is gekomen en te reageren op de door klager gegeven kritiekpunten, zoals verkort weergegeven onder 4.16, waarbij in ieder geval wordt ingegaan op de vragen als weergegeven onder 4.18;

6.2 bepaalt dat nadat de makelaar heeft gereageerd klager in de gelegenheid zal worden gesteld binnen 4 weken nadien te reageren;

6.3 houdt iedere verdere beslissing aan.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, W. van Haselen, F.J. van der Sluijs, mr. P. van der Kolk-Nunes, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op november 2017.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris