



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

20-23 RvT Noord

205 OVERIG

Ontvankelijkheid. Samenloop klachtbeoordeling door het Tuchtcollege van de NRVT en de Raad van Toezicht NVM. Tijdsverloop. Te late indiening van de klacht. Belangenbehartiging opdrachtgever. Onjuiste Taxatiewaarde. Tegenstrijdige opdrachten. Uitvoeren van taxatie-opdrachten van verschillende opdrachtgevers m.b.t. hetzelfde pand

Klagers hebben in 2011 een woning gekocht en beklaagde heeft de woning i.v.m. de financiering voor klagers getaxeerd. Toen klagers de woning in 2013 wensten te verkopen hebben zij beklaagde de verkoopopdracht verstrekt. Belangstelling bleef uit en de woning is in 2015 uit de verkoop gehaald. In 2018 hebben klagers verzocht om in aanmerking te komen voor opkoop in het kader van de aardbevingsproblematiek. In verband daarmee heeft beklaagde de woning samen met een door klagers zelf aangewezen makelaar, getaxeerd. Beklaagde taxeerde de woning vervolgens veel lager dan de waarde die hij in 2011 en tijdens het verkooptraject van 2013 tot 2015 aan de woning had toegekend. Klagers verwijten beklaagde dat hij de waarde in het verleden veel te hoog heeft vastgesteld en stellen daarnaast dat beklaagde de nieuwe taxatie-opdracht in 2018, gelet op de eerdere opdrachten van klagers, niet had mogen aanvaarden. Beklaagde meent dat klagers niet ontvankelijk zijn in hun klacht en ontkent tuchtrechtelijk laakbaar te hebben gehandeld.

De Raad overweegt dat dezelfde klacht zowel kan worden ingediend bij het Tuchtcollege van de NRVT als bij de Raad van Toezicht NVM. Wel ligt het in de rede dat beide tuchtcolleges rekening houden met de maatregelen die voor dezelfde gedraging reeds eerder zijn opgelegd. Klagers zijn niet-ontvankelijk in hun klacht voor zover de klacht betrekking heeft op de taxatie van beklaagde uit 2011 en de vraagprijzen die tijdens het verkooptraject van 2013 tot 2015 door beklaagde werden vastgesteld. Deze onderdelen van de klacht zijn te laat ingediend. Het stond beklaagde vrij om drie jaar na de beëindiging van de verkoopopdracht van klager, van een andere opdrachtgever een opdracht tot taxatie van klagers woning te accepteren. Dat klagers door de aanvaarding van deze laatste taxatie-opdracht zijn benadeeld, is niet gebleken. Nu klagers voorts geen redenen hebben aangevoerd waaruit zou kunnen blijken dat de in 2018 door beklaagde verrichte taxatie onjuist was, wordt de klacht voor het overige ongegrond verklaard.

200 BELANGENBEHARTIGING OPDRACHTGEVER

NVM Noord 071



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

**DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM U.A.**

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[A]**

mevrouw **[A-B]**

beiden wonende te A.,

klagers,

tegen

1. [Makelaarskantoor X]

gevestigd te D.,

2. de heer [Y]

als NVM makelaar verbonden aan [makelaarskantoor X]

beklaagden



1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben op 15 oktober 2019 een klachtenformulier ingevuld met het verzoek aan de klachtencoördinator NVM om hun klacht ter behandeling door te sturen naar de Stichting Tuchtrechtspraak NVM.
- 1.2. De klacht is op 15 november 2019 door de Raad van Toezicht Noord in behandeling genomen.
- 1.3. Namens beklagden is op 12 december 2019 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De klacht is op 9 januari 2020 ter zitting van de Raad van Toezicht Noord behandeld. Klagers zijn in persoon verschenen. Namens beklagden is verschenen de heer [Y], bijgestaan door mr. [Z], verbonden aan [kantoor naam] te D.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klagers hebben in maart 2011 de woning aan de [adres] gekocht voor € 650.000,--. De verkoper had de woning in 2009 gekocht voor € 775.000,-. In 2011 was de vraagprijs van € 795.000,--. Het betreft een uniek pand, tevens rijksmonument.
- 2.3. Beklaagde sub 2, hierna beklagde, heeft de woning in mei 2011 ten behoeve van een hypothecaire financiering getaxeerd. Hij heeft de marktwaarde bepaald op € 730.000,-- en na uitvoering van een voorgenomen verbouwing à € 100.000,-- op € 795.000,--. Klagers hebben op basis van deze taxatie een hypothecaire financiering van de [naam bankinstelling] verkregen van € 824.000,--.
- 2.4. Vanwege privéomstandigheden (een reorganisatieontslag) hebben klagers de woning in juni 2013 te koop gezet. Beklaagde is daarvoor ingeschakeld als verkoopmakelaar. De verbouwing was inmiddels uitgevoerd. De vraagprijs is gesteld op € 795.000,--. De woning heeft tot het najaar van 2015 te koop gestaan zonder dat er zich één gegadigde heeft gemeld. Daarop is de woning in september 2015 uit de verkoop gehaald.
- 2.5. In het kader van een door de [naam bankinstelling] geleid verkooptraject is de woning op 28 oktober 2015 door [makelaarskantoor C] getaxeerd op een marktwaarde van € 600.000,-- en vanaf juli 2016 te koop gezet voor € 500.000,--. [Makelaarskantoor C] heeft in opdracht van de [naam bankinstelling] de woning op 14 juli 2017 opnieuw getaxeerd. Bij die taxatie is de marktwaarde bepaald op € 450.000,--.
- 2.6. In het voorjaar van 2018 hebben klagers de NAM/nationaal coördinator Groningen verzocht om in aanmerking te komen voor opkoop door [E] in het kader van de aardbevingsproblematiek. Daarvoor moest de woning worden getaxeerd door twee



makelaars. Beklaagde stond op de lijst van drie makelaars waarvan [E] zich pleegt te bedienen. Klagers hebben (daarom) als taxateur makelaar [D] ingeschakeld. [E] heeft beklagde als makelaar aangewezen. Beide makelaars hebben na onderlinge afstemming de marktwaarde van de woning in juni/juli 2018 getaxeerd op € 450.000,--.

2.7. Op 15 februari 2019 hebben klagers de woning voor € 427.500,-- (95% van de getaxeerde waarde) aan [E] verkocht.

3. De klacht:

3.1. **Klachtonderdeel 1**

Klagers verwijten beklagde dat zijn taxatie in 2011 onjuist is geweest. Midden in de crisis op de woningmarkt heeft beklagde de woning getaxeerd op € 795.000,--. Vier jaar later, in 2015 werd de woning door [makelaarskantoor C] getaxeerd op nog slechts € 600.000,-- en in 2017 door dezelfde makelaar op € 450.000,--. Beklaagde en makelaar [D] hebben die laatste taxatie in 2018 bevestigd en de waarde eveneens op € 450.000,-- gesteld. Deze sterke prijsdaling toont volgens klagers aan dat de taxatie in 2011 veel te hoog is geweest. Deze te hoge taxatie heeft geleid tot overcreditering en een te hoge financieringslast bij de aankoop van de woning.

3.2. Klagers merken op dat de onjuistheid van de taxatie in 2011 door hen pas kenbaar is geworden door de taxaties van [makelaarskantoor C] in 2015 en 2017. De omvang van de door hen ten gevolge van de onjuiste taxatie geleden schade werd hen pas medio 2018 duidelijk, toen de woning werd getaxeerd in het kader van de opkoopregeling. Klagers zijn van oordeel dat naar analogie van het burgerlijk recht de verjaring van de klacht pas is gaan lopen nadat zij met de onjuistheid van de taxatie en de voor hen daaruit voortvloeiende schade bekend zijn geraakt.

3.3. **Klachtonderdeel 2**

Voorts heeft beklagde klachtwaardig gehandeld door in het door hem begeleide verkooptraject in de periode van 2013 tot 2015, de vraagprijs te stellen op de onjuiste waardebeoordeling van 2011. De in dit verkooptraject tot september 2015 gehanteerde vraagprijs van € 795.000,-- is onverenigbaar met de taxatie van [makelaarskantoor C] die in oktober 2015 uitkomt op een marktwaarde van € 600.000,--. Dit verklaart ook waarom er in het verkooptraject zelfs geen enkele bezichtiging heeft plaatsgevonden.

3.4. **Klachtonderdeel 3**

Verder zijn klagers van oordeel dat het beklagde niet vrij stond om in 2018 in opdracht van [E] de woning te taxeren. Gezien zijn eerdere betrokkenheid bij de woning in opdracht van klagers had hij de opdracht van [E] moeten weigeren. Klagers zijn van oordeel dat beklagde daardoor in strijd met de artikelen 1 en 2 van de Erecode heeft gehandeld. Naar het oordeel van klagers dient daarbij tevens in aanmerking te worden genomen dat de taxateur die namens [E] optreedt in de regel wordt gevraagd om als verkoopmakelaar de woning tegen de door hem getaxeerde waarde te verkopen. Daar gaat een perverse prikkel vanuit, namelijk hoe lager de getaxeerde waarde, hoe geringer de benodigde verkoopinspanningen.



3.5. **Klachtonderdeel 4**

Beklaagde heeft de waarde van de woning in 2018 te laag gewaardeerd en onvoldoende inzicht gegeven in de totstandkoming van deze waardebepaling.

4. Het verweer

4.1. Beklaagde merkt als eerste op dat klagers dezelfde klacht hebben ingediend bij het Tuchtcollege van de NRVT. Dat Tuchtcollege heeft de klachten deels niet-ontvankelijk en deels ongegrond verklaard. Beklaagde vindt het ongelukkig dat hij zich opnieuw ter zake van dezelfde klachten dient te verantwoorden.

4.2. Voorts merkt beklagde op dat de klachtonderdelen 1 en 2 te laat zijn ingediend zodat deze klachtonderdelen niet-ontvankelijk dienen te worden verklaard. Beklaagde wijst daarvoor op uitspraken van de RvT NVM West, RvT NVM Noord en de door hem overgelegde uitspraak van de CRvT 16-2610. In aansluiting daarop voert beklagde aan dat:

- hij niet meer over het dossier uit 2011 beschikt zodat hij niet kan nagaan hoe hij destijds tot zijn waardebepaling is gekomen. Hij wordt daardoor ernstig in zijn verweermogelijkheden geschaad;
- klagers in ieder geval reeds in 2015 door de taxatie van [makelaarskantoor C] bekend waren met de omstandigheden die zij nu aan hun klacht ten grondslag leggen. En datzelfde geldt voor de door [makelaarskantoor C] in 2017 verrichte taxatie. Klagers hebben na de taxaties in 2018 door makelaar [D] en beklagde evenmin geklaagd. De klacht volgde pas medio 2019;
- partijen hebben elkaar tussen 2011 en 2019 diverse malen getroffen zonder dat klagers over de taxatie of de verkoopinspanningen hebben geklaagd;
- klager een ervaren notarieel jurist is die zou moeten weten dat het van belang is om tijdig te klagen op straffe van verval van het recht daartoe;
- het uitermate lastig is om in 2019 nog een beeld te vormen van de situatie in 2011.

4.3. Subsidiar voert beklagde inhoudelijk aan dat klagers geen feiten hebben aangevoerd waaruit blijkt dat de taxaties onjuist zijn geweest. Het gaat om een uniek pand, waarvoor nauwelijks referentiepanden zijn, met als gevolg een grote mate van taxatieonzekerheid. Bovendien was de koopovereenkomst ten tijde van de taxatie in 2011 reeds gesloten (op 1 maart 2011) toen beklagde de opdracht tot taxatie kreeg (9 mei 2011). Voorts dient volgens beklagde bij de vergelijking van de taxaties niet uit het oog te worden verloren dat:

- de woning in 2011 in uitstekende staat van onderhoud verkeerde terwijl de kosten van het achterstallig onderhoud in 2018 zeker op een bedrag van € 150.000,-- moeten worden gesteld;
- de woningmarkt in (de regio van) A. na 2011 sterk is verslechterd en het herstel daarvan pas eind 2018, begin 2019 is ingezet;
- de taxaties na 2011 beïnvloed zijn door de lange tijd dat de woning te koop heeft gestaan en de druk van de bank met de dreigende executoriale verkoop.

4.4. Beklaagde is op deze gronden subsidiar van oordeel dat de klacht over de taxatie van 2011 ongegrond moet worden verklaard.



- 4.5. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel (de verkoopbemiddeling 2013-2015) voert beklagde subsidair aan dat de vraagprijs in goed overleg met klagers is vastgesteld, waarbij uiteraard ook een rol heeft gespeeld welke opbrengst nodig was om zonder restschuld te kunnen verkopen. Overigens is naar het oordeel van beklagde onjuist dat de woning niet is verkocht vanwege een te hoge vraagprijs. Vanaf 2015 was de vraagprijs € 500.000,-- en ook bij die prijs is er jarenlang geen interesse geweest.
- 4.6. Met betrekking tot het derde klachtonderdeel, de aanvaarding van de taxatieopdracht van [E], merkt beklagde op dat zijn dienstverlening aan klagers en bemoeiingen met de woning in september 2015 zijn geëindigd. Het stond hem daarom vrij in juli 2018 de opdracht van [E] te aanvaarden.
- 4.7. Ten aanzien van het vierde klachtonderdeel, de taxatie in 2018, merkt beklagde op dat deze taxatie op toereikende wijze met referentiepanden is onderbouwd en daarnaast qua uitkomst wordt bevestigd door de taxaties van [makelaarskantoor C] en makelaar [D]. Klagers hebben ook niet onderbouwd waarom deze taxatie onjuist zou zijn.

5. De beoordeling van de klacht

- 5.1. De Raad merkt als eerste op dat ten gevolge van het ontbreken van een samenloopbepaling eenzelfde klacht zowel kan worden ingediend bij het Tuchtcollege van de NRVT als de Raad van Toezicht NVM. Dat kan onwenselijk worden gevonden, maar het is zeker niet in strijd met het doel van het tuchtrecht (zie hierna onder 5.2). Wel ligt het in de rede dat beide tuchtcolleges rekening houden met de maatregelen die voor dezelfde gedraging reeds eerder zijn opgelegd.
- 5.2. Als eerste ligt dan de vraag voor of gelet op het tijdsverloop, de klachtonderdelen 1 en 2 ontvankelijk zijn. Bij gebreke van een regeling daarover in het Reglement Tuchtrechtspraak NVM dient volgens de Centrale Raad van Toezicht de beantwoording van deze ontvankelijkheidsvraag te berusten op een afweging van enerzijds het maatschappelijk belang dat het optreden van de makelaar door de tuchtrechter kan worden getoetst en anderzijds het belang van de rechtszekerheid dat meebrengt dat een makelaar ervan mag uitgaan dat een klacht over hem binnen een redelijke termijn wordt ingediend. Daarbij dient voor ogen te worden gehouden dat het tuchtrecht niet gericht is op genoegdoening voor de klager. Het is bedoeld om de kwaliteit van de beroepsgroep te bewaken en opdrachtgevers en derden te beschermen tegen onkundig en onzorgvuldig handelen.
- 5.3. Voor de beantwoording van de ontvankelijkheidsvraag neemt de Raad in dit geval de volgende omstandigheden in aanmerking:
 - het tijdsverloop als zodanig. Klachtonderdeel 1 betreft een taxatie van 2011 en klachtonderdeel 2 de vraagprijs tijdens het verkooptraject van 2013 tot 2015. De klachten zijn acht respectievelijk vier jaar later ingediend;
 - de stelling van beklagde dat hij als gevolg van het tijdsverloop niet meer de beschikking heeft over het dossier dat hij destijds voor de taxatie heeft aangelegd en dat hij daardoor in zijn mogelijkheden voor verweer wordt geschaad;



- de bekendheid van klagers in juli 2016 met de omstandigheden waarop zij hun klacht baseren, te weten de aanzienlijk lagere waardebeoordeling door [makelaarskantoor C] in oktober 2015, waarna de woning in juli 2016 te koop is aangeboden voor een vraagprijs die nog eens € 100.000,-- lager was;
 - dat door het lange tijdsverloop en het unieke karakter van de woning de feitelijke situatie van 2011 zich moeilijk laat reconstrueren, waarbij de Raad ten aanzien van klachtonderdeel 2 aannemelijk acht dat de vraagprijs in 2013 niet alleen is gebaseerd op de taxatie van 2011 maar tevens op de op zich begrijpelijke wens de woning zonder restschuld te verkopen;
 - de onweersproken bewering van beklagde dat partijen elkaar in de periode tussen 2011 en 2019 met enige regelmaat zijn tegengekomen en klagers daarbij nimmer enige uitlating hebben gedaan op grond waarvan beklagde rekening moest houden met de mogelijkheid van een tuchtrechtelijke klacht;
 - klagers geen ter zake doende omstandigheden hebben aangevoerd die de late indiening van hun klacht kunnen verontschuldigen.
- 5.4. Na afweging van de onder 5.3 genoemde omstandigheden komt de raad tot het oordeel dat klagers niet-ontvankelijk zijn in hun klachtonderdelen 1 en 2. Zij hebben deze klachten te laat ingediend.
- 5.5. Klachtonderdeel 3 acht de Raad ongegrond. Na beëindiging van de verkoopbemiddeling in juli 2015 stond het beklagde in beginsel vrij om drie jaar later de opdracht van [E] te accepteren. Klagers hebben geen (bijzondere) omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat zij daardoor zijn benadeeld dan wel dat [E] daardoor (ten koste van hen) is bevoordeeld. Van overtreding door beklagde van de statuten of de Erecode is geen sprake.
- 5.6. Klachtonderdeel 4 betreft de in 2018 door beklagde uitgevoerde taxatie. Klagers stellen dat beklagde zich bij de waardebeoordeling heeft laten leiden door de mogelijkheid dat [E] hem als vervolgoopdracht met de verkoop van de woning zou belasten. Klagers hebben deze bewering echter niet aannemelijk gemaakt. Zij hebben geen andere redenen aangevoerd waarom de door beklagde in 2018 uitgevoerde taxatie onjuist zou zijn. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.
6. Uitspraak:
- De Raad van Toezicht Noord:
- 6.1. verklaart klagers in de klachtonderdelen 1 en 2 niet-ontvankelijk en verklaart de klachtonderdelen 3 en 4 ongegrond.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid-makelaar en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer,

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en plaatsvervangend secretaris op 19 februari 2020.

mr. B. van den Bosch,
plv. voorzitter

mr. G.W. Brouwer
plv. secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op 19 februari 2020.