

21-5 CRvT

CR 20/2710

Financieringstaxatie. Onjuiste taxatiewaarde.

Klaagster in eerste aanleg heeft ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire financiering beklaagde opdracht gegeven haar woning te taxeren. Het taxatierapport bevat volgens klaagster meerdere onjuistheden. Hierover wordt contact opgenomen, waarna door beklaagde en de financieel adviseur van klaagster wordt aangegeven dat aanpassing van het rapport voor vertraging bij het verkrijgen van de hypothecaire financiering kan zorgen. In de mailwisseling die hierover ontstaat dreigt beklaagde om zijn rapport te ontkoppelen in het systeem van het NWWI indien zijn nota niet binnen een dag betaald wordt door klaagster. Klaagster heeft hierover een klacht ingediend. In eerste aanleg is deze klacht gehonoreerd. In dit hoger beroep bekrachtigd de Centrale Raad de uitspraak in eerste aanleg. Naar het oordeel van de Centrale Raad heeft beklaagde in zijn communicatie met klaagster niet de zorgvuldigheid betracht die van hem op grond van regel 1 van de Erecode mocht worden verwacht. Bovendien heeft beklaagde volgens de Centrale Raad ten onrechte in afwijking van de contractuele afspraken aangedrongen op betaling op dezelfde dag dat de factuur met vermelding van de contractuele termijn van 14 dagen werd verzonden. De opgelegde straf van een berisping blijft gehandhaafd.

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **[naam makelaar]**, Aangesloten NVM-Makelaar,
kantoorhoudende te [woonplaats],
appellant/beklaagde in eerste aanleg,

tegen

mevrouw **[naam klaagster]**,
wonende te [woonplaats],
geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg.

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Bij brief van 4 maart 2019 heeft geïntimeerde/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de NVM. De klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht West (hierna: de Raad van Toezicht). In de beslissing van 18 oktober 2019, verzonden bij brief van 23 oktober 2019, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard. Aan appellant/beklaagde in eerste aanleg (hierna: de Makelaar) is een berisping opgelegd. Verder moet de Makelaar de kosten van de behandeling in eerste aanleg, zijnde een bedrag van € 2.650,- excl. btw betalen. Tot slot heeft de Raad van Toezicht beslist dat als de beslissing onherroepelijk is het door klaagster betaalde klachtgeld moet worden terugbetaald.
- 1.2 De Makelaar is bij brief met bijlage van 5 december 2019 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In zijn beroepschrift heeft hij de gronden van zijn beroep nader uiteengezet.
- 1.3 Bij brief van 7 februari 2020 heeft klaagster het verweerschrift ingediend.
- 1.4 Op verzoek van de secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft de gemachtigde van de Makelaar bij e-mail van 16 november 2020 twee aanvullende producties toegestuurd.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft op 17 november 2020 plaatsgevonden. Verschenen zijn:
 - klaagster in persoon, bijgestaan door mr. V. Quint;
 - de Makelaar in persoon, bijgestaan door mr. F. Hommersom.Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen hun standpunten nader toegelicht - mr. Hommersom mede aan de hand van pleitaantekeningen - en vragen van de Centrale Raad van Toezicht beantwoord.

2. **De feiten**

Voor de beoordeling in hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klaagster heeft op 19 juli 2018 aan de Makelaar een opdracht verstrekt om de woning gelegen aan de [adres] te [plaats] (hierna: de Woning) te taxeren ten behoeve van het verkrijgen van hypothecaire financiering. In artikel 11 van de overeenkomst van opdracht is de volgende regeling over het honorarium opgenomen:

"Het taxatiebedrijf en de opdrachtgever zijn overeengekomen dat voor de te verrichten werkzaamheden een vergoeding door de opdrachtgever aan het taxatiebedrijf zal worden voldaan. Deze vergoeding is als volgt opgebouwd:

(...)

Totaal: € 437,10

De facturatie zal tevens geschieden op naam van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal deze vergoeding uiterlijk: 14 dagen na het uitbrengen van het taxatierapport betalen aan het taxatiebedrijf."
- 2.2 De Makelaar heeft de Woning op of omstreeks 3 juli 2018 getaxeerd. Op 24 juli 2018 heeft de Makelaar het taxatierapport uitgebracht en aan klaagster verstuurd. Het taxatierapport is ter validatie aangeboden aan het NWWI en is door het NWWI geaccepteerd.

2.3 Volgens klager bevat het taxatierapport meerdere fouten, waaronder:

- omschrijving van de kozijnen (hardhouten in plaats van kunststof);
- het bouwjaar (1978 in plaats van 1970);
- vermelding dat een bergruimte kan voldoen als slaapkamer;
- het energielabel (F in plaats van E);
- de maandelijkse VvE-bijdrage (€ 402,- in plaats van € 424,-)

Bij e-mail van 25 juli 2018 om 09.02 uur heeft zij het taxatierapport aan haar financieel adviseur toegezonden en op de fouten gewezen. Verder heeft zij opgemerkt:

"Ik reclameer nog bij de NVM, dat ik wel een juiste versie wil, voor ik betaal."

In reactie hierop heeft de financieel adviseur van klager bij e-mail van diezelfde dag haar geadviseerd:

"Ik zou het taxatierapport niet laten aanpassen. Dat werkt erg vertragend. Althans niet voor de financiering. Ik zou je adviseren om het rapport achteraf te laten aanpassen."

2.4 Klager heeft bij e-mail van 25 juli 2018 om 13.59 uur aan de Makelaar geschreven dat zij het taxatierapport aan haar hypotheekadviseur met haar opmerkingen heeft toegezonden. Klager verwijst naar die opmerkingen en voegt daaraan toe:

"Echter voor ik uw, nog te ontvangen, factuur betaal, zou ik het zeer op prijs stellen als u de fouten uit het rapport zou willen herstellen en mij de verbeterde versie van het rapport wil toezenden."

2.5 Bij e-mail van 31 juli 2018, 11.25 uur heeft de Makelaar de factuur ad € 437,10 voor door hem verrichte werkzaamheden aan klager gestuurd. Onderaan de factuur staat vermeld:

"Gelieve deze betaling binnen 14 dagen te voldoen, met vermelding van ons declaratienummer."

Kort daarna om 12.32 uur heeft de Makelaar een bericht op de voicemail van klager achtergelaten. De volgende tekst is door hem ingesproken:

"Ik heb je mailtje gezien met wat opmerkingen in het taxatierapport. Heb ook even gesproken met jouw financiële man. Als het goed is, heb jij daar gisteren ook even mee gesproken. Ik wil best de kleine schijfjes daarin aanpassen alleen dat is niet helemaal zoals jouw financiële man dat zou willen want dan gaat 'ie stuk ten opzichte van de financiering, zeg maar, want dan wordt 'ie eruit gehaald, zeg maar, dat willen we niet. Ik denk dat wij goed gedaan hebben wat we moeten doen. Ik heb je de nota gestuurd met het verzoek deze gewoon vandaag even aan ons te betalen, zo niet, ja dan moet ik toch dat taxatierapport gaan zitten aanpassen om mijn centjes uiteraard veilig te stellen. Ik hoop niet dat dat nodig is (...) Dus ik zie 'm graag even op mijn rekening en dan kunnen we het zo laten zoals het op dit moment zou moeten zijn ten behoeve van jouw financiering. Ik denk dat dat de beste weg is. Ik hoor graag als je er anders over denkt en anders zie ik de centjes morgenochtend op mijn rekening staan, dank je wel."

2.6 Klager heeft bij e-mail van 31 juli 2018 om 22.11 uur aan het kantoor van de Makelaar bericht:

"Onder verwijzing naar het telefoongesprek van hedenmiddag (31/7 om 13.04 uur) met [de Makelaar] en zijn voicemailbericht van 12.32 uur, deel ik u mee dat uw nota binnen twee weken door mij zal worden voldaan."

Hierop heeft de Makelaar op dezelfde dag, 22.28 uur, als volgt gereageerd:

"Afspraak is dat je vandaag het geld overmaakt op onze rekening, niet over twee weken. Zal morgen controleren."

Klager heeft daarna om 23.14 uur aan de Makelaar geschreven:

"Uw nota, gedateerd op de datum van vandaag geeft weer binnen 14 dagen te betalen, u krijgt uw geld, dat zijn we overeen gekomen. echter uw nota verteld mij niet dit vanavond nog over te moeten maken en waarom dit zou moeten."

- 2.7 Bij e-mail van 1 augustus 2018 om 07.11 uur heeft de Makelaar aan klagster bericht:
"Afspraak is betalen, anders zal ik het rapport ontkoppelen en de opmerking in u mail gaan aanpassen in het NWWI Taxatie Rapport."
Kort daarna om 7.17 uur laat klagster de Makelaar per e-mail weten dat zij die ochtend om 6.27 uur het bedrag al naar zijn bankrekening had overgemaakt.
- 2.8 Bij brief van 28 augustus 2018 heeft klagster bij het samenwerkingsverband, waarbij de Makelaar is aangesloten, een klacht ingediend. In de brief heeft klagster onder meer aan de Makelaar het verwijt gemaakt dat het taxatierapport veel fouten bevat en dat zij voor de betaling van de factuur onder druk is gezet.
In reactie op de klachtbrief heeft de Makelaar bij e-mail van 30 augustus 2018 aan klagster geschreven:
*"Bedankt voor uw klacht. Wij verwijzen naar uw mail van 25 juni j.l. 13.59 uur waarin u aangeeft (**dat ik wel een juiste versie wil, voor ik betaal**).*
Het enige juiste in de klacht is dat ondergetekende de taxatie wel had willen openbreken en de fouten had willen aanpassen, dat was op advies van de hypotheekadviseur, die daarvoor had gesproken met opdrachtgever, niet gewenst.
Onze waardering was groot want u heeft uit blijdschap € 2,90 te veel betaald."
- 2.9 Bij e-mail van 2 november 2018 heeft de gemachtigde van klagster herhaald dat de Makelaar druk heeft uitgeoefend om zijn factuur binnen een onredelijke termijn betaald te krijgen en is de Makelaar opnieuw gevraagd om het teveel betaalde bedrag ad € 2,90 aan haar terug te betalen. Hierop heeft de Makelaar bij e-mail van dezelfde datum gereageerd:
"Top als je een fooi krijgt, € 2,90 en dan willen ze hem terug, vreemd."
Nadat klagster een tuchtklacht heeft ingediend en de gemachtigde van klagster bij e-mail van 9 mei 2019 opnieuw op terugbetaling van € 2,90 heeft aangedrongen, heeft de Makelaar kort daarna het door klagster teveel betaalde bedrag aan klagster terugbetaald.
- 2.10 In een e-mail van 20 december 2019 heeft de financieel adviseur van klagster aan de Makelaar geschreven, voor zover relevant:
"Vanuit mijn kant kan ik je bevestigen dat ik 25 juli 2018 in een telefonisch onderhoud met jou, heb verzocht om het taxatierapport niet direct aan te passen. Aanpassen van het taxatierapport zou als gevolg hebben dat deze door het NWWI zou worden ontkoppeld en de hypotheekaanvraag daarmee vertraging zou oplopen in een periode waar vertraging niet wenselijk was.
Als gevolg van ons gesprek heb ik bij [klagster] op 25 juli 2018 aangegeven dat het taxatierapport niet direct aangepast dient te worden aangezien aanpassen negatieve gevolgen zou hebben voor het acceptatieproces van haar aanvraag. Hierbij is ook aangegeven dat de betaling conform de nieuwe afspraak ook direct zou moeten plaatsvinden."
Op vragen van de gemachtigde van klagster heeft de financieel adviseur van klagster bij e-mail van 3 februari 2020 opgemerkt:
"Mij is door [de Makelaar] gevraagd te reageren op een verzoek die [...] vanuit de NVM is gedaan, met betrekking tot de afwikkeling van het taxatierapport. Omdat het naar mijn idee alleen ging over mijn aandeel daarin[. Ik] heb geadviseerd om het rapport niet open te breken omwille van de afhandeling van het hypotheekdossier, zag ik niet de noodzaak om dit te moeten melden. Voornamelijk omdat ik

niet zag waarom dit de situatie van [voornaam] zou schaden. (...) [De Makelaar] heeft zover ik mij kan herinneren, aangegeven dat de factuur spoedig betaald moest worden. Ik heb op dat moment alleen doorgegeven aan [klaagster] dat dit een vereiste was van [de Makelaar]. (...) De afhandeling van de financiële kant is buiten mij om verlopen. (...)”

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 tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Klaagster maakt de Makelaar de volgende verwijten:
- a. de Makelaar verlangde van klaagster de taxatienota te voldoen binnen de onredelijke termijn van een dag, terwijl de taxatienota zelf voorziet in een betalingstermijn van 14 dagen;
 - b. de Makelaar heeft klaagster met het oog op een snelle betaling van de taxatienota onder druk gezet en heeft haar geïntimideerd door te dreigen het taxatierapport aan te passen en/of “los te koppelen van de hypothecaire financiering” hetgeen aanzienlijke gevolgen zou hebben voor klaagster.
- 3.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht gegrond verklaard.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

toepasselijk tuchtreglement

- 4.1 De klacht is op 4 maart 2019 ingediend, zodat het per 1 januari 2018 geldende Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: “Reglement Tuchtrechtspraak”), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 14 december 2017, van toepassing is.

omvang hoger beroep

- 4.2 De Makelaar is het niet eens met de beslissing van de Raad van Toezicht de klacht van klaagster gegrond te verklaren en legt het geschil in volle omvang aan de Centrale Raad van Toezicht voor. De beide klachtonderdelen hangen met elkaar samen en zullen door de Centrale Raad van Toezicht gezamenlijk worden behandeld.
- 4.3 Tevens voert de Makelaar aan dat de Raad van Toezicht ten onrechte heeft overwogen dat de Makelaar ervoor had gekozen om niet op de mondelinge behandeling te verschijnen.

horen bij de Raad van Toezicht

- 4.4 Het staat vast dat de Makelaar niet op de mondelinge behandeling op vrijdag 20 september 2019 bij de Raad van Toezicht is verschenen.
- 4.5 De Raad van Toezicht heeft in randnummer 4.1. van de beslissing overwogen dat de Makelaar bij e-mail van 17 mei 2019 correct en tijdig voor de mondelinge behandeling op 20 september 2019 is opgeroepen en dat de kantoorgenoot van de Makelaar in een telefoongesprek op 24 mei 2019 de beschikbaarheid van de Makelaar op de geplande datum van de mondelinge behandeling heeft bevestigd.

- 4.6 De secretaris van de Centrale Raad van Toezicht heeft voorafgaand aan de mondelinge behandeling bij de secretaris van de Raad van Toezicht navraag gedaan over de gang van zaken voor de oproeping van de mondelinge behandeling. Partijen zijn op de mondelinge behandeling bij de Centrale Raad van Toezicht over de verkregen informatie geïnformeerd en hebben zich daarover kunnen uitlaten.
- 4.7 Uit de overgelegde e-mailberichten en de verklaring van de kantoorgenoot van de Makelaar leidt de Centrale Raad van Toezicht af dat de gang van zaken als volgt is geweest. De secretaris van de Raad van Toezicht heeft verklaard dat bij de Raad van Toezicht twee afzonderlijke tuchtklachten tegen de Makelaar in behandeling waren. Voor de onderhavige tuchtklacht heeft de secretaris van de Raad van Toezicht op of omstreeks 24 mei 2019 aan de Makelaar bericht dat de mondelinge behandeling op vrijdagmiddag 6 september 2019 om 16.00 uur zou zijn en heeft toen die datum en tijd telefonisch bij het Makelaarskantoor gecheckt. Dat telefoongesprek is met de kantoorgenoot van de Makelaar geweest. Die kantoorgenoot heeft in een schriftelijke verklaring van 3 december 2019 betwist dat zij toen aan de secretaris van de Raad van Toezicht heeft bevestigd dat de Makelaar op die datum en tijdstip beschikbaar is. Zij verklaart dat de Makelaar al jaren vrijdagmiddagen verhinderd is en dat de secretaris van de Raad van Toezicht hierop ook meerdere keren bij e-mail is geweest. Nadien is de datum van de hoorzitting bepaald op vrijdag 20 september 2019 maar is het tijdstip 16.00 uur gebleven. De e-mailberichten van 5 juni 2019 waarin de Makelaar aangeeft dat hij op de vrijdagen tot 12.00 uur beschikbaar is, het antwoord van de secretaris van de Raad van Toezicht dat de zittingen doorgaans vanaf 14.00 uur worden gehouden, de reactie van de Makelaar dat hij de vrijdagmiddagen verhinderd is en tot slot het antwoord van de secretaris dat zij een en ander met de Raad van Toezicht zal bespreken, zijn gewisseld in de andere tuchtzaak. De mondelinge behandeling van die andere tuchtzaak is (ook) op 20 september 2019 gehouden en is om 11.30 uur aangevangen. De Makelaar is op die zitting verschenen en heeft toen zijn schriftelijke aantekeningen in de onderhavige tuchtzaak, die om 16.00 uur zou beginnen, overhandigd.
- 4.8 De Centrale Raad oordeelt als volgt. Anders dan de Raad van Toezicht onder punt 4.1 heeft overwogen heeft de Makelaar er niet voor gekozen om niet te verschijnen, hij was verhinderd. De Makelaar heeft het secretariaat van de Raad van Toezicht – ook in de andere gelijktijdig behandelde tuchtzaak - herhaaldelijk geïnformeerd dat hij nimmer op vrijdagmiddag na 12.00 uur beschikbaar is. Uit het gesprek dat de secretaris met de kantoorgenoot van de Makelaar heeft gevoerd blijkt niet dat toen is ingestemd met het tijdstip van 16.00 uur. Desalniettemin heeft de Raad van Toezicht vastgehouden aan het aanvankelijk bepaalde tijdstip van 16.00 uur. Dit is ten onrechte geweest. De Centrale Raad van Toezicht weegt bij dit oordeel mee dat de Makelaar alleen de vrijdagmiddagen als vaste verhindering heeft opgegeven zodat er alle ruimte was om een geschikte en passende datum en tijdstip voor alle betrokkenen vast te stellen.
- 4.9 Dit verzuim van de Raad van Toezicht leidt echter niet tot een nieuwe behandeling bij de Raad van Toezicht. In hoger beroep is de Makelaar alsnog op een zitting gehoord, zodat daarmee dat gebrek is hersteld.

Uitleg regel 1 van de Erecode bij te valideren taxatierapporten

4.10 De klacht ziet op de wijze waarop de Makelaar klaagster heeft bejegend. In regel 1 van de Erecode is de volgende algemene norm opgenomen:

"Het NVM-lid en de NVM-Makelaar zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. Niet naleving van deze Erecode kan worden onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de NVM."

Deze algemene norm dient in dit geval te worden uitgelegd met in achtneming van de voor makelaars/taxateurs geldende regels voor te valideren taxatierapporten.

4.11 De opdrachtgever – veelal de hypotheekaanvrager – en de geldverstrekker – veelal een bank als hypotheeknemer – hebben belang bij een goed en deskundig taxatierapport. Zowel de opdrachtgever als de geldverstrekker baseren hun beslissing (mede) op het taxatierapport. Teneinde de kwaliteit van de taxatierapporten te optimaliseren hebben de brancheverenigingen van makelaars en taxateurs, waaronder de NVM, regels opgesteld voor het valideren van taxatierapporten. Deze regels hebben er onder meer toe geleid dat een geldverstrekker veelal op basis van een taxatierapport dat door een gecertificeerd validatie-instituut, zoals het NWWI, is gevalideerd de hypotheekaanvraag beoordeelt.

Een gevalideerd taxatierapport kan worden gewijzigd. Dit betekent dat het taxatierapport in het systeem wordt ontkoppeld en na de aangebrachte wijzigingen opnieuw door het validatie-instituut gevalideerd moet worden. Als een taxatierapport is ontkoppeld neemt een hypotheekverstrekker veelal geen beslissing op de hypotheekaanvraag en wordt daarmee gewacht totdat het gewijzigde taxatierapport is gevalideerd.

4.12 Als een makelaar/taxateur erop wordt geattendeerd dat er mogelijk fouten in het taxatierapport staan, mag in verband met de daarbij betrokken belangen van een makelaar/taxateur worden verwacht dat hij zo spoedig mogelijk beoordeelt of de onjuistheden/fouten een wijziging van het gevalideerde taxatierapport noodzakelijk maken.

4.13 Als de makelaar/taxateur tot het oordeel komt dat het gevalideerd taxatierapport fouten bevat, heeft de makelaar/taxateur vervolgens zelfstandig na te gaan of die fouten zodanig zijn dat met het oog op de regels met betrekking tot gevalideerde taxatierapporten – mede in het licht van het vertrouwen dat een geldverstrekker aan een gevalideerd taxatierapport ontleent – een wijziging van het gevalideerde taxatierapport noodzakelijk althans gewenst is.

4.14 Zowel in het geval een gevalideerd taxatierapport gewijzigd moet worden als het geval van een wijziging kan worden afgezien, heeft de makelaar/taxateur met de opdrachtgever – en in voorkomend geval ook zijn haar financieel adviseur – contact te hebben en zijn bevindingen met hem/hen te delen. Teneinde misverstanden te voorkomen is het daarbij verstandig dat de makelaar/taxateur zijn bevindingen ook schriftelijk in een e-mail of brief vastlegt.

4.15 Als een makelaar/taxateur van oordeel is dat een wijziging noodzakelijk is, staat het in beginsel een makelaar/taxateur niet vrij daarmee te wachten tot na de beslissing van de geldverstrekker op de hypotheekaanvraag. Uitgangspunt is dat een makelaar/taxateur zo spoedig mogelijk na ontdekking van een relevante onjuistheid/fout een wijziging doorvoert. Volledigheidshalve voegt de Centrale Raad van Toezicht hieraan toe dat het ongewenst is dat

er twee verschillende "officiële" taxatierapporten bestaan. Een gevalideerd taxatierapport en een nadien gewijzigd taxatierapport dat alleen aan de opdrachtgever is toegezonden. Anders gezegd, als het gevalideerde taxatierapport moet worden gewijzigd, moet zo spoedig mogelijk de procedure tot ontkoppeling bij het validatie-instituut worden gevolgd.

- 4.16 Als een opdrachtgever volhardt in een gewijzigde taxatierapport – daarbij door de makelaar/taxateur er op te zijn gewezen dat dit tot gevolg heeft dat het gevalideerde taxatierapport moet worden ontkoppeld en dat de geldverstrekker in de regel eerst een beslissing zal nemen nadat het gewijzigde taxatierapport is gevalideerd – en de makelaar/taxateur bereid is aan een dergelijke volgens hem op zichzelf niet noodzakelijke wijziging mee te werken, kan daaraan uitvoering worden gegeven.
- 4.17 Als een opdrachtgever een gewijzigd taxatierapport wenst, maar geen ontkoppeling van het gevalideerde taxatierapport kan een makelaar/taxateur daaraan geen medewerking verlenen en heeft de makelaar/taxateur dat aan de opdrachtgever ook duidelijk te maken.

toetsing handelen van de Makelaar aan normen bij fouten/onjuistheden in gevalideerde taxatierapporten

- 4.18 Uit haar e-mail van 25 juli 2018 aan haar financieel adviseur blijkt dat klagster een 9-tal onjuistheden/fouten in het taxatierapport heeft ontdekt. De Makelaar heeft deze onjuistheden/fouten niet bestreden, zodat de Centrale Raad van Toezicht ervanuit gaat dat klagster deze onjuistheden/fouten terecht heeft opgemerkt.
- 4.19 In dit geval heeft de Makelaar kennelijk geoordeeld dat de onjuistheden/fouten niet zodanig zijn dat het enige invloed op de door hem getaxeerde waarde heeft of anderszins relevant is, zodat mede met het oog op de belangen van de geldverstrekker en de regels die gelden voor te valideren taxatierapporten het niet noodzakelijk is de wijzigingen door te voeren. Deze kennelijke veronderstelling is door klagster niet bestreden en de Centrale Raad van Toezicht is op basis van de beschikbare gegevens niet gebleken dat deze veronderstelling van de Makelaar onjuist is geweest.
- 4.20 Uit de overgelegde stukken leidt de Centrale Raad van Toezicht af, dat de Makelaar niet spoedig op de mail van klagster van woensdag 25 juli 2018 heeft gereageerd. Kennelijk heeft de Makelaar eerst op maandag 30 juli 2018 telefonisch met de financieel adviseur van klagster gesproken en heeft hij de dag daarna rond het middaguur een voicemailbericht ingesproken.
- 4.21 Uit het voicemail bericht blijkt in ieder geval dat de Makelaar klagster als zijn opdrachtgever er niet op heeft gewezen dat als klagster een gewijzigd taxatierapport wenste hij daar op zichzelf medewerking aan wilde verlenen, dat een wijziging zo spoedig mogelijk moest worden doorgevoerd en dat het niet is toegestaan dat klagster een gewijzigd taxatierapport krijgt zonder dat het gevalideerde taxatierapport wordt gewijzigd.
- 4.22 Op zichzelf heeft de Makelaar in hoger beroep terecht aangevoerd dat zijn opmerking dat het gevalideerde taxatierapport zou worden ontkoppeld als de door klagster op zichzelf terecht gemelde onjuistheden/fouten in het taxatierapport zouden worden doorgevoerd – maar welke wijzigingen volgens de Makelaar niet noodzakelijk zijn en geen invloed hebben op de door hem gegeven getaxeerde waarde – geen dreiging is, maar voortvloeit uit het systeem van

validatie van taxatierapporten en daarin te maken wijzigingen. Desalniettemin acht de Centrale Raad van Toezicht het in de omstandigheden van dit geval begrijpelijk dat klaagster het als een dreiging heeft ervaren. De Centrale Raad van Toezicht weegt daarin mee dat klaagster niet bekend is met de regels die gelden voor de validatie van taxatierapporten zoals hiervoor beschreven, de Makelaar bekendheid van klaagster met die regels niet kon veronderstellen, de Makelaar klaagster niet spoedig na haar emailbericht met de gesignaleerde fouten heeft benaderd en eerst een reactie heeft gegeven kort voordat de hypotheekakte bij de notaris moest worden gepasseerd.

betalingstermijn factuur

- 4.23 In de overeenkomst van opdracht is de Makelaar met klaagster overeengekomen dat zijn honorarium uiterlijk 14 dagen na het uitbrengen van het taxatierapport zal worden voldaan. In de eerst op 31 juli 2018 verzonden factuur is ook een betalingstermijn van 14 dagen opgenomen. Onder deze omstandigheden stond het de Makelaar niet vrij in afwijking van de afspraken een betaling op dezelfde dag als de datum waarop de factuur is verzonden te verlangen. Dit is alleen anders indien klaagster en de Makelaar een afwijkende afspraak hebben gemaakt.
- 4.24 De Makelaar stelt dat hij een dergelijke afwijkende afspraak met de financieel adviseur van klaagster heeft gemaakt. Klaagster heeft dit betwist. Noch uit het dossier, noch uit hetgeen ter gelegenheid van de mondelinge behandeling is besproken volgt dat klaagster op de hoogte was van een afwijkende betalingstermijn. Integendeel: uit de e-mails van klaagster van 31 juli 2018, verzonden om 22.11 uur en 23.14 uur, volgt dat zij uitgaat van de betalingstermijn van veertien dagen zoals die op de nota – en in de overeenkomst van opdracht – staat vermeld. Als al vast zou staan dat de door de Makelaar gestelde afwijkende afspraak met de financieel adviseur is gemaakt, geldt dat de financieel adviseur niet een gevolmachtigde was van klaagster.

5. **Slotsom**

- 5.1 Uit het voorgaande volgt dat de Makelaar in zijn communicatie met klaagster over wijzigingen van een gevalideerd taxatierapport niet de zorgvuldigheid heeft betracht die van hem op grond van regel 1 van de Erecode mocht worden verwacht en dat hij ten onrechte in afwijking van de contractuele afspraken heeft aangedrongen op betaling op dezelfde dag dat de factuur met vermelding van de contractuele termijn van 14 dagen werd verzonden.
- 5.2 Het bezwaar van de Makelaar, dat de Raad van Toezicht ten onrechte heeft overwogen dat hij ervoor had gekozen om niet op de mondelinge behandeling te verschijnen, is terecht gemaakt.
- 5.3 Nu het beroep van de Makelaar gedeeltelijk slaagt, zal de Centrale Raad van Toezicht met inachtneming van artikel 32 Reglement Tuchtrechtspraak de Makelaar alleen belasten met de kosten van de behandeling in hoger beroep. De kosten van behandeling bij de Raad van Toezicht blijven ten laste van de (volgens het geldende Reglement Tuchtrechtspraak) vereniging.
- 5.4 Klaagster dient de door haar betaalde klachtgeld voor de procedure bij de Raad van Toezicht, zoals al door de Raad van Toezicht is beslist, overeenkomstig artikel 17 van het Reglement

Tuchtrechtspraak teruggestort te krijgen.

6. **Beslissing in hoger beroep**

Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak:

- 6.1 bekrachtigt, met verbetering van gronden, de beslissing van de Raad van Toezicht West van 18 oktober 2019 voor zover de klacht gegrond is verklaard, de straf van berisping is opgelegd en is verstaan dat het door klaagster betaalde klachtgeld van € 100,- aan haar zal worden terugbetaald nadat de uitspraak onherroepelijk is geworden;
- 6.2 vernietigt de beslissing van de Raad van Toezicht West van 18 oktober 2019 voor zover de Makelaar is veroordeeld tot betaling van de op de handeling van de zaak betrekking hebbende kosten bij de Raad van Toezicht ad € 2.650,- exclusief btw,
- 6.3 en in zoverre opnieuw beslissende: bepaalt dat de Makelaar alleen ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht bij de Centrale Raad van Toezicht een bedrag van € 2.987,00 exclusief eventueel verschuldigde BTW aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM zal voldoen binnen tien weken na ondertekening van deze uitspraak.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, mr. A.L.G.R. van Grinsven, F.J. van der Sluijs, E. Getreuer, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 26 februari 2021.