

Zaaknummer: 21-091

Datum uitspraak: 29 december 2021

Uitspraak

in de zaak van:

X
h.o.d.n. xxxxx,
gevestigd te xxxxx
Klager,

tegen

Y
h.o.d.n. xxxxx
gevestigd te xxxxx,
Beklaagde.

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

- 1.1. Het tuchtcollege heeft kennisgenomen van de stukken, waaronder:
- de klacht van 8 juli 2021, met bijlagen;
 - de aanvulling op de klacht van 15 juli 2021, met bijlage;
 - de aanvulling op de klacht van 16 juli 2021, met bijlage;
 - de aanvulling op de klacht van 19 juli 2021, met bijlage;
 - de aanvulling op de klacht van 19 juli 2021 (betreffende telefoongesprek);
 - de aanvulling op de klacht van 9 september 2021;
 - de aanvulling op de klacht van 29 september 2021, met bijlagen;
 - de aanvulling op de klacht van 27 oktober 2021;
 - een e-mail van beklagde van 26 juli 2021, met bijlagen;
 - het verweer van 2 november 2021 met bijlagen.
- 1.2. Op 8 december 2021 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden. Ter zitting zijn Klager en Beklaagde in persoon verschenen.
- 1.3. Na sluiting van het onderzoek heeft de voorzitter aangekondigd uitspraak te doen op heden.

2. De feiten

- 2.1. Beklaagde is als makelaar verbonden aan xxxxx. Beklaagde is ingeschreven in het SCVM-register in de kamer Woningen en is lid van de VBO.
- 2.2. Onder meer onder de handelsnaam xxxxx verleent Beklaagde diensten als financieel adviseur waaronder advies met betrekking tot hypotheek aanvragen.
- 2.3. Klager heeft op 3 december 2020 een taxatieaanvraag ontvangen voor het object aan de xxxxstraat te XXXX (hierna: de Woning). Deze taxatieaanvraag was namens opdrachtgevers A&A (hierna: de Opdrachtgevers) gedaan door opdrachtverstrekker xxxxx (contactpersoon: Y, lees: Beklaagde). Klager heeft de opdracht op 4 december 2020 aanvaard en de Opdrachtgevers zijn op 4 december 2020 akkoord gegaan met de opdrachtvoorwaarden. Het doel van de taxatieopdracht was het verkrijgen van inzicht in de marktwaarde van het vastgoedobject ten behoeve van het verkrijgen van financiering.
- 2.4. Beklaagde heeft Klager op 9 december 2020 verzocht om bij de taxatie rekening te houden met een verbouwing, namelijk het plaatsen van vijftien zonnepanelen. Klager heeft op 10 december 2020 aan Beklaagde doorgegeven dat hij hiermee rekening zou houden.
- 2.5. Het taxatierapport betreffende de Woning is op 14 december 2020 bij het Nederlands Woning Waarde Instituut (hierna: NWWI) geregistreerd. De getaxeerde marktwaarde van de Woning zonder de plaatsing van vijftien zonnepanelen bedroeg € 228.000 en met plaatsing van de zonnepanelen € 232.500.
- 2.6. Met WhatsApp-berichten van 6 tot en met 8 januari 2021 heeft Beklaagde aan Klager gevraagd of het taxatierapport nog gewijzigd kon worden omdat hij schrikt van het taxatiebedrag. Hij vraagt ook waarom Klager voor bepaalde referentiepanden heeft gekozen. Per e-mail van 11 januari 2021 heeft Beklaagde aan Klager te kennen

gegeven dat hij vindt dat Klager zijn werk niet goed heeft gedaan en dat hij niet snapt waarom Klager nu juist voor déze referentiepanden heeft gekozen. De marktwaarde van de Woning is te laag, aldus Beklaagde. Klager heeft de koopsom van de Woning genomen, terwijl de waarde van de Woning fors hoger ligt. Ter onderbouwing heeft Klager per e-mail van 11 januari 2021 aangegeven dat de marktwaarde van vergelijkbare woningen hoger ligt (meer specifiek: er is sprake van een verschil van € 23.500 en € 27.000). Klager heeft per mail van 8 januari 2021 laten weten dat hij het taxatierapport niet kan wijzigen en hij stelt voor om een second opinion van een andere taxateur te vragen.

2.7. Op 21 januari 2021 is er met betrekking tot de Woning een nieuw taxatierapport uitgebracht (second opinion). De marktwaarde van de Woning is bepaald op € 255.500 als de vijftien zonnepanelen worden aangebracht en de koper (tevens de huurder) in de woning blijft wonen. De marktwaarde van de woning bedraagt € 250.000 als de verbouwing niet wordt doorgevoerd.

2.8. Klager heeft op 8 januari 2021 de taxatiefactuur naar de Opdrachtgevers gestuurd. Het factuurbedrag bedroeg € 600. De Opdrachtgevers hebben toen dit factuurbedrag niet betaald. Klager heeft de Opdrachtgevers op 30 maart 2021, 21 april 2021 en 7 mei 2021 verzocht om de factuur te voldoen. Beklaagde heeft per mail van 5 mei 2021 aan Klager laten weten dat de factuur niet zal worden voldaan. Op 27 mei 2021 heeft Beklaagde jegens Klager zijn verbazing uitgesproken dat Klager de brief tot aanmaning van betaling van 27 mei 2021 rechtstreeks aan de Opdrachtgevers heeft gericht en niet aan hem nu de communicatie via hem is verlopen. Beklaagde beschuldigt in deze mail Klager van een wanprestatie en dreigt Klager voor het tuchtcollege te dagen. Klager heeft de incassering van het factuurbedrag overgedragen aan ABC Finance.

3. De klacht en het verweer

3.1. Klager verwijt Beklaagde op de eerste plaats dat hij zich oncollegiaal heeft gedragen. Dit gelet op de uitlatingen die Klager in diverse e-mailberichten heeft gedaan. Klager stelt dat Beklaagde zich als VBO-lid en als privépersoon niet houdt aan de gangbare normen van fatsoen als hij de taxateur beticht van fouten, de opdrachtgever van de taxateur aanzet tot het niet betalen van de taxatiefactuur of de taxateur beschuldigt van een wanprestatie.

3.2. Ten tweede verwijt Klager Beklaagde dat Beklaagde hem heeft aangezet tot het aanpassen van een waarde van een woning. Dit na validatie van het taxatierapport door het NWWI.

3.3. Ten derde verwijt Klager Beklaagde dat Beklaagde hem onterecht heeft beschuldigd van het maken van fouten. Klager stelt dat het niet aan Beklaagde is om hem van fouten te beschuldigen. Ter onderbouwing voert Klager aan dat hij als taxateur handelt op basis van de Reglementen en Praktijkhandleidingen NRVV, bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de fundamentele beginselen volgt, en zelfstandig tot het bepalen van de marktwaarde van het taxatierapport komt. Zo kiest hij als taxateur zijn eigen referentieobjecten waarmee hij het taxatieobject vergelijkt. Ook stelt Klager dat Beklaagde de Opdrachtgevers er op had moeten wijzen dat een second opinion geld kost en de Opdrachtgevers niet ontslaat van het betalen van de eerste taxatiefactuur. Verder stelt Klager dat Beklaagde de Opdrachtgevers had moeten wijzen op de mogelijkheden tot reclamatie bij de taxateur, dan wel de mogelijkheid tot het

opstarten van een klachtenprocedure bij het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (hierna: NRVT).

3.4. Ten vierde verwijt Klager Beklaagde dat Beklaagde zijn functie als makelaar en als hypotheekadviseur actief met elkaar vermengt. Beklaagde neemt als VBO-lid inzage in het Historisch bestand, zoekt zelf referentieobjecten, en trekt daarna als hypotheekadviseur, met gebruikmaking van de opgedane kennis, een vergelijk. Vervolgens stelt Beklaagde aan de hand van deze informatie dat de taxateur fouten heeft gemaakt. Klager stelt dat hierbij moet worden vermeld dat Beklaagde geen Register Taxateur is en niet in het NRVT staat ingeschreven als Register Taxateur.

3.5. Ten vijfde verwijt Klager Beklaagde dat Beklaagde de Opdrachtgevers, nadat de Opdrachtgevers het schrijven van xxxxx Makelaardij d.d. 7 mei 2021 heeft ontvangen, actief heeft geadviseerd de betreffende taxatiefactuur aan de eerste taxateur niet te voldoen. Beklaagde handelt hierdoor oneerlijk en niet integer jegens zijn collega, Klager, aldus Klager.

3.6. Ten zesde verwijt Klager Beklaagde dat Beklaagde expliciet heeft gedreigd tot het opstarten van een tuchtrechtprocedure als hij de incassering van het taxatiefactuur doorzet. Ter onderbouwing voert Klager aan dat de Opdrachtgevers de opdracht tot taxatie akkoord hebben bevonden, het taxatieproces naar behoren is verricht, en het taxatierapport is goedgekeurd door het NWWI. Ook is het taxatierapport door het NWWI niet ontkoppeld toen er een nieuw taxatierapport was opgesteld. Verder heeft Klager ter onderbouwing aangevoerd dat de Opdrachtgevers niet hebben gereclameerd en ook geen klachtenprocedure hebben opgestart bij het NRVT. Het is voorts niet aan Klager om zelf een dergelijke procedure, of namens de Opdrachtgevers, in te dienen bij het NRVT. Hij is immers geen contractpartij.

3.7. Ten zevende verwijt Klager Beklaagde dat Beklaagde hem heeft beschuldigd van het leveren van een wanprestatie. Ter onderbouwing voert Klager aan dat hij de opdracht tot taxatie op een professionele wijze heeft verricht en de uitkomst is gevalideerd door het NWWI. Voorts voert Klager aan dat alleen de Opdrachtgevers hem het plegen van een wanprestatie kunnen verwijten aangezien alleen zij zich contractueel tot elkaar verhouden. Bovendien is Beklaagde geen partij bij het verrichten van de taxatie; hij was hoogstens degene die de taxateur namens zijn cliënten om een taxatie verzocht.

3.8. Ten achtste verwijt Klager Beklaagde dat Beklaagde hem op het verkeerde been heeft gezet door te zeggen dat er vijftien zonnepanelen op het dak zouden worden gelegd, terwijl er blijkens onderzoek van Klager op 25 oktober 2021 nog steeds geen zonnepanelen op het dak waren geplaatst.

3.9. Naast het bovengenoemde stelt Klager dat Beklaagde diensten aanbiedt onder een niet bestaande B.V., namelijk Uw xxxxx B.V., hetgeen een overtreding is van de Handelregisterwet. De B.V. "xxxxx B.V." is niet geregistreerd bij de Kamer van Koophandel.

3.10. Concluderend, Klager verwijt Beklaagde dat Beklaagde diverse gedragsregels van VBO-Makelaar heeft overtreden en zich niet heeft gehouden aan de VBO-gedragscode.

3.11. Klager eist het volgende:

-
- een volledige rectificatie van alle door Beklaagde gedane uitspraken en beschuldigingen aan het adres van Klager;
 - de volledige rectificatie te voorzien van verontschuldigungen op alle genoemde punten en deze te bevestigen in een officiële brief aan Klager;
 - de opdrachtgever genoemd in het taxatierapport per ommekeer te adviseren de taxatiefactuur aan de taxateur met onmiddellijke ingang te voldoen;
 - een bevestiging van Beklaagde waaruit onomstotelijk blijkt dat Beklaagde Klager volledig en naar waarheid heeft voorgelicht aangaande de verbouwing door de Opdrachtgevers. Tevens wil Klager weten waarom de Opdrachtgevers de betreffende verbouwing niet hebben doorgevoerd;
 - Beklaagde te wijzen op de verplichting het praktijkdiploma te behalen binnen de resterende termijn, welke termijn VBO-makelaar aan de taxateur bekend maakt, waarna continuering of beëindiging van het lidmaatschap moet volgen;
 - Beklaagde binnen de termijn die resteert om het praktijkdiploma te behalen actief te koppelen aan een mentor om herhaling van zetten per direct te voorkomen;
 - Beklaagde aan te zetten tot aanpassing van al die gegevens bij alle uitingen door VBO-Makelaar, welke uit voorgaand onderzoek zijn gebleken, gevolgd door de vermelding van de juiste en/of bestaande handelsnamen op de website van het VBO-lid zelf om daarmee consumenten naar behoren te informeren;
 - Beklaagde aan te zetten tot het slechts en alleen vermelden van die werkzaamheden, bij alle uitingen door VBO-Makelaar en op de website van www.xxxxx.nl welke pas kunnen worden uitgevoerd als over juiste en afgeronde diplomering wordt beschikt;
 - Beklaagde op te dragen per direct te stoppen met het aanbieden van diensten onder de naam van een niet bestaande B.V. dan wel de naam, waaronder diensten worden aangeleverd, in alle uitingen aan te passen, opdat de consument naar behoren wordt geïnformeerd.

3.12. Beklaagde voert verweer waarop hierna voor zover van belang wordt ingegaan.

4. De beoordeling

Ontvankelijkheid van de klacht

4.1. VBO is aangesloten bij het Tuchtcollege Makelaardij Nederland en de klacht is tijdig ingediend. Uit artikel 2.1 van het Reglement op de tuchtrechtspraak volgt dat de bevoegdheid van het tuchtcollege is beperkt tot klachten op het gebied van het taxeren, bemiddelen en adviseren bij (ver)koop, (ver)huur en beheer van onroerende zaken. Kort gezegd dient de klacht gericht te zijn op gedragingen als makelaar. De klacht richt zich evenwel in hoofdzaak op het advies van Beklaagde aan zijn Opdrachtgevers om de taxatiefactuur niet te betalen. Dit is een gedraging van Beklaagde in zijn functie als financieel adviseur en niet in zijn functie als makelaar. De klacht is in zoverre dan ook niet-ontvankelijk. Dit onderliggende geschil heeft echter tot een zodanige discussie tussen Klager en Beklaagde geleid dat de VBO en het tuchtcollege zijn betrokken. Het tuchtcollege heeft van deze zaak het beeld gekregen dat beide partijen elkaar verwijten geen goed VBO-lid te zijn. Met andere woorden, het wederzijdse verwijt dat er door Klager/Beklaagde niet wordt gehandeld zoals een goed en eerlijk makelaar betaamd. Het tuchtcollege is wel bevoegd om hierover te oordelen. Het tuchtcollege acht de klacht dan ook ontvankelijk voor zover die ziet op het over en weer gemaakte verwijt van oncollegiaal gedrag.

Verdere beoordeling van de klacht

4.2. Het tuchtcollege begrijpt dat Klager Beklaagde verwijt dat Beklaagde hem per e-mail van 27 mei 2021 heeft beschuldigd van het plegen een wanprestatie. Klager stelt zich op het standpunt dat Beklaagde zich niet in die zin had mogen uitlaten over zijn handelen als taxateur. Voorts acht Klager het niet passend dat Beklaagde, ook middels de e-mail van 27 mei 2021, heeft gedreigd Klager voor het tuchtcollege te dagen. Ook verwijt Klager Beklaagde dat hij de Opdrachtgevers heeft aangestuurd op de factuur voor de taxatie niet te betalen. In andere woorden, Klager verwijt Beklaagde zich oncollegiaal en onprofessioneel te hebben gedragen. In reactie hierop heeft Beklaagde ter zitting naar voren gebracht dat zijn keuze voor het woord "wanprestatie" misschien een te sterk woord was.

4.3. Voorts begrijpt het tuchtcollege dat Beklaagde het Klager kwalijk neemt dat hij geen inzicht wilde geven in hoe hij tot de getaxeerde waarde van de Woning is gekomen. Beklaagde stelt voorts dat Klager te extreem heeft gereageerd op een meningsverschil en dat daardoor de zaak is geëscaleerd. Beklaagde zegt hierover dat hij alleen opheldering wilde hebben over hoe Klager tot de keuze voor bepaalde referentiepanden is gekomen en verder niets. Met andere woorden, ook Beklaagde verwijt Klager dat hij zich oncollegiaal heeft gedragen. Klager heeft zich hiertegenover op het standpunt gesteld dat hij ten opzichte van Beklaagde geen opheldering hoefde te geven over waarom hij bepaalde referentiepanden heeft gekozen. Klager stelt dat hij zich alleen hoeft te verantwoorden aan het NRVt.

4.4. VBO is een brancheorganisatie voor makelaars, taxateurs, rentmeester en huurbemiddelaars. Op grond van de VBO Beroeps- en gedragscode dienen deze makelaars, taxateurs, rentmeesters en huurbemiddelaars zich onderling collegiaal te dragen. Het tuchtcollege is van oordeel dat zowel Klager als Beklaagde op dit gebied zijn tekortgeschoten en niet als een goed en eerlijk VBO-lid hebben gehandeld.

4.5. Bij de beoordeling dient voorop te worden gesteld dat de primaire insteek van Beklaagde niet door de beugel kan. Ook een hypotheekadviseur dient te begrijpen dat van een taxatie die uitkomt de koopsom en door het NWWI is goedgekeurd, niet lichtvaardig mag worden gesteld dat die onjuist is. Beklaagde heeft aan die claim ook geen serieus te nemen onderbouwing gegeven; de omstandigheid dat er ook gekozen kon worden voor ander referentiepanden maakt niet dat Klager met zijn taxatie de plank heeft misgeslagen. Beklaagde maakt het vervolgens nog erger door als hypotheekadviseur zijn klanten te adviseren de kosten van de taxatie niet te betalen.

4.6. Het gaat hier echter over het handelen van een hypotheekadviseur, dit ligt zoals hierboven al is overwogen niet ter beoordeling van het tuchtcollege. Dit neemt niet weg, dat het tuchtcollege wel begrijpt dat voornoemde gedraging bij Klager tot aanmerkelijke irritatie heeft geleid. Voor een deel heeft het tuchtcollege hier wel begrip voor. Het heeft er immers alle schijn van dat Beklaagde zijn kennisvoorsprong als makelaar en taxateur heeft ingezet bij zijn functie van hypotheekadviseur. Naar oordeel van het tuchtcollege is Klager in zijn irritatie wel te ver doorgeslagen.

4.7. Klager heeft miskend dat hijzelf veel van de kou uit de lucht had kunnen nemen door in te gaan op het simpel verzoek van Klager inzicht te geven in de gekozen referentiespanden. Het is de vaste beslissing van dit tuchtcollege dat de taxateur een

dergelijk inzicht op verzoek van of namens opdrachtgevers dient te geven. Klager slaat de plank mis waar hij stelt dat hij zich alleen hoeft te verantwoorden aan het NRVV.

4.8. Klager heeft verder miskend dat het uiteindelijk om niet meer gaat dan de incasso van een factuur bij een niet betalende opdrachtgever. In zijn klacht sub 5 stelt hij dat Beklaagde oneerlijk en niet integer handelt jegens een collega door te adviseren de factuur niet te betalen. Deze bewoordingen zetten de verhoudingen onnodig op scherp. Naar het oordeel van het tuchtcollege is Klager wel heel erg ver gegaan in zijn pogingen om ook via Beklaagde de betaling van zijn factuur te bevorderen. Hij heeft niet nagelaten te dreigen met een klachtprocedure tegen Beklaagde als Beklaagde niet zou zorgen dat de opdrachtgever zou gaan betalen.

4.9. Uiteindelijk heeft Klager die klacht daadwerkelijk ingediend en is die uiteindelijk op uitdrukkelijk verzoek van Klager doorgeleid naar het tuchtcollege. Het tuchtcollege heeft zich zeer verbaasd over de krenkende en kleinerende toonzetting van die bovengemiddeld uitvoerige klacht. Dit kan niet gerechtvaardigd worden door een mogelijk gekrenkt gevoel bij Klager door het verwijt van een wanprestatie dat aan hem was gericht.

4.10. Klager bestaat het zijn klacht uit te splitsen in ten minste acht afzonderlijke onder delen. De klacht bereikt het klachtbureau in zeven afleveringen of aanvullingen. Uiteindelijk culmineert de klacht in een eis die, zelfs als de klacht ontvankelijk zou zijn en gegrond zou worden verklaard, door het tuchtcollege maar zeer gedeeltelijk zou kunnen worden toegewezen omdat het meerdere de bevoegdheid van het tuchtcollege te boven gaat. Het tuchtcollege heeft dan ook niet de indruk dat Klager kennis heeft genomen van het op deze procedure toepasselijke Reglement op de tuchtrechtspraak.

4.11. Conform dat Reglement heeft het klachtbureau in eerste instantie gepoogd het geschil door bemiddeling op te lossen. De directeur van VBO heeft daarop zich in de zaak verdiept en heeft geprobeerd die bemiddelende rol te vervullen. Voor VBO kwam toen wel in beeld dat het werkelijke geschil toch lag op het gebied van collegiale verhoudingen. Om dat te herstellen heeft VBO mediation voorgesteld op kosten van VBO. Door Klager is dat zonder meer van de hand gewezen, hij wilde een veroordende uitspraak van het tuchtcollege.

4.12. Het oordeel van het tuchtcollege ligt in het voorgaande besloten. De klacht zoals ingediend is in hoofdzaak niet ontvankelijk omdat deze zich richt tegen een gedraging van een hypotheekadviseur.

4.13. De klacht zoals ambtshalve begrepen door het tuchtcollege; dat partijen elkaar over en weer oncollegiaal gedrag verwijten, is gegrond.

5. De op te leggen maatregel

5.1. Klager en Beklaagde hebben door te handelen zoals zij gedaan hebben de VBO Beroeps- en gedragscode in de wind geslagen en hebben een slecht voorbeeld gesteld voor de beroepsgroep. VBO-leden dienen immers een voorbeeld te zijn, niet alleen voor medecollega's maar ook voor de "buitenwereld". Als er sprake is van een onderling conflict dient dit op een collegiale manier te worden opgelost en niet door middel van het strooien van verwijten.

5.2. Wat het tuchtcollege met name kwalijk vindt, is dat Klager de directeur van VBO onder druk heeft gezet om zijn standpunt door te drijven en geen gebruik heeft willen maken van het door VBO op 24 september 2021 voorgestelde mediationtraject. De toon die Klager in zijn brief van 27 september 2021 hanteert acht het tuchtcollege ongepast en past zeker niet bij een goed en eerlijk VBO-lid. Het tuchtcollege is voorts van oordeel dat Klager door niet mee te willen werken aan mediation het conflict heeft laten escaleren en dit rekent het tuchtcollege Klager aan. Gelet hierop zal Klager worden veroordeeld in een bijdrage van de kosten van de procedure.

5.3. Een (verdere) maatregel ten aanzien van Klager dan wel Beklaagde acht het tuchtcollege niet op zijn plaats.

5.4. Een en ander leidt tot de beslissing als hieronder verwoord.

Beslissing

Het Tuchtcollege Makelaardij Nederland beslissende bij wege van bindend advies:

- verklaart de klacht niet ontvankelijk voor zover deze ziet op gedragingen van Beklaagde als hypotheekadviseur;
- verklaart dat Klager en Beklaagde te kort zijn geschoten als VBO-lid door oncollegiaal gedrag;
- bepaalt met toepassing van artikel 6.6 van het Reglement dat Klager dient te betalen: een bedrag van € 1.800 als bijdrage in de kosten van de behandeling van de zaak;
- bepaalt dat voornoemd bedrag uiterlijk op 28 februari 2022 dient te zijn betaald.

Deze beslissing is genomen op 29 december 2021 door het Tuchtcollege Makelaardij Nederland bestaande uit mr. Chr.A.J.F.M. Hensen, J. Ros en mr. A. Helmig en is ondertekend door de secretaris en de voorzitter.

mr. K. Muijsert
secretaris

mr. Chr.A.J.F.M. Hensen
voorzitter