

**Taxatie. Vergelijkingsobjecten.**

*Het NWWI (klager) verwijt een makelaar (beklaagde) dat zij bij haar taxaties op niet passende wijze referentiepanden kiest.*

*De Raad overweegt dat de ter zitting genoemde concrete voorbeelden aannemelijk maken dat beklagde in die gevallen inderdaad meer heeft gekeken naar een bijpassende waarde, dan dat zij heeft gezocht naar een goed vergelijkingsobject. Klager heeft in ieder geval in de ter zitting besproken gevallen terecht getwijfeld aan de juistheid en zorgvuldigheid van de door beklagde ter validering aangeboden taxaties. Beklaagde heeft het vertrouwen dat de samenleving in de makelaar moet kunnen stellen, niet waargemaakt. Een NVM-makelaar die als taxateur optreedt dient zelf verantwoordelijk te zijn voor de waardebepaling en ervoor te waken dat hij zich met zijn handelwijze niet te zeer afhankelijk maakt van zijn opdrachtgevers. Niet bepalend behoort te zijn of de opdrachtgever tevreden is met de uitkomst van de taxatie, maar of de taxatie tot een reële waardering van het object leidt. Beklaagde heeft er geen blijk van gegeven dat zij in voldoende mate tot dit inzicht gekomen is.*

De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

**Het Nederlands Woning Waarde Instituut (NWWI)**, [adres], klager,

tegen

mevrouw **D.**, verbonden aan [naam en adres makelaarskantoor], lid van de NVM,

beklaagde, hierna te noemen "de makelaar", Advocaat: mr. G. te B.

**1. De procedure**

- 1.1. Klager heeft bij brief van 16 mei 2013, vergezeld van 2 bijlagen, bij de NVM een klacht ingediend tegen de makelaar.
- 1.2. De NVM heeft de klacht doorgeleid aan de Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht bij brief van 5 juli 2013, vergezeld van een zestal bijlagen
- 1.3. Bij brief van 8 juli 2013 heeft de NVM nog aanvullende e-mailcorrespondentie van de makelaar toegezonden aan de Raad.
- 1.4. Op 26 augustus 2013 heeft mr. G. namens de makelaar een verweerschrift ingediend bij de Raad.

- 1.5. Ter zitting van 2 oktober 2013 van de Raad zijn verschenen:
  - namens klager: de heer P. en mevrouw W.,
  - de makelaar in persoon, bijgestaan door
  - de heer mr. G. voornoemd.
- 1.6. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

## 2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Het NWWI is een stichting zonder winstoogmerk, die de belangen behartigt van de opdrachtgevers van een taxatie van woningen. Het richt zich op het valideren van woningtaxaties en het verhogen van de kwaliteit hiervan.

Aan de website van het NWWI ([www.nwwi.nl](http://www.nwwi.nl)) kan onder meer het volgende worden ontleend:

### Hoe werkt het NWWI?

*De taxateurs, aangesloten bij het NWWI, werken volgens een uniform, gestandaardiseerd digitaal proces. Wanneer de taxateur (binnen zijn werkgebied) een taxatieopdracht accepteert, geeft hij bij het NWWI aan welke woning getaxeerd gaat worden. Het NWWI zorgt er vervolgens voor dat de taxatieopdracht digitaal wordt "klaargezet". Er kan nu een gevalideerd taxatierapport worden opgemaakt.*

### Modelwaarden

*Het is daarbij aan de taxateur om op basis van zijn expertise en als kenner van de lokale markt de waarde vast te stellen. Het NWWI levert, conform de norm van de Stichting Taxatie en Validatie (STNV), minimaal 2*

*modelwaarden aan, welke inzicht kunnen verschaffen in de waarde van het object.*

*Er zijn op dit moment 4 erkende leveranciers van modelwaarden, te weten: Calcasa, Midas, NBWO en Ortec. De volgorde voor het aanvragen van de modelmatige rapporten wordt bepaald door de taxateur. Deze modelwaarden worden aan de taxateur aangereikt als hulpmiddel bij zijn onderbouwing van de getaxeerde waarde.*

#### *Onderbouwing*

*Indien de taxateur de referentiepanden in de modelwaarden niet bruikbaar acht, kan hij dit middels een onderbouwing aangeven en vervolgens eigen referentiepanden aan het rapport toevoegen.*

*In het taxatierapport verklaart de taxateur per referentiepand de afwijking tussen de door hem getaxeerde waarde en de gebruikte referentiepanden. Indien er geen goede referentiepanden aanwezig zijn, kan de taxateur dit (wederom onderbouwd) vermelden in het rapport en aangeven welke methodiek hij vervolgens heeft toegepast om tot de getaxeerde waarde te komen.*

#### *Beoordeling NWWI*

*De taxateur legt zijn rapport daarna ter beoordeling voor aan het NWWI. Het NWWI beoordeelt of de taxateur en het ter validatie aangeboden taxatierapport voldoen aan de geldende normen. Voorts beoordeelt het NWWI of de taxateur de waarde voldoende motiveert en onderbouwt zodat het voor de opdrachtgever duidelijk is op welke wijze deze tot stand is gekomen.*

*Als het rapport wordt goedgekeurd ontvangt de taxateur direct een digitale handtekeningencode. Indien hij een verbetervoorstel ontvangt, zendt hij het rapport, na aanpassing, opnieuw ter beoordeling naar het NWWI in.*

*Wanneer het NWWI het rapport goedkeurt, wordt deze geregistreerd in een centrale database en is deze door alle betrokkenen in te zien.*

- 2.3. De makelaar is als taxateur aangesloten bij het NWWI. Sinds medio 2010 heeft het NWWI ruim 600 rapporten van de makelaar ter validatie beoordeeld.
- 2.4. Tussen het NWWI en de makelaar bestaat verschil van mening over enerzijds de werkwijze van de makelaar en anderzijds over die van het NWWI.
- 2.5. Op 16 mei 2013 heeft het NWWI de aansluiting van de makelaar beëindigd, althans geschorst, zodat haar taxatierapporten niet in aanmerking komen voor validatie door het NWWI.

### **3. De klacht**

- 3.1. De kern van de klacht, zoals nader toegelicht ter zitting, is dat de makelaar bij de door haar vastgestelde waarde panden zoekt die daar qua prijs bij passen. De makelaar geeft deze werkwijze meermalen toe en zegt daarbij dat alle taxateurs zo te werk gaan.  
Klager is de mening toegedaan dat een dergelijke werkwijze niet past bij een gecertificeerd taxateur, noch binnen het kwaliteitslabel van de NVM.  
Of de door de makelaar zelf aangebrachte referentieobjecten echt vergelijkbaar zijn doet er daarnaast bij haar veelal niet toe. Soms zijn het totaal andere woningen die zowel qua type als voor wat betreft de uitstraling alsook qua maatvoering in de verste verte niet lijken op het door haar getaxeerde object.
- 3.2. Klager heeft in de werkwijze van de makelaar aanleiding gezien om extra controles uit te voeren. In het bijzonder de taxatie van het object [adres] medio 2012 riep bij klager ernstige vragen op die aanleiding waren voor klager om extra controles uit te voeren ten aanzien van de door de

makelaar uitgebrachte rapporten. Door de gerezen twijfels bij klager zijn veelvuldige verbetervoorstellen noodzakelijk geworden alvorens een rapport in aanmerking kwam voor validatie.

Van half maart tot half mei 2013 zijn er gemiddeld 4 verbetervoorstellen per rapport verstuurd, met zelfs uitschieters naar 8 en 11 verbetervoorstellen per rapport.

Op de aan de makelaar voorgelegde twijfels heeft het NWWI van haar geen inhoudelijke dan wel feitelijke reactie mogen ontvangen.

Klager heeft ter onderbouwing van de klacht enkele voorbeelden van taxatierapporten en van de verbetervoorstellen overgelegd.

- 3.3. Bij klager roept het zeker geen irritatie op wanneer de makelaar met eigen referentieobjecten komt; dit wordt juist door klager toegejuicht. Een en ander moet echter wel aannemelijk zijn en niet tegenstrijdig met eerdere verklaringen in het rapport van de makelaar. Het toevoegen van referentieobjecten die slecht qua prijs vergelijkbaar zijn, voegt aan het rapport niet veel toe.
- 3.4. Het is klager in de gesprekken en in de mailwisseling met de makelaar niet duidelijk geworden hoe zij te werk gaat voor de totstandkoming van haar waardering.
- 3.5. Tegenover het verweer dat klager volstrekt onterecht vasthoudt aan de door hem aangeleverde modelwaardes, stelt klager dat hij de modelmatige rapporten enkel en alleen als hulpmiddel ziet voor de onderbouwing van de vastgestelde marktwaarde. Wanneer de taxateur deze niet bruikbaar acht, kan dit worden aangegeven bij het daarvoor bestemde commentaarveld. Het is daarom niet juist en niet relevant dat klager vast zou houden aan deze modelwaardes.

#### **4. Het verweer**

- 4.1. Wanneer klager als punt van kritiek noemt dat de door klager automatisch toegevoegde referentiepanden niet goed worden beargumenteerd door de makelaar, voert de makelaar aan dat de veelal door klager aangedragen referentiepanden niet relevant zijn voor de woning in kwestie en dat zij daarom onverplicht altijd zes eigen, wel goed vergelijkbare, referentiepanden toevoegt. Volgens de makelaar houdt klager vast aan zijn eigen referentiepanden zonder de situatie ter plaatse goed te kennen, anders dan de makelaar.

Voor de taxateur is het vaak onverklaarbaar waarom een bepaalde koopprijs voor een referentiepand betaald is wanneer die waarde door klager als modelwaarde wordt weergegeven. Klager zou moeten inzien dat zich veel situaties voordoen zoals, doch niet uitsluitend, crisis, echtscheiding, baanverlies etc. die de koopprijs van een woning beïnvloeden.

- 4.2. De makelaar erkent dat zij wel eens fouten heeft gemaakt, dat kan ook moeilijk anders nu zij meer dan 600 taxaties heeft uitgevoerd, maar dat deze fouten niet dermate groot of veelvuldig zijn dat deze zouden moeten leiden tot een schorsing van de aansluiting bij het NWWI, zoals die op 16 mei 2013 heeft plaatsgevonden.

De makelaar wijst erop dat ook door klager fouten gemaakt zijn en zij geeft daarvan voorbeelden om het vertekend beeld dat ontstaan is te corrigeren. Het kan immers niet zo zijn dat klager opeens achteraf opgave van referentiepanden wenste van reeds gevalideerde rapporten. De makelaar stelt dat zij er moedeloos van werd dat zij onnodig opgezadeld werd met kwesties die al lang waren afgedaan.

- 4.3. Het verbaast de makelaar dat zij geschorst is uit het NWWI voordat de onderhavige behandeling door de Raad zou plaatsvinden. Naar haar mening doet dit geen recht aan het systeem en leidt het tot onnodige schade aan haar zijde.

## 5. De beoordeling

- 5.1. Voorop staat dat de Raad van Toezicht slechts kan oordelen over de concrete feiten en omstandigheden die in deze klachtprocedure aan haar bekend zijn gemaakt. Over de gang van zaken rond de overige circa 600 rapporten van de makelaar die klager sedert 2010 heeft beoordeeld kan en wil de Raad geen oordeel geven. De Raad kan ook geen beslissing geven over de vraag of klager de aansluiting van de makelaar bij het NWWI terecht heeft geschorst. Dat is een kwestie waar de Raad buiten staat. Datzelfde geldt in beginsel ook voor de werkwijze van klager, waar de makelaar kritische kanttekeningen bij heeft geplaatst. De Raad heeft in dit geval slechts te beoordelen of de beklagde zich in haar hoedanigheid van makelaar heeft schuldig gemaakt aan handelingen of nalatigheden welke het vertrouwen in de stand der makelaars ondermijnen en/of in strijd zijn met de eer van die stand.
- 5.2. De Raad acht het legitiem dat de taxatierapporten met betrekking tot het object [adres] bij klager aanleiding hebben gegeven voor het stellen van kritische vragen aan de makelaar. Het eerste rapport van 8 juli 2012 berustte immers – naar de makelaar heeft erkend – mede op enkele achterhaalde uitgangspunten.
- Het is ook legitiem dat klager in de e-mailcorrespondentie die hierover met de makelaar is gevoerd aanleiding heeft gezien de werkwijze van de makelaar nader onder de loupe te nemen. Zoals bijvoorbeeld de opmerking van de makelaar in haar e-mailbericht van 31 juli 2012 18.21 uur:
- “En ja uiteraard zoek je panden die in waarde overeenkomen met het getaxeerde pand, dat doet iedereen is ook wassen neus, want geen enkel pand is op dit moment reëel te vergelijken met deze prijsdalingen, dat geef ik ook vaak aan, maar, maar toch mag de prijs niet afwijken meer dan 10% anders mag deze niet als vergelijkbaar pand dienen”.*
- 5.3. De concrete voorbeelden van door de makelaar gehanteerde referentiepanden die klager ter zitting heeft genoemd maken aannemelijk dat de makelaar in die gevallen inderdaad meer heeft gekeken naar een

bijpassende waarde, dan dat zij heeft gezocht naar een goed vergelijkingsobject. Die concrete voorbeelden zijn als zodanig door haar niet specifiek tegengesproken. Ook al staat dat strikt genomen niet ter beoordeling van de Raad het is evident dat het klager in dit verband ook vrij stond om reeds afgehandelde rapporten van de makelaar opnieuw tegen het licht te houden. In elke professionele omgeving geldt dat als er vermoedens rijzen dat er bij de uitvoering van eerdere opdrachten zaken mogelijk mis zijn gegaan, het goed is om dat te onderzoeken opdat eventuele fouten kunnen worden gecorrigeerd en er zonedig ook lering kan worden getrokken voor de toekomst.

- 5.4. Dat alles maakt dat klager in ieder geval in de ter zitting besproken gevallen terechte twijfel aan de juistheid en zorgvuldigheid van door de makelaar ter validering aangeboden taxaties heeft gekregen.

De makelaar heeft, door het aanvankelijk achterwege laten van een heldere schriftelijke reactie op klagers legitieme vragen, vervolgens zelf in de hand gewerkt dat het wantrouwen bij klager werd gevoed.

- 5.5. Dit alles staat zoals gezegd los van de algemene grieven die de makelaar heeft tegen de eisen die klager in het algemeen stelt. Daarover heeft de Raad van Toezicht geen zeggenschap.
- 5.6. De makelaar heeft het vertrouwen dat de samenleving, waaronder met name ook klager en de aan hem verbonden relaties, die op basis van de gevalideerde taxaties transacties aangaan met grote financiële consequenties, in de makelaar moet kunnen stellen niet waargemaakt. Een NVM-makelaar die als taxateur optreedt dient zelf verantwoordelijk te zijn voor de waardebepaling en ervoor te waken dat hij zich met zijn handelwijze niet te zeer afhankelijk maakt van zijn opdrachtgevers. Niet bepalend behoort te zijn of de opdrachtgever tevreden is met de uitkomst van de taxatie, maar of de taxatie tot een reële waardering van het object



leidt.

De makelaar heeft er geen blijk van gegeven dat zij in voldoende mate tot dit inzicht gekomen is.

De Raad acht de straf van berisping op zijn plaats.

## **6. De Beslissing**

6.1. De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht van de NVM:

- verklaart de klacht gegrond
- legt aan de makelaar de straf van berisping op.

6.2. De Raad van Toezicht Eindhoven/Maastricht van de NVM bepaalt dat de makelaar ter zake van de kosten van de behandeling van de klacht een bijdrage van € 2.746,44 zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na ondertekening van deze uitspraak aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM, gevestigd te Nieuwegein, zal worden voldaan.

Aldus gewezen te Hilvarenbeek door mr. A.H.L. Roosmale Nepveu, voorzitter, de heer H.J. van den Berg, makelaarslid, en mr. J.J.J.M. Leemans, lid en secretaris, en ondertekend op:

30 oktober 2013

mr. A.H.L. Roosmale Nepveu  
voorzitter

31 oktober 2013

mr. J.J.J.M. Leemans  
secretaris