

13-13 RAAD VAN TOEZICHT 's GRAVENHAGE

Taxatierapport te laat toegezonden. Beweerdelijk te lage waardering. Inschrijving bij VastgoedCert. Taxateur aan twee ondernemingen verbonden. Onheuse bejegeningen?

Klager en zijn gewezen echtgenote komen overeen dat een makelaar verbonden aan beklagde de waarde van hun woning bindend zal vaststellen. De taxatie wordt op 6 januari uitgevoerd. Na herhaalde verzoeken om toezending geschiedt dit pas op 16 februari. De raad van toezicht acht dit laakbaar.

Dat de makelaar voor zijn inschrijving bij VastgoedCert op het moment van de taxatie nog één cursus ontbeerde, is niet tuchtrechtelijk laakbaar, te meer daar de makelaar na het succesvol doorlopen van de cursus, door VastgoedCert alsnog met terugwerkende kracht is her-ingeschreven.

De raad komt niet tot de slotsom dat de taxateur niet in redelijkheid tot zijn waardering had kunnen komen. Dat een andere makelaar tot een bedrag kwam dat € 45.000 hoger ligt zegt niets nu deze slechts een gevelopname verrichtte. Ook het feit dat de WOZ-waarde € 20.000 hoger lag dan de waardering van de taxateur doet die waardering niet in een vreemd daglicht staan.

Dat het personeel van beklagde er beter aan had gedaan een wat gematigder toon te hanteren is een feit, maar is anderzijds niet zo vreemd nu klager niet afliet het kantoor op alle mogelijke manieren te bestoken.

UITSPRAAK

in de zaak van

M. M, thans verblijvende in Duitsland, met postadres te G, klager

tegen

T P B.V. h.o.d.n. D V NVM Makelaars, gevestigd te 's-Gravenhage, beklagde

Procedure

De klacht, gedateerd 11 februari 2012, is op 16 februari 2012 ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM en op 13 april 2012 doorgezonden aan de Raad van Toezicht (hierna: de Raad). Beklagde heeft een verweerschrift toegezonden op 23 mei 2012, met bijlagen, genummerd 1 t/m 5. Vervolgens heeft klager bij e-mailberichten d.d. 30 augustus en 5 december 2012 op het verweerschrift gereageerd, waarbij hij zijn klacht nader heeft beschreven en gerectificeerd, met toevoeging van bijlagen, genummerd 1 t/m 17.

De mondelinge behandeling van de zaak werd aanvankelijk bepaald op 7 september 2012, doch is wegens verhindering tweemaal aangehouden. Op 25

januari 2013 is klager gehoord. Beklaagde is tegen die datum opgeroepen, doch niet ter zitting verschenen.

Feiten

Mede gelet op het verhandelde ter zitting is het navolgende komen vast te staan:

- Op 5 december 2011 zijn klager en diens (gewezen) echtgenote in het kader van hun echtscheiding overeengekomen dat de waarde van hun (voormalige) echtelijke woning aan de J van O-aan 116 te H bij wijze van bindend advies door beklagde zou worden getaxeerd, met als peildatum 1 februari 2011.
- De taxatie is uitgevoerd door de heer C. B. (hierna: B), die de woning op 6 januari 2012 heeft bezichtigd.
- Klager heeft beklagde op 16, 23 en 30 januari 2012 per e-mail verzocht om toezending van het taxatierapport. In een e-mail van 11 februari 2012 heeft klager bovendien een klacht bij beklagde ingediend over de door hem ervaren dienstverlening. Dit heeft hij op 14 februari 2012 herhaald, waarbij hij heeft aangegeven dat de taxatie benodigd was voor een financieringsaanvraag die voor 29 februari 2012 rond zou moeten zijn gekomen.
- Beklaagde heeft een rapport gedateerd 16 februari 2012 opgesteld, waarin de onderhandse verkoopwaarde per 1 februari 2011 wordt getaxeerd op € 580.000,--.
- Het taxatierapport is op 21 februari 2012 aan de beide opdrachtgevers toegezonden.
- Op 11 december 2012 is beklagde in staat van faillissement verklaard.

Klacht

Klager is van mening dat de toezending van het taxatierapport te lang op zich heeft laten wachten. Daarnaast beklagt hij zich erover, kort weergegeven, dat de woning op een te laag bedrag is getaxeerd, dat B ten tijde van de taxatie tevens verbonden was aan andere ondernemingen, waaronder het makelaarskantoor V te R, en dat hij bovendien niet voldeed aan de normen van VastgoedCert. Tenslotte laat klager zich kritisch uit over ongepaste bejegening door beklagde.

Verweer

Beklaagde stelt in de eerste plaats dat klager ten onrechte niet is ingegaan op haar herhaalde uitnodiging om zijn grieven mondeling te bespreken. Zij heeft haar excuses aangeboden voor het oponthoud bij de toezending van het taxatierapport. Ter zake heeft zij ook een bedrag van € 250,-- op haar taxatiefactuur in mindering gebracht. Beklaagde ontkent evenwel dat de taxatie niet juist zou zijn en het verwijt van onheuse bejegening wordt door haar weersproken, waarbij zij verwijst

naar de vele en omvangrijke mails, die klager haar vóór, tijdens en na de taxatie toezond.

Beoordeling

1. Het reglement Tuchtrechtspraak kent geen schorsing van de procedure in geval van faillissement van een beklagde, terwijl het faillissement van beklagde klager kennelijk geen aanleiding gaf zijn klacht in te trekken. De Raad heeft de behandeling daarom voortgezet, mede gelet op het feit dat het lidmaatschap van de NVM niet zonder meer door een faillissement eindigt en de omstandigheid dat een lid ook na het einde van het lidmaatschap gebonden blijft aan de tuchtrechtspraak, voor zover het feiten betreft die zich voordien hebben voorgedaan.
2. Onweersproken heeft klager gesteld dat B bij de opname van de woning op 6 januari 2012 heeft gezegd dat hij voornemens was om een taxatierapport op te stellen in het weekeinde van 7/8 januari 2012. Op 11 februari 2012 heeft klager zich per e-mail over het uitblijven van het rapport beklagd, nadat hij diverse keren om toezending had verzocht. De Raad acht het tuchtrechtelijk laakbaar dat het rapport eerst 6 weken na de door B toegezegde datum is verstrekt, en niet dan nadat klager zich over het uitblijven van het rapport had beklagd.
3. Beklaagde heeft niet weersproken dat B ten tijde van de taxatie tevens verbonden was aan het makelaarskantoor V te R en dat een viertal vennootschappen zijn naam draagt. Er is echter geen aanwijzing dat deze relaties in het kader van de NVM-regelgeving niet geoorloofd zouden zijn of dat sprake zou zijn van belangenverstremgeling dan wel benadeling van klager. Ten overvloede wordt nog overwogen dat de functie van B bij beklagde in het eerste kwartaal van 2012 is overgenomen door mevrouw H en dat het Algemeen Bestuur van de NVM op grond van artikel 5 van het Reglement Lidmaatschap en Aansluiting een tijdelijke regeling kan treffen, wanneer niet wordt voldaan aan het vereiste dat er geen NVM-makelaar bij een vestiging geregistreerd is.
4. Het is juist dat B voor de continuering van zijn inschrijving bij VastgoedCert per 1 januari 2012 nog een cursus had dienen te volgen. Vastgoedcert heeft hem in dat verband ambtshalve uitstel verleend, hetgeen medio 2012 heeft geresulteerd in een hercertificering, naar de Raad van Toezicht begrijpt met terugwerkende kracht. Ook dit onderdeel van de klacht moet worden verworpen. Klager heeft de certificering immers niet als voorwaarde voor de taxatieopdracht gesteld. Bovendien is de Raad van Toezicht het met beklagde eens dat het tijdelijk ontbreken van het certificaat niet met zich bracht dat B begin 2012 de nodige kennis ontbeerde om een taxatie naar behoren te kunnen verrichten.

5. Met betrekking tot de taxatie van de woning aan de J van O-laan 116 is niet gebleken dat beklaagde in alle redelijkheid niet had kunnen komen tot een waarde van € 580.000,-- te realiseren op een termijn van 3 tot 6 maanden. In het taxatierapport stelt beklaagde dat zij tot dat oordeel is gekomen, onder meer door raadpleging van data van de NVM, het kadaster en de gemeente H. Klager stelt daarentegen dat bij de taxatie geen objectieve normen zijn gehanteerd, doch dat gestreefd is naar “middeling” tussen de standpunten van klager en diens (gewezen) echtgenote. Klager leidt dit af uit een passage in de e-mail van 17 februari 2012 van een medewerkster van beklaagde met de passage

“Voor wat betreft de klacht: u heeft inderdaad lang op het taxatierapport moeten wachten. Maar er is wel degelijk een zorgvuldige overweging gemaakt door onze collega C.B.. Zeker aangezien het een rapport in beider belangen is, het een bindend rapport is in opdracht van de rechtbank en dit een delicate kwestie (scheiding) is”

De Raad leest in deze passage echter niet dat de taxateur een andere norm zou hebben gehanteerd dan de objectieve waarde van de betrokken woning. Klager verwijst voorts naar een brief van 12 maart 2012 van makelaar H. P., die komt tot een waarde van € 625.000,-- doch met de aantekening dat het een berekening betreft en dat hij het pand niet heeft geïnspecteerd. Uit deze brief van P, die het karakter heeft van een geveltaxatie, blijkt naar het oordeel van de Raad niet dat B in redelijkheid niet tot de door hem getaxeerde waarde heeft kunnen komen. Ook de door klager aangevoerde omstandigheid dat de WOZ-waarde van de woning per 1 januari 2010 was gesteld op € 600.000,-- is geen duidelijke aanwijzing dat de door B uitgevoerde taxatie onjuist zou zijn. De verkoopprijzen van woningen stonden in ieder geval sinds 2009 onder een negatieve druk en de doorlooptijden bij verkoop werden steeds langer. Uit de door klager overgelegde cijfers van het CBS valt niet anders af te leiden.

6. Klager verwijt B verder dat hij hem naar aanleiding van aangedragen gegevens over WOZ-waarden van de woning J van O-laan 116 en het buurpand no. 116a, mededeelde dat hij daar “geen enkele boodschap aan had”. Voorts acht klager het ongepast dat B zijn verzoek om bij de opname van de woning geen derden toe te laten, beantwoordde met de woorden: “desnoods neemt zij (klager’s ex-echtgenote) de hele fanfare mee”. Tenslotte neemt hij het beklaagde kwalijk dat zij bij schrijven van 21 februari 2012 heeft meegedeeld dat zij niet meer op zijn berichten zou reageren. Dienaangaande overweegt de Raad dat de toon die door medewerkers van beklaagde bij die gelegenheden is gebezigd gematigder had kunnen zijn. Het is echter begrijpelijk dat de herhaalde pogingen van klager om de taxatie in zijn voordeel te beïnvloeden, zijn constante klachtenstroom en zijn weigering om de grieven in een persoonlijk

gesprek door te nemen, bij de medewerkers van beklagde van tijd tot tijd tot irritatie hebben geleid.

7. Uit het voorgaande volgt dat de klacht over de late toezending van het taxatierapport gegrond is, en dat de overige onderdelen ongegrond dienen te worden verklaard. De Raad acht de straf van berisping passend.

Uitspraak doende:

De Raad van Toezicht

Verklaart de klacht deels gegrond.

Legt beklagde op de straf van berisping.

Veroordeelt beklagde tot betaling van de kosten van deze klachtprocedure tot een bedrag van € 2.095,-- te vermeerderen met BTW, te voldoen aan de NVM.

Verstaat dat aan klager het door hem betaalde klachtgeld van € 100,-- zal worden gerestitueerd.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 28 februari 2013, door
mr. K.R. van der Graaf, voorzitter
W. F. Klap, lid
mr. D.J.A. van den Berg, plvv. secretaris

K.R. van der Graaf

D.J.A. van den Berg