

Taxatie in opdracht van de bank. Schending van privacy tijdens taxatie?

Beklaagde krijgt opdracht van de hypotheekhouder van klagers om een taxatierapport op te stellen van klagers' woning. Klagers klagen erover dat beklagde te snel uitvoering gaf aan de taxatieopdracht omdat zij nog met de bank in gesprek waren. Verder klagen zij erover dat de makelaar en een metgezel van deze zich niet legitimeerden en tijdens de taxatie in kasten e.d. keken waardoor zij zich in hun privacy geschonden voelden en dat de tijdens de taxatie gemaakte foto's niet aan hen werden overhandigd.

De raad is zich bewust dat een taxatie van een woning in opdracht van de hypotheekhouder voor de eigenaar veelal moeilijk is. Tegen die achtergrond moet het optreden van de taxateur bekeken worden. Het college stelt vast dat de makelaar zich heeft gedragen zoals van een NVM-makelaar mag worden verwacht.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

De heer J.A. V. en mevrouw L.C. G. wonende te A, klagers,

contra:

A MAKELAARDIJ O.G. kantoorhoudende te A, beklagde,

1. De klacht is door klagers ingediend bij brief van 14 april 2014 aan NVM Consumentenvoorlichting. Het verweer van beklagde is vervat in een brief van 16 juli 2014.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 4 september 2014. Namens klagers was de heer J.A. V., hierna: V, aanwezig. Beklaagde was in persoon aanwezig.
3. De klacht van klagers komt er, mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad, kort samengevat op neer dat zij beklagde verwijten dat zij (i) te veel druk heeft gezet achter een taxatie die zij in opdracht van de hypotheekhouder van klagers moest uitvoeren, en (ii) zich tijdens de opname van de woning van klagers niet heeft opgesteld zoals van een NVM makelaar mag worden verwacht. Onder andere verwijten klagers haar dat zij zich niet heeft gelegitimeerd en niet duidelijk heeft vermeld door wie zij zich liet vergezellen. Ook verwijt klager haar dat zij de privacy van klagers heeft geschonden door in kasten te kijken. Tegelijkertijd heeft beklagde volgens klagers nagelaten naar essentiële (kadastrale) informatie te vragen. Het derde

onderdeel van de klacht komt erop neer dat beklaagde de tijdens de opname in de woning gemaakt foto's niet aan klagers ter beschikking heeft gesteld, ondanks hun daartoe strekkende verzoek.

4. Het verweer van beklaagde houdt ten opzichte van klachtonderdeel (i) kort samengevat in dat zij telefonisch een afspraak met V heeft gemaakt nadat zij van (de afdeling Bijzonder Beheer van) SNS Bank de opdracht had gekregen het huis van klagers te taxeren. V gaf in dat telefoongesprek aan dat hij meende dat SNS Bank te hard van stapel liep. Hij zou daarover nog contact met SNS Bank opnemen en beklaagde zou daarover nog horen. In verband daarmee heeft zij voorgesteld de opname van de woning pas in de volgende week te doen plaatsvinden. Omdat zij van SNS Bank nooit heeft vernomen dat de taxatie geen doorgang hoefde te vinden, heeft beklaagde op het afgesproken tijdstip de woning van klagers bezocht om de woning op te nemen.
5. Ten aanzien van klachtonderdeel (ii) heeft beklaagde aangevoerd dat zij zichzelf en de andere persoon, een collega makelaar, aan V heeft voorgesteld en dat hij toen niet om legitimatie heeft gevraagd. Indien dat wel was gebeurd hadden zij zich beiden kunnen legitimeren. Beklaagde heeft verder aangevoerd dat SNS Bank haar had verzocht een taxatierapport op te stellen naar het model van het NWWI (Nederlands Woning Waarde Instituut), en het NWWI alle foto's die haar collega heeft gemaakt, had voorgeschreven. V heeft vrijwillig aan de taxatie meegewerkt en beklaagde en haar collega toegang gegeven tot de ruimten die zij wilden opnemen. Beklaagde heeft verder aangegeven dat zij bij klagers geen informatie hoefde op te vragen die zij via het Kadaster had ontvangen. Beklaagde meent dan ook dat haar werkwijze en optreden in de woning van klagers niet tuchtrechtelijk laakbaar zijn geweest.
6. Ten aanzien van klachtonderdeel (iii) heeft beklaagde aangegeven dat SNS Bank haar opdrachtgever was, en dat zij uitsluitend aan haar opdrachtgever een exemplaar van het taxatierapport mag afgeven. Een verzoek van klagers om de foto's te ontvangen is haar ook niet bekend.
7. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat het navolgende vast:
 - a) Beklaagde heeft op 31 maart 2014 via het NWWI opdracht van de afdeling Bijzonder Beheer van SNS Bank de opdracht ontvangen om de woning van klagers te taxeren.
 - b) Beklaagde heeft kort daarna telefonisch contact met V gezocht en met hem de afspraak gemaakt voor de opname op maandag 7 april 2014.
 - c) De afspraak vond pas in de volgende week plaats opdat V nog de mogelijkheid had om met SNS Bank te bespreken of een taxatie aangewezen was.

- d) Na het telefonische contact waarin de afspraak is gemaakt heeft beklagde niet meer van klagers of SNS Bank gehoord, zodat zij op het afgesproken tijdstip naar de woning van klagers is gegaan voor de opname.
 - e) Bij de opname op 7 april 2014 heeft beklagde zich laten vergezellen door een collega makelaar die de voor het rapport benodigde foto's heeft gemaakt.
 - f) Klagers hebben beklagde en haar collega toegelaten tot hun woning en hen in staat gesteld de woning op te nemen en de nodige foto's te maken.
 - g) Beklagde heeft de benodigde akten en gegevens via het Kadaster opgevraagd en ontvangen.
 - h) Beklagde heeft een taxatierapport naar het model van het NWWI opgesteld en dat aan haar opdrachtgever SNS Bank ter beschikking gesteld.
 - i) Beklagde ontving vervolgens aan het einde van de maand april 2014 via NVM Consumentenvoorlichting de klacht van klagers, waarop zij bij brief van 9 mei 2014 heeft gereageerd.
8. De Raad overweegt naar aanleiding van de klacht als volgt.
9. De Raad stelt voorop dat het voor huiseigenaren die een probleem hebben met hun hypotheekbank vervelend kan zijn dat hun woning in opdracht van die bank wordt getaxeerd. De huiseigenaar heeft niet om die taxatie gevraagd. Dat gold ook voor klagers. Een makelaar die ten behoeve van een dergelijke taxatie een woning komt opnemen wordt kritisch bekeken. Tegen deze achtergrond dient het optreden van beklagde en de opstelling van klagers te worden gezien.
10. Noch uit de stukken noch uit het verhandelde ter zitting is de Raad gebleken dat beklagde en de collega makelaar die haar assisteerde zich in het kader van de uitvoering van de taxatieopdracht, inclusief het maken van de afspraak voor de bezichtiging en de afwerking en indiening van het rapport niet zouden hebben opgesteld zoals van een NVM makelaar mag worden verwacht. Beklagde en haar collega hebben gedaan wat voor het opstellen van het taxatierapport nodig was en klagers hebben daaraan hun medewerking verleend. Er is de Raad niets gebleken van handelingen tegen de wil van klagers of onzorgvuldig handelen van beklagde.
11. De klacht van klagers is naar het oordeel van de Raad dan ook ongegrond.
12. Het klachtgeld van € 100,- dat klagers hebben betaald heeft niet aan hen te worden gerestitueerd.

Uitspraak doende:

Verklaart de klacht ongegrond.

Verstaat dat aan klagers het door hen betaalde klachtgeld van € 100,-- niet zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

Aldus gedaan te 's-Gravenhage op 30 september 2014, door mr. K.R. van der Graaf, voorzitter, W.F. Klap, lid en mr. D.J.A. van den Berg, plaatsvervangend secretaris.