

Taxatie. Onjuiste taxatiewaarde. Hertaxatie door niet-onafhankelijke tweede taxateur.

Klager heeft i.v.m. een financiering, aan beklaagde gevraagd zijn woning te taxeren. Klager verwijt beklaagde dat zijn taxatierapport diverse feitelijke onjuistheden bevat en dat de waarde van de woning te laag is vastgesteld. Beklaagde heeft klager voorgesteld om de woning op zijn kosten door een tweede taxateur te laten beoordelen. Pas achteraf werd klager duidelijk dat deze tweede taxateur ook werkzaam was voor het makelaarskantoor van beklaagde. De Raad overweegt dat beklaagde heeft erkend dat zijn rapport een aantal onjuiste feitelijke vaststellingen bevat. Bovendien heeft beklaagde erkend de maten van de woning slechts te hebben geschat. Deze handelwijze is niet correct en onzorgvuldig. Voorts heeft beklaagde bij zijn aanbod om de woning te laten her-beoordelen niet aan klager duidelijk gemaakt dat die her-beoordeling zou worden uitgevoerd door een taxateur met wie beklaagde een samenwerkingsverband heeft. Los van de vraag of de taxatie van beklaagde juist was, heeft beklaagde aldus niet gehandeld zoals van een zorgvuldig makelaar mag worden verwacht.

DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM geeft de volgende uitspraak
in de zaak van:

de heer **L.**, [adres], klager,

Tegen:

de heer **A.**, aangesloten NVM-makelaar, verbonden aan Makelaarskantoor B
[adres], beklaagde.

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij e-mail van 19 augustus 2015 (16.16 uur) heeft klager bij de NVM Consumentenvoorlichting een klacht ingediend tegen beklaagde. De klacht met bijlagen heeft de NVM Consumentenvoorlichting bij brief van 01 september 2015 doorgeleid aan beklaagde met verzoek te bezien of de kwestie door beklaagde zelf afgehandeld zou kunnen worden.
- 1.2. Omdat de klacht volgens klager niet, althans niet naar diens tevredenheid door beklaagde was afgehandeld, heeft hij bij e-mail van 4 november 2015 (15.43 uur) met bijlagen de NVM Consumentenvoorlichting laten weten in zijn klacht te volharden. De NVM Consumentenvoorlichting heeft de klacht vervolgens bij brief van 17 november 2015 ter behandeling doorgeleid aan de Raad.
- 1.3. Klager heeft voorts begin december - bij overigens ongedateerde brief - een vijftal stukken ter onderbouwing van zijn klacht in het geding gebracht.
- 1.4. Bij e-mail van 22 december 2015 (13.13 uur) heeft beklaagde verweer gevoerd.
- 1.5. Ter zitting van 18 januari 2016 heeft de Raad gehoord:
 - de heer L., klager
 - de heer A, beklaagde, verbonden aan makelaarskantoor B
 - mevrouw C, aangesloten NVM-makelaar en als zodanig handelend onder de naam makelaarskantoor D, kantoorhoudende aan de [adres].
- 1.6. Ter zitting hebben partijen ieder hun standpunten nader toegelicht en gereageerd op vragen van de Raad.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsook op grond van de inhoud van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Beklaagde heeft in opdracht en voor rekening van klager het aan klager in eigendom toebehorende perceel/pand aan de [adres], getaxeerd. Die taxatie geschiedde niet met het oog op verkoop, maar ten behoeve van een (her)financiering van het object. Beklaagde heeft zijn taxatie neergelegd in een taxatierapport d.d. 12 augustus 2015, nr. [.....].
- 2.3. Bij e-mail van 12 augustus 2015 (17.42 uur) aan beklagde en zijn reeds hiervoor genoemde e-mail van 19 augustus 2015 aan de NVM Consumentenvoorlichting, heeft klager aan beklagde respectievelijk aan de NVM Consumentenvoorlichting laten weten, dat hij het niet eens was met de taxatie c.q. het taxatierapport van beklagde, dat diverse feitelijke omschrijvingen niet klopten en dat hij de waardebepaling te laag vond.
- 2.4. Nadat beklagde aanvankelijk had laten weten, dat de vastgestelde waarde in overeenstemming met de marktwaarde was en niet gewijzigd kon worden, heeft hij het rapport in september desgevraagd nogmaals beoordeeld. Bij e-mail van 14 september 2015 (13.56 uur) laat hij aan klager weten, dat het taxatierapport weliswaar op enkele punten – zoals het feit dat de praktijkruimte als woonoppervlak was aangemerkt en een punt inzake de verbouwing – zou kunnen worden aangepast, maar dat dit niet van invloed zou zijn op de vastgestelde taxatiewaarde, aangezien die punten al in de waardering waren meegenomen.

- 2.5. Omdat klager het ook daarmee niet eens was, heeft beklaagde klager vervolgens voorgesteld om op zijn kosten “een tweede taxateur naar zijn woning te laten kijken”, mits – zo stelt klager – klager eerst beklaagdes rekening zou betalen.
- 2.6. Klager stemde hiermee in. Derhalve is het object korte tijd later bezichtigd – overigens in aanwezigheid van beklaagde - en beoordeeld door mevrouw C, aangesloten NVM-makelaar en als zodanig handelend onder de naam [makelaarskantoor D], kantoorhoudende aan de [adres]. Pas later zag klager op de website van beklaagde (Makelaarskantoor B), dat ook deze mevrouw C als medewerker van makelaarskantoor B staat vermeld.
- 2.7. Naar aanleiding van die herbezichtiging/herbeoordeling heeft mevrouw C telefonisch aan klager te kennen gegeven, dat zij weliswaar “ruimte zag” voor een iets hoger taxatiebedrag (namelijk € 228.000,00 in plaats van € 225.000,00), maar dat zij in wezen de taxatie van beklaagde onderschreef. De herbezichtiging/herbeoordeling door mevrouw C heeft mede daarom niet geleid tot een herziening van het taxatierapport.

3. De klacht

- 3.1. In zijn eerdergenoemde e-mails van 12 en 19 augustus en zijn daarop ter zitting gegeven mondelinge toelichting, stelt klager het niet eens te zijn met de door beklaagde getaxeerde waarde en het door beklaagde opgestelde taxatierapport.
- 3.2. Als redenen daarvoor voert klager aan, kort en zakelijk gezegd, enerzijds dat beklaagde uitgegaan zou zijn van onjuiste/onvolledige objectgegevens c.q. een onjuiste objectbeoordeling, te weten – onder meer - :

- dat de bruto inhoud van het getaxeerde pand méér (namelijk 370 m3) is dan de 350 m3 die in het taxatierapport wordt genoemd;
- dat oppervlakte van de gebouw-gebonden buitenruimte (de praktijkruimte/kapsalon) méér (namelijk 12,5 m2) is dan de 6 m2 die in het taxatierapport wordt genoemd;
- dat ook de oppervlakte van de externe buitenruimte méér (namelijk 10 m2) is dan de 6 m2 die in het taxatierapport wordt genoemd;

en anderzijds, dat beklagde is uitgegaan van de in het taxatierapport genoemde referentieobjecten, volgens klager ten onrechte, omdat die objecten qua inhoud, oppervlakte, afwerkingsniveau en het ontbreken van een praktijkruimte niet vergelijkbaar zijn met het getaxeerde object.

- 3.3. Aan deze klacht heeft klager in zijn eerdergenoemde klachtmail van 4 november 2015 en de daarop door hem ter zitting gegeven toelichting nog toegevoegd, dat hem achteraf het voorstel van beklagde en vervolgens ook de gang van zaken rondom de herbeoordeling/hertaxatie door mevrouw C uitermate vreemd voorkomt, zulks:
- * omdat beklagde zelf bij de herbezichtiging/hertaxatie door mevrouw C aanwezig was;
 - * voorts omdat mevrouw C anders dan beklagde deed voorkomen géén onafhankelijk taxateur, maar - naar klager uit de website van beklagde later opmaakte - een medewerker van/bij beklagde bleek te zijn;
 - * en tenslotte omdat mevrouw C klager onder druk zette omdat zij alleen een rapport wilde opstellen als klager zijn klacht zou intrekken.

4. Het verweer

- 4.1. Beklagde voert als verweer tegen de stelling dat hij van onjuiste inhouds- en oppervlaktematen zou zijn uitgegaan aan, dat dat argument geen hout snijdt, omdat ook de door klager gestelde inhouds- en oppervlaktematen niet tot een hogere waarde zouden hebben geleid.

Desgevraagd heeft beklagde wel ter zitting erkend, dat hij de in het taxatierapport genoemde inhoudsmaat niet aan de hand van tekeningen en/of berekeningen heeft vastgesteld, maar op basis van zijn ervaring heeft geschat.

Voorts heeft beklagde desgevraagd ter zitting erkend, dat in het taxatierapport inderdaad voor de gebouw-gebonden buitenruimte respectievelijk de externe buitenruimte een oppervlakte van 6 m² staat vermeld, terwijl die feitelijk groter is, zij het met de toevoeging, dat hij bij de taxatie wel rekening heeft gehouden met die grotere oppervlakte.

- 4.2. Als verweer tegen de stelling van klager over de door beklagde gehanteerde referentieobjecten voert beklagde aan dat die stelling geen hout snijdt, omdat beklagde zich bij het bepalen van de referentieobjecten mede heeft laten leiden door de modelwaardes van Calcasa en Midas.
- 4.3. En tenslotte voert beklagde nog aan dat de klacht over de herbezichtiging/hertaxatie door mevrouw C geen doel treft, omdat mevrouw C weliswaar (met foto) vermeld staat op de site van makelaarskantoor B omdat zij met makelaarskantoor B een samenwerkingsverband heeft, maar dat zij niet in dienst van makelaarskantoor B is, maar als zelfstandig NVM-makelaar te B. is gevestigd en als zodanig dus ook zelfstandig oordeelt/taxeert.
- 4.4. Hieraan wordt ter zitting nog door mevrouw C toegevoegd, dat zij inderdaad een eigen onafhankelijk oordeel heeft, maar dat dit niet leidde tot een (substantieel) andere taxatie dan die van beklagde. De stelling van klager dat zij slechts een taxatierapport zou hebben willen opstellen nà intrekking van de klacht wordt uitdrukkelijk door haar betwist; volgens mevrouw C heeft zij klager absoluut niet onder druk gezet en hem alléén aangegeven liever geen rapport te willen opstellen, omdat zij vreesde dat dat opnieuw tot een klacht zou leiden.

5. De beoordeling

- 5.1. Desgevraagd door de Raad heeft klager ter zitting aangegeven dat zijn klacht alléén betrekking heeft op beklaagde A en dus niet op mevrouw C, zoals wellicht uit een der stukken zou kunnen worden afgeleid. Derhalve betreft deze uitspraak enkel de klacht tegen beklaagde A.
- 5.2. De Raad stelt voorts voorop dat het niet aan hem is om te beoordelen of een waardebepaling c.q de getaxeerde waarde op zichzelf juist is. De Raad beoordeelt alleen of de makelaar-taxateur zijn taxatie correct, zorgvuldig en met inachtneming van de geldende normen en voorschriften heeft uitgevoerd.
- 5.3. Dat laatste is naar het oordeel van de Raad in casu níet het geval. Zoals door beklaagde immers impliciet in zijn verweer en expliciet ter zitting is erkend, bevat het taxatierapport – dat de basis vormt voor en dus onderdeel uitmaakt van de taxatie - onjuiste feitelijke vaststellingen, waaronder onjuiste inhouds- en oppervlaktematen. Bovendien heeft beklaagde ter zitting expliciet erkend, dat de in het taxatierapport genoemde maten niet volgens tekeningen/berekeningen zijn vastgesteld, maar slechts zijn geschat. De Raad acht deze handelwijze niet correct en dus onzorgvuldig.
- 5.4. De Raad acht het voorts onjuist, dat beklaagde aan klager aanbod het object op zijn kosten opnieuw door een andere taxateur (mevrouw C) te laten waarden, zonder tegelijkertijd aan klager duidelijk te maken, dat hij een samenwerkingsverband met haar heeft, daarmee de suggestie wekkend, dat zij vervolgens een geheel onafhankelijke en nieuwe schatting zou doen, terwijl mevrouw C weliswaar niet bij hem in dienst is, maar wel als medewerker op zijn website staat vermeld, zodat van haar geen onafhankelijk oordeel mocht worden verwacht.

- 5.5. Los van de vraag of beklagde het object op een juiste waarde heeft geschat, concludeert de Raad op grond van het bovenstaande, dat beklagde niet in alle opzichten heeft gehandeld, zoals van een zorgvuldig handelend makelaar en taxateur had mogen worden verwacht.
De klacht is mitsdien gegrond.

6. Beslissing

- 6.1. De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:
- verklaart de klacht gegrond.
 - legt de makelaar de straf op van berisping.
- 6.2. Bepaalt voorts dat beklagde ter zake van de behandeling van de zaak een bijdrage van € 3.432,32 exclusief eventuele BTW zal voldoen en bepaalt dat dit bedrag binnen zes weken na verzending van deze uitspraak moet worden voldaan aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM, gevestigd te Nieuwegein.

Aldus gewezen te Tilburg door mr. Th.A.J. Verster, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris en ondertekend op 24 februari 2016.