

Taxatie. Onjuiste uitvoering taxatie.

Validatie instituut X (klager) verwijt makelaarskantoor Y en de daaraan verbonden makelaar Z (beklaagden) dat bij de taxatie van een pand door makelaar Z op verschillende punten tuchtrechtelijk laakbaar is gehandeld.

De Raad stelt vast dat makelaar Z de juistheid van de klachtonderdelen heeft erkend. Makelaar Z heeft aangegeven dat hij het taxatierapport van een collega heeft gezien als extra informatiebron waar hij dacht gebruik van te kunnen maken. Dit ten onrechte, hetgeen makelaar Z bekend had behoren te zijn. Makelaar Z heeft het te taxeren pand niet geïnspecteerd. Daarmee heeft makelaar Z elementair en ernstig in strijd gehandeld met de verplichtingen die op een taxerend makelaar rusten. De Raad is daarnaast van oordeel dat makelaar Z bewust de gelegenheid voorbij heeft laten gaan om zijn gemaakte fouten bij klager te melden en recht te zetten. Dit laatste wordt makelaar Z door de Raad zwaar aangerekend.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake:

[Validatie Instituut X], gevestigd te T., klager,

contra:

[Makelaarskantoor Y] (beklaagde sub 1), en de heer [Z] (beklaagde sub 2), kantoorhoudende te H., beklagden,

1. De klacht is door klager ingediend per e-mail van 11 december 2015 en doorgezonden aan de Raad op 22 december 2015. Het verweer is vervat in een op 12 januari 2016 door beklagden ingediend verweerschrift.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 3 februari 2016. Ter zitting waren aanwezig klager, vertegenwoordigd door de heer W. alsmede beklagden in de persoon van de heer Z, NVM-makelaar. Z is de behandeld makelaar in deze kwestie geweest, zodat de klacht door de Raad mede tegen hem gericht wordt geacht.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klager er, kort samengevat, op neer dat beklagden tuchtrechtelijk laakbaar hebben gehandeld door in strijd te handelen met Normblad Taxatierapport financiering woonruimte

januari 2013, behorende bij het model "Taxatierapport financiering woonruimte" vastgesteld door CHF, NVM, VastgoedPRO, VBO Makelaar. In dat kader worden de volgende klachtonderdelen benoemd:

- a) beklaagde sub 2 heeft een taxatieopdracht vergezeld van een volledig taxatierapport met betrekking tot het te taxeren pand van een collega taxateur geaccepteerd;
 - b) beklaagde sub 2 heeft het taxatieobject niet geïnspecteerd;
 - c) beklaagde sub 2 heeft geweigerd zijn onder a en b genoemde fouten te herstellen;
 - d) beklaagde sub 2 heeft een collega toegang verschaft tot zijn [account bij klager].
4. Beklaagden hebben, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.

Ten aanzien van klachtonderdeel a

Beklaagde sub 2 stelt dat het rapport van de collega taxateur niet is bedoeld als een aanwijzing en ook niet door hem als zodanig is ervaren. Volgens beklaagde sub 2 is er bovendien geen gewenste waarde aangegeven of besproken. Het rapport van een collega taxateur wordt door beklaagde sub 2 gezien als extra informatiebron.

Ten aanzien van klachtonderdeel b

Beklaagde sub 2 erkent dat hij de woning niet ter plekke heeft geïnspecteerd en stelt dat dit het gevolg is van een heel onfortuinlijke samenloop van omstandigheden. Volgens beklaagde sub 2 is dit nimmer de bedoeling geweest en is de handelswijze in deze niet representatief voor zijn manier van werken.

Ten aanzien van klachtonderdeel c

Beklaagde sub 2 stelt dat hij - terugkijkend op de situatie - een grote inschattingsfout heeft gemaakt waar hij veel spijt van heeft.

Ten aanzien van klachtonderdeel d

Beklaagde sub 2 erkent dat hij zijn collega toegang heeft verschaft tot zijn [account bij klager]. Beklaagde sub 2 heeft de werkwijze op kantoor aangepast en de taxatierapporten worden alleen nog in zijn geheel door hem uitgewerkt en ter goedkeuring aangeboden.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:

- a) Op verzoek van de heer O. is de onroerende zaak te S. getaxeerd op 16 september 2015 door de heer D. van O. Makelaardij. De heer D. heeft beklagde sub 2 verzocht de onroerende zaak nogmaals te taxeren, nadat het taxatierapport van de heer D. door [financiële instelling] was afgewezen.
- b) In het taxatierapport dat op 21 oktober 2015 met betrekking tot dezelfde onroerende zaak door beklagde is uitgebracht, is als “waardepeildatum” en “datum opname en inspectie” 16 september 2015 opgenomen. In het rapport zijn dezelfde foto’s gebruikt als in het taxatierapport van de heer D. van O. Makelaardij. Tevens is de marktwaarde in de taxatierapporten identiek.
- c) Beklaagde sub 2 heeft de woning niet geïnspecteerd.
- d) [Financiële instelling A] en [klager] hebben naar aanleiding van het door beklagde sub 2 uitgebrachte taxatierapport een onderzoek verricht.
- e) [Klager] heeft naar aanleiding van haar onderzoek geconcludeerd dat beklagde sub 2 heeft gehandeld in strijd met de [overeenkomst met klager], de voorwaarden en/of de kwaliteitsnormen en het Normblad Taxatierapport financiering woonruimte januari 2013, behorende bij het model Taxatierapport financiering woonruimte vastgesteld door CHF, NVM, VastgoedPRO, VBO makelaar.
- f) Beklaagde sub 2 heeft in zijn brieven aan [klager] van 18 en 29 november 2015 erkend op enkele punten niet te hebben gehandeld volgens de normen en/of kwaliteitsnormen en spijt betuigd. Daarnaast heeft beklagde sub 2 aangegeven dat hij rapporten van collega taxateurs niet meer zal gebruiken als hulpmiddel bij taxaties.
- g) Klager heeft beklagden op 30 november 2015 een brief gestuurd waarin voor zover relevant het volgende is opgenomen:

“[Klager] is als Validatie Instituut verplicht dit soort zaken te melden bij uw brancheorganisatie. Wij zullen daarom deze kwestie spoedig, in overleg [naam financiële dienstverlener], kenbaar maken bij uw branchevereniging, NVM. Voor wat betreft de maatregelen die wij zelf nemen behouden wij ons alle rechten voor.”

6. Met betrekking tot de klacht overweegt de Raad het navolgende. Beklaagde sub 2 heeft de juistheid van de klachtonderdelen erkend. Met betrekking tot klachtonderdeel a heeft beklagde sub 2 aangevoerd dat hij het taxatierapport van zijn collega heeft gezien als een extra informatiebron waar hij dacht gebruik van te kunnen maken. Dit ten onrechte, hetgeen beklagde sub 2 bekend had behoren te zijn. Beklaagde sub 2 heeft het te taxeren pand niet geïnspecteerd. Daarmede heeft beklagde sub 2 elementair en ernstig in strijd gehandeld met de verplichtingen die op een taxerend makelaar rusten. Hetgeen beklagde sub 2 als verklaring heeft aangevoerd – dat een medewerker zonder zijn instemming het taxatierapport in gereedheid had gebracht en had verstuurd – kan de Raad in het geheel niet overtuigen en ontslaat beklagde sub 2 bovendien niet van zijn verantwoordelijkheid. De Raad is daarnaast van oordeel dat beklagde sub 2 bewust de gelegenheid voorbij heeft laten gaan om zijn gemaakte fouten bij klager te melden en recht te zetten. De Raad rekent ook dit laatste beklagde sub 2 zwaar aan.

7. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klacht gegrond is. Alleen een zware sanctie acht de Raad passend en geboden en legt daarom aan beklagde sub 2 de maatregel op van een schorsing voor de duur van vier maanden, waarvan twee maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar ingaand op het moment dat deze uitspraak onherroepelijk is geworden, waarbij geldt dat beklagden in de betreffende periode niet geconfronteerd mogen worden met door de Raad gegrond geachte klachten over door hen uitgevoerde taxaties.

Uitspraak doende: verklaart de klacht gegrond en legt aan beklagde sub 2 de maatregel op van schorsing voor de duur van vier maanden, waarvan twee maanden voorwaardelijk met een proeftijd van twee jaar. De Raad veroordeelt beklagden (voorts) tot betaling van de aan deze procedure verbonden kosten. De Raad stelt de door beklagden te betalen kosten vast op € 2.684,00. De kosten dienen binnen vier weken na het onherroepelijk worden van deze uitspraak betaald te worden aan het hoofdbureau van de NVM.

Aldus gedaan te Rotterdam op 3 februari 2016 door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,
J. Verdoold RMT, lid en Mr. M. Boender-Radder, secretaris.