

Klacht over taxatie. Gebrekkige communicatie: klaagster geen opdrachtgeefster. Garage niet mee gewaardeerd.

Klaagster is (mede-)erfgenaam van haar overleden vader. In de boedel bevindt zich diens woning. De voormalige partner van de overledene gaf opdracht tot taxatie van de woning waarover bij klaagster vragen rijzen. De makelaar reageert erg afhoudend en op zeker moment in het geheel niet meer. Die houding wordt ingegeven door het feit dat klaagster niet de opdrachtgeefster tot de taxatie was en door de omstandigheid dat hij inmiddels door een advocaat werd aangesproken.

De raad van toezicht acht dit op zich begrijpelijk maar het ware beter geweest als de makelaar had verklaard waarom hij niet meer reageerde.

De makelaar erkent dat het rapport enige slordigheden bevat. Hij geeft ter zitting van de raad afdoende verklaringen hoe hij tot zijn taxatie kwam.

De Raad van Toezicht West geeft uitspraak inzake een klacht van :

Mevrouw **J. O.**, wonende in Engeland, hierna te noemen: "klaagster"

tegen:

R MAKELAARDIJ O.G. B.V., te M, lid van de NVM, hierna te noemen: "beklaagde"

1. **Verloop van de procedure**

- 1.1 Klaagster heeft via haar gemachtigde, mr. W. de Vries te Den Haag, bij brief d.d. 19 november 2015, met bijlagen, een klacht ingediend bij de Raad van Toezicht tegen beklagde.
- 1.2 Beklaagde heeft bij e-mail d.d. 18 maart 2016 verweer gevoerd tegen de klacht.
- 1.3 De Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de gewisselde stukken.
- 1.4 Ter zitting van de Raad van Toezicht d.d. 27 mei 2016 is verschenen:
 - de heer P. R. namens beklagde.
- 1.5 Klaagster en haar gemachtigde, ondanks daartoe correct te zijn opgeroepen, aan de Raad van Toezicht bericht niet te zullen verschijnen ter zitting van de Raad van Toezicht. Ter zitting heeft beklagde zijn standpunt 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 stukken, voorzover niet betwist, staat het navolgende vast.
 - 2.2 Klaagster is (mede)rechthebbende op de erfenis van haar vader, de heer G.S. R., waaronder een woning gelegen aan de W-laan 9 te V. Beklaagde heeft, in opdracht van de (voormalig) partner van de heer R, mevrouw C.P. D., de woning aan de W-laan 9 in V getaxeerd. Het taxatierapport is gedateerd op 28 september 2015. Beklaagde taxeert de marktwaarde van de woning op € 195.000,-.
 - 2.3 Nadat klaagster het rapport in oktober 2015 had ontvangen, heeft de gemachtigde van klaagster in eerste instantie telefonisch (op 7 oktober 2015) en later middels mails en brieven contact met beklagde gezocht met nadere vragen. Daar heeft beklagde niet inhoudelijk op gereageerd. Beklaagde heeft op een mail van 21 oktober 2015 van de gemachtigde van klaagster gereageerd met de mededeling dat hij de volgende dag zou reageren. Dat heeft beklagde niet gedaan.

3. **De klacht**

- 3.1 De klacht van klaagster houdt, samengevat, het navolgende in.
- 3.2 Ten eerste verwijt klaagster beklagde dat niet of zeer afhoudend is gereageerd op de telefonische en schriftelijke vragen van klaagster over de inhoud van het taxatierapport en daarmee klachtwaardig heeft gehandeld.
- 3.3 Ten tweede is klaagster van mening dat beklagde een slecht c.q. ondermaats taxatierapport heeft opgesteld. In de klacht van 19 november 2015 somt (de gemachtigde van) klaagster daartoe het navolgende op:

" – Het rapport noemt een waardepeildatum 1 oktober 2015. Het is onduidelijk hoe die datum zich verhoudt met de waarde peildatum die sub C respectievelijk N wordt genoemd, te weten 29 oktober 2015;

- Sub F onder 4 werd het hokje "ja" aangekruist bij te verwachten kosten voor direct noodzakelijk herstel van achterstallig onderhoud. Onder 1 sub c staat evenwel "Nee" ingevuld;*
- Sub L1 wordt gezegd dat de waardering mede is gebaseerd op objectvergelijking die evenwel niet wordt genoemd;*
- Het rapport noemt nergens een WOZ-waarde. Dit lijkt mij niet juist c.q. onzorgvuldig;*
- Bij het pand hoort een nabijgelegen, niet aanpalende, garage. Uit het rapport blijkt niet dat die erbij is betrokken. Als die er niet bij betrokken is, is onduidelijk waarom niet;*
- De heer R kwam tot een taxatiewaarde van €195.000,-. Ons valt op dat in c.q. rond de W-laan in V kleinere huizen te koop staan voor circa €260.000,- Tegen die achtergrond is de taxatie van de heer R onbegrijpelijk."*

4. **Het verweer**

- 4.1 Beklaagde heeft, samengevat en zakelijk weergegeven, het navolgende aangevoerd.
- 4.2 Met betrekking tot de communicatie stelt beklagde dat hij als opdrachtgever had mevrouw D en alleen aan haar verantwoording verschuldigd is. Ook omdat hij inmiddels door een advocaat werd aangesproken heeft hij besloten verder niet te reageren.
- 4.3 Met betrekking tot de inhoud van het rapport erkent beklagde dat er sprake is van een aantal onzorgvuldigheden, zoals foutieve data, maar dat die geen invloed hebben gehad op de waardering van de woning. De garage heeft beklagde niet betrokken in zijn taxatie, omdat hij er niet van op de hoogte was gebracht dat er ook een verderop gelegen garage in de erfenis viel. De garage heeft ook een ander kadastraal nummer. Beklaagde kon dat niet weten. Voor de hoogte van de uitgebrachte taxatie is van essentieel belang dat de woning slecht onderhouden was en het interieur zeer gedateerd. Beklaagde staat onverkort achter zijn taxatie. Van laakbaar handelen is geen sprake.

5. **Beoordeling van het geschil**

- 5.1 Met betrekking tot de klacht komt de Raad van Toezicht tot het navolgende oordeel.
- 5.2 De Raad van Toezicht is met betrekking tot de communicatie van oordeel dat beklagde op zijn minst aan klagster had moeten laten weten waarom hij niet inhoudelijk met klagster over de inhoud van zijn rapport wenste te communiceren. Dat heeft hij niet gedaan en dat acht de Raad van Toezicht niet goed, waarbij opgemerkt wordt dat het op zich juist is dat beklagde in principe alleen verantwoording hoeft af te leggen aan zijn opdrachtgever en dat was klagster niet.
- 5.3 Met betrekking tot de inhoud van het rapport staat voor de Raad van Toezicht vast dat in het rapport een aantal onzorgvuldigheden staat. Ook dat acht de Raad van Toezicht niet goed. Voor het overige heeft beklagde ter zitting voldoende uitleg gegeven over zijn rapport en de in dat verband gemaakte afwegingen en toegelicht waarom hij tot een waarde van € 195.000,- is gekomen. Klagster heeft niet aangetoond dat beklagde de woning substantieel te laag heeft getaxeerd. De Raad van Toezicht heeft verder geen reden aan te nemen dat beklagde wist of kon weten van een garage die kennelijk ook in de erfenis valt. In ieder geval heeft hij geen opdracht gekregen die garage te taxeren.
- 5.4 Al met al is de Raad van Toezicht van oordeel dat beklagde op de hierboven genoemde punten niet goed heeft gehandeld en dat dus de klacht gegrond moet worden verklaard. De Raad van Toezicht acht de zwaarte van het klachtwaardig handelen/nalaten, zowel individueel als gezamenlijk, echter niet ernstig genoeg om beklagde een maatregel op te leggen. Beklaagde dient het oordeel van de Raad van Toezicht te beschouwen als een waarschuwing en er voor zorg te dragen dat dergelijk handelen/nalaten niet meer voorkomt. Gelet op het vorenstaande ziet de Raad van Toezicht aanleiding de

kostenveroordeling te beperken tot € 1000,- en te bepalen dat de overige kosten voor rekening van de NVM blijven als bedoeld in artikel 32.1 van het Tuchtreglement van de NVM.

5.5 Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Lidmaatschapszaken, de Erecode NVM en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, komt de Raad van Toezicht tot de navolgende uitspraak.

6. **Beslissing**

6.1 Verklaart de klacht van klaagster:

- G E G R O N D -

6.2 Legt beklagde geen maatregel op.

6.3 Verstaat dat aan klaagster het door haar betaalde klachtgeld van €100,- zal worden gerestitueerd nadat deze uitspraak onherroepelijk zal zijn geworden.

6.4 Veroordeelt beklagde tot betaling aan de Nederlandse Vereniging van Makelaars in Onroerende Goederen NVM van de op de behandeling van de zaak betrekking hebbende kosten ad € 1.000,-- exclusief btw.

Aldus gewezen te Utrecht op 27 juni tweeduizendzestien, door de Raad van Toezicht West van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen NVM, in de samenstelling mr. E.A. Messer, vice-voorzitter, de heer J.L. Sträter, makelaar-lid, met bijstand van mr. R. Imhof als plv.-secretaris.