

Taxatie zorgvuldig tot stand gekomen. Bevingsschade. Communicatie met opdrachtgever. Geen directe betrokkenheid derde taxateur.

Klagers pand is getroffen door bevingsschade als gevolg van gaswinning. De NAM kreeg opdracht van de Commissie Bijzondere Situaties om het pand op te kopen. Daartoe schakelden klager en de NAM elk een makelaar in om de prijs te bepalen. Deze beide raadpleegden vervolgens een derde makelaar.

Klager is van mening dat de taxatie enige gebreken vertoont en dat het heeft ontbroken aan communicatie met hem.

De raad van toezicht is van oordeel dat de door klager ingeschakelde makelaar het adagium dat hij zonder last of ruggespraak diende te werken al te letterlijk heeft opgevat waardoor het aan communicatie met zijn opdrachtgever ontbrak.

De rapportage is weliswaar aan de summiere kant maar kan de toets der kritiek doorstaan.

De derde beklagde is slechts door de beide andere beklagden geconsulteerd en alleen daarom al is de tegen hem ingediende klacht ongegrond.

De Raad van Toezicht Noord geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

de heer **P.H. S.** , wonende te W, klager,

tegen

1. de heer **J. S.**, h.o.d.n. **S Makelaardij** te G;
2. de heer **J. K.**, verbonden aan **K makelaars & hypotheekadviseurs** te W;
3. de heer **J. K.**, verbonden aan **makelaarskantoor B Makelaardij en Assurantiën** te D; beklagden.

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Bij brief van 14 mei 2016 heeft klager een klacht ingediend tegen beklagden. De

afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM heeft deze klacht op 23 juni 2016 doorgestuurd naar de Raad van Toezicht Noord.

- 1.2. Op 14 juli 2016 heeft klager ingestemd met het voorstel van beklagde sub 1 om de behandeling van de klacht aan te houden hangende het overleg over een hertaxatie.
- 1.3. Op 15 augustus 2016 heeft klager de Raad van Toezicht per mail gevraagd de behandeling van zijn klacht te vervolgen.
- 1.4. Beklaagden sub 1 en 2 hebben ieder op 12 september 2016 een verweerschrift ingediend. Beklaagde sub 3 had reeds bij brief van 4 juli 2016 verweer gevoerd.
- 1.5. De klacht is door de Raad van Toezicht behandeld op 29 september 2016. Op de zitting zijn verschenen:
 - klager in persoon
 - en
 - beklagden eveneens allen in persoon.
- 1.6. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klager was eigenaar van het pand aan de G-weg 26 te W. Het pand bestaat uit een voormalige kerk met consistorie uit 1949 en een voormalige aula uit 1981. Klager gebruikte de kerkzaal als cultureel centrum en in de zomer als woon/slaapkamer. De consistorie gebruikte hij als winterwoning met bad en keukenvoorziening. Klager heeft het pand in 2006 in goede staat gekocht.
- 2.3. In verband met ernstige gaswinningschade aan het pand heeft de Commissie Bijzondere Situaties van de Dialoogtafel Groningen de NAM opdracht gegeven dit op te kopen. Als vervolg daarop hebben de NAM en klager aan beklagden sub 1 en 2 in juli 2015 een opdracht tot taxatie gegeven. Bij die taxatie diende 1 juni 2015

als peildatum te worden aangehouden. Tevens diende bij de taxatie te worden geabstraheerd van de fysieke bevingschade alsmede van het risico op meer bevingen.

2.4. In het taxatierapport van 27 oktober 2015 hebben beklaagden sub 1 en 2 de waarde van het gehele object bepaald op € 150.000,=.

3. De klacht:

3.1. Klager verwijt beklaagden dat zij de taxatie onzorgvuldig hebben uitgevoerd. In dat verband heeft hij aangevoerd dat:

- in het hem toegezonden conceptrapport een onjuist bouwjaar staat vermeld;
- voor de taxatie het pand is opgesplitst in kerkgebouw en woning, terwijl er sprake is van van één pand;
- het in de conceptrapportage genoemde vergelijkingsobject niet representatief is;
- de communicatie met hem ontoereikend is geweest waardoor hij beklaagden onvoldoende heeft kunnen informeren over de culturele functie, de akoestiek en de gebruiksmogelijkheden van het object. Klager noemt in dat verband dat de opname door beklaagden onaangekondigd plaatsvond en dat hij daarbij op afstand werd gehouden.

Als illustratie van de onzorgvuldige taxatie wijst klager voorts op de summiere omvang van de voorlopige rapportage.

3.2. Klager heeft op de zitting bevestigd dat zijn klacht niet de uitkomst van de taxatie betreft maar de onzorgvuldige wijze waarop de taxatie tot stand is gekomen.

4. Het verweer:

4.1. Beklaagden hebben de klacht weersproken. Zij hebben gesteld dat zij de vereiste zorgvuldigheid hebben betracht. In hun verweerschriften en aanvullend bij de mondelinge behandeling, hebben zij onder meer aangevoerd dat:

- zij het object tweemaal hebben opgenomen;
- het referentieobject eveneens door hen is opgenomen;
- zij naast het referentieobject acht hebben geslagen op een zevental andere objecten waarmee beklagde sub 2 bemoeienis heeft gehad;
- klager is gevraagd naar door hem aangebrachte verbeteringen/wijzigingen;

- beklagde sub 1 collega-makelaar V heeft geconsulteerd, in 2006 verkopend makelaar van het object;
- beklagden sub 1 en 2 hebben beklagde sub 3 hebben geconsulteerd toen zij er onderling niet uitkwamen.

4.2. Beklaagden sub 1 en 2 zijn op de onder 4.1 genoemde gronden van oordeel dat de taxatie zorgvuldig en correct is geweest.

4.3. Beklaagde sub 3 voert aan dat hij geen opdrachtnemer is geweest. Hij is slechts als collega-makelaar geconsulteerd en draagt geen verantwoordelijkheid voor de taxatie en de wijze waarop beklagden sub 1 en 2 hebben gerapporteerd.

5. De beoordeling van het geschil:

5.1 Beklaagden zijn allen lid van de NVM afdeling [...] zodat de Raad bevoegd is van de klacht kennis te nemen.

Ten aanzien van beklagde sub 3:

5.2. De Raad merkt op dat aan beklagde sub 3 geen opdracht tot taxatie is verstrekt. Er zijn evenmin andere gronden waarop beklagde sub 3 verantwoordelijkheid draagt voor de taxatie en de rapportage. Reeds op deze gronden dient de klacht jegens gedaagde sub 3 ongegrond te worden verklaard.

Ten aanzien van gedaagden sub 1 en 2:

5.3. Hoewel dit niet zonder meer uit de opdrachtschrijving volgt zijn partijen ervan uitgegaan dat het op de weg van beklagde sub 1 lag om met klager contact te onderhouden. Klager had hem voor de taxatie aangezocht. Beklaagde sub 2 was door de NAM aangewezen. Hij heeft (daarom) het contact met de NAM onderhouden.

5.4. In de opdrachtschrijving staat vermeld:
 “Hij (dit is de makelaar die de taxatie uitvoert) handelt zonder last en ruggespraak met zijn opdrachtgever en bepaalt zijn eigen procesorde”. Zoals de Raad reeds ter terechtzitting heeft opgemerkt heeft beklagde sub 1 de geciteerde clausule onjuist verstaan. Hij heeft daardoor zichzelf in de communicatie met klager onnodige

bepkeringen opgelegd. Hij had zich toegankelijker voor klager kunnen tonen. In de onderlinge verhoudingen beschouwde klager hem immers al dan niet terecht als “zijn makelaar”.

- 5.5. Voorts bleek op de zitting dat klager na het conceptrapport nimmer een exemplaar van de definitieve rapportage heeft ontvangen. Beklaagde sub 2 heeft verklaard dat gezien de onder 4.5 geschetste rolverdeling het naar zijn oordeel op de weg van beklagde sub 1 had gelegen om het rapport aan klager toe te sturen. Beklaagde sub 1 heeft verklaard dat hij ervan uit was gegaan dat de NAM voor de verspreiding van het taxatierapport zou zorgdragen. Beklaagden sub 1 en 2 voeren ter verontschuldiging aan dat het voor hen de eerste maal was dat zij door de Dialoogtafel voor beving schade werden ingeschakeld.
- 5.6. De Raad is van oordeel dat beklagden sub 1 en 2 ondanks de onder 5.4 en 5.5 genoemde onvolkomenheden niet klachtwaardig te kort zijn geschoten in de uitvoering van de taxatieopdracht. Beklaagden hebben alle voor een zorgvuldige taxatie benodigde informatie verzameld. Voorts hebben zij zich aantoonbaar ingespannen om tot een weloverwogen en zorgvuldige taxatie te komen. Zij hebben klager gevraagd naar de door hem aangebrachte verbeteringen. Tevens hebben zij hem in de gelegenheid gesteld te reageren op de hem toegezonden conceptrapportage. Klager heeft deze mogelijkheid ook benut zij het dat hij heeft volstaan met een enkele kanttekening.
Tegen deze achtergrond bezien zijn de door klager genoemde onvolkomenheden van onvoldoende ernst en gewicht om te oordelen dat beklagden klachtwaardig jegens hem hebben gehandeld.
- 5.7. Klager heeft als grief tevens naar voren gebracht dat de rapportage (te) summier is. In 2015 waren beklagden evenwel nog niet gehouden gebruik te maken van een door de NVM voorgeschreven model. Het taxatierapport is weliswaar summier maar voldoet aan de tot 2016 geldende maatstaven.

De Raad zal daarom uitspraak doen als na te melden.

6. Uitspraak:

- 6.1. Op grond van het voorgaande verklaart de Raad van Toezicht de ingediende klacht in al haar onderdelen ongegrond.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer, op 29 september 2016.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en de plaatsvervangend secretaris op 25 oktober 2016.