

10-513 RvT Zwolle

DE RAAD VAN TOEZICHT ZWOLLE VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM.

Taxatie. Foutief exemplaar taxatierapport afgeleverd. Onzorgvuldig handelen bij herstel van fout.

In het kader van de herstructurering van hun financiën wensen klagers op advies van een hypotheekadviseur hun hypotheek over te sluiten en te verhogen. Zij geven in dat kader via de hypotheekadviseur de makelaar opdracht tot het uitvoeren van een taxatie. De makelaar vermeldt in zijn taxatierapport onjuiste, op een andere woning betrekking hebbende taxatiewaardes en op basis van dit rapport wordt een (hoge) hypothecaire geldlening aan klagers verstrekt. De makelaar meent zijn fout afdoende te hebben hersteld, maar de Raad van Toezicht is het daar niet mee eens en legt de makelaar de maatregel van berisping op.

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

De heer P. en mevrouw P-V, wonende te G, klagers,

tegen

W. makelaar, aangesloten bij de NVM, kantoorhoudende te R.

1. Verloop van de procedure:

1.1. Klagers hebben bij brief van hun adviseur, d.d. 25 januari 2010 met bijlagen aan de NVM te Nieuwegein een klacht ingediend tegen de makelaar, door de NVM bij brief van 30 maart 2010 aan de Raad van Toezicht doorgestuurd.

1.2. Het verweerschrift met bijlagen is ingediend namens de makelaar door diens advocaat mr H.W. Gierman d.d. 18 mei 2010.

1.3. Ter zitting van 26 mei 2010 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:

- klagers in persoon vergezeld van hun adviseur
- de makelaar bijgestaan door zijn raadsman.

1.4. Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1. Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voorzover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2. Klagers zijn in november 2005 benaderd door een hypotheekadviseur. Blijkens berekeningen van deze adviseur zouden klagers hun lasten kunnen verlagen door het oversluiten en verhogen hun hypothecaire geldlening. Klagers zijn op dit voorstel ingegaan. De daarbij gevolgde constructie was dat de overwaarde in de woning gerealiseerd zou worden door het sluiten van een hogere hypothecaire geldlening, waarna de aldus vrijgekomen middelen zouden worden geïnvesteerd in projecten in Turkije. Het rendement, dat klagers zouden genieten op die investeringen, zou hun maandlasten verminderen.
- 2.3. Daarop heeft de hypotheekadviseur namens klagers de makelaar ingeschakeld om hun woning te taxeren. De betreffende woning is in februari 2005 door een makelaar getaxeerd op respectievelijk een vrije verkoopwaarde van € 160.000,-- en een executiewaarde van € 145.000,--. In zijn rapport van 30 november 2005 stelt de makelaar (beklaagde) de vrije verkoopwaarde op € 237.000,-- en de executiewaarde op € 207.000,--. Op basis van dit taxatierapport is aan klagers een hypothecaire geldlening verstrekt ter hoogte van € 256.061,--.
- 2.4. Eerst op 23 april 2008 hebben klagers een kopie van het taxatierapport opgevraagd. Zij ontvingen die niet eerder. Nadat zij daarover contact hebben gehad met de makelaar is hun een herzien taxatierapport toegezonden met een vrije verkoopwaarde van € 180.000,-- en een executiewaarde van € 162.000,--.
- 2.5. Klagers hebben daardoor moeten vaststellen dat er van de voorgespiegelde rendementen op de Turkse projecten geen sprake was, waardoor zij juist duurder uit waren.
Klagers hebben financiële moeilijkheden maar kunnen die niet oplossen door de verkoop van hun woning, omdat de werkelijke waarde aanzienlijk lager moet worden ingeschat dan de daarop rustende hypothecaire geldlening, zodat de klagers bij verkoop hoogstwaarschijnlijk met een aanzienlijke restschuld geconfronteerd worden.

3. De klacht:

- 3.1 Klagers verwijten de makelaar dat hij een ondeugdelijk en daardoor onjuist taxatierapport heeft uitgebracht, als gevolg waarvan zij in financiële moeilijkheden zijn geraakt. Klagers hebben moeten constateren dat de bij het taxatierapport gevoegde foto het huis van de burens betreft. Op basis van dit taxatierapport dat betrekking had op een andere woning en daardoor foutieve waardes weergaf (de vrije verkoopwaarde was ruim 30% te hoog en de executiewaarde ruim 27%) zijn klagers verplichtingen jegens de hypotheekbank aangegaan, waarvoor het onderpand, naar achteraf is gebleken, onvoldoende waarde vertegenwoordigde. Klagers kunnen derhalve hun woning niet verkopen zonder

met een substantiële restschuld geconfronteerd te worden. Weliswaar heeft de makelaar bij brief van 3 september 2008 kenbaar gemaakt de opname van de foutieve taxatiewaardes in het rapport te betreuren, maar daar is het verder bij gebleven. Klagers hebben de makelaar inmiddels aansprakelijk gesteld voor de schade.

4. Het verweer:

- 4.1. De makelaar voert, samengevat en zakelijk weergegeven, het volgende verweer.
- 4.2. De makelaar erkent dat in eerste instantie een verkeerd taxatierapport is opgemaakt en afgedrukt, namelijk een rapport waarin de taxatiewaardes van een ander rapport zijn blijven staan. De makelaar geeft echter aan dat hij zijn fout direct heeft geconstateerd en een nieuw taxatierapport heeft opgemaakt met daarin de juiste waarden (zijnde € 180.000,-- bij onderhandse verkoop en € 162.000,-- executiewaarde). De makelaar heeft bedoeld en verkeerde in de veronderstelling dat één en ander in november 2005 afdoende was gecorrigeerd en dat het oude rapport was vernietigd. Eerst doordat klagers medio 2008, dus bijna 3 jaar later, contact met de makelaar hebben opgenomen, bleek de makelaar dat het oorspronkelijke, dus foutieve, rapport blijkt bij de hypotheekbank terecht is gekomen en de basis is geweest voor de verstrekking van een hypothecaire geldlening. De makelaar vraagt zich in dit verband af waarom klagers zich niet eerder bij hem hebben gemeld, met name nu zij reeds in 2005 hebben kunnen constateren dat de door de makelaar vastgestelde, foutieve taxatiewaardes veel hoger lagen dan de waardes, die blijkt in opdracht van klagers begin 2005 zijn vastgesteld.
- 4.3. De makelaar tast in het duister over de vraag hoe het verkeerde exemplaar van het taxatierapport bij de geldverstrekker terecht is gekomen, maar geeft aan dat het hier gaat om een kennelijke vergissing, die niet zou moeten leiden tot het opleggen van tuchtrechtelijke maatregelen.

5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar W te R; deze is aangesloten bij de NVM en bij de afdeling Y. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. Hoewel fouten bij de uitvoering van werkzaamheden zoveel mogelijk voorkomen moeten worden, realiseert de Raad zich dat dat niet in alle gevallen zal lukken. In het onderhavige geval is de Raad van Toezicht echter van oordeel dat de makelaar onvoldoende maatregelen heeft genomen om ervoor te zorgen dat zijn oude, foutieve rapport niet gebruikt zou worden bij een financieringsaanvraag. Nu de opdracht aan de makelaar via de hypotheekadviseur was verstrekt, en als doel van de taxatie uitdrukkelijk was opgegeven de beoordeling van een aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij een financieringsinstelling, had het op de weg van de makelaar gelegen alle in redelijkheid van hem te vragen acties te

ondernemen om te voorkomen dat het foutieve rapport deel zou gaan uitmaken van de stukken voor de aanvraag van de hypothecaire geldlening. In ieder geval had de makelaar in zijn nieuwe rapport uitdrukkelijk moeten aangeven dat dit moet worden beschouwd als vervanging van het oude rapport.

Voorts stelt de makelaar weliswaar dat hij het foutieve rapport direct na de ontdekking van zijn fout heeft vernietigd, maar dat verdraagt zich niet met het feit dat klagers op hun verzoek nog in april 2008 een kopie van het oude, onjuiste rapport, van de makelaar kregen toegezonden. Ook is niets gebleken van enig contact tussen de makelaar en de hypotheekadviseur, teneinde te verzekeren dat ook deze adviseur zich zou realiseren dat er sprake was van een foutieve versie van het rapport, die uiteraard niet gebruikt zou mogen worden voor het aanvragen van een financiering.

Tenslotte telt naar het oordeel van de Raad van Toezicht in dit verband ook mee dat de makelaar heeft nagelaten een kopie van het taxatierapport direct na het uitbrengen daarvan aan klagers te zenden.

- 5.3. Gegeven zijn specifieke deskundigheid en het feit dat de makelaar moest waken voor de belangen van klagers als zijn opdrachtgevers, verwerpt de Raad het verweer van de makelaar, dat klagers, toen zij via hun hypotheekadviseur de door de makelaar getaxeerde, onjuiste waardes vernamen, zelf direct actie hadden moeten ondernemen. Naar het oordeel van de Raad mochten klagers er, gesteld al dat zij door de hypotheekadviseur op de hoogte zijn gebracht van de foutieve taxatiewaardes, erop vertrouwen dat de door hen ingeschakelde deskundigen, en dan met name de makelaar, hun werk naar behoren zouden verrichten.
- 5.4. Op grond van het bovenstaande is de Raad van Toezicht van oordeel dat de makelaar niet alleen bij het opmaken van zijn taxatierapport, maar ook bij het herstel van de daarin opgetreden fout, niet jegens klagers als zijn opdrachtgevers heeft gehandeld conform hetgeen van hem als NVM makelaar verwacht mocht worden. Aldus heeft hij de belangen van klagers als zijn opdrachtgevers niet juist behandeld, maar geschaad. De Raad is dan ook van oordeel dat de makelaar een tuchtrechtelijk verwijt treft. Bij het opleggen van een maatregel weegt de Raad mee dat de financiële problemen, waarvoor klagers zich thans gesteld zien, niet uitsluitend aan de makelaar zijn te wijten, nu die mede een gevolg zijn van de door de hypotheekadviseur van klagers geadviseerde financieringsconstructie.

6. Uitspraak:

6.1. Verklaart de klacht gegrond.

6.2. Legt de makelaar de maatregel van berisping op en veroordeelt hem tot betaling van een bedrag van € 2.091,-- aan de NVM als bijdrage in de kosten van de behandeling.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht te Zwolle, bestaande uit mr. W.J.B. Cornelissen, voorzitter, S.N. Brouwer, lid en mr. H.R. Quint, lid, tevens secretaris, op 26 mei 2010.

mr. W.J.B. Cornelissen
Voorzitter

mr. H.R. Quint
Secretaris.