

Taxatie. Te hoge waardering. Reden van taxatie en hoogte van waardering.

*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 een taxatiewaarde die exact overeenkomt met het door de hypotheekadviseur als wenselijk opgegeven eindresultaat. De makelaar verdedigt die waarde door te stellen dat hij afhankelijk van het doel van de taxatie een bandbreedte bij de vaststelling van de taxatiewaardes hanteert. Op basis van het rapport wordt een (hoge) hypotheecaire geldlening aan klagers verschaft, die mede daardoor in ernstige financiële moeilijkheden komen. De Raad van Toezicht toetst marginaal en beslist dat de makelaar door een bandbreedte op de taxatiewaarde toe te passen naar aanleiding van het doel van de taxatie in strijd met het Normblad Taxaties heeft gehandeld en legt de maatregel van berisping op.*

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

De heer V. en mevrouw V/B, wonende te G  
klagers,

tegen

W. makelaar aangesloten bij de vereniging, kantoorhoudende te R

1. Verloop van de procedure:

- 1.1. Klagers hebben bij brief van hun adviseur, d.d. 27 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 d.d. 18 mei 2010.
- 1.3. Ter zitting van 26 mei 2010 van de Raad van Toezicht zijn verschenen:
  - klager in persoon vergezeld van zijn 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. 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. Klagers zijn op dit voorstel ingegaan.
- 2.3. Daarop heeft de hypotheekadviseur namens klagers de makelaar ingeschakeld om hun woning te taxeren. De opname heeft op 3 november plaatsgevonden. In het taxatierapport van 7 november 2005 heeft de makelaar een onderhandse verkoopwaarde vermeld van € 237.500,-- en een executiewaarde van € 214.000,--. Op basis van dit taxatierapport is aan klagers een hypothecaire geldlening verstrekt van € 261.802,53.
- 2.4. De makelaar heeft eind 2006 desgevraagd aan klagers in het kader van een mogelijke verkoop zijn visie gegeven op de onderhandse verkoopwaarde van hun woning.
- 2.5. Eerst op 23 april 2008 hebben klagers een kopie van het taxatierapport opgevraagd. Zij ontvingen die niet eerder.
- 2.6. Klagers hebben moeten vaststellen dat er van de voorgespiegelde rendementen op de Turkse projecten geen sprake was, waardoor zij na de herfinanciering juist duurder uit waren. Klagers verkeren daardoor in grote 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. Zij baseren hun klacht op de volgende feiten en omstandigheden.
- 3.2 De makelaar gaf vóór de opname van de woning te kennen dat hij door middel van een briefje op zijn bureau opdracht had gekregen de woning te taxeren op een onderhandse verkoopwaarde van € 237.500,--. Vervolgens heeft de makelaar, aldus klagers, alleen de benedenverdieping geïnspecteerd. De getaxeerde onderhandse verkoopwaarde in het taxatierapport bedraagt exact € 237.500,--.
- 3.3 Dat de getaxeerde bedragen te hoog waren blijkt uit het feit dat de makelaar desgevraagd eind 2006 aan klagers te kennen gaf, dat de vrije verkoopwaarde van

hun woning op dat moment ca. € 190.000,-- zou bedragen en dat de in het gewraakte taxatierapport vermelde waarde enkel was opgenomen om de oversluiting van de hypothecaire geldlening mogelijk te maken.

3.4 Op basis van het taxatierapport 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. 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 ontkent dat hij zijn taxatiewerkzaamheden niet volgens de voorschriften heeft uitgevoerd. Er is sprake geweest van een opname van de volledige woning en de makelaar heeft daarvoor voldoende tijd genomen. De makelaar verwijst in dit verband naar zijn taxatierapport, dat een gedetailleerde beschrijving van de toestand van de woning geeft, met name op pagina's 3 en 4 onder H en I. Een dergelijke detaillering zou niet mogelijk zijn geweest als de makelaar de woning slechts gedeeltelijk en in te korte tijd zou hebben opgenomen.

4.3. De makelaar erkent dat in oktober 2006 contacten tussen hem en klagers hebben plaatsgevonden in het kader van een mogelijke verkoop van de woning. Tijdens dit gesprek heeft de makelaar aangegeven dat de woning niet voor de in het rapport vermelde taxatiewaarde (€ 237.500,--) verkocht zou worden, aangezien deze waarde ten behoeve van de (her)financiering en niet ten behoeve van de verkoop van de woning was afgegeven. De makelaar heeft toen gezegd dat de verkoopwaarde van de woning zo rond € 205.000,-- zou liggen.

4.4. De makelaar stelt dat een taxatiewaarde ten behoeve van een financiering altijd hoger ligt dan een verkoopwaarde. Elke taxatie kent een zekere onzekerheidsmarge van, aldus de makelaar, 15% en die marge kan de makelaar gebruiken bij het vaststellen van de taxatiewaarde, al gelang het doel daarvan. Zo zal een taxatiewaarde van hetzelfde object op hetzelfde moment hoger uitvallen indien het doel is het verkrijgen van een financiering en lager als het doel is vaststelling van de waarde voor het heffen van belasting. De door de makelaar eind 2006 genoemde verwachte verkoopwaarde van rond € 205.000,-- ligt binnen de volgens de makelaar algemeen aanvaarde bandbreedte van 15% en impliceert dus niet dat zijn eerdere taxatieondeugdelijk was.

4.5. Voor zover de makelaar weet, hebben klagers nimmer daadwerkelijk hun woning te koop aangeboden.

4.6. De makelaar ontkent derhalve dat hij zijn taxatie ondeugdelijk heeft uitgevoerd en/of dat de uitkomst daarvan ondeugdelijk zou zijn. De makelaar wijst de verwijten van klagers geheel van de hand.

#### 5. Beoordeling van het geschil:

- 5.1. De klacht richt zich tegen makelaar W te R; deze is lid van de NVM en aangesloten bij de afdeling Y. De Raad van Toezicht te Zwolle is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.
- 5.2. De Raad stelt voorop dat taxatierapporten door de tuchtrechter slechts marginaal kunnen worden getoetst. Onderdeel van die toetsing is of de makelaar de voorgeschreven procedure juist heeft uitgevoerd, onder meer of hij het Normblad Taxaties op de juiste wijze heeft toegepast. De Raad van Toezicht is van oordeel dat dat niet het geval is.
- 5.3. De Raad van Toezicht onderschrijft niet het standpunt van de makelaar, dat een makelaar de door hem getaxeerde waarde binnen een bepaalde bandbreedte mag aanpassen al naar gelang de reden van de taxatie. De Raad onderschrijft wel dat elke taxatiewaarde een zekere onzekerheidsmarge kent, maar niet dat die normaal gesproken 15% zou bedragen. De makelaar miskent het karakter van de onzekerheidsmarge als hij die als reden gebruikt om de door hem vastgestelde taxatiewaardes met 15% te verhogen of te verlagen al naar gelang de reden voor de taxatie. De lezer van een taxatierapport moet bij de interpretatie van de daarin weergegeven taxatiewaarde immers evenzeer uitgaan van een onzekerheidsmarge. Het gevolg van de handelwijze van de makelaar is dat de onzekerheidsmarge oneigenlijk wordt gebruikt en leidt tot onjuiste taxatiewaardes. Een zekere onzekerheidsmarge is inherent aan een taxatiewaarde en kan dus niet door de makelaar als één van de factoren gebruikt worden bij de berekening en vaststelling van diezelfde taxatiewaarde.
- 5.4. De Raad stelt daarom vast dat de makelaar zich (teveel) heeft laten sturen om zijn taxatiewaarde op de gewenste waarde te stellen. Die vaststelling wordt gesteund door het feit dat de makelaar reeds voor de opname van de woning aan klagers heeft laten weten dat de gewenste taxatiewaarde hem op voorhand door de hypothecadviseur was medegedeeld en dat de door de makelaar vastgestelde taxatiewaarde exact op dat bedrag uitkomt. De makelaar heeft dit niet aan de Raad kunnen uitleggen, anders dan met de hiervoor verworpen redenering dat een taxatiewaarde in verband met het doel van de taxatie binnen een bandbreedte van 15% mag worden aangepast.
- 5.5. Op grond van het bovenstaande is de Raad van oordeel dat de makelaar de belangen van klagers als zijn opdrachtgevers niet juist heeft behartigd door een te hoge taxatiewaarde af te geven, hetgeen één van de oorzaken is waardoor klagers zich thans voor ernstige financiële problemen gesteld zien. Door aldus te handelen heeft de makelaar blijk gegeven van onvoldoende zorgvuldigheid en vakbekwaamheid, hetgeen hem, mede gezien de gevolgen, tuchtrechtelijk kan worden toegerekend. De Raad van Toezicht acht de klacht dan ook gegrond.

## 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