

Taxatie. Onjuiste taxatiewaarde. Trage toezending taxatierapport. Onjuiste naam in taxatierapport.

Voorafgaande aan hun aankoopbeslissing hebben klagers beklaagde gevraagd de waarde van de woning te bepalen. Vervolgens hebben klagers de woning gekocht en hebben zij beklaagde gevraagd om de woning t.b.v. de financiering te taxeren. Klagers verwijten beklaagde dat hij de woning onjuist heeft gewaardeerd. Daarnaast wordt beklaagde verweten dat hij het taxatierapport te laat aan klagers heeft doen toekomen en dat niet hijzelf maar een medewerker van zijn kantoor als de opsteller van het taxatierapport genoemd wordt. Dit laatste hing volgens beklaagde samen met het feit dat het hier een zogenoemd NWWI-rapport betrof.

De Raad overweegt dat bij de beoordeling van een taxatie als uitgangspunt heeft te gelden dat de makelaar in beginsel alleen tuchtrechtelijk laakbaar handelt indien bij de taxatie een zodanig oordeel is gegeven dat een redelijk handelend makelaar daartoe niet zou kunnen komen dan wel indien sprake is van een opzettelijk onjuiste taxatie. De Raad kan niet tot de conclusie komen dat beklaagde niet tot zijn taxatie heeft kunnen komen. Ook verder is van enig tuchtrechtelijk laakbaar handelen van beklaagde in het kader van zijn taxatie niet gebleken. Beklaagde heeft erkend dat zijn handelwijze m.b.t. de toezending van het taxatierapport aan klagers gebrekkig was. Voorts staat vast dat ten onrechte een medewerker van het kantoor en niet beklaagde als de opsteller van het rapport is genoemd. Inmiddels is de toenmalige procedure aangepast. Gelet op de doorgevoerde aanpassingen kan de Raad niet tot de conclusie komen dat beklaagde tuchtrechtelijk een verwijt moet worden gemaakt.

Raad van Toezicht Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM

De loop van de procedure

De Raad van Toezicht Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen NVM (hierna de Vereniging) heeft kennisgenomen van een bij de Afdeling consumentenvoorlichting van de Vereniging ingediende klacht d.d. 22 juli 2011 van de heer en mevrouw K., beiden wonende te O., gemeente B., hierna te noemen klagers. Deze klacht is gericht tegen de makelaar de heer R., werkzaam bij [naammakelaarskantoor], hierna te noemen beklaagde.

Op de klacht van klagers heeft beklaagde geantwoord bij brief van 23 september 2011. Vervolgens hebben klagers gerepliceerd bij brief van 11 oktober 2011 waarna beklaagde heeft gedupliceerd bij brief van 2 november 2011.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Ter zitting van de Raad op 25 april 2012 zijn klagers in persoon verschenen, vergezeld door mevrouw mr. L., advocaat bij [naam kantoor] te Z. Beklaagde is eveneens in persoon verschenen, bijgestaan door mevrouw mr. X van Bavam te Rijswijk.

DE FEITEN

Klagers hebben op 23 maart 2010 een bod van € 850.000,= uitgebracht op het te koop staande woonhuis [adres 1], hierna te noemen het pand. Dit bod werd door de verkopers van het pand aanvaard.

Op basis van het woningtaxatiemodel van Calcasa is een waardebeoordeling met betrekking tot het pand opgemaakt met als waardingsdatum 23 maart 2010. Hierin wordt een geschatte waarde van € 747.000,= als meest waarschijnlijke verkoopwaarde van het pand vermeld.

Vervolgens hebben klagers beklagde verzocht de vrije verkoopwaarde van het pand te bepalen. Op 29 maart 2010 heeft beklagde het pand bezichtigd en klagers medegedeeld dat het pand een vrije verkoopwaarde vertegenwoordigde van € 850.000,=. Op 30 maart 2010 hebben klagers de koopakte met betrekking tot het pand ondertekend.

Op 14 mei 2010 heeft beklagde met betrekking tot het pand een Taxatierapport financiering woonruimte opgesteld. Dit rapport vermeldt als opsteller van het rapport mevrouw B. van [naam makelaarskantoor]. Het rapport vermeldt klagers als opdrachtgevers en dat de taxatie is bedoeld om inzicht te verstrekken in de waarde van het pand ten behoeve van hun aanvraag hypothecaire geldlening. In het rapport is een onderhandse verkoopwaarde van het pand vrij van huur en gebruik van € 850.000,= opgenomen. Als onderbouwing van de verkoopwaarde en de toegepaste methodiek wordt objectvergelijking vermeld. Hierbij heeft de taxateur het pand met meerdere gelijksoortige verkochte objecten vergeleken onder gebruikmaking van eigen waarneming en het NVM archief, zo vermeldt het rapport.

In evengenoemd rapport zijn ook modelmatige waardebeoordelingen van respectievelijk Midas, Calcasa en NBWO opgenomen. Daarbij zijn de modelwaarden op respectievelijk € 943.000,=, € 764.000,= en € 792.867,= gewaardeerd. Tevens zijn in het rapport referentiepanden opgenomen in de directe nabijheid van het pand.

Klagers hebben een afschrift van dit rapport op 3 maart 2011 ontvangen.

DE KLACHT

De klacht van klagers, zo begrijpt de Raad houdt in –kort samengevat en voor zover van belang– dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen. Hiertoe hebben klagers naar voren gebracht:

1. Beklagde heeft verwijtbaar nalatig gehandeld nu hij het pand van klagers veel te laag heeft gewaardeerd waardoor klagers aanzienlijke schade hebben geleden.
2. Beklagde heeft weliswaar het pand bezichtigd maar niet zelf het Taxatierapport financiering woonruimte opgesteld. Daarnaast heeft beklagde het taxatierapport klagers veel te laat doen toekomen.

Op grond hiervan, zo menen klagers, heeft beklagde tuchtrechterlijk laakbaar gehandeld.

VERWEER

Beklagde heeft verweer gevoerd. Bij de beoordeling van de klacht zal ook op het verweer worden ingegaan.

DE BEOORDELING

Ten aanzien van klachtonderdeel 1:

Klagers hebben ter onderbouwing van hun klacht naar voren gebracht dat zij in het aankoopproces van het pand in eerste instantie van een financieel adviseur en ook een notaris gebruik maakten, en niet van een aankopend makelaar. Op 23 maart 2010 hebben klagers een voorwaardelijk bod uitgebracht van € 850.000,= dat door de verkopers van het pand werd aanvaard. Voordat klagers ertoe overgingen de schriftelijke koopovereenkomst met betrekking tot het pand te ondertekenen, hebben zij op 23 maart 2010 een waardebeoordeling door Calcasa opgevraagd waarin een verkoopwaarde van het pand van € 747.000,= werd vermeld. In verband hiermee, teneinde te voorkomen dat zij een te hoge koopprijs zouden betalen, hebben klagers beklagde verzocht de vrije verkoopwaarde vast te stellen. Daarbij hebben klagers en beklagde afgesproken dat als de aankoop van het pand doorgang zou vinden, beklagde in opdracht van klagers de taxatie van het pand ten behoeve van de hypothecaire financiering zou verrichten. Beklagde heeft vervolgens op 29 maart 2010, nadat hij het pand had bezocht, klagers medegedeeld dat het pand een vrije verkoopwaarde vertegenwoordigde van € 850.000,=. Hieruit hebben klagers de conclusie getrokken dat hun bod ten belope van evengenoemd bedrag op het pand realistisch was. Op 30 maart 2010 is de schriftelijke koopovereenkomst ondertekend.

Punt is evenwel, zo hebben klagers vervolgens aangevoerd, dat de WOZ-waarde van het pand op 1 januari 2009 € 791.000,= bedroeg en sindsdien waarschijnlijk continue is gedaald. Naar eigen zeggen heeft beklagde de marktwaarde van het pand voornamelijk bepaald op basis van de marktwaarde [adres 2] terwijl niet aanvaardbaar kan worden geacht dat een waardering als de onderhavige op slechts één (1) vergelijkbaar object wordt gebaseerd. Zo heeft beklagde verzuimd, zo is ook door klagers aangevoerd, de meer recente aankoop van [adres 3] bij zijn beoordeling te betrekken. Klagers verwijten beklagde verder dat hij te weinig de modelwaarden van Calcasa, NBWO en Midas in ogenschouw heeft genomen als in zijn taxatierapport vermeld. Met name verwijten klagers beklagde dat hij enerzijds te weinig kritisch de hoge Midas-waarde heeft aanvaard en anderzijds niet of nauwelijks heeft onderbouwd waarom het pand een hogere waarde zou hebben dan de lagere waarden van Calcasa en NBWO. Klagers zijn van mening dat beklagde de waardering van de vrije verkoopwaarde van het pand op zeer onzorgvuldige wijze heeft uitgevoerd.

Beklagde heeft op de eerste plaats als verweer naar voren gebracht dat hij direct na de eerste klacht van klagers met hen een persoonlijk gesprek heeft belegd om de zaak te bespreken. Weliswaar is daarbij niet het meningsverschil inzake de vrije verkoopwaarde van het pand overbrugd kunnen worden maar het is wel een open gesprek geweest. Wat betreft de waardering van het pand heeft beklagde op de eerste plaats erop gewezen dat de zogeheten modelwaarden van het pand behoorlijk uit elkaar lopen en zowel boven als onder de door hem getaxeerde waarde liggen. Hierbij dient bedacht te worden, zo heeft beklagde gesteld, dat dit modelwaarden betreft waaruit niet alle conclusies met betrekking tot de waardering van het te taxeren object getrokken kunnen worden. Beklagde heeft erop gewezen dat klagers enerzijds de hoogste modelwaarde, namelijk die van Midas, als “onzinnig” bestempelen, maar anderzijds veel belang hechten aan de lagere modelwaarden. Het is juist, zo heeft beklagde erkend, dat hij naast de modelwaarden de koopprijs in het kader van de meest recente transactie van het pand [adres 2] zwaar heeft laten meewegen. Dat betrof een recente transactie van een vergelijkbaar pand, en dat was dus relevant. Onjuist is, zo heeft beklagde naar voren gebracht, de stelling van klagers dat de meeste panden ter plaatse onder de marktwaarde zouden worden verkocht. Daarnaast acht beklagde het pand [adres 3] niet geheel vergelijkbaar doordat die duidelijk andere kenmerken bezit. Het “doortrekken” van de gemiddelde vierkante meterprijs met betrekking tot dat pand is dan niet realistisch. Meer in zijn algemeenheid heeft beklagde afsluitend naar voren gebracht dat hij zijn waardering oprecht en met zorg heeft vastgelegd.

De Raad overweegt met betrekking tot dit klachtonderdeel als volgt.

Op de eerste plaats overweegt de Raad dat als uitgangspunt bij de beoordeling van een taxatie heeft te gelden dat de makelaar in beginsel alleen tuchtrechtelijk laakbaar handelt indien bij de taxatie een zodanig oordeel is gegeven dat een redelijk handelend makelaar daartoe niet zou kunnen komen dan wel indien sprake is van een opzettelijk onjuiste taxatie. De Raad heeft geen aanwijzingen dat van een opzettelijk onjuiste taxatie sprake is.

Wat betreft de vraag of een redelijk handelend makelaar tot een oordeel zou kunnen komen als door beklagde in zijn taxatierapport gegeven, oordeelt de Raad als volgt. De Raad stelt vast dat beklagde het pand heeft opgenomen nadat hij gegevens over vergelijkbare panden had verzameld. Ook uit het taxatierapport van beklagde blijkt dat beklagde zich bij zijn taxatie heeft bediend van objectvergelijking. In het taxatierapport zijn door beklagde meerdere vergelijkbare objecten en panden genoemd. De Raad overweegt verder dat beklagde in zijn taxatierapport commentaar op de genoemde modelwaarden heeft geleverd, in relatie tot de overige vergelijkbare panden en het te taxeren pand. Gelet hierop, kan de Raad niet tot de conclusie komen dat beklagde niet tot zijn taxatie heeft kunnen komen. Ook verder is de Raad niet gebleken van enig tuchtrechtelijk laakbaar handelen van beklagde in het kader van zijn taxatie van het pand. Dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2:

Klagers hebben naar voren gebracht dat zij het taxatierapport niet eerder dan 3 maart 2011 hebben ontvangen terwijl dat op 14 mei 2010 is opgemaakt. In dit verband hebben klagers naar voren gebracht dat zij meerdere keren beklagde hebben verzocht om een afschrift van het rapport. Hierop hebben zij als enige reactie gekregen een vermelding in een e-mail van 23 april 2011 dat de vrije verkoopwaarde van het pand € 850.000,= was. Toen vervolgens klagers het rapport ontvingen, bleek dit niet door beklagde te zijn opgesteld maar door een derde. Hierdoor heeft beklagde tuchtrechtelijk laakbaar gehandeld, zo menen klagers.

Beklagde heeft als verweer naar voren gebracht dat de opdracht het taxatierapport op te stellen is verstrekt door de hypothecaire financier van klagers. Die opdracht is verstrekt aan het kantoor van beklagde te H. alwaar hij toentertijd kantoor hield. Dit had als gevolg, gelet op de toenmalige procedure bij de opstelling van taxatierapporten als de onderhavige, te weten een zogeheten NWWI-rapport, dat de naam van de aan dat kantoor verbonden persoon als in het rapport genoemd in het taxatierapport is vermeld. Die persoon kon feitelijk als enige van het kantoor waaraan beklagde toen was verbonden tot de opstelling van deze rapporten overgaan. Het rapport is echter feitelijk door beklagde opgesteld. Het taxatierapport is overeenkomstig de procedure tijdig aan de financier van klager verzonden door middel van verzending van een digitale mededeling waarna het rapport kon worden gedownload. Overigens is die digitale mededeling ook aan klagers toegezonden maar die wisten niet dat daarmee het rapport kon worden gedownload. Beklagde erkent enerzijds dat deze handelwijze gebrekkig is met het oog op de belangen van de uiteindelijke opdrachtgever/koper maar is anderzijds van mening dat hem tuchtrechtelijk niets valt aan te rekenen. Inmiddels is de procedure dan ook gewijzigd en krijgen de opdrachtgevers, naast hun hypothecaire financiers, direct een afschrift van het taxatierapport toegezonden. Daarnaast is het thans mogelijk niet slechts één van de aan het desbetreffende kantoor verbonden medewerkers als opsteller van het rapport te vermelden, aldus beklagde.

De Raad overweegt dat aan de ongewenste situatie een einde is gemaakt dat de opdrachtgever van een taxatierapport als hier aan de orde niet direct een afschrift ontvangt. De Raad stelt vast dat ten onrechte in het taxatierapport niet beklagde als opsteller van het taxatierapport is vermeld, maar een medewerker van beklagde als verbonden aan het toenmalige kantoor van beklagde. Eén en ander is terug te voeren op de toenmalige werkwijze in het kader van de opstelling van een NWWI rapport, in welke procedure, zo heeft de Raad ter zitting begrepen, inmiddels de nodige aanpassingen zijn doorgevoerd. De Raad overweegt hieromtrent dat gelet op deze doorgevoerde aanpassingen als hierbedoeld de Raad niet tot de conclusie kan komen dat beklagde een tuchtrechtelijk verwijt moet worden gemaakt.

Ook dit klachtonderdeel is derhalve **ongegrond**.

DE BESLISSING

Nu de Raad hierboven bij de behandeling van de beide klachtonderdelen tot het oordeel is gekomen dat beklagde niet tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld, verklaart de Raad de klacht van klager, inhoudende dat beklagde zich niet als goed makelaar heeft gedragen, als **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht van de Makelaarsvereniging Amsterdam, afdeling van de Nederlandse Vereniging van Makelaars in onroerende goederen en vastgoeddeskundigen N.V.M., Mr R.A.J. van der Linde, Mw Mr L.C. Klein, Mr J.P. van Harseler, Mr W. van Otterloo, G.W. Bakker en P.H. Roos, alsmede Mr R. Vos op 25 april 2012, ondertekend op 26 juni 2012.

Mr R.A.J. van der Linde, Voorzitter

Mr R. Vos, Secretaris

Ingevolge het bepaalde in artikel 41 van het Reglement Tuchtrechtspraak N.V.M. kan de partij, die zich met deze beslissing niet kan verenigen, binnen acht weken na dagtekening van de brief waarbij hem/haar het afschrift van deze uitspraak is gezonden in beroep komen bij de Centrale Raad van Toezicht, NVM-Bureau, Postbus 2222, 3430 DC Nieuwegein