

20-04 RvT Zuid

202 TAXATIE

Onjuiste taxatiewaarde. Afwijkende taxatiewaarde. Onafhankelijkheid. Onvoldoende inspanning om escalatie van geschil te voorkomen.

Klager heeft een woning van een woningcorporatie gekocht. Hierbij was afgesproken dat klager, indien hij de woning zou willen verkopen, deze eerst weer aan de woningcorporatie zou aanbieden. Klager heeft zich aan deze afspraak gehouden en beklaagde heeft vervolgens in opdracht van de woningcorporatie de woning getaxeerd. Klager verwijt beklaagde dat zij een onjuiste taxatie heeft verricht en de woning te laag heeft gewaardeerd. Klager wijst daarbij op taxaties van een drietal collega's van beklaagde die zijn woning hoger hebben getaxeerd. De Raad overweegt dat het feit dat de andere taxateurs tot een hogere waarde zijn gekomen nog niet impliceert dat de door beklaagde getaxeerde waarde zonder meer onjuist zou zijn. Naar het oordeel van de Raad is in dit geval niet komen vast te staan dat beklaagde in redelijkheid niet tot haar taxatie heeft kunnen komen. Nu evenmin is komen vast te staan dat beklaagde de taxatie onvoldoende onafhankelijk heeft uitgevoerd en/of zich onvoldoende heeft ingespannen om escalatie van het geschil te voorkomen, wordt de klacht in alle onderdelen ongegrond verklaard.



Stichting
Tuchtrechtspraak
NVM

(Zaaknummer: [RvTZ20190061](#))

**DE RAAD VAN TOEZICHT ZUID VAN DE NEDERLANDSE COÖPERATIEVE VERENIGING
VAN MAKELAARS EN TAXATEURS IN ONROERENDE GOEDEREN [NVM](#)**

Geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

De heer [A]

[adres]

klager

Tegen:

mevrouw [X],

die als NVM Agent Makelaar is verbonden aan het kantoor[Y]

gevestigd en kantoorhoudende aan het adres:

[adres]

beklaagde

1. Verloop van de procedure

- 1.1. Bij aan de NVM Klachtencoördinator gezonden e-mails van 18 juni, 12 en 14 juli 2019 heeft de heer [A], hierna te noemen: “klager”, een klacht ingediend tegen de makelaar [X], hierna te noemen: “beklaagde”.
- 1.2. Conform bij “klachtformulier” d.d. 12 juli 2019 door klager gedaan verzoek, heeft de NVM Klachtencoördinator het klachtdossier voorgelegd aan de Stichting Tuchtrechtspraak NVM, die het klachtdossier bij e-mail van 2 augustus 2019 ter verdere be-/afhandeling heeft overgedragen aan de Raad van Toezicht Zuid.
- 1.3. Beklaagde heeft bij op 3 september ontvangen brief d.d. 30 augustus 2019 een verweerschrift ingediend.
- 1.4. De Raad heeft de klacht op donderdag 3 oktober 2019 ter zitting behandeld. Voor die zitting zijn partijen door de secretaris van de Raad bij brieven van 14 augustus 2019 opgeroepen. Beide partijen zijn in persoon ter zitting verschenen.
- 1.5. Tijdens die zitting heeft ieder van partijen gereageerd op vragen van de Raad en de klacht, respectievelijk het verweer daartegen nader mondeling toegelicht.
- 1.6. Naar aanleiding van de zitting heeft de Raad partijen bij e-mails van 21 oktober 2019 om nadere stukken/informatie gevraagd, die zowel beklagde als klager bij e-mails van 3 november 2019 hebben verstrekt.
- 1.7. Tenslotte heeft de Raad de klacht beoordeeld op grond van de door partijen ter zitting gegeven toelichting(en) en de navolgende stukken:
 1. Het van de Stichting Tuchtrechtspraak ontvangen, door de NVM Klachtencoördinator samengesteld klachtdossier, waaronder de klacht d.d. 14 juli 2019 met 1 t/m 9 genummerde bijlagen en het klachtformulier d.d. 12 juli 2019
 2. Verweerschrift d.d. 3 september met bijlagen A t/m D
 3. Proces-verbaal van zitting d.d. 03 oktober 2019

4. E-mail d.d. 21 oktober 2019 aan klager en zijn antwoord-mail d.d. 3 -11-2019 (21.24 uur) met 4 doorgenummerde bijlagen daarop.
5. E-mail d.d. 21 oktober 2019 aan beklagde en haar antwoord-mail d.d. 3 -11-2019 (15.43 uur) met 3 doorgenummerde bijlagen daarop.

2. De feiten

- 2.1. Als gesteld en erkend, althans niet of onvoldoende weersproken en/of op grond van de inhoud van de overlegde stukken, voor zover niet betwist, staat het navolgende vast.
- 2.2. Klager was sinds 25 januari 2011 eigenaar van het perceel/pand aan de [adres], kadastraal bekend gemeente T., sectie [..] nummer [....].
- 2.3. Voornoemd perceel/pand werd destijds door klager op basis van de “Slimmer Kopen” formule gekocht en in eigendom verkregen van de Stichting [B] te E. onder de zogenaamde, door klager en de Stichting [B] overeengekomen, “[stichtingsvoorwaarden]”.
- 2.4. Volgens die voorwaarden was klager onder meer gehouden om bij voorgenomen verkoop van eerdergenoemd perceel/pand, dat perceel/pand éérst weer aan de Stichting [B] te koop aan te bieden.
- 2.5. In dat kader heeft beklagde het perceel/pand aan de [adres] in opdracht van de Stichting [B] getaxeed en daarvan een Taxatierapport d.d. 5 december 2018, nummer [....] opgemaakt.
- 2.6. Omdat klager de in 2.5 genoemde taxatie niet juist vond, is het perceel/pand aan de [adres] respectievelijk op 3, 23 januari en op 3 april 2019 ook nog door 3 andere taxateurs getaxeed.
- 2.7. Tenslotte is volgens afspraak tussen klager en de Stichting [B] op basis van de laatste taxatie het perceel/pand aan de [adres] door klager aan de Stichting [B] terug verkocht.

3. De klacht

- 3.1. In het door hem ingevulde Klachtformulier d.d. 12 juli 2019, geeft klager de navolgende samenvatting van zijn klacht:

“Mevrouw [X] heeft, in de ogen van de heer [A], een incorrecte taxatie gedaan en daardoor heeft de heer [A] financiële schade opgelopen. De heer [A] wil gecompenseerd worden voor deze financiële schade. Het betreft een slimmer kopen woning in E.: [adres]. Slimmer kopen is een manier waarop [B] panden verkoopt aan voornamelijk starters. [B] blijft deels eigenaar. Er is 1 voorwaarde: Bij verkoop is de eigenaar verplicht het pand weer bij [B] aan te bieden. In deze procedure doet [B] een eerste bod op basis de taxatie van een onafhankelijk NVM taxateur. Deze eerste taxatie is, in de ogen van de heer [A], incorrect.”

- 3.2. Tijdens de zitting op 3 oktober 2019 heeft klager als toelichting op zijn klacht nog benadrukt:

- i.) dat beklagde gelet op haar samenwerking met de Stichting [B] onvoldoende onafhankelijk heeft getaxeed en dus regel 1 van de Erecode NVM heeft geschonden
- ii.) dat beklagde, door de latere taxateurs tegen te werpen dat ze zich bij hun taxatie (teveel) naar de koper die volgens klager bereid was € 220.000,- voor het pand te betalen hebben gericht, onvoldoende heeft voorkomen dat het geschil over de taxatiewaarde zou escaleren en dus ook regel 8 van de Erecode NVM heeft geschonden.

4. Het verweer

- 4.1. In haar verweerschrift stelt beklagde na reactie harerzijds op de door klager gestelde feiten en weergave van de naar haar oordeel relevante feiten, concluderend tot haar verweer dat

“Beklaagde van mening (is) dat zij de taxatie onafhankelijk, zorgvuldig en naar eer en geweten heeft uitgevoerd.”

- 4.2. Tijdens de zitting op 3 oktober 2019 heeft beklagde dat verweer onverkort gehandhaafd.

5. De beoordeling

- 5.1. De Raad stelt voorop dat de Raad ambtshalve bekend is dat beklagde sinds 16 december 2008 staat ingeschreven als NVM makelaar en als zodanig is verbonden aan makelaarskantoor [Y] te V.

Makelaarskantoor [Y] is sinds 31 maart 2017 NVM-lid en valt onder de afdeling [...].

- 5.2. Uit het vorenstaande volgt dat er op grond van artikel 14 Reglement Tuchtrechtspraak NVM tegen beklagde een klacht kon worden ingediend; dus is de onderhavige klacht ontvankelijk en is de Raad bevoegd om daarvan kennis te nemen.
- 5.3. De Raad constateert op grond van de overgelegde stukken en de daarop gegeven toelichting dat de klacht in feite in al zijn onderdelen is terug te voeren op de stelling van klager dat beklagde het perceel /pand aan de [adres] té laag zou hebben getaxeerd.
- 5.4. Ter onderbouwing van die klacht/stelling heeft klager drie, door verschillende taxateurs opgestelde taxatierapporten van respectievelijk 3 januari 2019 (Rapport [C]), 23 januari 2019 (Rapport [D]) en 3 april 2019 (Rapport [E]) overgelegd. Het laatstgenoemde taxatie-rapport is, evenals het rapport d.d. 5 december 2018 van beklagde, gevalideerd.
- 5.5. Juist is, zoals klager stelt, dat de marktwaarde van het perceel /pand aan de [adres] in alle drie de in 5.4. genoemde rapporten hoger wordt getaxeerd dan de door beklagde in haar rapport genoemde marktwaarde.
- 5.6. Dat impliceert naar het oordeel van de Raad echter op zichzelf nog niet dat de door beklagde getaxeerde marktwaarde *dús*, zoals klager kennelijk van oordeel is, zonder meer onjuist zou zijn.
- 5.7. De Raad neemt daarbij om te beginnen in aanmerking dat alle drie de door klager overgelegde taxatie-rapporten op dezelfde wijze c.q volgens dezelfde systematiek als het door beklagde opgestelde taxatierapport zijn opgebouwd. In zoverre is er dan ook geen verschil in de taxaties.
- 5.8. De Raad neemt daarbij vervolgens in aanmerking dat in alle vier de taxatie-rapporten, conform de [voorwaarden van Stichting B], een marktwaarde vóór verbetering is getaxeerd. Beklagde stelde die markt-waarde vóór verbetering op € 167.500, de taxateurs [C] en [D] ieder op € 180.000 en taxateur [E] tenslotte op € 177.500.

- 5.9. In zoverre bestaat er dus verschil in de taxaties, maar dat verschil leidt naar het oordeel van de Raad op zichzelf nog niet tot de conclusie dat de door beklagde getaxeerde marktwaarde vóór verbetering *dús* zonder meer onjuist zou zijn, waarbij de Raad in aanmerking neemt:
- i.) dat de taxaties van beklagde en [E] allebei zijn gevalideerd en daarom goed vergelijkbaar zijn;
 - ii.) dat het verschil tussen de taxaties van beklagde en [E] beïnvloed wordt door het feit dat [E] taxeerde op een latere peildatum dan beklagde;
 - iii.) dat de door [E] getaxeerde marktwaarde vóór verbetering dus, zoals [E] desgevraagd door de Raad zelf heeft aangegeven (bijlage 4 bij e-mail d.d. 03-11-2019 van klager) gecorrigeerd naar dezelfde peildatum met 3.8%, uitkomt op € 170.755;
 - iv.) dat het verschil tussen de twee gevalideerde taxaties, die van beklagde en taxateur [E], dan per saldo neerkomt op € 3.255 oftewel een verschil van iets minder dan 2 procent hetgeen naar het oordeel van de Raad blijft binnen een voor taxaties aanvaard-bare bandbreedte.
 - v.) dat op grond van het gestelde onder i.) t/m iv.) de door de taxateurs [C] en [D] getaxeerde marktwaarden vóór verbetering niet maatgevend zijn.
- 5.10. De Raad neemt tenslotte in aanmerking dat in elk van de vier door klager overgelegde taxatierapporten een andere taxatie voor de “waarde van verbetering” wordt gegeven, waarbij de taxaties van [C] en [E] het meest van die van beklagde afwijken.
- 5.11. In zoverre bestaat er dus eveneens verschil tussen de taxaties. De Raad is echter van oordeel dat ook dat verschil op zichzelf niet de conclusie rechtvaardigt dat de door beklagde getaxeerde “waarde van verbetering” *dús* zonder meer onjuist zou zijn, waarbij de Raad in aanmerking neemt:
- i.) dat “waarde van verbetering” in de regel getaxeed wordt op circa 60 procent van de gemaakte kosten ter verbetering;
 - ii.) dat blijktens het op verzoek van de Raad door taxateur [E] verstrekte “Overzicht waardering verbeteringen” (bijlage 4.2. bij e-mail d.d. 03-11-2019 van klager) de waarde van verbetering in zijn taxatie –overigens kennelijk louter op basis van afschrijving!- neerkomt op bijna 81% van de investering(en) en het gebruikelijk gehanteerde percentage voor de “waarde van verbetering” dus aanzienlijk wordt overschreden;
 - iii.) dat voor die niet onaanzienlijke afwijking/overschrijding in het door [E] verstrekt

overzicht en/of in zijn taxatie-rapport alsook overigens geen enkele onderbouwing, rechtvaardiging of aanvaardbare motivering is gegeven;

iv.) dat het hiervoor gestelde mutatis mutandis geldt voor de door [C] getaxeerde waarde van verbetering.

- 5.12. Uitgaande van een –niet, althans onvoldoende weersproken- investering van in totaal € 53.000 komt het door beklagde getaxeerde bedrag van € 30.000, oftewel iets minder dan 60% van die investering dan ook veel meer in de richting van het voor taxatie van de “waarde van verbetering” gebruikelijk gehanteerde percentage, althans blijft de onderschrijding van dat gebruikelijke percentage binnen een voor taxaties aanvaardbare bandbreedte.
- 5.13. De Raad neemt daarbij voorts nog in aanmerking dat die door beklagde getaxeerde “waarde van verbetering” de Raad ook reëel/redelijk lijkt, gelet op de in de taxatierapporten opgenomen foto’s die volgens artikel 5 van de [voorwaarden van Stichting B] als basis voor de “waarde van verbetering” moe(s)ten worden gehanteerd.
- 5.14. Aldus ziet de Raad geen reden/aanleiding voor het oordeel dat beklagde in redelijkheid niet tot haar taxatie c.q het taxatie-rapport van 5 december 2018 heeft kunnen komen. Derhalve faalt de in overweging 3.1 geciteerde klacht dat beklagde “*een incorrecte taxatie(heeft) gedaan*”
- 5.15. Uit vorenstaande conclusie volgt dat de Raad evenmin reden/aanleiding ziet voor het oordeel dat beklagde de bestreden taxatie niet of onvoldoende onafhankelijk zou hebben gedaan. Bovendien heeft klager wel gesteld dat beklagde gelet op haar samenwerking met de Stichting [B] onvoldoende onafhankelijk zou hebben getaxeerd -en daarmee regel 1 van de Erecode NVM zou hebben geschonden- maar klager heeft die stelling verder niet onderbouwd en al helemaal niet met objectieve feiten/omstandigheden bewezen of aannemelijk gemaakt. Derhalve faalt het in 3.2 onder i.) omschreven klachtonderdeel.
- 5.16. Tenslotte faalt naar het oordeel van de Raad ook het in 3.2 onder ii.) omschreven klachtonderdeel. Enerzijds omdat klager wel stelt dat beklagde de latere taxateurs tegen zou hebben geworpen dat ze zich bij hun taxatie (teveel) naar de koper die volgens klager bereid was € 220.000,- voor het pand te betalen zouden hebben gericht, maar die stelling verder niet heeft onderbouwd, laat staan dat klager die stelling met objectieve feiten en/of omstandigheden heeft bewezen of aan-

nemelijk gemaakt.

Anderzijds omdat niet, althans onvoldoende onweersproken vaststaat dat beklagde bereid was om louter om het tussen partijen bestaande verschil van mening over de taxatie van het perceel/pand [adres] te beslechten en dus verder voort-slepen c.q. escaleren van het meningsverschil te voorkómen, accoord te gaan met een totale waarde van € 212.500. De Raad ziet dan ook niet in waarom beklagde, zoals klager stelt, in strijd met regel 8 van de Erecode NVM zou hebben gehandeld.

5.17. Op grond van vorenstaande overwegingen, alsmede gelet op het Reglement Tuchtrechtspraak NVM, alsmede de statuten van de NVM en de Erecode NVM komt de Raad van Toezicht in deze tot de navolgende uitspraak:

6. **Beslissing**

De Raad van Toezicht Zuid van de NVM:

- 6.1. Verklaart de klacht ontvankelijk.
- 6.2. Verklaart de klacht in al zijn onderdelen **ongegrond**

Aldus gewezen te Tilburg door mr. F.F. Stiekema, voorzitter, de heer J.G.A.M. Luijks, lid, en mr. P.L.J.M. van Dun, lid tevens secretaris, en aldaar ook getekend op 6 januari 2020.

mr. F.F. Stiekema
voorzitter

mr. P.L.J.M. van Dun
secretaris

Deze uitspraak is bij aangetekende brief aan partijen verzonden op: **dinsdag 7 januari 2020**

Mededeling van de secretaris:

op grond van artikel 39 van het Reglement Tuchtrechtspraak NVM kunnen zowel klager als beklagde tegen deze uitspraak hoger beroep instellen bij de Centrale Raad van Toezicht. Hoger beroep moet worden ingesteld door middel van een schriftelijke kennisgeving van hoger beroep, die door het Bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM **binnen acht weken** na verzending van deze uitspraak moet zijn ontvangen. De kennisgeving van Hoger Beroep kan zowel per post (Postbus 19290, 3501 DG Utrecht) als per email (financieel@tuchtrechtspraaknvm.nl) bij het bestuur van de Stichting Tuchtrechtspraak NVM worden ingediend.