

RAAD VAN TOEZICHT WEST

Klacht over taxatie – te lange tijdsduur, onjuiste oppervlaktes, te lage waardes. Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed.

De bank van klager geeft een makelaarskantoor opdracht om een groot aantal bedrijfsobjecten van klager te taxeren. Klager heeft over de uitvoering daarvan een aantal klachten. De Raad van Toezicht acht deze ongegrond. Het heeft weliswaar vrij lang geduurd voordat de rapporten klaar waren maar niet onaanvaardbaar lang en bovendien heeft de makelaar een goede verklaring voor de tijdsduur gegeven. Wat de oppervlaktematen betreft is hier de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed aan de orde en die biedt afwijkingsmogelijkheden van de NEN 2580. Er is niet gebleken van feiten en omstandigheden waaruit volgt dat de makelaar niet in redelijkheid tot zijn waardering had kunnen komen.

UITSPRAAK DOENDE:

inzake:

De heer V. van G., wonende te G
klager,

contra:

F MAKELAARS, kantoorhoudende te G
beklaagde,

1. De klacht is door klager ingediend per mail van 21 april 2016 en doorgezonden aan de Raad op 17 mei 2016. Het verweer is vervat in een op 5 juli 2016 namens beklaagde ingediend verweerschrift.
2. De klacht is behandeld ter zitting van de Raad op 21 oktober 2016. Ter zitting waren aanwezig klager in persoon alsmede beklaagde in de personen van R. F. en F. W., bijgestaan door mr. O. Zwijnenberg. Na de zitting heeft de Raad bij brief van 8 december 2016 beklaagde in de gelegenheid gesteld om schriftelijk nader uiteen te zetten hoe de taxaties zich verhouden tot het in de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed (TCV) gestelde omtrent het hanteren van NEN 2580. Beklaagde heeft van die gelegenheid gebruik gemaakt door middel van een op 31 januari 2017 bij de Raad ingekomen nadere toelichting. Klager heeft op de reactie van beklaagde per mail van 27 februari 2017 (met bijlagen) gereageerd. Voor zover die reactie van klager op andere punten ingaat dan het door de Raad op 8 december 2016 omschreven vraagpunt laat de Raad die reactie van klager buiten beschouwing.
3. Mede gelet op het verhandelde ter gelegenheid van de zitting van de Raad komt de klacht van klager er, kort samengevat, op neer dat beklaagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld door:
 - a) de door beklaagde te verrichten taxatie niet voortvarend te verrichten en een veel te lange doorlooptijd voor de taxatie te hebben genomen;
 - b) bij het verrichten van de taxatie geen onafhankelijke positie te hebben gehad;
 - c) bij het verrichten van de taxatie niet te hebben gemeten volgens NEN 2580;
 - d) tot onjuiste, te weten te lage, taxatiewaarden te zijn gekomen;

- e) door de zeer conservatieve taxatie klager bij zijn financier in de problemen te hebben gebracht;
- f) teveel te hebben gefactureerd voor de taxatie.

4. Het verweer van beklaagde houdt, kort samengevat, in dat:

- a) de doorlooptijd van de taxatie weliswaar lang is geweest, maar dit naast de complexiteit en omvang van de taxatie in belangrijke mate moet worden teruggevoerd op omstandigheden aan de zijde van klager;
- b) beklaagde wel degelijk onafhankelijk opereert;
- c) beklaagde heeft in de taxatierapporten uiteengezet hoe de diverse oppervlakten zijn bepaald en klager heeft geenszins aangetoond dat die oppervlakten niet juist zouden zijn;
- d) beklaagde betwist dat de taxatie op te lage bedragen uitkomt; de taxaties zijn op zorgvuldige wijze tot stand gekomen;
- e) beklaagde geeft aan dat de bank de opdrachtgever was voor de taxatie; welke consequenties de bank aan de taxatie verbindt, is niet voor rekening van beklaagde; de opmerkingen van klager over de concept-taxatie zijn met de financier van klager gedeeld;
- f) het voor de taxatie in rekening gebrachte bedrag is tevoren door klager geaccordeerd.

5. Mede gelet op het verhandelde ter zitting staat voor de Raad het navolgende vast:
 - a) Beklaagde heeft in opdracht van de financier van klager in 2014 de vastgoedportefeuille van klager getaxeerd;
 - b) klager heeft op voorhand goedkeuring verleend aan het door beklagde voor de taxatie in rekening te brengen bedrag van EUR 7.000 excl. BTW;
 - c) beklagde heeft concepten voor het taxatierapport op 23 september 2014 aan klager en zijn financier toegezonden, waarna tussen beklagde en klager discussie daarover is ontstaan en waarbij beklagde op de opmerkingen van klager heeft gereageerd;
 - d) definitieve taxatierapporten zijn met enkele aanpassingen eind 2014 door beklagde opgeleverd.
6. Met betrekking tot de klachten overweegt de Raad het navolgende.
7. Hoewel de totstandkoming van het taxatierapport geruime tijd heeft gevergd acht de Raad de duur niet zodanig lang dat beklagde door klager als niet-opdrachtgever dienaangaande tuchtrechtelijk laakbaar handelen kan worden verweten. Niet alleen ging het naar het oordeel van de Raad om een vrij groot aantal deels meer complexe objecten zodat van een standaard-taxatieopdracht geen sprake was, de Raad acht ook genoegzaam gebleken dat omstandigheden aan de zijde van klager, zoals beperkte beschikbaarheid, het met vertraging aanleveren van gevraagde documenten en discussie over de concept-taxatie, op het tijdsverloop van invloed zijn geweest.

8. Het is de Raad niet gebleken dat beklaagde door de samenwerking die bestaat tussen de ABNAMro als financier van klager, Dynamis als tussenpartij bij de opdracht tot taxatie en beklaagde als uitvoerder van de taxatie niet (meer) onafhankelijk zou opereren. Klager heeft ook niet nader onderbouwd waarom beklaagde niet meer onafhankelijk zou zijn. Dit klachtonderdeel acht de Raad ongegrond.
9. Voor zover het de klacht dat door beklaagde niet zou zijn gemeten volgens NEN 2580 overweegt de Raad het navolgende. De diverse door beklaagde opgestelde taxatierapporten houden onder meer in dat deze zijn opgesteld volgens de Taxatierichtlijn Commercieel Vastgoed (“TCV”). Op grond van de TCV dienen in het kader van een taxatie onder meer te worden onderzocht de ruimten van het te taxeren object waarbij de diverse oppervlakten dienen te worden vastgesteld conform NEN 2580. Op grond van artikel 2.9 van de TCV mag van dit uitgangspunt worden afgeweken waarbij daarvan in het taxatierapport melding moet worden gemaakt (*explain*), en moet worden aangegeven waaruit de afwijking bestaat en waarom wordt afgeweken.
10. Een onverkorte verplichting om volgens NEN 2580 te meten geldt dus niet. Beklaagde heeft uiteengezet op welke wijze de diverse oppervlakten die in de taxatierapporten worden vermeld tot stand zijn gekomen. Beklaagde heeft in diverse rapporten onderbouwd aangegeven op welke wijze de diverse oppervlakten soms bij benadering zijn bepaald. Hoewel de Raad de uiteenzetting van beklaagde ten aanzien van de bij benadering bepaalde oppervlakten in een aantal taxatierapporten mager acht, is de Raad van oordeel dat de wijze waarop de taxatierapporten tot stand zijn gekomen en opgesteld niet zodanig buiten de door de TCV getrokken grenzen is dat sprake is van tuchtrechtelijk laakbaar handelen van beklaagde. Daarbij neemt de Raad verder

in overweging dat niet door klager is onderbouwd en evenmin anders gebleken dat in de taxatierapporten onjuistheden ten aanzien van de diverse oppervlakten zijn opgenomen. Het feit dat een aantal jaren eerder uitgebracht taxatierapport andere oppervlaktes vermeldt, maakt dat niet anders.

11. Voor wat betreft de verdere inhoud van de taxatie stelt de Raad voorop dat volgens vaste tuchtrechtspraak een makelaar bij het verrichten van een taxatie slechts tuchtrechtelijk laakbaar handelt bij een opzettelijk onjuiste taxatie, of indien de betrokken makelaar in redelijkheid niet tot de betreffende taxatie heeft kunnen komen. De Raad treedt dus niet in een oordeel over de vraag of een makelaar *“tot het juiste bedrag is gekomen”*.
12. De Raad merkt verder op dat klager niet de opdrachtgever was voor de taxatie; dat was de financier van klager. De financier van klager heeft zich positief uitgelaten over de leesbaarheid en de zorgvuldigheid waarmee de rapporten zijn uitgevoerd.
13. Gesteld noch gebleken is dat beklagde opzettelijk onjuist heeft getaxeerd.
14. Evenmin heeft de Raad aanknopingspunten - zoals in de vorm van rapportage van een andere taxateur - om te kunnen concluderen dat beklagde in redelijkheid niet tot de betreffende taxatiewaarden heeft kunnen komen. In het verleden (2010) door een andere makelaar verrichte taxaties en/of een hogere WOZ-waarde zijn dienaangaande onvoldoende. Waar het om gaat is of blijkt van feiten en omstandigheden waaruit volgt dat beklagde als redelijk handelend taxateur niet tot de taxatiewaarden had kunnen komen, en dat is naar het oordeel van de Raad niet het geval.

15. De wijze waarop de financier van klager op de taxatie heeft gereageerd staat niet ter beoordeling van de Raad.

16. Nu beklagde op voorhand het voor de taxatie in rekening te brengen bedrag heeft geaccordeerd acht de Raad het niet laakbaar dat beklagde dit bedrag na het verrichten van de taxatie in rekening heeft gebracht. Of beklagde het bedrag van EUR 7.000 in civielrechtelijke zin verschuldigd is staat overigens niet ter beoordeling van de Raad.

17. Gelet op het hiervoor gestelde is de Raad van oordeel dat de klachten ongegrond zijn.

Uitspraak doende: verklaart de klachten ongegrond.

Aldus gedaan te ‘s-Gravenhage op 2017

door mr. A.F.L. Geerdes, voorzitter,
W.F. Klap, lid en
Mr. J.A. Huijgen, secretaris.