

**DE CENTRALE RAAD VAN TOEZICHT VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN
MAKELAARS O.G. EN VASTGOEDDESKUNDIGEN NVM.**

**Taxatie beweerdelijk te hoog. Meetinstructie niet gevolgd. Onzorgvuldigheden in rapport en de
getaxeerde waarde.**

Klager die in een echtscheiding is verwickeld, is van mening dat de taxatie die door beklaagde op verzoek van zijn ex-partner is opgesteld te hoog is. De door hem ingeschakelde taxateur komt op € 345.000 terwijl beklaagde op € 380.000 komt. Met de raad is de Centrale Raad is van oordeel dat beklaagde in redelijkheid tot zijn waardering heeft kunnen komen ondanks het feit dat het rapport enige onzorgvuldigheden bevat. Die hebben niet noodzakelijkerwijs tot gevolg dat de waardering niet juist zou zijn. Het college weegt daarbij mee dat de makelaar al sinds jaar en dag ter plaatse is gevestigd, dat het getaxeerde object heel dichtbij het makelaarskantoor ligt, dat het een courant pand betreft en dat het taxatierapport van de andere makelaar minder inzichtelijk is, Wel valt beklaagde te verwijten dat hij het woonoppervlak en de inhoud van de woning onjuist heeft vermeld en de meetinstructie niet heeft gevolgd. Ook is waardepeildatum onjuist in het rapport vermeld.

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

de heer **C. W.**, wonende te N,

appellant/klager in eerste aanleg,

tegen

V MAKELAARS B.V., voormalig NVM-Lid, kantoorhoudende te N

geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg.

1. Verloop van de procedure

- 1.1 Bij e-mail van 23 juni 2016 heeft appellant/klager in eerste aanleg (hierna: klager) een klachtformulier ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze heeft de klacht doorgeleid naar de Raad van Toezicht West. In de beslissing van 24 november 2016, verzonden op 24 november 2016, is op die klacht beslist. In deze beslissing is de tegen geïntimeerde/beklaagde in eerste aanleg (hierna: het makelaarskantoor) ingediende klacht deels gegrond verklaard. Aan het makelaarskantoor is de straf van een berisping opgelegd. De Raad

van Toezicht heeft bepaald dat het makelaarskantoor met een bedrag van € 2.120,- dient bij te dragen in de kosten van de behandeling van de klacht. Klager is door middel van het invullen van het contactformulier op de website van de NVM op 19 januari 2017 tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen.

- 1.2 In zijn beroepschrift van 10 maart 2017 heeft klager de gronden aangevoerd waarop zijn hoger beroep is gebaseerd.
- 1.3 Het makelaarskantoor heeft bij brief van 11 april 2017 verweer gevoerd in hoger beroep.
- 1.4 De Centrale Raad van Toezicht heeft kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.
- 1.5 Ter zitting van 9 mei 2017 van de Centrale Raad van Toezicht zijn verschenen;
 - klager in persoon, vergezeld van de heer mr. K. Jurriens;
 - namens het makelaarskantoor: de heer P en mevrouw D.Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten

In hoger beroep zijn de navolgende feiten komen vast te staan:

- 2.1 Klager en zijn ex-partner zijn samen eigenaar van de woning gelegen aan de G-baan 6 te N.
- 2.2 In het kader van de verdeling van het gemeenschappelijk vermogen heeft klager makelaarskantoor W verzocht de woning te waarderen. Dit kantoor heeft bij brief bericht dat de waarde van de woning vrij van huur en gebruik per 10 februari 2016 € 345.000,- bedraagt.
- 2.3 De ex-partner van klager heeft vervolgens aan het makelaarskantoor opdracht gegeven om de woning te taxeren.
- 2.4 Het makelaarskantoor heeft de woning opgenomen en geïnspecteerd op 4 april 2016. In het taxatierapport volgens het model financiering woonruimte versie januari 2013 is de woning leeg in eigen gebruik per opnamedatum getaxeerd op een onderhandse verkoopwaarde van € 380.000,- die binnen een termijn van circa zes tot twaalf maanden gerealiseerd kan worden.
- 2.5 Het makelaarskantoor is sinds 1 januari 2017 geen NVM-Lid meer.

3. De klacht, de beslissing van de Raad van Toezicht, het hoger beroep van klager en het verweer van het makelaarskantoor

- 3.1 De klacht, zoals deze door de Raad van Toezicht is samengevat, tegen welke samenvatting geen bezwaar is gemaakt, houdt het navolgende in.
Klager verwijt het makelaarskantoor dat het jegens hem tuchtrechtelijk onjuist heeft gehandeld door:
 - a. de taxatie van de mede aan klager toebehorende woning en het daarvan opgemaakte

- taxatierapport niet met de daarbij passende mate van zorgvuldigheid te hebben uitgevoerd.
- b. de marktwaarde van de mede aan klager toebehorende woning op een onjuist - namelijk te hoog - bedrag te taxeren;

- 3.2 De Raad van Toezicht heeft klachtonderdeel b ongegrond verklaard. Ten aanzien van klachtonderdeel a heeft de Raad van Toezicht overwogen dat het makelaarskantoor onzorgvuldig heeft gehandeld door in het taxatierapport een woonoppervlak te vermelden van 250 m² en een inhoud van 750 m³, terwijl dit in werkelijkheid circa 150 m² respectievelijk 400 m³ zou zijn. Uit hetgeen het makelaarskantoor ter zitting heeft verklaard, heeft de Raad van Toezicht afgeleid dat er geen enkel onderzoek is verricht naar de woonoppervlakte en/of de inhoud van de woning. Nu het makelaarskantoor geen enkele vorm van meting heeft verricht, acht de Raad van Toezicht de taxatie niet met de daarbij passende mate van zorgvuldigheid uitgevoerd. Klachtonderdeel a is derhalve gegrond verklaard. Aan het makelaarskantoor is de straf van een berisping opgelegd.
- 3.3 Klager heeft in hoger beroep, samengevat en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat het onjuist is dat de Raad van Toezicht het makelaarskantoor tuchtrechtelijk berispt voor een aantal verwijtbare gebreken in het taxatierapport, met instandhouding van het taxatierapport zelf. Indien de onderbouwing van het taxatierapport tuchtrechtelijk verwijtbaar is, dan rechtvaardigt dat de conclusie dat de taxatie zelf ook niet deugt. Ten onrechte is de Raad van Toezicht niet ingegaan op de stelling van klager dat de door het makelaarskantoor genoemde vergelijkingsobjecten niet deugdelijk waren, aldus klager.
- 3.4 Het makelaarskantoor heeft aangevoerd dat het nog steeds volledig achter haar taxatiewaarde staat, volgens dit is het oordeel van de Raad van Toezicht dan ook niet juist. Wel betreurt het makelaarskantoor de typefouten in het taxatierapport betreffende de vierkante en kubieke meters. De makelaar verbonden aan het makelaarskantoor heeft de woning bezocht en ter plaatse de waarde bepaald. Hij heeft daarbij gebruik gemaakt van de gegevens in het Realworks systeem voor de maatvoering. De opdracht voor de taxatie is weliswaar gegeven in april, maar aan het makelaarskantoor was opdracht gegeven om te taxeren per 1 februari 2016, aldus het makelaarskantoor.

4. Beoordeling van het geschil in hoger beroep

bevoegdheid Centrale Raad van Toezicht

- 4.1 Hoewel het makelaarskantoor geen lid meer is van de NVM, heeft de verweten gedraging tijdens de periode dat het makelaarskantoor lid van de NVM was, plaatsgevonden. De Centrale Raad van Toezicht is daardoor bevoegd over de klacht te oordelen.

samenhangende klachtonderdelen

- 4.2 Klager klaagt over het door het makelaarskantoor opgestelde taxatierapport. De getaxeerde waarde is volgens klager te hoog en daarnaast is de taxatie onvoldoende zorgvuldig uitgevoerd. Klager wenst dat de taxatie van tafel gaat. Mede gelet op de onderlinge samenhang tussen beide klachtonderdelen ligt de klacht in volle omvang aan de beoordeling van de Centrale Raad van Toezicht voor.

maatstaf

- 4.3 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat een makelaar bij het taxeren en het vastleggen van zijn taxatie in een rapport de zorgvuldigheid heeft te betrachten die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam makelaar mag worden verwacht. Daarbij heeft mee te wegen Regel 1 van de Erecode, luidende

“Een NVM-lid is zich bewust van het belang van zijn functie in het maatschappelijk verkeer. Hij oefent deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streeft naar kwaliteit in zijn dienstverlening.”

De rol die een taxatierapport in het maatschappelijk verkeer speelt, brengt mee dat aan de wijze van totstandkoming en de inhoud van een taxatierapport hoge eisen mogen worden gesteld.

Voorts wordt de getaxeerde waarde door de tuchtrechter marginaal getoetst, zodat de getaxeerde waarde slechts tuchtrechtelijk verwijtbaar is indien een makelaar in redelijkheid niet tot de getaxeerde waarde heeft kunnen komen.

klachtonderdeel a: onzorgvuldig taxatierapport

- 4.4 Eerst dient de vraag te worden beantwoord of het makelaarskantoor de taxatie van de mede aan klager toebehorende woning en het daarbij opgestelde taxatierapport met de daarbij passende mate van zorgvuldigheid heeft uitgevoerd.

- 4.5 In het Normblad Taxatierapport financiering woonruimte januari 2013, behorende bij het taxatierapport, wordt onder “omschrijving object en omgeving” vermeld dat de gebruiksoppervlakten zijn gemeten conform de meest recente meetinstructie, vastgesteld door (onder meer) de NVM. Ter zitting heeft het makelaarskantoor bevestigd dat zij de woning niet heeft opgemeten, zodat het makelaarskantoor niet overeenkomstig het Normblad heeft gehandeld, wat van haar wel verwacht mag worden.

Voorts is in het taxatierapport opgenomen dat de woonoppervlakte circa 250 m² is en de inhoud van de woning circa 750 m³. Niet in geschil is dat de werkelijke gegevens zijn circa 150 m² woonoppervlakte en circa 400 m³ inhoud. Ter zitting heeft het makelaarskantoor aangevoerd dat zij de maten heeft overgenomen uit Realworks en daarbij fouten heeft gemaakt. De vermelding van deze (ernstige) afwijkingen van de werkelijke woonoppervlakte en inhoud van de woning is daarmee eveneens onzorgvuldig.

In het taxatierapport is onder C gemeld dat de taxatie van de woning is gedaan per de datum van de opname, zijnde 4 april 2016. Ter zitting heeft het makelaarskantoor erkend dat het door haar opdrachtgeefster - de ex-partner van klager - is verzocht de waarde van de woning te taxeren per 1/10 februari 2016 en dat de waarde in het taxatierapport ook de waarde per die datum is. De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat deze datum van 1/10 februari 2016 niet in het taxatierapport is vermeld en juist uit de (standaard)tekst van het taxatierapport blijkt dat de gegeven waarde per een andere datum, zijnde de datum opname (4 april 2016) is. Dit is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht eveneens onzorgvuldig.

In het taxatierapport is onder L.1 aangegeven dat de waardering is gebaseerd op objectvergelijking, waarbij een bijlage uit Realworks aan het taxatierapport is toegevoegd. De Centrale Raad van Toezicht wijst erop dat bij een objectvergelijking in het taxatierapport slechts behoeft te worden gemeld met welke vergelijkingsobjecten (onder meer) rekening is gehouden. In de praktijk zijn vergelijkingsobjecten veelal niet (volstrekt) identieke objecten. Dat is geen bezwaar voor zover in de waardering van het te taxeren object met de verschillen van de vergelijkingsobjecten rekening wordt gehouden. In dit opzicht is het opnemen van de vermelde vergelijkingsobjecten in het rapport naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht niet onzorgvuldig.

Voorts is in het taxatierapport onder L.2 opgenomen dat de getaxeerde waarde zal worden gerealiseerd binnen een termijn van circa zes tot twaalf maanden. Dit betekent dat het makelaarskantoor verwacht dat de waarde per taxatiedatum - volgens het makelaarskantoor 1/10 februari 2016 - zal worden gerealiseerd binnen een periode van drie tot zes maanden na die datum. Dit is voor de taxatie een relevant gegeven doordat in beginsel bij kortere termijnen een lagere waarde zal worden gerealiseerd. In dit opzicht is het taxatierapport naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht niet onzorgvuldig.

- 4.6 De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat op de hiervoor onder 4.5 genoemde punten de Raad van Toezicht terecht heeft geoordeeld dat het makelaarskantoor bij het opstellen van het taxatierapport niet de zorgvuldigheid heeft betracht die van haar mocht worden verwacht.

klachtonderdeel b: onjuiste taxatiewaarde

- 4.7 Het makelaarskantoor is in haar taxatierapport d.d. 5 april 2016 uitgegaan van een onderhandse verkoopwaarde leeg in eigen gebruik van € 380.000,-.

- 4.8 Op zichzelf is begrijpelijk dat gelet op de onzorgvuldigheden in het taxatierapport bij klager ernstige twijfel is gerezen of de in opdracht van zijn ex-partner uitgevoerde taxatie tot een juiste waarde heeft geleid. Hoezeer dit ook begrijpelijk is, op zichzelf leidt een op onderdelen onzorgvuldig taxatierapport echter niet dwingend tot de conclusie dat de getaxeerde waarde dan ook onjuist is.

In dit geval betreft de Centrale Raad van Toezicht de navolgende omstandigheden in zijn oordeel. Ten eerste is het makelaarskantoor gedurende een lange periode in de plaatselijke onroerend goed markt actief en heeft het daardoor een relevante praktijk ervaring. Ten tweede is de woning op enkele tientallen meters van het kantoor gelegen en is het mede uit dien hoofde goed bekend met de plaatselijke situatie. Ten derde staan in het taxatierapport weliswaar substantieel andere maten van oppervlakte en inhoud van de woning, maar niet aannemelijk is geworden dat het makelaarskantoor mede aan de hand van die substantieel afwijkende en onjuiste maten de waarde heeft bepaald. Ten vierde is de woning courant en laat het zich goed vergelijken met relevante transacties in de omgeving. Het makelaarskantoor heeft ook mondeling toegelicht op welke wijze het de referentiepanen heeft gebruikt en waarom het bijvoorbeeld met betrekking tot de woning (met zomerhuis) tot een hogere getaxeerde waarde komt dan de naastgelegen woning aan de G-baan 8 (aangeboden voor € 359.000,- en verkocht voor € 330.000,-). Ten vijfde brengt de enkele omstandigheid dat het makelaarskantoor W, dat in opdracht van klager een taxatie heeft uitgevoerd, tot een andere (lagere) waardebepaling komt nog niet mee dat de getaxeerde waarde van het makelaarskantoor onjuist is. Zo is de taxatie van makelaarskantoor W in een brief vastgelegd en ontbreken de gedetailleerde gegevens die in het taxatierapport van het makelaarskantoor zijn opgenomen, zodat niet kan worden nagegaan of het makelaarskantoor W van juiste gegevens is uitgegaan. Zo is bijvoorbeeld ook niet bekend met welke verkooptermijn het makelaarskantoor W rekening heeft gehouden.

Ten zesde heeft klager er weliswaar op gewezen dat in de praktijk veelal een percentage van 10% afwijking wordt gehanteerd om te beoordelen of de getaxeerde waarde klopt, maar dit praktijkgegeven is slechts een indicatie en een overschrijding van dit percentage heeft niet dwingend tot gevolg dat dus een getaxeerde waarde boven dat percentage onjuist is. Ten zevende heeft het makelaarskantoor weliswaar een ruime verkooptermijn van zes tot twaalf maanden gehanteerd waarbinnen de door haar getaxeerde waarde gerealiseerd kan worden, maar niet gezegd kan worden dat het makelaarskantoor in redelijkheid niet tot die termijn heeft kunnen komen.

4.9 Onder deze omstandigheden is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat klager niet aannemelijk heeft gemaakt dat het makelaarskantoor niet in redelijkheid tot de waardebepaling heeft kunnen komen. De Raad van Toezicht heeft daardoor terecht klachtonderdeel b ongegrond verklaard.

5. **Slotsom**

5.1. De slotsom van het voorgaande is dat de Raad van Toezicht terecht klachtonderdeel a gegrond en onderdeel b ongegrond heeft verklaard. De Raad van Toezicht heeft eveneens terecht geoordeeld dat de passende straf een berisping is, waarbij het makelaarskantoor is belast met de kosten van de procedure bij de Raad van Toezicht. Voorts is op juiste gronden geoordeeld dat het door klager betaalde klachtgeld bij de Raad van Toezicht procedure dient te worden gerestitueerd. De beslissing van de Raad van Toezicht zal onder verbetering van gronden worden bekrachtigd.

5.2. Het door klager betaalde beroepsgeld in hoger beroep wordt niet gerestitueerd.

5.3. Gelet op de inhoud van de statuten en het Reglement Tuchtrechtspraak NVM komt de Centrale Raad van Toezicht tot de volgende uitspraak.

6. **Beslissing in hoger beroep**

6.1 Bekrachtigt onder verbetering van gronden de beslissing van de Raad van Toezicht West van 24 november 2016 en verwerpt het daartegen gerichte beroep.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, voorzitter, W. van Haselen, mr. J.C. Borgdorff, mr. P. van der Kolk-Nunes, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op juli 2017.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris