18-136 CRvT

202 TAXATIE

Onjuiste taxatiewaarde. Echtscheiding. Taxatie t.b.v. financiering. Boedeltaxatie. Referentie-objecten. Meewegen van een transactie die hogere waarde verdedigbaar maakt.

Klaagster/appellante verwijt de makelaar die haar voormalige echtelijke woning heeft getaxeerd, dat hij de waarde te laag heeft vastgesteld. Klaagster wijst daarbij op een taxatie van een andere makelaar en op een transactie m.b.t. een vergelijkbare woning die meer heeft opgebracht dan de door beklaagde vastgestelde waarde.
De Centrale Raad stelt voorop dat het taxatierapport ten onrechte vermeldt dat beklaagde de woning op 2 augustus 2017 heeft geïnspecteerd. De Raad van Toezicht heeft terecht geoordeeld dat dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is. De Centrale Raad komt verder tot de conclusie dat beklaagde zijn taxatie op zorgvuldige wijze heeft opgesteld en op deugdelijke wijze heeft onderbouwd. Beklaagde heeft in redelijkheid tot de door hem getaxeerde waarde kunnen komen. Op zichzelf heeft klaagster er terecht op gewezen dat een recente transactie een hogere dan de door beklaagde getaxeerde waarde verdedigbaar maakt. Een makelaar heeft echter niet op één recente transactie af te gaan, maar dient die transactie mee te wegen bij overige relevante referentiepanden. Dat heeft de makelaar gedaan. Het door klaagster ingebrachte taxatierapport van een collega-makelaar had een ander doel (waardering in het kader van boedelscheiding) dan het rapport van beklaagde (hypothecaire financiering). Dit laatst genoemde doel kan meebrengen dat bij de waardering van de voor de taxatie relevante gegevens, waaronder de door klaagster genoemde transactie, beklaagde conservatiever is geweest dan zijn collega. Het beroep tegen de afwijzing van de klacht dat beklaagde de marktwaarde van de woning te laag heeft getaxeerd wordt verworpen en de Centrale Raad bekrachtigt onder verbetering van gronden de beslissing van de Raad van Toezicht.

CR 18/2672

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

geeft de volgende uitspraak in de zaak van:

mevrouw **[A]**, wonende te W.,
appellante/klaagster in eerste aanleg,

tegen

de heer **[X]**, aangesloten NVM-Makelaar, kantoorhoudende te H.,
beklaagde in eerste aanleg,
[makelaarskantoor Y], NVM lid,
geïntimeerden.

1. **Verloop van de procedure**

1.1 Bij e-mails van 16 augustus 2017, 1 september 2017, 29 september 2017, 13 oktober 2017 en 17 oktober 2017 heeft appellante/klaagster in eerste aanleg (hierna: klaagster) een klacht ingediend bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Deze klacht is doorgeleid naar de Raad van Toezicht Noord. In de beslissing van 9 januari 2018, op 10 januari 2018 aan partijen gezonden, is op die klacht beslist. De Raad van Toezicht heeft de klacht opgevat als gericht tegen [X] (hierna: de Makelaar). De Raad van Toezicht heeft de klacht deels gegrond verklaard en aan de Makelaar een berisping opgelegd. Tevens is bepaald dat de Makelaar voor een bedrag ad € 3.255,- (inclusief 21% BTW) dient bij de dragen in de kosten van de behandeling van de klacht.

1.2 Klaagster is bij brief van 23 februari 2018, ontvangen op 28 februari 2018, tijdig van deze beslissing in hoger beroep gekomen. In haar brief van 3 april 2018 heeft klaagster de gronden aangevoerd waarop haar hoger beroep is gebaseerd.

1.3 In zijn verweerschrift van 26 april 2018 heeft de Makelaar zijn verweer tegen het beroep van klaagster uiteengezet.

1.4 Voorafgaand aan de mondelinge behandeling heeft [A] nog aanvullende producties toegezonden. Voorts heeft de Centrale Raad van Toezicht kennis genomen van de in eerste instantie tussen partijen gewisselde stukken en de beslissing van de Raad van Toezicht.

1.5 Ter zitting van 25 september 2018 van de Centrale Raad van Toezicht verschenen:
- klaagster in persoon;
- de Makelaar in persoon en namens het Makelaarskantoor.

Partijen zijn door de Centrale Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunt nader toegelicht.

2. **De feiten**

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

2.1 Klaagster was gehuwd met de heer [B] (hierna: de ex-echtgenoot). Tot het gemeenschappelijk vermogen behoort de eigendom van de voormalige echtelijke woning, gelegen aan de [adres 1] (hierna: de woning).

2.2 De WOZ waarde van de woning bedroeg per 1 januari 2015 € 235.000,- en per 1 januari 2016 € 251.000,-.

2.3 Eind 2016 overwogen klaagster en haar ex-echtgenoot de woning te verkopen. In dat kader is een afspraak met de Makelaar, werkzaam bij Makelaardij [Y] (hierna: het Makelaarskantoor), gemaakt voor een gratis waardebepaling van de woning. De Makelaar heeft de woning op 7 december 2016 opgenomen. Kort na die opname is afgezien van gebruikmaking van de diensten van de Makelaar. De Makelaar heeft klaagster noch de ex-echtgenoot geïnformeerd over het resultaat van de waardebepaling.

2.4 Op of omstreeks 2 augustus 2017 heeft de ex-echtgenoot aan het Makelaarskantoor

opdracht verstrekt de woning te taxeren. De opdrachtbevestiging vermeldt dat het doel van de taxatie is: ”Het verkrijgen van financiering zonder Nationale Hypotheek Garantie.” Voorts is in de opdrachtbevestiging onder meer opgenomen dat de waardepeildatum 2 augustus 2017 zal zijn, dat het meest recente model “Financiering Woonruimte” zal worden gebruikt en dat het taxatierapport ter validatie zal worden aangeboden aan het Nederlands Woning Waarde Instituut (hierna: het NWWI). Het overeengekomen honorarium is inclusief validatiekosten en btw € 450,-.

2.5 Op 7 augustus 2017 heeft de Makelaar het taxatierapport, volgens het model “Financiering woonruimte” versie april 2016, uitgebracht met als waardepeildatum 2 augustus 2017. In het taxatierapport is onder meer opgenomen dat de woning op 2 augustus 2017 is geïnspecteerd en het doel van de taxatie is het vaststellen van de marktwaarde ten behoeve van het verkrijgen van (hypothecaire) financiering. De Makelaar heeft de woning getaxeerd op een marktwaarde van € 295.000,-, uitgaande van een courantheid van 3 tot 6 maanden.

2.6 Klaagster heeft een andere makelaar, de heer [Z] (hierna: makelaar [Z]) werkzaam bij [makelaarskantoor W], opdracht gegeven de woning te taxeren. In het door die makelaar opgestelde taxatierapport, eveneens volgens het model “Financiering woonruimte” versie april 2016, is opgenomen dat makelaar [Z] de woning op 29 augustus 2017 heeft geïnspecteerd, het doel van de taxatie is het vaststellen van de marktwaarde ten behoeve van boedelsplitsing en de waardepeildatum 29 augustus 2017 is. Uitgaande van een courantheid van 3 tot 6 maanden is de marktwaarde van de woning door makelaar [Z] getaxeerd op € 325.000,-.

2.7 De Makelaar heeft zijn taxatierapport van 7 augustus 2017 ter validatie aan het NWWI aangeboden. Het NWWI heeft bij e-mail van 27 september 2017 aan de Makelaar bericht, voor zover relevant:
“Conform de gestelde normen is het vanzelfsprekend niet toegestaan dat een ander dan de taxateur het te taxeren object in plaats van de taxateur opneemt en inspecteert op de in het rapport vermelde datum.
Op basis van de ontvangen melding en uw eigen verklaringen kunnen wij niet anders concluderen dan dat u niet zelf, op de datum zoals aangegeven in het taxatierapport, voor [de woning] *de opname en inspectie heeft verricht. Een dergelijke constatering heeft automatisch intrekking van de validatie van het betreffende rapport tot gevolg. Dat de klacht door een derde partij is ingediend doet niet af aan de feiten.*
Wij zullen de validatie dan ook intrekken (...). Wij gaan ervan uit dat u uw opdrachtgever hiervan op de hoogte stelt.”

2.8 Bij e-mail van 28 september 2017 heeft het NWWI aan de Makelaar nogmaals bericht dat het taxatierapport met betrekking tot de woning is ontkoppeld en komen te vervallen.

3. <u>De klacht en de beslissing van de Raad van Toezicht</u>

3.1 De klacht houdt het navolgende in. Klager verwijt de Makelaar dat hij de woning, gezien de vraag- en verkoopprijzen van vergelijkbare woningen in de directe omgeving en het taxatierapport van makelaar [Z], te laag heeft getaxeerd.

3.2 De Raad van Toezicht heeft geoordeeld dat het taxatierapport ten onrechte de indruk wekt dat de makelaar de woning op 2 augustus 2017 heeft opgenomen. Hiervoor legt de Raad van Toezicht de straf van berisping op. De Raad van Toezicht heeft de klacht voor het overige ongegrond verklaard.

4. **Beoordeling van het geschil in hoger beroep**

toepasselijk tuchtreglement

4.1 De klacht is op 16 augustus 2017 ingediend, zodat de klacht moet worden beoordeeld naar het Reglement Tuchtrechtspraak NVM (hierna: "Reglement Tuchtrechtspraak"), zoals gewijzigd door de Ledenraad op 28 juni 2016.

beklaagde

4.2 De Raad van Toezicht heeft de klacht opgevat als gericht tegen de Makelaar. De Centrale Raad van Toezicht stelt vast dat de klacht betrekking heeft op het door het Makelaarskantoor opgestelde taxatierapport, waarbij de werkzaamheden door de Makelaar zijn uitgevoerd. Voorts wordt in de klachtbrief van klager het Makelaarskantoor en in het klachtformulier de Makelaar als beklaagde genoemd. Onder deze omstandigheden is naar het oordeel van de Centrale Raad van Toezicht de klacht gericht tegen zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor. De Centrale Raad van Toezicht zal daarvan uitgaan en in zoverre de uitspraak van de Raad van Toezicht verbeteren.

4.3 Het verweer van het Makelaarskantoor is gelijk aan het verweer van de Makelaar, zodat het Makelaarskantoor door deze gang van zaken niet is benadeeld.

omvang van het beroep

4.4 De Makelaar heeft geen incidenteel appel ingesteld tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat de klacht gegrond is, voor zover die betrekking heeft op de in het taxatierapport vermelde inspectiedatum en de passages die ten onrechte de indruk wekken dat de Makelaar de woning op 2 augustus 2017 heeft opgenomen. Daarmee is dat onderdeel van de beslissing van de Raad van Toezicht onherroepelijk geworden.

4.5 De Centrale Raad van Toezicht zal alleen oordelen over het beroep van klaagster, gericht tegen het oordeel van de Raad van Toezicht dat de Makelaar in redelijkheid tot zijn taxatie heeft kunnen komen.

maatstaf taxatierapport en taxatie

4.6 In het geval wordt geklaagd over een op ondeugdelijke wijze uitgevoerde taxatie heeft de tuchtrechter na te gaan of de makelaar bij het taxeren en het vastleggen van zijn taxatie in een rapport de zorgvuldigheid heeft betracht 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 redelijk handelend en redelijk bekwaam makelaar in redelijkheid niet tot de getaxeerde waarde heeft kunnen komen.
Indien een klager stelt dat een taxatierapport ondeugdelijk is, is het aan hem om concrete feiten en omstandigheden te stellen waaruit kan worden afgeleid dat de door de makelaar getaxeerde waarde onjuist is. Hoe uitgebreider een makelaar zijn waarde in het taxatierapport heeft onderbouwd of nadien toegelicht hoe meer ook van een klager en door hem ingeschakelde deskundige(n) mag worden verwacht dat zij aangeven welke onjuiste uitgangspunten de makelaar volgens hen bij de waardebepaling heeft gehanteerd.
Deze maatstaf geldt ook in geval geklaagd wordt over een taxatierapport dat door het NWWI is gevalideerd.

getaxeerde waarde

4.7 De Makelaar heeft de marktwaarde van de woning op de waardepeildatum 2 augustus 2017 gesteld op € 295.000,-. Het taxatierapport noemt als doel van de taxatie het vaststellen van de marktwaarde ten behoeve van het verkrijgen van (hypothecaire) financiering. De Makelaar heeft verklaard de taxatie te hebben verricht overeenkomstig het Normblad Taxatierapport financiering woonruimte versie april 2016.
In het taxatierapport zijn onder meer de volgende feitelijke gegevens opgenomen. Het bouwjaar van de woning is 2007. Het perceel is groot 4 are en 59 centiare, gelegen in de wijk [naam van de wijk] in H. Het betreft een moderne vrijstaande woning met aangebouwde, stenen garage en tuin, gelegen op een hoekperceel. De gebruiksoppervlakte wonen is 165 m² en de overige inpandige ruimte (garage) 24 m². De indicatie van de bruto inhoud van de woning is 550 m³ exclusief de externe bergruimte. De staat van onderhoud van de woning is goed.
De Makelaar heeft de marktwaarde bepaald aan de hand van de methode van objectvergelijking. In het taxatierapport zijn drie referentieobjecten – vrijstaande woningen in dezelfde wijk – opgenomen en van een korte toelichting voorzien. Samengevat zijn de volgende gegevens over de referentiepanden in het taxatierapport opgenomen:

- [adres 2]
  (vrijstaande woning) gecorrigeerde verkoopprijs € 278.000,-
  perceeloppervlakte 570 m², gebruiksoppervlakte wonen 170 m², inhoud 570 m³, bouwjaar 2006, verkocht op 22 april 2015 voor € 272.500,-. Bijzonderheden: groter perceel, netter afgewerkt, hoogwaardige keuken, moderner afgewerkt, ligging op een hoekperceel.
- [adres 3]
  (vrijstaande woning) gecorrigeerde verkoopprijs € 298.000,-
  perceeloppervlakte 429 m², gebruiksoppervlakte wonen 145 m², inhoud 525 m³, bouwjaar 2011, verkocht op 6 juni 2016 voor € 294.400,-. Bijzonderheden: kleiner perceel, minder gebruiksoppervlakte wonen, nieuwere cv ketel, badkamer en keuken.
- [adres 4]
  (vrijstaande woning) verkoopprijs € 330.000,-

perceeloppervlakte 496 m², gebruiksoppervlakte wonen 168 m², inhoud 555 m³, bouwjaar 2007, op 12 juni 2017 verkocht voor € 330.000,-. Bijzonderheden: groter perceel en netter en moderner afgewerkt, hoogwaardige keuken.

Voorts zijn in het taxatierapport opgenomen de waarderingen volgens de modelmatige rapporten Calcasa. Het model 'Overall Beeld' leidt tot een modelwaarde van € 287.000,- en het model 'Verklarende modellen' tot een verkoopprijs van € 277.172.

De Makelaar heeft toegelicht dat hij verder acht heeft geslagen op gegevens van de NVM. Het document 'NVM marktpositie' geeft voor de woning per 27 november 2017 als indicatie een waarde van € 281.000,-. De 'NVM woningmarktrapportage 3e kwartaal 2017' betreffende de gemeente H. geeft aan dat de gemiddelde transactieprijs onder de € 300.000,- ligt.

4.8 Klaagster heeft haar klacht dat de Makelaar te laag heeft getaxeerd onderbouwd met een contra-taxatie van makelaar [Z]. Makelaar [Z] heeft de marktwaarde van de woning op peildatum 29 augustus 2017 getaxeerd op een waarde van € 325.000,-. In de feitelijke gegevens gaat de makelaar [Z] uit van een iets kleinere woning. Zo hanteert hij een oppervlakte wonen van 160 m², een overige inpandige ruimte van 23 m² en een inhoud van de woning van 535 m³. Verder gaat makelaar [Z] uit van drie referentieobjecten, waarvan twee andere referentie objecten zijn dan waarvan de Makelaar is uitgegaan. Makelaar [Z] gaat uit van:

- [adres 5] (vrijstaande woning) verkoopprijs € 317.500,-
  perceeloppervlakte 478 m², gebruiksoppervlakte wonen 160 m², inhoud 510 m³, bouwjaar 2008. Bijzonderheden: woning voorzien van tweede verdieping te bereiken via een vaste trap en met twee slaapkamers.
- [adres 6] (vrijstaande woning) gecorrigeerde verkoopprijs 315.000,-
  perceeloppervlakte 477 m², gebruiksoppervlakte wonen 158 m², inhoud 615 m³, bouwjaar 2009. Op 5 augustus 2016 verkocht voor € 305.000,-. Bijzonderheden: woning voorzien van tweede verdieping te bereiken via een vaste trap en met twee slaapkamers. Hoekperceel met keurige tuin met overkapping.
- [adres 4] (vrijstaande woning) € 330.000,-

Klaagster heeft in het bijzonder erop gewezen dat de Makelaar niet duidelijk heeft gemaakt waarom hij de woning op € 295.000,- heeft gewaardeerd, terwijl een goed vergelijkbaar object, te weten [adres 4], op 12 juni 2017 voor € 330.000,- is verkocht.

4.9 De Centrale Raad van Toezicht stelt voorop dat het taxatierapport ten onrechte vermeldt dat de Makelaar de woning (opnieuw) op 2 augustus 2017 heeft geïnspecteerd. De Raad van Toezicht heeft terecht geoordeeld dat dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is en dat in dit geval de straf van berisping daarvoor passend is.

De Makelaar heeft de woning eerder opgenomen op 7 december 2016. Klaagster heeft niet gesteld, en dit is ook niet gebleken, dat zich sindsdien tot de peildatum van de taxatie van de Makelaar voor de waarde van belang zijnde wijzigingen hebben plaatsgevonden. Dit leidt ertoe dat deze omissie op zichzelf er niet toe leidt dat de getaxeerde waarde onjuist is.

De Centrale Raad van Toezicht is voorts van oordeel dat de Makelaar voor het overige zijn taxatierapport op zorgvuldige wijze heeft opgesteld en de door hem getaxeerde waarde op deugdelijke wijze heeft onderbouwd, waarbij de Makelaar toereikend heeft toegelicht met welke verschillen van de referentiepanden met de woning hij rekening heeft gehouden.

Voorts heeft de Makelaar er voor kunnen kiezen om de door makelaar [Z] betrokken referentiepanden aan de [straatnaam van adres 5 en 6] niet in zijn oordeel te betrekken

doordat die woningen onder architectuur ([naam]) zijn gebouwd en daardoor van de woning verschillen.
Op zichzelf heeft klaagster er terecht op gewezen dat de recente transactie betreffende de [adres 4] een hogere dan de door de Makelaar getaxeerde waarde van woning verdedigbaar maakt. Een Makelaar heeft echter niet op één recente transactie af te gaan, maar die transactie mee te wegen bij overige relevante referentiepanden. Dat heeft de Makelaar gedaan.
Voorts is het doel van de taxatie bij makelaar [Z] (waardering in kader van boedelscheiding) een andere dan het doel van de Makelaar (hypothecaire financiering). Dit laatst genoemde doel kan meebrengen dat bij de waardering van de voor de taxatie relevante gegevens, waaronder de transactie [adres 4], de Makelaar conservatiever is geweest dan makelaar [Z].

4.10 Gelet op de maatstaf waaraan wordt getoetst (als weergegeven in randnummer 4.6) en hetgeen hiervoor is overwogen, is de Centrale Raad van Toezicht van oordeel dat de Makelaar in redelijkheid tot de door hem getaxeerde waarde heeft kunnen komen.

5. **Slotsom**

5.1 De klacht is gericht tegen zowel de Makelaar als het Makelaarskantoor, zodat de uitspraak van de Raad van Toezicht in dit opzicht wordt verbeterd.

5.2 De Makelaar is niet opgekomen tegen de beslissing dat hij tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld door in het taxatierapport op te nemen dat hij de woning op 2 augustus 2017 heeft geïnspecteerd. De Centrale Raad van Toezicht is van oordeel dat dit verwijt eerst en vooral de Makelaar treft, zodat de aan de Makelaar opgelegde straf van berisping in stand blijft.

5.3 Nu de Raad van Toezicht de klacht gedeeltelijk gegrond heeft verklaard, had de Raad van Toezicht in het dictum van de uitspraak op te nemen dat het klachtgeld aan klaagster wordt terugbetaald. De Centrale Raad van Toezicht zal deze omissie herstellen.

5.4 Het beroep tegen de afwijzing van de klacht dat de Makelaar de marktwaarde van de woning te laag heeft getaxeerd wordt verworpen.

5.5 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 Noord van 9 januari 2018.

6.2 Bepaalt dat de Stichting Tuchtrechtspraak NVM binnen 6 weken na heden, voor zover zulks al niet is geschied, aan klaagster terugbetaalt het klachtgeld van € 100,-.

6.3 verwerpt het beroep voor het overige.

Aldus gewezen te Amersfoort door mr. D.H. de Witte, E. Getreuer, mr. J. Borgdorff, mr. A.L.G.R. van Grinsven, leden en mr. C.C. Horrevorts, lid/secretaris en ondertekend op 30 november 2018.

D.H. de Witte
voorzitter

C.C. Horrevorts
secretaris