

18-07 RvT Noord

NVM Noord 038

DE RAAD VAN TOEZICHT NOORD VAN DE NEDERLANDSE VERENIGING VAN MAKELAARS IN ONROERENDE GOEDEREN NVM

Beweerdelijk te lage waardering. Onjuiste opnamedatum vermeld. Opname binnenkant van woning.

In het kader van een echtscheidingsprocedure verzoekt klagster de makelaar om een gratis waardebepaling van de echtelijke woning. Op 7 december 2016 neemt de makelaar de woning op. Klagster ziet af van verdere diensten van de makelaar; een opbrengst wordt niet genoemd. De makelaar informeert de ex-echtgenoot van klagster niet. Op 27 juli 2017 geeft de ex-echtgenoot beklagde opdracht de woning te taxeren in verband met financiering daarvan. Hij komt op € 295.000 verkoopwaarde. Dit bedrag wordt door de man in de echtscheidingsprocedure ingebracht. Klagster acht dit bedrag te laag - een andere makelaar kwam op € 325.000. Zij merkt verder op dat op de opnamedatum van 2 augustus 2017 niet beklagde zelf de woning opnam maar een fotograaf. Tevens moet klagster in het taxatierapport lezen dat er sprake is van schimmelvorming in de douche en dat het huis slordig wordt bewoond. Die schimmelvorming zijn slechts zeepresten en klagster had in verband met haar op handen zijnde verhuizing wat extra inventaris opgeslagen; de makelaar had gezegd dat geen bezwaar te vinden.

De makelaar erkent dat de in het rapport vermelde opnamedatum van 2 augustus 2017 onjuist is – dit moet 2 december 2016 zijn.

Door de vermelding van schimmel en slordige bewoning heeft de makelaar de indruk gewekt dat hij zelf op 2 augustus de woning bekeek. Dat valt hem aan te rekenen.

De makelaar heeft eind juli 2017 met klagster telefonisch contact opgenomen met de vraag of er sedert december 2016 saillante wijzigingen aan de woning waren aangebracht hetgeen klagster ontkende. De makelaar heeft zijn waardebepaling in voldoende mate onderbouwd.

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

mevrouw **B. H.**, wonende te W,

klaagster,

tegen

de heer **G. V.**, verbonden aan makelaarskantoor A Makelaars te G

aangesloten bij de vereniging,

beklaagde

1. Verloop van de procedure:

- 1.1 Klaagster heeft bij mail van 13 oktober 2017 de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM gevraagd haar mail van 16 augustus 2017 aan de afdeling Consumentenvoorlichting als klacht in behandeling te nemen. De klacht is op 14 november 2017 doorgestuurd naar de Raad van Toezicht Noord.
- 1.2 De makelaar heeft tegen de klacht verweer gevoerd. Het verweerschrift is op 1 december 2017 door de Raad van Toezicht ontvangen.
- 1.3 De mondelinge behandeling van de klacht is bepaald op 14 december 2017. Ter zitting zijn verschenen:
 - klaagster in persoon;
 - de makelaar bijgestaan door zijn collega, de heer K.
- 1.4 Partijen zijn door de Raad van Toezicht gehoord en hebben hun standpunten nader toegelicht.

2. De feiten:

- 2.1 Als gesteld en erkend, dan wel niet of onvoldoende weersproken, alsmede op grond van de overgelegde bescheiden, voor zover niet betwist, staat tussen partijen het volgende vast.
- 2.2 Klaagster is/was in een echtscheiding verwickeld. Eind 2016 werd verkoop van de echtelijke woning overwogen. In dat kader is een afspraak met de makelaar gemaakt voor een gratis waardebeoordeling van de woning. Voor die waardebeoordeling heeft de makelaar 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 haar echtgenoot, de heer N, geïnformeerd over het resultaat van zijn waardebeoordeling, een taxatieprijs is hen dus niet genoemd.
- 2.3 Op 27 juli 2017 heeft de heer N de makelaar opdracht gegeven om de woning te taxeren. De overeenkomst waarbij de opdracht tot taxatie is verstrekt, vermeldt als doel het verkrijgen van financiering zonder nationale hypotheekgarantie. De makelaar wordt aangewezen als taxateur.
- 2.4 Klaagster heeft het door de makelaar in opdracht van de heer N vervaardigde taxatierapport overgelegd. Het rapport was door de heer N in de echtscheidingsprocedure ingebracht in het kader van het debat tussen klaagster en de heer N over de waarde van de echtelijke woning.
Het taxatierapport vermeldt als inspectiedatum 2 augustus 2017. Tevens vermeldt het rapport dat de taxateur in de badkamer schimmelvorming op de tegelvloer van de inloepdouche heeft waargenomen en dat naar zijn oordeel de woning slordig wordt gebruikt. De makelaar heeft de marktwaarde bepaald op € 295.000,--.

3. De klacht:

- 3.1 Klaagster kan zich met de waardebeoordeling niet verenigen. Zij is van oordeel dat gezien de vraag- en verkoopprijzen van vergelijkbare woningen in de directe omgeving, de echtelijke woning te laag is getaxeerd. Zij heeft een contrataxatie laten uitvoeren. Daarbij is de marktwaarde bepaald op € 325.000,--.
- 3.2 Klaagster voert voorts aan dat de makelaar op 2 augustus 2017 niet zelf de woning heeft opgenomen maar een fotograaf heeft gestuurd. Die fotograaf was naar zij stelt binnen tien minuten klaar. Klaagster vindt het onjuist dat na een opname van tien minuten waarbij de makelaar zelf niet aanwezig is geweest, een prijs is afgegeven.

3.3 Tenslotte maakt klaagster bezwaar tegen de vermelding door de taxateur van schimmelvorming en slordig gebruik. De schimmelvorming is niets meer dan eenvoudig verwijderbare zeepresten en ter zake van de bewoning had klaagster, voorafgaand aan de opname op 2 augustus 2017, gevraagd of het bezwaarlijk was dat zij extra inventaris in de woning had opgeslagen met het oog op haar voorgenomen verhuizing naar een andere woning met achterlating van de echtelijke inboedel. Hoewel de makelaar haar had gezegd dat dit geen bezwaar was moest zij nu toch in het taxatierapport teruglezen dat de woning slordig werd gebruikt.

4. Het verweer:

4.1 De makelaar voert als verweer dat klaagster niet-ontvankelijk is omdat haar klacht feitelijk een civielrechtelijke vordering tot schadevergoeding behelst en de Raad van Toezicht niet bevoegd is daarover te oordelen.

4.2 Voor zover de klacht een civielrechtelijke schadevordering te buiten gaat voert de makelaar subsidiair aan dat de taxatiewaarde realistisch is vastgesteld, het taxatierapport per abuis 2 augustus 2017 als inspectiedatum vermeldt en de wijze van gebruik niet in de waardebepaling is betrokken.

Ten aanzien van de inspectiedatum van 2 augustus 2017 merkt de makelaar op dat dit een verschrijving betreft. Bedoeld was 7 december 2016. Op laatstgenoemde datum is de woning volledig door de makelaar opgenomen.

5. De beoordeling van het geschil:

5.1 De klacht richt zich tegen de heer G.V.. De heer V is NVM-makelaar en aangesloten bij de afdeling [...]. De Raad van Toezicht Noord NVM is derhalve bevoegd om van de klacht kennis te nemen.

5.2 Ten aanzien van de ontvankelijkheid van de klacht en van klaagster merkt de Raad op dat de klacht onder meer betrekking heeft op de wijze waarop de makelaar de woning heeft getaxeerd. Klaagster kan zich onder de geschetste omstandigheden als belanghebbende beklagen over het taxatierapport dat de makelaar daarvoor heeft vervaardigd.

5.3 Conform vaste jurisprudentie is bij de beoordeling van door NVM-leden uitgevoerde taxaties uitgangspunt dat in beginsel over taxaties slechts kan worden

geklaagd indien een makelaar in redelijkheid niet tot een bepaalde taxatie heeft kunnen komen, dan wel bij het taxeren niet de zorgvuldigheid heeft betracht die van hem mocht worden verwacht.

Voorts geldt dat de gedragingen van de makelaar met betrekking tot de uitvoering van een taxatieopdracht worden getoetst aan regel 1 van de Erecode waaraan de makelaar gebonden is. Regel 1 bepaalt voor zover hier aan de orde dat een NVM-lid in zijn communicatie waakt voor onjuiste beeldvorming over zijn werkwijze.

Tot slot dient bij de beoordeling het belang van taxaties in het maatschappelijk verkeer in aanmerking te worden genomen. Derdebelanghebbenden moeten erop kunnen vertrouwen dat taxaties op juiste wijze worden uitgevoerd en dat de inhoud van het taxatierapport een getrouwe weergave is van de feitelijke gang van zaken.

5.4 Door in het taxatierapport als inspectiedatum 2 augustus 2017 te vermelden alsmede door op te nemen dat de taxateur schimmelvorming in de inloopdouche heeft geconstateerd en van oordeel is dat de woning slordig wordt gebruikt, heeft de makelaar ten onrechte de indruk gewekt dat hij als taxateur de woning op 2 augustus 2017 zelf heeft opgenomen. Daar kan aan worden toegevoegd dat onder meer artikel 14 van het Reglement Lidmaatschap & Aansluiting bepaalt dat de in- en uitwendige opname door de NVM-taxateur persoonlijk dient te worden verricht en niet mag worden overgelaten aan een medewerker.

5.5 De makelaar heeft zich bij wijze van verweer beroepen op art. 6.5 EVS. Dat artikel bepaalt onder meer dat onder omstandigheden een hertaxatie vanachter het bureau geoorloofd is. In dit geval is van een hertaxatie evenwel geen sprake. Bovendien laat dit verweer onverlet dat het taxatierapport ten onrechte vermeldt c.q. ten onrechte de indruk wekt dat de makelaar op de vermelde inspectiedatum de opname zelf heeft gedaan.

Voor zover de klacht behelst dat de makelaar de woning op 2 augustus 2017 niet persoonlijk heeft opgenomen, terwijl het taxatierapport een andere indruk geeft, wordt deze daarom gegrond verklaard.

5.6 Ten aanzien van de taxatieprijs merkt de Raad op dat, naar de makelaar onweersproken heeft gesteld, hij de woning op 7 december 2016 persoonlijk heeft opgenomen, heeft opgemeten en aantekeningen heeft gemaakt van de kenmerken en de staat van de woning. Vervolgens heeft hij eind juli 2017 telefonisch bij klaagster geïnformeerd of er ook feitelijke wijzigingen hebben plaatsgevonden welke van invloed zijn op de waarde van de woning. Volgens het antwoord van klaagster was dit niet het geval.

Uit het uitgebrachte taxatierapport blijkt verder dat de makelaar zijn waardebepaling heeft onderbouwd met voldoende geschikte referentieobjecten.

Tevens blijkt dat de makelaar bij zijn hertaxatie op juiste wijze rekening heeft gehouden met de marktontwikkelingen ter plaatse.

- 5.7 De Raad is daarom van oordeel dat het rapport (voor het overige) de toets der kritiek kan doorstaan en dat niet kan worden geoordeeld dat de makelaar niet in redelijkheid tot zijn taxatie had kunnen komen.
- 5.8 De Raad merkt op dat aan de door klaagster overgelegde contrataxatie geen betekenis kan worden toegekend. Het rapport van de makelaar dient op zijn eigen merites te worden beoordeeld. Voorts heeft de Raad geen redenen om te twifelen aan de opmerking van de makelaar dat de waardebepaling niet is beïnvloed door de wijze waarop de woning werd gebruikt.

6. Uitspraak:

- 6.1 De Raad van Toezicht Noord verklaart de klacht gegrond 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. De Raad verklaart de klacht voor het overige ongegrond.
- 6.2 De Raad van Toezicht legt de makelaar de maatregel van berisping op.
- 6.3 De Raad veroordeelt de makelaar tot betaling van een bedrag van € 3.255,-- (inclusief 21% BTW) aan de NVM als bijdrage in de kosten van de behandeling. Dit bedrag dient te worden overgemaakt op rekeningnummer [...] onder vermelding van NVM Noord 038; kosten procedure.

Aldus beslist door de Raad van Toezicht Noord NVM, bestaande uit mr. B. van den Bosch, plaatsvervangend voorzitter, de heer R. Schoo, lid en plaatsvervangend secretaris mr. G.W. Brouwer, op 9 januari 2018.

Getekend door de plaatsvervangend voorzitter en de plaatsvervangend secretaris op 9 januari 2018.

w.g.
mr. B. van den Bosch,

w.g.
mr. G.W. Brouwer,

plv. voorzitter

plv. secretaris

Voor gewaarmerkt afschrift:

G.W. Brouwer, plv. secretaris

Verzonden op: 10 januari 2018