

## 21-22 RvT Amsterdam

### **Financieringstaxatie. Ontbrekende informatie in taxatierapport.**

*Klager heeft een koopovereenkomst gesloten voor een nieuwe woning. Ten behoeve van het verkrijgen van een hypothecaire financiering heeft klager beklaagde opdracht gegeven zijn woning te taxeren. Nadat beklaagde haar taxatierapport heeft afgerond, stelt klager dat het rapport onjuiste informatie bevat, vooral ten aanzien van het in opdracht van klager uitgevoerde funderingsonderzoek. Klager verzoekt beklaagde de uitkomsten van dit onderzoek alsnog toe te voegen en het rapport aan te passen. Beklaagde weigert dit en geeft aan niet op de hoogte te zijn geweest van het funderingsonderzoek. Bovendien zou het volgens beklaagde in dit stadium niet meer mogelijk zijn het rapport aan te passen. Klager dient een tweetal klachten in. Klager verwijt beklaagde het funderingsonderzoek niet te hebben betrokken in het rapport en verwijt beklaagde dat deze klager onjuiste informatie heeft verstrekt over de mogelijkheden om het rapport alsnog aan te passen. De Raad verklaart beide klachten ongegrond. Volgens de Raad staat niet vast dat beklaagde op de hoogte was van het feit dat klager het funderingsonderzoek liet uitvoeren. Zonder deze kennis kan beklaagde ook niet verweten worden dat zij dit onderzoek niet heeft betrokken in haar rapport. Over de mogelijkheden het rapport later nog aan te passen had beklaagde volgens de Raad duidelijker kunnen communiceren met klager, maar dit levert volgens de Raad geen tuchtrechtelijk laakbaar handelen op.*

### **Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.**

27/20

#### **DE LOOP VAN DE PROCEDURE**

De Raad van Toezicht van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. (hierna: de Vereniging), heeft kennis genomen van de klacht van de heer **[naam klager]** (hierna te noemen: klager), gericht tegen **[naam kantoor beklaagde]**, lid van de Vereniging (hierna te noemen: beklaagde).

De klacht is door klager ingediend bij klachtformulier van 27 september 2020 met 18 bijlagen, waaronder een toelichting op de klacht. Namens beklaagde is op de klacht gereageerd door de heer [K.], verbonden aan het kantoor van beklaagde, bij e-mail van 29 oktober 2020, voorzien van een bijlage. Klager heeft zijn standpunt nader uiteen gezet bij e-mail van 17 november 2020 voorzien van bijlagen, waarna de heer [K.] voornoemd namens beklaagde nog heeft gereageerd bij e-mail van 23 december 2020, voorzien van één bijlage.

Daarmee was de schriftelijke behandeling van de klacht gereed.

Op 5 januari 2021 heeft de Raad partijen laten weten dat hij voornemens was op de klacht te beslissen zonder een mondelinge behandeling, zulks in verband met de corona-maatregelen. Daarbij zijn partijen verzocht, indien één van hen of beiden van mening mochten zijn dat een mondelinge behandeling toch gewenst is, dat kenbaar te maken. Tegelijkertijd zijn partijen in de gelegenheid gesteld hun standpunten (kort) alsnog op papier te zetten. Geen van partijen heeft binnen de gestelde termijn laten weten een mondelinge behandeling te wensen. Klager heeft zijn standpunt nogmaals op papier toegelicht bij e-mail van 4 februari 2021. Van de zijde van beklaagde is geen nader stuk ontvangen.

## **DE FEITEN**

Op grond van de stukken is voor de Raad het navolgende komen vast te staan.

- In oktober 2019 was klager met de verkopend makelaar van de woning, gelegen aan [adres] te [woonplaats], in onderhandeling over de aankoop van deze woning. Eind oktober 2019 heeft klager aan beklaagde offerte gevraagd voor de taxatie van deze woning, zulks in het kader van het verkrijgen van een hypothecaire financiering. Klager liet daarbij weten dat het door beklaagde op te maken taxatierapport door het NWWI gevalideerd diende te worden. Beklaagde heeft bij e-mail van 25 oktober 2019 aan klager laten weten dat zij het taxatierapport binnen één week na de opname zou kunnen leveren.
- Bij e-mail van 31 oktober 2019 heeft klager aan beklaagde de opdracht gegeven de woning te taxeren. Bij die opdrachtverlening verzocht klager beklaagde een aantal waardeverhogende verbeteringen, die hij voornemens was in en aan de woning aan te brengen, waaronder het installeren van een traplift, zonnepanelen, een nieuwe CV-ketel, openslaande deuren en een nieuwe keuken, in zijn taxatie mee te nemen. Klager liet weten dat hij de taxatienota van beklaagde zou betalen bij het passeren van de hypotheekakte.
- Beklaagde heeft de woning op 5 november 2019 opgenomen.
- Op 7 november 2019 heeft klager een funderingsonderzoek laten uitvoeren door een extern deskundige.
- Bij e-mail van 8 november 2019 liet klager aan beklaagde weten dat hij benieuwd was naar het resultaat van de taxatie en vroeg hij beklaagde wanneer deze dacht dat hij, klager, het rapport in zijn bezit zou hebben.

- Beklaagde bracht haar taxatierapport uit op 15 november 2019. Beklaagde heeft in dat rapport de door klager voorgenomen verbeteringen vermeld. De door beklagde geraadpleegde informatie over de fundering bestond volgens het rapport uit de Funderingsviewer indicatieve aandachtsgebieden, alsmede de informatie die zij had verkregen van de verkopend makelaar van de woning. Er zouden geen bijzonderheden omtrent de fundering bekend zijn. Wel wordt in het rapport vermeld dat in de omgeving van de woning funderingsproblemen bekend zijn. Beklaagde taxeerde de marktwaarde van de woning op € 315.000,-- en op € 350.000,-- na het aanbrengen van de door klager genoemde verbeteringen.

- Bij e-mail van 18 november 2019 heeft beklagde het taxatierapport gezonden aan klager, samen met haar factuur. Bij e-mail van dezelfde datum bedankte klager beklagde voor de toezending van het rapport. Hij wees beklagde er op dat hij de nota zou betalen bij het passeren van de hypotheekakte. Ook liet klager weten dat hij nog zou terugkomen op de inhoud van het taxatierapport.

- Bij e-mail van 29 november 2019 liet klager aan beklagde weten dat het taxatierapport een aantal storende onvolkomenheden dan wel fouten bevatte. Klager wilde hierover een gesprek met beklagde en stelde daartoe een enkele data voor. Beklaagde bevestigde bij e-mail van 29 november 2019 dat het gesprek zou plaatsvinden op 2 december 2019 en dat dit met name over de fundering zou gaan.

- Bij e-mail van 2 december 2019 bedankte beklagde klager voor het gesprek dat diezelfde dag had plaatsgevonden. Volgens beklagde was dit gesprek voor beide partijen wellicht verhelderend. Beklaagde liet weten dat zij haar taxatierapport prima had uitgebracht naar de op het moment van de taxatie bekende informatie. De wens van klager om een aanvullend rapport op te stellen naar aanleiding van de nieuwe situatie en informatie over de fundering kon volgens beklagde niet worden gehonoreerd. Dit laatste zou volgens het validatie-instituut niet mogelijk zijn. Er zou alleen een geheel nieuw rapport opgemaakt kunnen worden, hetgeen beklagde echter niet kon uitvoeren, omdat beklagde niet meer geheel onafhankelijk zou zijn. Volgens het validatie-instituut zou beklagde een nieuwe taxatie niet meer mogen verrichten.

- Op 13 december 2019 heeft klager e-mail-correspondentie gevoerd met het NWWI. Klager stelde aan het NWWI de volgende vraag:

*“Zo een makelaar een taxatierapport heeft opgesteld dat door het NWWI is gevalideerd, kan deze makelaar dan nog een aanvulling doen bijvoorbeeld omdat er meer informatie over het pand beschikbaar is gekomen?”*

*Zo neen, waarom dan niet en/of moet een geheel nieuw taxatierapport door (dezelfde) makelaar worden geproduceerd?"*

Het NWWI antwoorde:

*"Er kunnen nog aanpassingen worden gedaan in een taxatierapport, als deze al gevalideerd en ondertekend is. Dit kan zolang het rapport nog niet gebruikt is voor de financieringsaanvraag en als het rapport nog binnen de 6 maanden geldigheidstermijn valt. Een taxatierapport is 6 maanden geldig vanaf de datum dat de taxateur de aanvraag geaccepteerd heeft. Aanpassingen kunnen worden gedaan door middel van een ontkoppelverzoek. Zodra het rapport weer gereed is gemeld met de aanpassingen, zullen wij het rapport inhoudelijk beoordelen".*

- Op 16 december 2019 is de koopovereenkomst tussen klager en de verkoper van de woning ontbonden.

- Op 20 december 2019 heeft klager een brief gestuurd aan beklagde waarin hij een opsomming maakt van een groot aantal onvolkomenheden en fouten in het taxatierapport. Volgens klager zijn al deze onvolkomenheden en fouten gerelateerd aan het funderingsgebrek dat niet in het taxatierapport wordt benoemd. In dezelfde brief doet klager ook verslag van hetgeen op 2 december 2019 tussen hem en beklagde zou zijn besproken. Volgens klager zou beklagde tijdens dat gesprek hebben ontkend dat zij fouten had gemaakt in het taxatierapport. Klager zou hebben aangegeven dat beklagde ten onrechte de funderingsschade niet in haar rapport heeft vermeld en dat zij is afgegaan op de onjuiste informatie die haar door de verkopend makelaar is verstrekt. Volgens klager zou de discussie tijdens het gesprek van 2 december 2019 zijn gegaan over de vraag wie 'wie' op de hoogte had moeten stellen van de funderingsschade. Eveneens volgens klager had hij beklagde al op 5 november 2019 ervan op de hoogte gesteld dat hij een funderingsonderzoek zou laten verrichten.

- Bij e-mail van 27 december 2019 liet beklagde aan klager weten dat zij geen nadere toelichting zou geven op al hetgeen door klager in zijn brief van 20 december 2019 was gesteld, aangezien een en ander reeds uitvoerig op 2 december 2019 was besproken. Beklagde gaf voorts aan dat zij bereid was genoegen te nemen met een betaling van 50% van haar taxatienota.

- Tenslotte liet klager bij e-mail van dezelfde datum aan beklagde weten dat hij de nota van beklagde niet zou voldoen en dat hij een klacht tegen beklagde zou indienen.

## **DE KLACHT**

De klacht van klager valt in twee onderdelen uiteen en houdt in - kort samengevat en voor zover van belang - dat beklagde niet heeft gehandeld zoals een goed makelaar betaamt doordat zij:

**a.** een onjuist en onvolledig taxatierapport heeft uitgebracht door niet te wachten met het uitbrengen van haar rapport totdat de uitslag van het funderingsonderzoek bekend was, zodat de slechte staat van de fundering niet is vermeld in het rapport. Vanwege de hoge kosten die waren gemoeid met het herstel van de fundering heeft beklagde een onjuiste - te hoge - marktwaarde aan het pand toegekend.

**b.** onjuiste informatie aan klager heeft vertrekt over de mogelijkheid om het rapport, na eerdere validatie, aan te passen en opnieuw uit te brengen.

## **HET VERWEER**

Beklaagde heeft zich als volgt verweerd.

### Klachtonderdeel a

Beklaagde stelt dat zij haar rapport heeft opgesteld naar aanleiding van de haar op de waardepeildatum en inspectiedatum bekende informatie. Zij wijst erop dat zij in het rapport heeft opgenomen dat er in de bewuste straat/regio funderingsproblematiek voorkomt. De uitslag van het funderingsonderzoek, dat klager heeft laten uitvoeren, was beklagde eerst na het vervaardigen en valideren van het taxatierapport bekend. Tussen klager en beklagde is ook niet afgesproken dat beklagde zou wachten met het vervaardigen van haar rapport totdat de uitslag van het funderingsonderzoek bekend was. Klager heeft juist bij e-mail van 8 november 2019 laten weten dat hij benieuwd was naar de uitslag van de taxatie. Ook nadat klager het taxatierapport op 18 november 2019 had ontvangen, heeft hij geen melding gemaakt van de uitslag van het funderingsonderzoek, welke uitslag volgens eigen zeggen van klager al op 15 november 2019 bij hem bekend was. In zijn e-mail van 18 november 2019 bedankte klager beklagde slechts voor de toezending van het rapport.

### Klachtonderdeel b

Beklaagde verweert zich met de stelling dat klager over de (on)mogelijkheid van aanpassing van het taxatierapport navraag heeft gedaan bij het NWWI. Beklaagde heeft voor haar taxatierapport gebruik gemaakt van de validatiewerkzaamheden van de Taxateurs Unie. Beklaagde stelt navraag te hebben gedaan bij de Taxateurs

Unie. Volgens beklagde ging het in het onderhavig geval niet om een aanpassing van het taxatierapport, maar om een totale wijziging.

Beklagde is van mening dat zij uitvoering heeft gegeven aan de taxatieopdracht conform de verwachtingen van klager en de overeengekomen opdrachtvoorwaarden.

## **DE BEOORDELING**

Voor het antwoord op de vraag of beklagde tuchtrechtelijk laakbaar heeft gehandeld overweegt de Raad als volgt.

### Klachtonderdeel a

In haar e-mail van 25 oktober 2019 heeft beklagde aan klager laten weten dat zij het taxatierapport binnen een week na de opnamedatum zou kunnen leveren. In zijn e-mail van 31 oktober 2019 heeft klager de opdracht aan beklagde bevestigd. Daarin heeft hij melding gemaakt van een aantal verbouwingswerkzaamheden die hij voornemens was in de woning uit te voeren. Hij verzocht beklagde daarmee rekening te houden in haar taxatierapport. In deze e-mail wordt geen melding gemaakt van een funderingsonderzoek dat klager voornemens was te laten uitvoeren. De opname van de woning door beklagde heeft plaatsgevonden op 5 november 2019. Drie dagen na de opname van de woning door beklagde, te weten op 8 november 2019, liet klager per e-mail weten dat hij benieuwd was naar het resultaat van de taxatie en vroeg hij beklagde wanneer deze dacht dat klager het taxatierapport in zijn bezit zou hebben. Ook in deze e-mail maakt klager geen melding van een funderingsonderzoek dat gaande zou zijn noch verzoekt klager beklagde te wachten met het uitbrengen van haar rapport totdat het resultaat van het funderingsonderzoek bekend zou zijn.

Nu klager niet het bewijs heeft geleverd dat hij met beklagde is overeengekomen dat deze zou wachten met het uitbrengen van haar taxatierapport totdat de uitslag van het funderingsonderzoek bekend was, kan beklagde niet worden verweten dat zij haar rapport heeft uitgebracht zonder de resultaten van dat onderzoek af te wachten. Uit de hierboven genoemde e-mails van klager heeft beklagde kunnen afleiden dat klager het taxatierapport juist spoedig wenste te ontvangen. De Raad gaat dan ook niet mee in de stelling van klager dat diens e-mail van 8 november 2019 waarin hij vroeg wanneer hij het rapport van beklagde tegemoet kon zien, slechts bedoeld was als 'planningsvraag' in verband met het nog te ontvangen funderingsrapport. Weliswaar heeft beklagde niet uitdrukkelijk ontkend dat zij op de hoogte was van de omstandigheid dat klager een funderings-onderzoek zou laten uitvoeren, doch nu niet is

overeengekomen dat de uitslag daarvan afgewacht diende te worden alvorens beklagde haar taxatierapport zou uitbrengen, had het op de weg van klager gelegen in zijn communicatie met beklagde duidelijk te zijn en haar er uitdrukkelijk op te wijzen dat zij met het uitbrengen van haar rapport diende te wachten totdat de uitslag van het funderings-onderzoek bekend was.

Dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

#### Klachtonderdeel b

De Taxateurs Unie maakt deel uit van het NWWI. Klager heeft dan ook terecht bij het NWWI geïnformeerd naar de mogelijkheid om een reeds gevalideerd taxatierapport aan te passen. Beklaagde verweer dat het niet het NWWI was bij wie zij haar informatie omtrent eventuele aanpassing van het rapport heeft ingewonnen, gaat dan ook niet op. Het NWWI heeft klager laten weten dat het mogelijk was een 'ontkoppelverzoek' te doen, waarna een reeds gevalideerd taxatierapport gewijzigd kan worden. Op de vraag van klager of een geheel nieuw taxatierapport door de(zelfde) makelaar moest worden geproduceerd, heeft het NWWI geen antwoord gegeven.

In haar e-mail aan klager van 2 december 2019 is beklagde naar het oordeel van de Raad niet heel duidelijk geweest. Zij heeft zich weinig inspanning getroost om aan klager uit te leggen waarom volgens haar een aanpassing van het taxatierapport niet mogelijk was. De Raad begrijpt de e-mail van beklagde aldus, dat er in verband met de funderingsproblematiek geen sprake kon zijn van slechts enkele kleine aanpassingen in het rapport, en dat een geheel nieuw taxatierapport zou moeten worden opgesteld. Nu de wens van klager was gericht op een aanvullend rapport, alsook nu klager aan beklagde had laten weten dat de door deze getaxeerde waarde van het pand in verband met de funderings-problematiek op een lager bedrag diende te worden gesteld, is het begrijpelijk dat beklagde zich niet meer geheel onafhankelijk achtte en dat zij om die reden geen nieuwe taxatie wilde uitvoeren. Hoewel de inhoud van de e-mail van beklagde van 2 december 2019 niet de schoonheidsprijs verdient, kan niet gesteld worden dat beklagde daarmee tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. De Raad neemt daarbij in aanmerking dat - ingeval beklagde iets duidelijker zou zijn geweest in haar communicatie - het resultaat voor klager hetzelfde zou zijn geweest. In dat geval had er een geheel nieuw taxatierapport vervaardigd moeten worden door een andere taxateur.

Ook dit klachtonderdeel is **ongegrond**.

Aldus gewezen door de Raad van Toezicht Amsterdam van de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in

onroerende goederen NVM U.A., mr. drs. W. Aardenburg, J.B.  
Boerman en mr. J.M. Bakx-van den Anker, op 19 maart 2021.