

Dossiernummer: 22438

Datum: 11 januari 2023

UITSPRAAK

Tuchtcollege van de Stichting Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT)

Partijen:

A1 en A2,

wonende te [plaats],

hierna klagers,

tegen:

B RT,

register taxateur te [plaats],

hierna verweerder.

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

Het Tuchtcollege heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klacht van 2 augustus 2022, met bijlagen;
- het verweerschrift van 5 september 2022.

Tijdens de hoorzitting van 9 december 2022 heeft de mondelinge behandeling van de klacht plaatsgevonden. Daarbij waren, naast de leden van het Tuchtcollege en de daaraan toegevoegde secretaris, aanwezig:

- klagers, in persoon;
- verweerder, in persoon.

Van de hoorzitting is een door de voorzitter en secretaris ondertekend verslag opgesteld dat separaat aan partijen wordt toegezonden.

2. De klacht

De klacht heeft betrekking op het door verweerder opgestelde taxatierapport d.d. 17 juni 2022 van het object [adres]. Klagers hadden het rapport nodig voor het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van voornoemde woning.

In zijn algemeenheid zijn klagers van mening dat verweerder is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn functie als taxateur. Door klagers is een drietal klachtonderdelen aangevoerd:

1. verweerder heeft gehandeld in strijd met de beginselen van vakbekwaamheid, zorgvuldigheid en integriteit doordat verweerder onjuiste informatie heeft opgenomen in het taxatierapport terwijl verweerder in het bezit was van de juiste informatie en duidelijke instructies had over de doelstelling hiervan;
2. verweerder heeft gehandeld in strijd met het beginsel van zorgvuldigheid en transparantie; het rapport was onnauwkeurig en niet grondig genoeg, in die zin dat de opgenomen informatie onjuist was. Het rapport was niet op tijd klaar en het kostte klagers twee weken om verweerder zover te krijgen dat hij het aanpaste. Klagers hebben noodgedwongen een andere taxateur moeten inschakelen. Het leek verweerder niet te interesseren wat het effect van het foute rapport was voor klagers. Verweerder ging op vakantie en liet klagers achter met veel stress met betrekking tot de financiering en aankoop van het object;
3. de medewerkers van het kantoor van verweerder vertoonden onprofessioneel gedrag doordat zij tekort zijn geschoten in hun pogingen het probleem van klagers op te lossen. Klagers stellen dat verweerder geen verantwoordelijkheid heeft genomen voor zijn fouten, niet bereikbaar was voor overleg daarover en de oplossing van het probleem heeft overgelaten aan zijn onbeschofte medewerkers.

Klagers erkennen dat hun tussenpersoon, C, in eerste instantie, op 13 juni 2022, een taxatie heeft aangevraagd zonder verbouwing en vervolgens op 14 juni 2022 een verbouwingsspecificatie naar verweerder heeft gestuurd met daarin opgenomen de verkeerde cijfers. Nog geen 24 uur later, op 15 juni, heeft verweerder de juiste cijfers per mail ontvangen. Ondanks diverse verstuurde emailberichten en pogingen van klagers tot het leggen van telefonisch contact met verweerder, heeft verweerder daarop niet gereageerd en nagelaten om de correcte cijfers in het rapport op te nemen.

3. Het verweer

Verweerder voert aan dat naar zijn mening sprake is geweest van een communicatieprobleem in het contact tussen klagers, hun tussenpersoon en hem. Verweerder heeft – in betrekkelijk korte tijd - heel veel mails ontvangen van de tussenpersoon van klagers inzake de taxatie. Eerst was sprake van géén verbouwing; toen moest weer wel een verbouwing worden opgenomen. Vervolgens ontving hij een specificatie van op te nemen verbouwingskosten en daarna wederom een aangepaste specificatie, met daar tussendoor en aansluitend diverse mailberichten met het verzoek telefonisch contact op te nemen. Bij de laatste mail over de aanpassing van de hoogte van de verbouwingskosten zat geen verdere toelichting. Verweerder heeft die bijlage dan ook niet geopend. Het was hem niet bekend dat het hier ging om 'final amounts' c.q. 'correcte cijfers'. Deze termen werden pas gebruikt in het klaagschrift. Verweerder erkent deze mail te hebben gemist en de aangepaste cijfers niet te hebben opgenomen in het taxatierapport.

Nadat het taxatierapport op 17 juni - met daarin opgenomen de eerste verbouwingsspecificatie - is gevalideerd door NWWI en door verweerder werd ondertekend, was het rapport afgerond. Verweerder heeft daarna niet meer vernomen van de tussenpersoon van klagers. Vervolgens is verweerder inderdaad op vakantie gegaan. Op 28 juni bleek dat klagers nog geen rapport hadden ontvangen. Omdat alleen verweerder het rapport zou kunnen wijzigen heeft zijn personeel klagers verzocht verweerder hierover te mailen omdat hij, gedurende zijn vakantie, op deze wijze beter bereikbaar was dan telefonisch. Toen verweerder van de problemen vernam heeft hij klagers – opnieuw - de link toegestuurd naar het rapport van 17 juni. Helaas kan een gevalideerd rapport, als dit eenmaal in het dossier bij de bank terecht is gekomen, niet meer worden ontkoppeld voor eventuele aanpassingen. Verweerder vond dat hij niks meer kon doen voor klagers.

4. Relevante regelgeving

- het Reglement Gedrags- en Beroepsregels van 10 oktober 2019;
- het Reglement Kamers NRVT van 12 december 2019;
- het Reglement Definities van 10 oktober 2019;
- de Praktijkhandreiking Wonen van 1 april 2021.

5. De beoordeling

Ontvankelijkheid en bevoegdheid van het Tuchtcollege

Het Tuchtcollege stelt vast dat verweerder op het moment van het uitvoeren van de taxatie was opgenomen als register taxateur in de Kamer Wonen van het door NRVT gehouden register.

Klagers zijn als opdrachtgevers en eigenaars van het object, waar het rapport van verweerder betrekking op heeft, aan te merken als belanghebbende.

De klacht heeft betrekking op gedragingen van verweerder, in het kader van een professionele taxatiedienst. Nu verweerder is geregistreerd als register taxateur en er een klacht is over door hem uitgevoerde werkzaamheden waarop de reglementen van NRVT van toepassing zijn, vallen de gedragingen van verweerder binnen de doelstelling van NRVT en daarmee onder het tuchtrecht.

Klagers zijn op grond van het bovenstaande ontvankelijk in de klacht en het Tuchtcollege acht zich bevoegd kennis te nemen van de klacht.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

In reactie op de klachtonderdelen, overweegt het Tuchtcollege als volgt.

Het Tuchtcollege heeft te beoordelen of de taxateur bij het uitvoeren van de taxatie in redelijkheid tot een bepaalde waardering heeft kunnen komen en of de taxateur bij het taxeren de vereiste zorgvuldigheid heeft betracht en de objectiviteit en transparantie in voldoende mate in het oog heeft gehouden.

Bij het opstellen van het rapport is volgens klagers gehandeld in strijd met de beginselen van professionaliteit, vakbekwaamheid en integriteit alsmede het beginsel van zorgvuldigheid en transparantie. Bovendien zijn klagers onredelijk behandeld door medewerkers van het kantoor van verweerder en door verweerder zelf.

Door klagers wordt aangevoerd dat verweerder is uitgegaan van een onjuiste verbouwingsspecificatie terwijl verweerder door klagers tijdig in het bezit is gesteld van de correcte specificatie. Ondanks dat verweerder door klagers herhaaldelijk hierop is gewezen, heeft verweerder het rapport niet aangepast. Verweerder erkent de bijlage bij het emailbericht hierover van klagers te hebben ontvangen maar de bijlage niet te hebben geopend. Voor het overige is het taxatierapport naar eer en geweten door hem opgesteld.

De door klagers aangevoerde kritiekpunten, die betrekking hebben op klachtonderdeel 1, te weten het handelen van verweerder in strijd met de beginselen van professionaliteit, vakbekwaamheid en integriteit, zijn door verweerder voldoende weerlegd in zijn verweerschrift en ter zitting. Het Tuchtcollege acht klachtonderdeel 1 derhalve ongegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 2 overweegt het Tuchtcollege als volgt. Nu feitelijk is komen vast te staan dat verweerder op de hoogte had kunnen zijn van de aangepaste verbouwingsspecificatie door de betreffende bijlage bij het emailbericht te openen en het derhalve alleen verweerder is aan te rekenen dat hij van de aangepaste inhoud daarvan niet op de hoogte was, is verweerder ter zake tekortgeschoten en heeft hij gehandeld in strijd met het beginsel van zorgvuldigheid en transparantie. Het Tuchtcollege acht klachtonderdeel 2 derhalve gegrond.

Ten aanzien van klachtonderdeel 3 overweegt het Tuchtcollege dat tijdens de hoorzitting is gebleken dat de communicatie tussen partijen voor verbetering vatbaar was. Klagers hebben echter onvoldoende aannemelijk gemaakt dat deze miscommunicatie geheel aan verweerder is te wijten, nu ook de tussenpersoon van klagers daarin een rol heeft gespeeld en de omstandigheid dat de communicatie in het Engels plaatsvond. Op dit punt kan niet worden gesproken van klachtwaardig gedrag en acht het Tuchtcollege dit klachtonderdeel ongegrond.

6. De beslissing

Het Tuchtcollege NRVT:

VERKLAART de klacht voor zover betrekking hebbende op klachtonderdeel 2 GEGROND.

en legt de MAATREGEL van WAARSCHUWING op

Deze uitspraak is gedaan op 11 januari 2023 door het Tuchtcollege NRVT.