

Dossiernummer: GC211123

Datum: 24 december 2021

UITSPRAAK GESCHILLENCOMMISSIE VALIDATIES

Partijen:

A RT

register taxateur te [plaats]

verzoeker,

tegen:

De Stichting Nederlands Woning Waarde Instituut NWWI

gevestigd te UTRECHT,

verweerder

1. Ingekomen stukken en verloop van de procedure

De Geschillencommissie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- Formulier Voorleggen Validatiegeskil van 22 november 2021 met als bijlage correspondentie tussen verzoeker en verweerder;
- Het verweerschrift d.d. 1 december 2021 met als bijlagen referentievergelijker en uniforme meetstaat;
- Het concept taxatierapport (ongedateerd) van [adres] van verzoeker;
- Mails van NWWI d.d. 7 en 13 december 2021, met op verzoek van de Geschillencommissie het (gevalideerde) taxatierapport van taxateur [naam] van [adres] d.d. 8 november 2021.

De zienswijze van verzoeker en verweerder is door de Geschillencommissie in aanwezigheid van de secretaris met partijen besproken tijdens een digitale hoorzitting op 16 december 2021. NWWI is daarbij vertegenwoordigd door mevrouw M. Bekker en de heer A. Post.

2. Het geschil

Verzoeker heeft in het formulier Voorleggen Validatiegeskil het volgende naar voren gebracht:

Verzoeker heeft een taxatierapport ingestuurd ter validatie. Kort daarna is door een andere taxateur een taxatierapport met betrekking tot dezelfde woning ingestuurd. NWWI heeft het rapport van verzoeker niet verder in behandeling genomen omdat verzoeker een ander woonoppervlak had opgenomen dan de andere taxateur en een foto van de tweede keuken niet had bijgevoegd. Gewoonlijk krijgt een taxateur dan gewoon een zogenaamd verbetervoorstel en de mogelijkheid de ontbrekende foto toe te voegen. Nu is door de behandelend medewerker te gemakkelijk aangenomen dat de andere taxateur gelijk had. NWWI had dit volgens verzoeker beter moeten onderzoeken.

Vervolgens heeft NWWI te traag op zijn klacht gereageerd, terwijl haast geboden was. Pas na een teloorloos contact met een andere NWWI medewerker is de klacht alsnog opgepakt.

Verzoeker stelt verder dat na zijn klacht bij een tweetal andere taxatierapporten vreemde en onterechte aanpassingen gevraagd werden.

Verzoeker stelt dat NWWI helaas een monopoliepositie heeft en daardoor denkt alles maar te kunnen maken.

Inmiddels is het niet meer mogelijk het rapport alsnog in behandeling te nemen. Er is door een collega taxateur een rapport opgesteld dat is gevalideerd. Volgens verzoeker met een andere marktwaarde, dicht in de buurt van zijn marktwaarde, en met andere oppervlakten. Door de handelwijze van NWWI heeft hij zijn factuur niet kunnen versturen.

Samenvattend vindt verzoeker dat NWWI zijn rapport om onterechte redenen in een te vroeg stadium en te makkelijk niet in behandeling heeft genomen. Ook is de maatvoering van een andere taxateur te makkelijk als waarheid aangenomen. Verzoeker vindt de handelwijze van NWWI inconsequent, willekeurig en klachtwaardig. Hij wil dat NWWI daarop gewezen wordt, zodat zij hier in de toekomst zorgvuldiger en sneller mee omspringt.

3. Het verweer

NWWI dient te toetsen of een taxateur met zijn rapport de door hem bepaalde marktwaarde aannemelijk onderbouwt. Is dat niet het geval, dan kan het rapport niet gevalideerd worden.

In dit geval is de taxateur er niet in geslaagd een rapport met een aannemelijk gemaakte marktwaarde over te leggen, zodat de validatie is afgewezen.

De door verzoeker genoemde punten zijn niet de enige redenen waarom het rapport is afgewezen. Er zijn verzoeker meerdere verbetervoorstellen toegestuurd.

- Verzoeker geeft aan dat [straatnaam] 148 bruikbaar is als referentieobject; de woning is ongeveer even groot, maar 1,5 ton hoger gewaardeerd. Verzoeker is verzocht aan te geven waarom deze waarde afwijkt. Verzoeker heeft daarop geantwoord dat het perceel kleiner is, maar betere staat, afwerking en meer bijgebouwen. NWWI vindt deze toelichting onvoldoende.

- In de omschrijving wordt een standaard en eenvoudige keuken genoemd, maar een foto of omschrijving van de nieuwe keuken ontbreekt. Doordat de nieuwe keuken zowel in beeld als in tekst ontbreekt is het voor NWWI niet toetsbaar of en hoe verzoeker de nieuwe keuken heeft meegewogen in zijn waardering. Verzoeker heeft daarover geen duidelijkheid kunnen geven.

- Een foto van de nieuwe elektrische installatie ontbreekt, alleen de oude meterkast wordt getoond.

- De woning had een gebruiksoppervlakte wonen van 160m² (volgens de verkoopbrochure uit 2020) en is circa 40m², zodat het genoemde oppervlak van 149m² in het rapport, niet correct is. Ook hierover heeft verzoeker geen duidelijkheid kunnen verstrekken.

Vervolgens heeft verzoeker een klacht ingediend, echter via het algemene mailadres, zodat de klachtafhandeling langer heeft geduurd dan gebruikelijk. De klacht is op 17 november jl. afgewezen.

Het rapport van verzoeker is dan ook afgewezen omdat er vragen over waren die verzoeker niet afdoende heeft kunnen beantwoorden.

4. Relevante regelgeving

- het Reglement Geschillenbeslechting Validaties, vastgesteld op 16 september 2020;
- het voor validaties geldende Normenkader, waaronder hoofdstuk 2 van het Addendum Validatie Instituten, versie 1 januari 2018 en de door NRVT vastgesteld reglementen;
- het Reglement Gedrags- en Beroepsregels NRVT van 10 oktober 2019.

5. De beoordeling

Ontvankelijkheid

De Geschillencommissie stelt vast dat verzoeker staat ingeschreven als register taxateur in het door NRVT gehouden register, Kamer Wonen. Ook staat vast dat tussen verzoeker en NWWI een aansluitingsovereenkomst gesloten is.

Het geschil gaat over een door verzoeker opgesteld taxatierapport, dat ter validatie aangeboden is bij NWWI. Het geschil betreft daarmee een kwestie waarop het Reglement Geschillenbeslechting Validaties ziet, zodat de Geschillencommissie zich bevoegd acht kennis te nemen van het geschil.

Inhoudelijke beoordeling van het geschil

De Geschillencommissie dient het volgende te beoordelen:

A: heeft NWWI het taxatierapport van verzoeker te snel vervallen verklaard in plaats van hem in de gelegenheid te stellen te reageren op verbetervoorstellen?

B: is NWWI op de juiste wijze met de interne klacht van verzoeker omgegaan?

C: heeft NWWI door verzoeker na zijn klacht ingediende rapporten te kritisch benaderd?

De Geschillencommissie stelt vast dat verzoeker de Geschillencommissie niet heeft verzocht het ertoe te leiden, dat zijn rapport alsnog wordt gevalideerd.

Bij de beoordeling van de klachten houdt de Geschillencommissie rekening met onder meer de navolgende specifieke achtergronden:

- al vóór het aanhangig maken van dit geschil stond de relatie tussen verzoeker en NWWI onder druk;
- de taxatie vond plaats in een echtscheidingssituatie, waarbij verzoeker een taxatieopdracht had van de man en een andere taxateur een opdracht van de vrouw;
- de Geschillencommissie begrijpt dat NWWI het initieel door verzoeker ter validatie aangeboden rapport niet direct heeft gevalideerd, omdat dat rapport op diverse punten niet voldeed.

Bij haar beoordeling betreft de Geschillencommissie verder het volgende:

de Geschillencommissie heeft er begrip voor als NWWI extra kritisch kijkt naar rapporten van een taxateur waarvan zij eerder heeft geconstateerd dat diens rapporten vaker tekort schieten. Hierbij dient NWWI rekening te houden met haar monopoliepositie, zodat taxateurs voor validaties nergens anders terecht kunnen. NWWI dient te voorkomen dat naar deze taxateurs toe de indruk wordt gewekt dat hun rapporten overdreven kritisch bezien worden. Mede daarom= dient NWWI procedurele aspecten extra te bewaken.

A: heeft NWWI het taxatierapport van verzoeker te snel vervallen verklaard in plaats van hem in de gelegenheid te stellen te reageren op verbetervoorstellen?

De Geschillencommissie buigt zich allereerst over de vraag of NWWI het rapport van verzoeker te snel vervallen heeft verklaard in plaats van hem in de gelegenheid te stellen te reageren op verbetervoorstellen.

De Geschillencommissie stelt vast dat niet is vastgelegd op welke wijze en onder welke omstandigheden NWWI een taxateur in de gelegenheid moet stellen onvolkomenheden in een ter validatie aangeboden rapport te herstellen.

In het Addendum Validatie Instututen is onder 'Normen voor taxatierapporten' bij het kopje 'Verbetervoorstellen' niet aangegeven hoe vaak een validatie-instituut een taxateur de gelegenheid moet geven om een rapport nader toe te lichten. Ook staat niet gedefinieerd wanneer een validatie-instituut kan besluiten een rapport niet verder in behandeling te nemen en vervallen te verklaren.

Het handelen van NWWI dient daarom beoordeeld te worden op basis van de – ruime - normen van de redelijkheid en billijkheid.

De Geschillencommissie zal in dat verband eerst de gang van zaken inventariseren. Aan de hand van het dossier en wat tijdens de mondelinge behandeling naar voren is gebracht leidt dit tot het volgende:

Na het gereedmelden van het taxatierapport door verzoeker heeft NWWI op 3 november 2021 (12.15u) als volgt gereageerd:

“U heeft het taxatierapport [adres] gereedgemeld. We hebben het rapport nagekeken en willen het volgende opmerken:

L. Onderbouwing van de waarde van de woning

L.1. U geeft aan dat het gebruikte referentieobject bruikbaar is voor de onderbouwing van de getaxeerde waarde. De waarde wijkt echter af van de getaxeerde waarde, graag nog een nadere toelichting geven op de referentiewoning waardoor de afwijking in waarde wordt veroorzaakt.

Betreft referentie: [straatnaam] 148, ongeveer even groot huis, wel bijna 1,5 ton hoger gewaardeerd. Hiervoor kan toch ook wel verbouwd worden. Er zal toch wel een beter ref.pand zijn.”

Hierop reageerde verzoeker als volgt:

“Vergelijkbaar, zie alle overeenkomstige kenmerken. Maar kleiner perceel, betere staat, betere afwerking en meer en betere bijgebouwen.”

Hierop reageerde NWWI op 5-11-21, 15.41 als volgt:

“E. Waardering. Wij wijzen u erop dat het taxatierapport, conform het addendum dat is ontwikkeld ten behoeve van het certificeren van Taxatie Validatie Instellingen, wordt getoetst op de aannemelijkheid van de onderbouwing van het waardeoordeel. Wij hebben moeten constateren dat het door u aangeleverde rapport deze toets niet kan doorstaan. In dit geval is ons nu opgevallen, dat er een foto van de nieuwe keuken ontbreekt. In de omschrijving wordt er een standaard en eenvoudige keuken genoemd. Omdat de nieuwe keuken niet opgenomen is in het rapport is het voor het NWWI niet toetsbaar of én hoe u de nieuwe keuken heeft meegewogen in uw waardering.

De woning had een woonopp. van 160 m2 (zie plattegrond) bij de verkoopbrochure (2020), daarna is de woning vergroot met zo'n 40 m2. Dan lijkt de woonopp. van 149 m2 zoals u aangeeft in het rapport, niet correct.

Derhalve zal het NWWI, zoals telefonisch besproken, niet tot validatie over gaan en komt het rapport te vervallen.”

Op 5 november om 15.53 is dezelfde reactie van NWWI nogmaals aan verzoeker verstuurd.

Uit het voorgaande blijkt dat NWWI op 3 november (12.15u) aan verzoeker per e-mail een verbetervoorstel heeft gedaan met betrekking tot een gebruikte referentie. Daarop heeft verzoeker per e-mail heeft gereageerd en er is telefonisch contact geweest tussen verzoeker en een medewerker van NWWI.

Op 5 november jl. heeft NWWI verzoeker medegedeeld dat er onduidelijkheid is over een nieuwe keuken en of deze is meegenomen in de waardering. Ook zijn er vragen over het woonoppervlak. In hetzelfde bericht wordt verzoeker onder verwijzing naar een eerder telefonisch contact gemeld dat zijn taxatierapport komt te vervallen.

Op basis hiervan oordeelt de Geschillencommissie, dat NWWI niet heeft kunnen weerleggen dat verzoeker onvoldoende gelegenheid heeft gehad zijn standpunten met betrekking tot keuken, woonoppervlak en waardering marktwaarde toe te lichten vóór de beslissing van NWWI zijn rapport te laten vervallen. Het kan zijn dat deze onderwerpen afdoende aan de orde zijn gekomen tijdens telefonisch contact en dat NWWI op basis daarvan heeft kunnen concluderen, dat verzoeker zijn standpunten niet afdoende kon onderbouwen. NWWI heeft dat echter onvoldoende aannemelijk gemaakt. Zeker ook gezien de reeds bestaande gevoeligheden in de relatie tussen verzoeker en NWWI had van NWWI verwacht mogen worden, dat zij dat wel had gedaan.

NWWI heeft aldus bij verzoeker de indruk kunnen wekken, dat zij te gemakkelijk is afgegaan op de bevindingen van de andere taxateur en dat zijn rapport ten onrechte te snel vervallen is verklaard.

De Geschillencommissie oordeelt dan ook dat op dit onderdeel terecht verwijten aan het adres van NWWI gemaakt zijn.

B: is NWWI op de juiste wijze met de interne klacht van verzoeker omgegaan?

Verzoeker heeft zich verder beklaagd over het interne klachttraject bij NWWI. De Geschillencommissie heeft het volgende geïnterpreteerd:

Nadat NWWI op 5 november 2021 om 15.41 aan verzoeker had laten weten dat zijn rapport was vervallen heeft verzoeker - na eerst nog gevraagd te hebben of het rapport van de andere taxateur ook was afgekeurd – om 16.09 aan NWWI geschreven:

“Dat over die afmetingen klopt niet. Het huis is niet vergroot. En het woonoppervlak is exact 149 m²”.

Op 5 november 17.47 heeft verzoeker bij NWWI (info@nwwi.nl) de volgende klacht ingediend:

“Geachte heer, mevrouw,

Hierbij dien ik een klacht in voor het niet verder behandelen van mijn rapport in dit stadium. Ik wil graag dat het door de daartoe bevoegde commissie wordt beoordeeld.

Omwille van de tijd alvast van belang voor het andere rapport: het woonoppervlak bij dit huis is conform de regelgeving 149 m². Het huis is niet vergroot na de koop en er zijn duidelijke criteria voor het vaststellen van woonoppervlak, waaronder verwarming en daglicht.”

Verzoeker heeft op 9 en 10 november 2021 per e-mail geïnformeerd naar de klachtafhandeling en aangedrongen op spoed. Hierop is niet gereageerd. Verzoeker stelt dat de klacht pas na een terloops contact met een niet bij deze kwestie betrokken medewerker van NWWI is opgepakt. NWWI stelt dat de klacht op 12 november voor inhoudelijke behandeling is doorgezet naar de afdeling Compliance en dat diezelfde dag de ontvangst is bevestigd.

Op 17 november 2021, 9.43, is door de afdeling Compliance op de klacht gereageerd.

“U heeft bij ons een klacht ingediend omdat u het niet eens bent met ons besluit om het taxatierapport [adres] niet te valideren. Reden dat wij dit besluit hebben genomen is dat wij de door u in het rapport opgenomen marktwaarde niet aannemelijk onderbouwd achten.

Tijdens het validatieproces hebben wij u het volgende bericht gestuurd:

“Wij wijzen u erop dat het taxatierapport, conform het addendum dat is ontwikkeld ten behoeve van het certificeren van Taxatie Validatie Instututen, wordt getoetst op de aannemelijkheid van de onderbouwing van het waardeoordeel. Wij hebben moeten constateren dat het door u aangeleverde rapport deze toets niet kan doorstaan. In dit geval is ons nu opgevallen, dat er een foto van de nieuwe keuken ontbreekt. In de omschrijving wordt er een standaard en eenvoudige keuken genoemd.

Omdat de nieuwe keuken niet opgenomen is in het rapport is het voor het NWWI niet toetsbaar of én hoe u de nieuwe keuken heeft meegewogen in uw waardering. De woning had een woonopp. van 160 m² (zie plattegrond) bij de verkoopbrochure (2020), daarna is de woning vergroot met zo'n 40 m². Dan lijkt de woonopp. van 149 m² zoals u aangeeft in het rapport, niet correct. Derhalve zal het NWWI, zoals telefonisch besproken, niet tot validatie over gaan en komt het rapport te vervallen.”

U geeft in uw klacht het volgende aan: “het woonoppervlak bij dit huis is conform de regelgeving 149 m². Het huis is niet vergroot na de koop en er zijn duidelijke criteria voor het vaststellen van woonoppervlak, waaronder verwarming en daglicht.”

In de meetstaat welke u bijvoegt bij het rapport spreekt u van 18m² gebruiksoppervlakte wonen op de 1e woonlaag en van 128m² op de 2e woonlaag. Naar aanleiding van uw klacht hebben wij nogmaals de oppervlakte van de woning, aan de hand van de tekening, opgemeten. Hieruit is gebleken dat een gebruiksoppervlakte wonen op de bg van 128m² niet aannemelijk is. Daarbij blijft er onduidelijkheid bestaan over de keuken.

Het besluit om niet over te gaan tot validatie wegens gebrek aan aannemelijkheid is ons inziens dan ook terecht genomen.”

Verzoeker vindt dat op zijn klacht niet adequaat is gereageerd terwijl haast geboden was. NWWI heeft erop gewezen dat verzoeker zijn klacht heeft gericht aan info@nwwi.nl in plaats van compliance@nwwi.nl. Dit laatste adres wordt op de website van NWWI als klachtadres genoemd.

De Geschillencommissie oordeelt als volgt:

Een klacht over een weigering te valideren is naar haar aard spoedeisend. Een taxateur mag daarom verwachten dat NWWI een klacht met gepaste voortvarendheid in behandeling neemt. In dit geval is

de klacht op 5 november ingediend en heeft het tot 12 november geduurd voordat de klacht in behandeling is genomen. Dit is te traag.

De Geschillencommissie passeert het verweer van NWWI dat verzoeker zijn klacht niet aan het juiste e-mailadres heeft gezonden. NWWI dient erop toe te zien dat klachten die zijn gericht aan haar algemene e-mailadres intern direct worden doorgeleid naar haar afdeling Compliance.

Een reactietermijn van in totaal twaalf dagen is verder aanmerkelijk te lang. Dit geldt te meer nu NWWI in de periode vanaf het op 12 november daadwerkelijk in behandeling nemen van de klacht tot haar afwijzing van de klacht op 17 november geen nadere pogingen gedaan lijkt te hebben om met verzoeker tot een oplossing te komen, terwijl een klachtprocedure daarop mede gericht dient te zijn.

De Geschillencommissie onderkent dat verzoeker zijn klacht summier had onderbouwd. Het had in de rede had gelegen dat verzoeker in de verschillende stadia van het validatie- en klachttraject op eigen initiatief zijn standpunten uitgebreider had onderbouwd. Dat neemt niet weg dat NWWI verzoeker niet alleen in het validatietraject, maar ook in het daaropvolgende klachttraject om nadere opheldering had kunnen en moeten vragen. NWWI heeft de klacht echter zonder nader contact met verzoeker afgewezen.

Ook hierdoor heeft NWWI bij verzoeker de indruk kunnen wekken dat te weinig aandacht is besteed aan zijn argumenten en dat hij anders is behandeld dan gebruikelijk.

De Geschillencommissie is van oordeel dat ook op dit onderdeel terecht verwijten aan het adres van NWWI gemaakt zijn.

C: heeft NWWI door verzoeker na zijn klacht ingediende rapporten te kritisch benaderd?

Verzoeker heeft dit verwijt niet nader onderbouwd aan de hand van documenten. NWWI heeft de verwijten betwist. De Geschillencommissie wijst de verwijten op dit onderdeel als onvoldoende onderbouwd af.

6. De beslissing

De Geschillencommissie Validaties:

- oordeelt dat NWWI verzoeker onvoldoende gelegenheid heeft geboden zijn standpunten met betrekking tot het door hem ter validatie ingediende taxatierapport op gepaste wijze nader toe te lichten alvorens te besluiten het rapport niet te valideren en te laten vervallen;
- oordeelt dat de hierop door verzoeker ingediende klacht te traag is behandeld;
- oordeelt dat NWWI verzoeker tijdens het interne klachttraject had moeten uitnodigen zijn klachten nader te onderbouwen;
- wijst af verwijten van verzoeker voor het overige af.

Ziet, nu verzoeker niet geheel in het gelijk wordt gesteld, geen aanleiding NWWI op te dragen het geschillengeld aan verzoeker te vergoeden;

Ziet geen aanleiding één der partijen te veroordelen in de kosten van het geschil.

Deze uitspraak is gedaan op 24 december door de Geschillencommissie Validaties.