

**Uitspraak klachtencommissie Verenigd Register van Taxateurs.
Mr. W.G.B Neervoort, voorzitter, Mr. P.A. den Haan en M. Zuidgeest leden.**

Klacht ontvangen op: 11 mei 2015
Ingesteld door: de heer mr. KLM namens XYZ Verzekering. te A
Tegen: de heer. ABC, Register Taxateur VRT motorvoertuigen te S
Datum uitspraak: 24 oktober 2015

1.Procesverloop

De commissie beslist met inachtneming van het VRT Reglement op de behandeling van klachten en op basis van de volgende stukken:

- De door XYZ per mail bij het VRT ingediende klacht met bijlagen
- Het verweerschrift van ABC van 3 september 2015.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Utrecht op 13 oktober 2015 en zijn aldaar verschenen, ABC in persoon en XYZ vertegenwoordigd door KLM.

2.Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de volgende -niet betwiste- feiten

2.1 ABC is als taxateur onder nummer xxxx ingeschreven in het VRT register sector motorvoertuigen, met als specialismen Hedendaagse voertuigen en Oldtimers/Classic Cars.

2.2 Op 6 augustus 2013 is door Expertise- & Taxatiebureau ABC VOF een taxatierapport afgegeven voor een Mercedes-Benz 500 SEC met kenteken xx-xx-xx, waarbij de waarde van het voertuig werd getaxeerd op € 11.000,-. Het rapport is ondertekend door A. ABC. In de getypte tekst bij deze naam is onder meer vermeld: "Register-Taxateur VRT Motorvoertuigen" Het voertuig is niet door ABC zelf gezien, maar door zijn zoon J. ABC. In het rapport is geen melding gemaakt van de aanwezigheid van een LPG installatie. In het voertuig was ten tijde van de inspectie in ieder geval een verdamper behorende bij een LPG installatie gemonteerd.

2.3 Gevolmachtigde Verzekeringen heeft als gevolmachtigde van XYZ de auto kort nadien verzekerd onder polisnummer 00000000 met een verzekerde som op basis van vaste taxatie van € 11.000,-

2.4 Het voertuig is op 2 februari 2014 na diefstal door brand beschadigd geraakt. Door Schadespecialist AA is de schade in opdracht van Gevolmachtigde vastgesteld. Schadespecialist AA heeft 29 april 2014 gerapporteerd dat het voertuig total loss was. In het rapport schreef Schadespecialist AA voorts onder meer:

"Gezien het bovenstaande blijkt dat de taxatiewaarde van 2013 sterk afwijkt van de waarde die wij adviseren aan te houden. De algehele staat van het voertuig is te beschrijven als matig tot redelijk. In het voertuig is een LPG installatie gemonteerd. Eerdere schade, AA dossier yyyyyyy blijkt nog aan het voertuig aanwezig."

2.5 Op 21 juli 2014 heeft Schadespecialist BB na onderzoek in opdracht van Gevolmachtigde een rapport uitgebracht, houdende onder meer een verslag van een gesprek dat G.W.M. van W op 14 juli 2014 heeft gevoerd met de consument/eigenaar van het voertuig. Dit verslag bevat voor zover hier van belang de volgende passages:

"Ik heb de auto nadat deze was opgeknapt op 6 augustus 2013 laten taxeren door Expertise en Taxatie Bureau ABC V.O.F. Ik kwam aan het adres van dit expertisebureau via Google. De verzekering stelde eisen aan de taxateur en ik heb gekeken wie hieraan voldeed. Ik kwam zo bij dit bedrijf terecht.

Hierbij werd door de heer ABC (junior) een taxatiewaarde vastgesteld van € 11.000,-“

“Deze LPG installatie was wel aanwezig tijdens de taxatie van de auto door de heer ABC”

Over contact met ABC in het kader van het onderzoek schreef Schadespecialist BB:

“U verzocht samen met de expert de heer ABC te benaderen omtrent zijn taxatie en daarna verzekeringnemer te interviewen.”

“Bij een contact met de expert deelde hij mee tot juni 2014 met vakantie te zijn. Met u werd afgesproken om het contact met taxatiebureau ABC V.O.F. tot na die datum uit te stellen. Het bureau van de heer ABC werd benaderd. Wij hebben een verzoek gedaan om contact met ons op te nemen maar hebben niets meer vernomen.”

3. Klacht en verweer

3.1 De klacht bestaat uit de volgende drie onderdelen:

Klacht # 1:

Het geeft geen pas aan een registertaxateur om een belangrijk element als een lpg-tank in een klassieker, niet in zijn rapport te vermelden, en ook nog eens ‘de keuze’ daarover aan de tussenpersoon van zijn klant te laten.

Klacht # 2:

Het moet ervoor worden gehouden dat de feitelijke taxatiewerkzaamheden door de heer J. ABC zijn uitgevoerd. (Een zoon?).

Als dat klopt, dan wordt ten onrechte de indruk gewekt dat de taxatie is uitgevoerd en het rapport is opgesteld door de VRT-ingeschreven ‘ABC sr.’ Ik verwijs u naar de ondertekening / parafering van het taxatierapport. De heer J. ABC is geen register-taxateur voor klassiekers.

Dat is een belangrijk punt voor verzekeraars en gevolmachtigden (zoals in casu onze volmachtrelatie Gevolmachtigde) die alleen klassiekers tegen vaste waarde verzekeren, indien de taxatie door een registertaxateur is gebeurd. Juist vanuit de gedachte om ‘het kaf van het koren te scheiden.’

Klacht # 3:

Uit het onderzoeksverslag van Schadespecialist BB blijkt dat de heer ABC een onderhoud over deze taxatie uit de weg is gegaan. Ik verwijs u naar bijlage 4, blz. 2 van het verslag van Schadespecialist BB. Deze opstelling van de taxateur is niet professioneel.

3.2 In zijn verweer tegen de klacht heeft ABC het volgende aangevoerd:

Klacht # 1:

Zoals aangegeven is de hoofdbrandstof van het voertuig benzine. Tijdens onze inspectie hebben wij kunnen waarnemen dat de lpg-installatie nog wel ingebouwd was (zie foto van de verdamper in de motorruimte), echter begrepen wij van de eigenaar van de auto dat hij mogelijkserwijs van plan was de lpg-installatie te verwijderen vanwege de mogelijke door de overheid opgelegde fiscale maatregelen. Wij hebben in ons schrijven aan de tussenpersoon van de verzekerde een en ander nader toegelicht. Door partijen is bij RDW.nl te controleren of de auto voorzien is van wel of geen lpg-installatie.

Klacht # 2:

Normaliter worden de klassieke auto's door de heer A.W.H. ABC (senior) getaxeerd, echter kan het voorkomen dat de heer J. ABC of G.H.C. ABC de auto's inspecteren. Na bestudering van de inspectie wordt het rapport opgesteld door de heer A.W.H. ABC. De uiteindelijke verantwoordelijkheid ligt bij de heer A.W.H. ABC. Voor de goede orde vermelden wij hierbij dat de zonen ABC reeds 14 tot 18 jaar werkervaring hebben in ons kantoor.

klacht # 3:

Uit zowel ons digitale als fysieke dossier blijkt inderdaad dat de heer G.W.M. W d.d. 13-05-2014 telefonisch contact met de heer J. ABC heeft proberen op te nemen. Echter tijdens dit telefoongesprek was de heer J. ABC niet op kantoor aanwezig vanwege expertisewerkzaamheden. Door de heer W werd voorgesteld het dossier te bespreken in de week van 26 mei 2014 of na 16 juni 2014.

De heer J. ABC heeft hierna diverse malen getracht de heer W telefonisch te bereiken, echter zonder succes. Onze vraag is – zeker in zo een belangrijk dossier – waarom is er door de heer W niet gerappelleerd?

3.3 Tijdens de mondelinge behandeling heeft ABC uiteengezet dat hij het bedrijf Expertise- & Taxatiebureau ABC VOF voert met zijn twee zoons, dat hij zelf meestal de taxaties van oldtimers/Classic Cars doet, maar dat in het onderhavige geval het voertuig niet door hem persoonlijk is bekeken, maar door zijn zoon J. ABC. Deze heeft zijn bevindingen nadien met ABC besproken en gezegd wat de waarde volgens hem moest zijn. ABC was het op basis van hetgeen zijn zoon vertelde eens met diens taxatie van de waarde van het voertuig. Hij heeft door het taxatierapport te ondertekenen de verantwoordelijkheid genomen voor de taxatie en daar gaat het volgens hem om. Dat het voertuig niet daadwerkelijk is gezien door de VRT expert, die het taxatierapport afgeeft is volgens hem dan niet van belang.

3.4 Klm, die XYZ tijdens de mondelinge behandeling vertegenwoordigde heeft aangevoerd dat partijen, die afgaan op een taxatie door een VRT taxateur er van op aan moeten kunnen dat het te taxeren object daadwerkelijk is geïnspecteerd door de VRT taxateur, die het rapport ondertekent en dat de taxatie is gebaseerd op diens persoonlijk onderzoek.

3.5 Over de LPG installatie heeft ABC tijdens de mondelinge behandeling gezegd dat hij in het rapport de LPG installatie zou hebben vermeld als hij het voertuig zelf had gezien en had geconstateerd dat het voertuig een LPG installatie had. Ook als hij had geconstateerd dat er alleen een verdamper was geïnstalleerd zou hij daarvan melding hebben gemaakt. Overigens maakt het voor de waardering van het voertuig volgens ABC geen verschil of er al of niet een LPG-installatie is gemonteerd.

4. Beoordeling

4.1 De commissie ziet aanleiding om het tweede onderdeel van de klacht als meest verstrekkende eerst te behandelen.

4.2 Vooropgesteld zij dat registratie als taxateur in een register zoals het VRT dient om te waarborgen dat de ingeschrevenen beschikken over voldoende deskundigheid om taxaties te kunnen uitvoeren. Het VRT hanteert daartoe toelatingscriteria. Aldus bestaat een voor ieder toegankelijke mogelijkheid om vast te stellen of een aan te stellen taxateur deskundig is en geeft de afgifte van een taxatierapport door een VRT taxateur de waarborg dat de taxatie door een deskundige is verricht. Meer in het bijzonder geldt dat verzekeraars bij het afgeven van een polis met een getaxeerde waarde moeten kunnen vertrouwen dat de taxatie door een deskundig taxateur is gedaan.

4.2 Anders dan ABC heeft gesteld dient bij taxatie van een oldtimer zoals hier aan de orde degene die een taxatierapport als VRT taxateur afgeeft zich door fysieke inspectie van het te taxeren object zelf te hebben vergewist van de staat van het voertuig, waaronder begrepen alle relevante technische en optische details, teneinde de waarde te kunnen bepalen. De commissie acht in zoverre de klacht gegrond.

4.3 Dat geldt ook voor de klacht dat het taxatierapport melding had moeten maken van het feit dat er in het voertuig een LPG Installatie zat, althans in ieder geval onderdelen van zo'n installatie. Door XYZ is voldoende aannemelijk gemaakt dat dit voor een verzekeraar, die een door een VRT taxateur expert afgegeven rapport gebruikt bij de acceptatieprocedure relevante informatie kan zijn. Het feit dat een ieder bij het RDW kan nazien of een bepaald voertuig is voorzien van een LPG installatie doet hier niet aan af. Een taxatierapport van een VRT taxateur dient naar het oordeel van de commissie volledig te zijn.

4.4 Het klachtonderdeel dat ABC een onderhoud met Schadespecialist BB uit de weg is gegaan acht de commissie niet gegrond. Door ABC is tijdens de mondelinge behandeling een telefoonnotitie getoond, waarop vermeld staat dat J. ABC meer dan eens vergeefs heeft geprobeerd de expert van EMN Expertise telefonisch te pakken te krijgen.

Dat Schadespecialist BB heeft af gerapporteerd zonder opnieuw te proberen ABC of J.ABC telefonisch te benaderen is de keuze en verantwoordelijkheid geweest van Schadespecialist BB.

5. Beslissing

De commissie acht het niet vermelden van de aanwezigheid van (delen van) een LPG installatie onvoldoende om ABC een straf of maatregel op te leggen. Dat ABC een taxatierapport heeft ondertekend voor een voertuig dat hij niet persoonlijk had geïnspecteerd en het feit dat ABC ook tijdens de mondelinge behandeling geen inzicht heeft getoond in de onjuistheid van zijn handelwijze vindt de commissie wel zodanig klachtwaardig, dat een officiële berisping gepast is.

De commissie ziet hierin voorts reden te bepalen dat ABC een bedrag van € 600,- moet betalen aan de stichting VRT als vergoeding voor de kosten van de klachtenprocedure.

De commissie acht het van belang dat haar beslissing wordt gepubliceerd op de website van de VRT doch met anonimisering van de partijen

Verklaart de klacht deels gegrond en veroordeelt ABC om € 600,- vermeerderd met Btw aan de Stichting VRT te betalen, en bepaalt dat de uitspraak zal worden gepubliceerd op de website van VRT met anonimisering van partijen

W.G.B. Neervoort

P.A. den Haan

M. Zuidgeest