

Klachtenregeling

Indien een (indirecte) opdrachtgever of geldverstrekker een klacht heeft over een taxatierapport of dienstverlening van NTS met betrekking tot het taxatieproces kan men zich schriftelijk wenden tot NTS tot zes maanden na afrondingsdatum van de taxatie.

Men kan een email of brief sturen naar respectievelijk info@dnts.nl of Nationale Taxatie Service BV, Postbus 269, 6800 AG te Arnhem.

NTS bevestigt de ontvangst van de klacht binnen één werkdag.

Vervolgens zal NTS binnen vijf werkdagen na de bevestiging schriftelijk reageren op de klacht. Deze termijn kan overschreden worden in geval van absentie van de betreffende taxateur. Dit zal in dat geval per omgaande kenbaar worden gemaakt. Mocht de klager een tegenreactie indienen, wordt deze procedure herhaald.

NTS streeft ernaar met de klager tot een bevredigende afhandeling van de klacht te komen.

Klacht met betrekking tot de waardering:

In geval van een dispuut inzake de getaxeerde waarden hanteert NTS onderstaande procedure. Voorwaarde voor voor onderstaande procedure is dat de klager vooraf schriftelijk akkoord gaat met deze procedure. NTS heeft hiervoor een formulier beschikbaar. NTS biedt de klager, overigens onverplicht en met voorbehoud van alle rechten, onderstaande oplossing aan:

Indien een opdrachtgever een taxatierapport door NTS heeft laten vervaardigen waarvan de taxatiewaarde niet overeenkomt met hetgeen hij redelijkerwijze had mogen verwachten, heeft de opdrachtgever te allen tijde het recht voor eigen rekening een tweede taxatierapport te laten opmaken. Het taxatierapport moet redelijkerwijs onderbouwd zijn en onder dezelfde voorwaarde tot stand zijn gekomen. Het rapport moet gevalideerd zijn door een door NHG erkend Taxatie Instituut.

Indien uit dit taxatierapport blijkt dat de getaxeerde waarde van het onroerend goed meer dan 10% naar boven afwijkt van de waarde die door NTS werd bepaald, zal NTS besluiten om een derde taxateur opdracht te verstrekken een taxatierapport voor het betreffende onroerend goed op te stellen en welk rapport bepalend zal zijn ter

1. beslechting van de discussie over de waarde van het onroerend goed.
2. Indien uit deze taxatie blijkt dat de waarde van de woning meer dan 10% hoger ligt dan de waarde die NTS in eerste instantie heeft vastgesteld, dan zal NTS de kosten van de derde taxatie voor haar rekening nemen en zullen de kosten van de (eerste) door NTS verrichte taxatie aan opdrachtgever worden terugbetaald.
3. Indien uit de derde taxatie blijkt dat de waarde van de woning minder dan 10% afwijkt van de waarde die NTS in eerste instantie heeft vastgesteld, dan zal NTS besluiten de kosten van de derde taxatie aan de opdrachtgever in rekening te brengen.