

**HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS (NIVRE),**

heeft de navolgende beslissing gewezen,

inzake:

**A.,**  
wonende te Z.,  
klager,

tegen,

**B.,**  
wonende te Y.,  
in het register van het NIVRE ingeschreven onder nummer X, Branche W.,  
verweerder.

Partijen worden hierna aangeduid als klager en verweerder.

---

**1. Het verloop van de procedure.**

- 1.1 Met een e-mail bericht van 20 februari 2016 heeft klager bij het secretariaat van het NIVRE met daarbij het daartoe ingevulde 'Meldingsformulier klacht' een klacht tegen verweerder ingediend (hierna: de klacht). De klacht houdt in dat verweerder het Reglement houdende gedragsregels van het NIVRE (hierna: het reglement) heeft geschonden t.a.v. de vereiste deskundigheid (art. 5.1 sub a van het reglement).
- 1.2 Verweerder heeft met een brief van 14 maart 2016 op de klacht gereageerd. Hij heeft daarbij geconcludeerd tot ongegrondheid van de klacht.
- 1.3 Met brieven van 22 maart 2016 (klager) en 12 april 2016 (verweerder) hebben partijen nog nader over en weer op elkaars stellingen gereageerd.
- 1.4 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 9 juni 2016 te Rotterdam. Partijen waren aanwezig in persoon en hebben ter zitting hun standpunten nader toegelicht mede naar aanleiding van daartoe gestelde vragen door de Commissie. Ter zitting hebben partijen nog nadere stukken overlegd. Klager heeft op dezelfde dag (9 juni 2016) gereageerd op de ter zitting ingebrachte stukken van de zijde van verweerder en verweerder heeft op 21 juni 2016 nog gereageerd op de stukken van de zijde van klager. Hierna is het dossier gesloten en is de commissie overgegaan tot het nemen van een beslissing. De correspondentie die daarna nog gevoerd is wordt door het Tuchtcollege niet in de beoordeling betrokken.

## 2. De feiten.

Het volgende overzicht betreft een beknopte weergave van naar het oordeel van het tuchtcollege voor de beoordeling van de klacht relevante feiten, zoals deze vaststaan op basis van de door partijen beschikbaar gestelde stukken en over en weer niet betwiste stellingen.

- 2.1 In het voorjaar van 2015 zijn er in de woning van klager werkzaamheden uitgevoerd, onder meer aan de badkamer. Klager heeft een deel van de werkzaamheden uitbesteed aan een derde (hierna: de wederpartij). Klager heeft zijn rechtsbijstandsverzekeraar (hierna: C.) benaderd omdat hij zich niet kon vinden in de kwaliteit van de werkzaamheden. C. heeft op 4 september 2015 (schriftelijk) aan verweerder verzocht om het uitgevoerde werk in de badkamer te beoordelen. Daarbij diende hij niet alleen klager te horen maar ook in zijn rapportage de zienswijze van de wederpartij te betrekken. Op 5 oktober 2015 heeft verweerder de woning van klager bezocht onder bijzijn van klager en een vertegenwoordiger van de wederpartij.
- 2.2 Op 21 oktober 2016 heeft verweerder met een e-mail 'bevindingen en conclusies' naar klager gezonden met de opmerking 'Ik zie uw opmerkingen graag tegemoet'. Er is een gedeelte met als opschrift 'De gebreken' met een overzicht van de door klager getoonde gebreken. Na een weergave van de standpunten van klager en de wederpartij volgt een paragraaf 'Beoordeling gebreken' waarin verweerder beschrijft wat zijn oordeel is ten aanzien van de door klager gestelde gebreken. Zo staat er onder meer:

*'1.1. Wanttegelwerk vermeend scheef aangebracht.*

*Geen gebrek vastgesteld. Na meting blijkt het tegelwerk akkoord.*

*(...)*

*3.6. Twee onvolledig verlijmde vloertegels.*

*De tegels klinken hol. De tegels zijn voor ca. 70% verlijmd met de ondergrond. Waarschijnlijk is de tegellijm niet goed uitgesmeerd. Wederpartij gaf aan de het gebrek waarschijnlijk is ontstaan ten gevolge van het niet juist opvolgen van het stookprotocol door verzekerde. Echter de vloerverwarming heeft nooit gefunctioneerd. De vloertegels dienen te worden verwijderd en opnieuw te worden aangebracht.*

*(...)*

*3.8. Diverse hol klinkende wandtegels ter plaatse van de douche.*

*(...) Wij keuren de gehele wandbetegeling van de douche af.*

*(...)*

*3.14 De elektrische vloerverwarming functioneert niet. Dit is tevens vastgesteld door de fabrikant van de vloerverwarming. Er zit een storing in de vloerverwarming, de exacte locatie daarvan is moeilijk te achterhalen. (...) Herstel is niet mogelijk. Het geheel vervangen van de vloerverwarming is de enige optie.'*

Hierna volgt nog een onderdeel met als opschrift 'CONCLUSIES' waarin onder meer staat:

*'Daarnaast blijkt uit ons bezoek ter plaatse dat de gebreken van dien aard zijn, dat deze direct kunnen worden herleid naar de wederpartij.*

*Gezien de gebreken aan de vloerverwarming en de wandtegels op de wand van de douche, adviseren wij de vloertegels en de vloerverwarming te vervangen en het deel van de wandtegels van de wand van de douche te vervangen. Daarnaast de kleinere gebreken partieel op te lossen.'*

De betreffende e-mail bevat (nog) geen kostenoverzicht.

- 2.3 In een e-mail van klager aan verweerder (met c.c. aan C.) van 11 november 2015 staat onder meer:

*'Daarnaast heb ik u in een eerder mail aangegeven dat ik geen probleem heb met het doormeten van de elektrische voorzieningen in onze woning, en vooruitlopend daarop heb ik gisteravond iemand de gehele installatie preventief laten doormeten, waarbij ook dit keer één conclusie getrokken kan worden: de elektrische vloerverwarming zelf veroorzaakt de kortsluiting. Daarom wil ik dat allereerst deze installatie doorgemeten wordt alvorens we er een heleboel randzaken bij gaan halen. Desnoods komt de leverancier er zelf maar bij, er is niemand die beter in deze materie thuis is dan de leverancier. Dit aansluitend op een eerdere mail die ik u gestuurd heb.*

*Tevens sluit ik mij volledig aan bij de opmerking van [C.] dat ik inmiddels door het op een neer sturen van diverse mails het overzicht kwijt ben voor wat betreft de onderwerpen die nu wel al definitief zijn. Daarom verzoek ik u tussentijds het conceptrapport toe te sturen, zodat we telkens over de laatste versie van het document beschikken. Dan hoeft uiteindelijk alleen het onderwerp betreffende de vloerverwarming en de oplossing daarvoor aangevuld te worden, en beperken we de duur van dit hele verhaal.'*

- 2.4 In een e-mail van verweerder van 12 november 2015 aan klager (met c.c. aan C.) staat onder meer:

*'Zowel de uitvoerige email informatie van [klager] als die van de wederpartij dienen te worden behandeld in een dergelijk rapport. Ik begrijp dat hierdoor het overzicht enigszins onduidelijk is geworden maar het opnemen van de standpunten van beide partijen is expliciet een deel van de opdracht.*

*Over het megger-onderzoek wat [klager] aandraagt kort het volgende. Het gaat in deze om niet onafhankelijk onderzoek en de elektrische installatie in de woning is niet hierin opgenomen. Hierdoor kan dit onderzoek niet als feitelijke basis dienen van de stelling dat er sprake is van een kortsluiting dan wel een foutieve aarding in de aardmat.'*

- 2.5 Hierna is door verweerder opdracht gegeven aan een thermografisch adviesbureau om onderzoek te doen naar het functioneren van de vloerverwarming. Dit bureau heeft op 2 december 2015 metingen verricht aan de vloerverwarming en vastgesteld dat er geen gebreken waren in de vloerverwarming. Dit is beschreven in een rapport van 16 december 2015. Daar staat onder meer in dat d.d. 16 december de gemonteerde aardlekautomaat nog intact is, 'met andere woorden; de elektrische vloerverwarming is niet meer uitgevallen'.

- 2.6 Op 18 december 2015 heeft verweerder een (concept)rapport naar C. gezonden. Dit rapport is destijds niet naar klager gegaan. Dit rapport bevatte wel een kostenoverzicht met een totaal van € 3.105,-. Klager heeft dit overzicht ontvangen van C. op 6 januari 2015. In dit kostenoverzicht staat onder meer: *‘3.6. Twee onvolledig verlijmdde vloertegels. geen gebrek.’* Over deze en enkele andere onderdelen in dit kostenoverzicht zijn op dezelfde dag vragen gesteld door klager aan C.. Tegelijk had klager reeds gemeld bij C. dat de vloerverwarming inmiddels niet meer functioneerde. Dit blijkt met zoveel woorden uit de door klager overgelegde e-mail van 6 januari 2016 van C. aan klager (met daarin genoemd kostenoverzicht), waarin onder meer staat:

*‘Ik heb zojuist [verweerder] gesproken. Ik heb hem de opdracht gegeven de situatie bij u te bekijken. De heer D.<sup>1</sup> zal dan zijn ‘rapport’ aanpassen.*

*[Verweerder] zal vervolgens zijn rapport hierop aanpassen. Naar alle waarschijnlijk zal dit ook invloed hebben op de wijze van herstel en de kosten daarvan. (...)*

*De opsomming tot nu toe bestaat uit het volgende:’  
[volgt genoemd kostenoverzicht]*

- 2.7 Als hiervoor gemeld, is er in de periode na 18 december 2015 een elektrische storing opgetreden in de woning van klager waarna de vloerverwarming afgekoppeld is van het bestaande elektriciteitsnet. Dit heeft geleid tot een nieuw onderzoek door vernoemd onderzoeksbureau dat op 15 januari 2016 een tweede inspectie verricht heeft. In het definitieve rapport van dit onderzoeksbureau staat bij de Conclusie:

*‘Tussen de eerste inspectie d.d. 02 december 2015 en de tweede inspectie d.d. 15 januari 2016 heeft zich een onverklaarbare situatie voorgedaan waardoor de weerstand van de elektrische vloerverwarming gewijzigd is en dus niet meer functioneert.’*

- 2.8 Verweerder heeft op 22 januari 2016 per e-mail een (nieuw) rapport naar C. gezonden. In dit rapport (met datum 21 januari 2016) staat bij *‘3.6. Twee onvolledig verlijmdde vloertegels.’*:

*‘Op basis van de URL 35-101, Par. 8.9.1 voldoen de tegels aan de beoordelingscriteria echter si een onthechting van 50% niet wenselijk in een dergelijke badkamer. Een dergelijke holte kan eventueel partieel worden gevuld met een injectiemethode.’*

Bij *‘3.7. Twee beschadigde vloertegels.’* staat: *‘Op basis van de URL 35-101, Par. 7.3.4. is het verwerken van beschadigd materiaal niet toegestaan. De vloertegels dienen op basis van deze criteria te worden vervangen.’*

Verder staat in de ‘CONCLUSIES’ van het rapport het volgende:

*‘Gebaseerd op de onderzoeken van [thermografisch adviesbureau] blijkt dat er géén aardsluiting of andere elektrische storing aanwezig is in de bestaande elektrische installatie van het pand. In dat geval moet er sprake zijn van een storing/kortsluiting in*

---

<sup>1</sup> Blijkens de Eindrapportage is D. van het thermografisch adviesbureau (voetnoot Tuchtcollege).

*de vloerverwarming. Gezien de reeds bestaande gebreken in de vloer (3.6. Twee onvolledig verlijmde holklinkenede vloertegels en 3.7. Twee beschadigde vloertegels) kan eventueel plaatselijk herstel alleen maar leiden tot een verdere afbreuk van de kwaliteit van de vloer. Tevens hebben meerdere partijen aangegeven het plaatselijk vervangen van vloer- en wandtegels niet te willen uitvoeren door de kans op beschadigingen van de bestaande vloer- wandtegels. Wij adviseren de vloerverwarming en dus alle vloertegels geheel te vervangen. Hierbij zal schade aan het wandtegelwerk niet worden uitgesloten. In feite is alleen het wandtegelwerk van de wand met het wasmeubel zonder gebreken. De overige wanden zoals het vrijstaande douchewandje, de wand met de witte tegels ter plaatse van de douche en de wand met de donkere tegels waar het toilet is geplaatst, vertonen diverse gebreken. Op basis van deze gebreken keuren wij het gehele wandtegelwerk in de badkamer af. Partieel herstel zal in deze gelijk komen met het geheel vervangen van het wandtegelwerk.'*

*Resumerend zal het herstel van de gebreken het geheel vervangen van al het tegelwerk inhouden.'*

Het rapport bevat een paragraaf 'BEOORDELING KOSTEN' met een totaal van € 6.538,- onder 'badkamer' en € 640,-- onder 'Wasruimte en toilet'.

- 2.9 Uit de overgelegde stukken blijkt dat er door C. aan verweerder op 29 januari 2016 een e-mail verzonden is met als inhoud onder meer:

*'Het door u toegezonden rapport heb ik inmiddels met cliënten besproken. In grote lijnen wordt het rapport voor akkoord bevonden. Wel hebben cliënten nog enkele kleine opmerkingen.*

*(...)*

*Pagina 19: ten aanzien van de schadebegroting geven cliënten aan dat voor wat betreft de vloerverwarming zowel de arbeidskosten als de materiaalkosten aan de lage kant zijn. (...) Tevens zijn de afvoerkosten (...) niet meegerekend. (...) Ook hebben cliënten de factuur van de tegels er bijgenomen.'*

- 2.10 Verweerder heeft met een e-mail op 5 februari 2016 een aangepast rapport verstuurd aan C. In zijn mail heeft hij voorgaande mail bijgesloten en in de tekst met rode letters antwoorden geschreven. Bij het gedeelte hiervoor aangehaald onder 'Pagina 19' heeft hij geschreven:

*'De kosten die ik heb begroot zijn gebaseerd op marktconforme prijzen. Mocht uw cliënt aanvullende offertes in zijn bezit hebben waaruit blijkt dat de kosten daadwerkelijk aantoonbaar verschillen, kan ik die na beoordeling daarvan eventueel opnemen in het rapport en naar deze offertes verwijzen. In dat geval ontvang ik graag de offertes om deze te kunnen beoordelen.'*

- 2.11 Genoemde e-mail van verweerder van 5 februari 2016 is op 11 februari 2016 doorgestuurd naar klager. Klager heeft op 12 februari 2016 een e-mail verzonden aan verweerder (met c.c. C.) waarin hij schreef:

*'[Medewerker van C.] is op dit moment door ziekte niet aanwezig. Om nog verdere vertraging in de voortgang tot een minimum te beperken ontvangt u daarom een antwoord op de kostenbegroting rechtstreeks van mij.*

*U geeft aan dat u zich voor wat betreft de kostenbegroting baseert op marktconforme prijzen, waaruit ik begrijp dat u twijfelt aan de gevraagde wijziging van de kostenopgave die ik via mevrouw E. heb doorgegeven. Ik ben daarbij echter niet over één nacht ijs gegaan; deze zijn op werkelijke mondelinge opgaven gebaseerd. Om dit te onderstrepen heb ik de enige prijsopgave die ik per mail heb ontvangen bijgevoegd. Daarin kunt u zien dat uw opgave inderdaad nogal afwijkt van de praktijk, waarbij ik alsnog verzoek uw opgave te wijzigen. De overige door mij benaderde tegelzetter zijn niet bereid een kostenopgave voor het slopen te maken omdat zij die werkzaamheden uitvoeren op regiebasis, ofwel op uurtarief achteraf, rekening houdend met extra kosten zoals puin afvoeren.*

*Betreffende dit laatste heb ik nog aanvullende informatie ingewonnen. Het huren van een puincontainer zal tussen de € 260,- en € 300,- kosten. In uw kostenbegroting betekent dat dat er nog € 650,- voor arbeidsloon overblijft. Bij een gemiddeld uurtarief van € 45,- betekent dit dat er nog 14 uur overblijven om de afbreekwerkzaamheden uit te voeren. Dat is veel te weinig, zoals u ziet in de bijgevoegde offerte, en al eerder door mij aangegeven (4 mandagen = 32 uur).*

*Ik verzoek u vriendelijk per omgaande tot aanpassing van de begroting, zodat we eindelijk tot een correct rapport kunnen komen, en de volgende stap kunnen nemen. Voor nadere informatie sta ik uiteraard graag ter beschikking.'*

- 2.12 Op 15 februari 2016 schreef verweerder in een e-mail aan klager onder meer het volgende:

*'De bouwkosten zijn begroot op basis van algemene prijsinformatie zoals verspreid door verschillende bouwkosten bureaus onder andere E. en F., aangevuld met prijsgegevens uit de praktijk. U refereert naar een offerte van (...) voor het sloopwerk en mondelinge prijsopgaven die door de bedrijven niet worden onderbouwd. Ik zou u graag willen laten inzien dat ik binnen mijn competentie onafhankelijk het rapport moet en wil opstellen gebaseerd op feiten. Ik kan daarin geen aannames verwerken die afkomstig zijn van één partij.'*

- 2.13 De dag erna (op 16 februari 2016) heeft klager een e-mail aan verweerder gestuurd met daarin het volgende: *'In antwoord op uw schrijven van gisteren kan ik u berichten dat uw inzichten betreffende de kosten voor de tegels en het afbreken van onze badkamer incorrect zijn, en zal nogmaals trachten u het juiste inzicht in de feitelijke gegevens te verschaffen.'* Na een aantal (uitvoerig) beschreven berekeningen eindigt de e-mail met: *'ik wil u nogmaals nadrukkelijk verzoeken rekening te houden met de bovenstaande feiten de genoemde bedragen alsnog akkoord te bevinden omdat deze 100% realistisch en op de feiten gebaseerd zijn. Ik zal in de loop van vandaag contact met de C. hebben om ook deze laatste correspondentie te bespreken, en ga ervan uit dat we deze week EINDELIJK tot een slotdocument kunnen komen. Ik reken daarvoor op uw medewerking, en zie graag uit naar de aangepaste versie van uw conclusies.'*

- 2.14 Op dezelfde dag (16 februari 2016) heeft verweerder met een e-mail gereageerd op voornoemde e-mail van klager (met c.c. aan C.). De e-mail houdt in:

*'Ik ga absoluut niet eindeloos met u communiceren over deze kwestie. Ook niet over de telefoon en zeker niet buiten kantooruren. Ik sta erop dat de communicatie via [medewerker C.] loopt. Voor zover dat nog van belang is.'*

- 2.15 Klager heeft op 20 februari 2016 de onderhavige klacht ingediend.
- 2.16 Verweerder heeft nog een nieuw rapport ingezonden op 1 maart 2016. In dit rapport is een kostenbegroting opgenomen met een totaal van € 7.671,54 bij 'badkamer' en € 640,-- bij 'Wasruimte en toilet'.
- 2.17 Met een brief van 2 maart 2016 heeft het secretariaat van het Nivre de klacht aan verweerder verzonden. Partijen verschillen van mening over de gang van zaken op 3 maart 2016. Uit het geheel van de stellingen over en weer, onder meer zoals verklaard ter zitting, staat wel zoveel vast als dat verweerder op die dag aan C. bekend gemaakt heeft de opdracht aan C. te willen teruggeven. C. heeft met klager gecommuniceerd dat zulks het geval was en heeft aan klager bekend gemaakt dat verweerder alleen door wilde gaan indien klager zijn klacht in zou trekken. Verweerder stelt dat klager hem op die dag gebeld heeft en op dreigende toon hem chantage verweten heeft. Klager ontkent ten stelligste dat hij verweerder gebeld heeft met als onderbouwing dat hij die dag een nieuwe medewerker aan het inwerken was en overigens de hele dag op kantoor was en niet in staat was om te bellen. Het is het Tuchtcollege ambtshalve bekend dat klager op die dag gebeld heeft met het secretariaat van het Nivre om zijn beklag te doen over de vermeende chantage. Klager heeft zijn klacht niet ingetrokken en er is door C. een andere expert benoemd.

### **3. De klacht en het verweer.**

- 3.1 Klager schrijft in zijn klacht (de e-mail van 20 februari 2016) onder meer: 'Sinds 21 oktober, de dag waarop wij het allereerste conceptrapport hebben ontvangen, ben ik al bezig [verweerder] in te laten zien dat zijn technische inzicht volstrekt ontoereikend is, zijn beoordelingsvermogen op veel punten tekort is geschoten, en hij de feiten zoals die er liggen van tijd tot tijd volledig negeert. Uiteraard tot grote ergernis, aangezien de rest van onze verbouwing inmiddels onnodig zo'n 4 maanden vertraging heeft opgelopen.' In zijn repliek van 22 maart 2016 schijft klager onder meer 'op basis van de diverse conceptrapportages kon op vele punten geen conclusie getrokken worden, technische oplossingen voor de gebreken ontbraken en van een kostenbegroting, één van de belangrijkste redenen om een externe onafhankelijke aan te trekken was al helemaal geen sprake. Daarnaast rammelden de diverse concept rapporten voortdurend van de fouten, en is uiteindelijk maar één exemplaar volledig juist geweest: het rapport van 1 maart jl. dat uiteindelijk door verweerder teruggetrokken is.' Voorts stelt klager onder meer dat hij vier bedrijven bereid gevonden heeft om een vakkundig oordeel te vellen en dat deze allen de badkamer als 'total loss' beschouwden. Dat verweerder ten onrechte met geschatte prijzen gewerkt heeft in plaats van de werkelijk kosten. Dat

verweerder uiteindelijk ingezien heeft dat hij fout zat en in zijn definitieve rapport van 1 maart 2016 wél de juiste hoeveelheid en prijzen heeft aangehouden. Dat verschillende conclusies uit het eerste concept rapportage van 21 oktober 2015 en latere rapporten haaks op elkaar staan. Dat de gevolgschade door het definitief defect zijn van de vloerverwarming direct als gevolgschade had kunnen en moeten worden aangemerkt. De door klager aangeduide dwalingen, opeenstapeling van fouten en verkeerde conclusies, foutieve adviezen hebben geleid tot een vertraging van 4,5 maanden. Ten slotte vraagt klager aandacht voor de intrekking van het laatste rapport door verweerder en de chantage door alleen door te willen gaan indien klager zijn klacht in zou trekken.

- 3.2 Verweerder heeft onder meer, verkort weergegeven, gesteld dat het tijdsverloop onder meer afhankelijk was van het feit dat ook de wederpartij gehoord diende te worden, dat er bij herhaling onderzoek verricht moest worden naar de vloerverwarming en dat er door ziekte bij C. soms ook wat meer tijd overheen ging. Zijn bericht van 21 oktober 2015 betrof zijn eerste bevindingen met als bedoeling dat klager en wederpartij daar in het kader van 'hoor en wederhoor' op zouden kunnen reageren, hetgeen ook uitvoerig gebeurd is. Na onderzoek bleek aanvankelijk dat de vloerverwarming geen gebrek had. Toen later de vloerverwarming niet meer bleek te functioneren heeft hij zijn bevindingen aangepast. Er resteerde toen, naast wat kleine dingen, een meningsverschil tussen klager en verweerder over de kostprijzen van (met name) de tegels. In overleg met C. is dit toen aangepast naar de wens van klager terwijl verweerder meent dat eigenlijk zijn berekeningen voldoende geobjectiveerd waren, mede aan de hand van toepasselijke richtlijnen. Verweerder is in het algemeen van mening dat klager te veel heeft getracht de uitkomst van zijn onderzoek te willen beïnvloeden terwijl hij een onafhankelijk onderzoek te verrichten had in opdracht van C.

#### **4. De ontvankelijkheid van de klacht.**

Verweerder was ten tijde van de expertise, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, ingeschreven in het register van het NIVRE. Derhalve dient de klacht jegens verweerder ontvankelijk verklaard te worden.

#### **5. De beoordeling.**

*De gebeurtenissen tot aan het indienen van de klacht op 20 februari 2016.*

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een (kandidaat) registerexpert in de uitoefening van zijn/haar beroep/bedrijf dient te handelen conform de Gedragsregels, de Statuten en Reglementen van het NIVRE, alsmede conform al hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening betamelijk is. Zo dient men zich te gedragen zoals een redelijk bekwam en redelijk handelend expert/bedrijf betaamt, waarbij men dient te voldoen aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE. Het Tuchtcollege oordeelt evenwel niet over de hoogte van een waardebepaling en is in het verlengde daarvan niet



bevoegd in een concreet geval een bepaald schadebedrag vast te stellen. Het Tuchtcollege overweegt voorts in het algemeen dat bij het bepalen van de omvang van een waarde/schade de expert enige waarderingsvrijheid heeft. Niet ieder verschil van waardering, mits op behoorlijke wijze onderbouwd, hoeft te duiden op een gebrek aan professionaliteit van een betrokken expert. Slechts indien aannemelijk gemaakt kan worden dat een expert in alle redelijkheid een bepaald standpunt niet had mogen innemen kan er bepaald worden dat er in kwestie sprake is van onoordeelkundig en ondeskundig handelen. In een klachtprocedure als deze zal een klager stellingen naar voren moeten brengen, waaruit afgeleid zou kunnen worden dat de beklaagde expert in concreto niet in staat geweest is om zijn waardebeoordeling op behoorlijke professionele wijze te verantwoorden, op zodanige wijze dat aangenomen moet worden dat hij niet voldaan heeft aan een behoorlijke professionele standaard. Het Tuchtcollege zal hierna onderzoeken of klager hieraan voldaan heeft.

5.2 Ten aanzien van de gestelde vertraging oordeelt het Tuchtcollege als volgt. Het Tuchtcollege is van oordeel dat niet gezegd kan worden dat met name door toedoen van verweerder het expertiseproces te lang geduurd heeft. De door verweerder aangevoerde stellingen dat hij ook het standpunt van de wederpartij in zijn overwegingen moest betrekken, hetgeen ook tijd gekost heeft, en dat er soms ook tijd gemoeid was met de communicatie via C. (onder meer door ziekte) zijn aannemelijk. Er zijn gedurende het proces verschillende momenten geweest waarop een nieuwe actie vereist was hetgeen uit de aard der zaak iedere keer opnieuw enige tijd vergt voor het maken van nieuwe afspraken en/of het verwerken van nieuwe gegevens. Niet in het minst is dit het geval geweest wat betreft het functioneren van de vloerverwarming. Klager heeft zich vanaf het begin op het standpunt gesteld dat de vloerverwarming kapot was en dat (mede) daarom als vanzelfsprekend de hele badkamer 'total loss' was en hierdoor volledige renovatie behoeft. Verweerder heeft hier terecht aan getwijfeld hetgeen blijkt uit het feit dat in eerste instantie is vastgesteld door een onafhankelijke deskundige dat de vloerverwarming wel degelijk intact was. Daarna heeft deze deskundige moeten vaststellen dat de vloerverwarming om onverklaarbare redenen niet meer functioneerde. Aangezien deze gang van zaken veel tijd gekost heeft acht het Tuchtcollege, in combinatie met de andere omstandigheden, de doorlooptijd van het expertiseproces niet onevenredig lang. Het Tuchtcollege merkt op dat in zijn oorspronkelijke klacht en tevens bij repliek klager geen enkele aandacht gevraagd heeft voor het feit dat er onderzoek naar de vloerverwarming gedaan moest worden en dat dit veel tijd gekost heeft. Dit terwijl hij zich er wel van bewust was, zo is ter zitting gebleken, dat het al of niet functioneren van de vloerverwarming een grote impact had op de vraag wat de uiteindelijke kostenbegroting zou moeten zijn. Het Tuchtcollege acht dan ook het verwijt van vertraging in de richting van verweerder ongegrond.

5.3 Ook de overige verwijten zijn naar het oordeel van het Tuchtcollege onvoldoende onderbouwd. Het Tuchtcollege overweegt daartoe dat er op 21 oktober 2015 inderdaad nog geen sprake was van een – formeel – rapport maar van een aantal 'bevindingen en conclusies' waar partijen (klager en wederpartij) op konden reageren en dat dus nog onderhevig zou kunnen zijn aan veranderingen. Het tuchtcollege acht het op zichzelf begrijpelijk dat klager vragen gesteld heeft bij onder meer het oordeel inzake de twee hol klinkende tegels. Verweerder heeft deze vragen echter beantwoord aan de

hand van bestaande richtlijnen. Het Tuchtcollege merkt voorts op dat het correct en gebruikelijk is dat een expert zijn bevindingen voorlegt aan een betrokkene zodat deze daarop kan reageren, ook indien de expert onderzoek verricht – zoals in dit geval – in opdracht van een derde zoals de verzekeraar van klager. Verweerder heeft dat ook gedaan, zo blijkt uit de stukken, en heeft de input van klager en de wederpartij kennelijk ook werkelijk in zijn bevindingen verwerkt. De discrepantie of wijziging van standpunten waar klager op gewezen heeft, onder meer met betrekking tot de twee bewuste hol klinkende tegels, ondersteunen niet de zware verwijten die klager aan het adres van verweerder maakt. Verweerder heeft voorts nadat bleek dat de vloerverwarming niet (meer) werkte zijn rapportage onmiddellijk substantieel aangepast en daarna ook overige opmerkingen van de zijde van klager en/of Arag verwerkt in zijn rapportage. Daarna is er nog een uitvoerige discussie ontstaan tussen klager en verweerder inzake de hoeveelheden en kosten van (met name) de tegels. Verweerder heeft naar het oordeel van het Tuchtcollege zijn bevindingen te dier zake in zijn berichtgeving naar klager op behoorlijke wijze onderbouwd. Verweerder mocht dat doen op de wijze zoals hij dat gedaan heeft omdat hij ten allen tijde zijn objectieve opstelling dient te bewaren. Klager heeft in dat verband weliswaar in zijn repliek gesteld dat hij een viertal bedrijven bereid gevonden heeft om een ‘vakkundig oordeel’ te vellen, maar uit de overgelegde stukken blijkt dat slechts één van die bedrijven een schriftelijke offerte heeft opgemaakt. Verweerder heeft deugdelijk gemotiveerd uiteengezet waarom die ene offerte hem niet overtuigde. Het Tuchtcollege voegt daar nog aan toe dat de rapporten van verweerder over het algemeen een goed onderbouwde indruk maken.

- 5.4 Wat betreft genoemde discussie (inzake de tegels) overweegt het Tuchtcollege nog het volgende. Blijkens de op 4 september 2015 door C. gegeven opdracht betrof het door verweerder te verrichten onderzoek een deskundigenonderzoek, waarbij verweerder gevraagd werd zijn oordeel te geven over het standpunt van beide partijen met betrekking tot een aantal aangegeven vragen. Verweerder was dus geen partij-expert van klager en wanneer er geen overeenstemming is tussen de (door C.) ingeschakelde expert en de verzekerde moet dit uiteindelijk tussen verzekerde en verzekeraar worden opgelost. Gezien het aanhoudende karakter van de e-mails van klager in de richting van verweerder in de eerste helft van februari en het door hem niet betwiste gegeven dat hij verweerder regelmatig (buiten kantoren) opbelde, acht het Tuchtcollege het begrijpelijk dat verweerder op een gegeven moment de discussie met klager heeft willen beëindigen en verder alleen nog met zijn opdrachtgever C. wilde communiceren.
- 5.5 Het Tuchtcollege is op grond van het voorgaande van oordeel dat klager op 20 februari 2016 geen gegronde redenen had een klacht tegen verweerder in te dienen ter zake van zijn deskundigheid.

*De gebeurtenissen na 20 februari 2016.*

- 5.6 Het is de vraag of de gebeurtenissen na 20 februari 2016 zoals ter kennis gebracht aan het Tuchtcollege, achteraf, een ander licht op de vraag werpen of er getwijfeld dient te worden aan de deskundigheid van verweerder op zodanige wijze dat hij klachtwaar-

dig gehandeld heeft. Het Tuchtcollege begrijpt de stellingname van klager in deze onder meer aldus dat het intrekken van het rapport door verweerder als erkenning van zijn feilen gedurende het eerder verlopen expertiseproces gezien moet worden en overigens ook in het algemeen als bewijs van zijn ondeskundigheid. Het Tuchtcollege kan die gevolgtrekking echter niet maken. Het handelen van verweerder kan, met in acht-neming van het hiervoor overwogene, ook niet met terugwerkende kracht als ondeskuldig beschouwd worden nu het Tuchtcollege op inhoudelijke gronden geoordeeld heeft dat het handelen van verweerder gedurende het expertiseproces, in ieder geval tot de dag van 20 februari 2016, voldeed aan de redelijke eisen van deskundigheid.

- 5.7 Dan resteert nog de vraag of het handelen van verweerder na 20 februari 2016, op zichzelf, als klachtwaardig gezien dient te worden. Het Tuchtcollege overweegt daartoe dat verweerder na 20 februari 2016 nog wijzigingen aan zijn rapport heeft doorgevoerd leidend tot het rapport van 1 maart 2016. Verweerder was op dat moment nog niet bekend met het feit dat klager op 20 februari 2016 een klacht tegen hem ingediend had bij het Nivre. Klager had verweerder daar in ieder geval niet van op de hoogte gesteld. Nadat verweerder vernam van de klacht (middels de door het Nivre aan hem verstuurde brief van 2 maart 2016) is het hem kennelijk teveel geworden en heeft hij, zo begrijpt het Tuchtcollege, de opdracht willen beëindigen. Het Tuchtcollege acht het aannemelijk dat hij op dat moment nog niet bekend was met het feit dat klager zich kon vinden in het nieuwe rapport. Hoewel het in zijn algemeenheid onwenselijk is dat een expert zijn opdracht stopzet om het enkele feit dat er een klacht tegen hem ingediend wordt is het wel noodzakelijk dat alle betrokkenen een zekere basis van vertrouwen in de expert hebben (hetgeen inmiddels bij klager ontbrak), wil hij op behoorlijke wijze zijn werk kunnen (blijven) doen. Gezien de vele discussies voorafgaand aan de indiening van de klacht, de periode tussen de klacht en 2 maart en, mede in het licht daarvan, de onzekerheid met betrekking tot de spoedige afronding van het expertiseproces acht het Tuchtcollege het in dit geval niet geheel onbegrijpelijk dat verweerder de opdracht aan C. wilde teruggeven. Uit de stukken blijkt dat C. hem gevraagd heeft of hij zich wilde bedenken op dat punt, indien klager zijn klacht in zou trekken. De correspondentie die daarna op 3 maart is ontstaan tussen verweerder en C. enerzijds en klager en C. anderzijds, waaruit klager onder meer afleidt dat verweerder hem heeft geprobeerd te chanteren, kan alleen al niet door het Tuchtcollege beoordeeld worden omdat C. geen partij is in deze procedure. In ieder geval staat echter vast dat C. als opdrachtgever van verweerder er als het ware 'tussen zat' waardoor het verwijt van chantage aan het adres van verweerder jegens klager alleen al om die reden ongegrond is. In het midden kan dan blijven of klager metterdaad op 3 maart verweerder rechtstreeks gebeld heeft. Het Tuchtcollege merkt overigens op dat klager niet in zijn belangen geschaad is gezien het feit dat C. een andere expert heeft ingeschakeld.
- 5.8 De voorgaande overwegingen leiden tot het oordeel dat ook de gebeurtenissen na 20 februari 2016 niet kunnen leiden tot het oordeel dat de klacht als gegrond beschouwd moet worden. Het Tuchtcollege zal dienovereenkomstig beslissen.

## **6. De beslissing.**

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart de klacht tegen verweerder ongegrond;

Aldus gewezen door het tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), mr. F.Th. Kremer (lid), en prof. mr. J.H. Wansink (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 30 augustus 2016.

Mr. P.J.M. Drion,

Mr. F. Th. Kremer,

Prof. mr. J.H. Wansink,