

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A.
wonende te Z.
klaagster

tegen

1. B.
gevestigd te Y.
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE

2. C.
werkzaam bij B.
in het register van het NIVRE ingeschreven onder nummer D., Branche E.,
verweerders.

Partijen worden hierna aangeduid als enerzijds klaagster en anderzijds het bureau en de expert afzonderlijk, of gezamenlijk verweerders.

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Op 16 maart 2016 heeft klaagster middels het daartoe ingevulde 'Meldingsformulier klacht' een klacht tegen verweerders ingediend (hierna: de klacht). Bij de klacht zijn een aantal bijlagen gevoegd (ongenummerd).
- 1.2 Verweerders hebben met een brief van 21 april 2016 op de klacht gereageerd en geconcludeerd tot ongegrond verklaring van de klacht.
- 1.3 Op 28 april 2016 heeft klaagster een repliek ingezonden waarbij zij haar klacht gehandhaafd heeft. Daarna hebben verweerders op 2 juni 2016 een dupliek ingezonden (met bijlagen) waarbij opnieuw het standpunt ingenomen is dat de klacht ongegrond moet worden verklaard.
- 1.4 Op 5 augustus 2016 heeft klaagster per e-mail een aantal nadere producties ingezonden.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 30 augustus 2016 te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon, evenals de expert. Voor het bureau was aanwezig de heer mr. F. (hierna: F.). Partijen hebben hun stellingen nader toegelicht en vragen van het Tuchtcollege beantwoord.

2. De feiten.

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

- 2.1 Klaagster heeft schade aan haar woning veroorzaakt door verzakkingen als gevolg van lekkende riolering onder de naastgelegen woning. De eigenaresse daarvan (hierna: de buurvrouw) heeft zelf eveneens schade aan haar woning. In het kader van het onderzoek naar de schade aan de woning van de buurvrouw is ten behoeve van haar eigen opstalverzekering een verslag opgesteld door bouwbedrijf G. (hierna: G.) op 1 juni 2015. De conclusie in dat verslag is kort gezegd dat door lekkage in de riolering de fundering is gaan verzakken. Klaagster heeft de buurvrouw op 29 september 2015 aansprakelijk gesteld voor de schade aan haar woning.
- 2.2 Hierna heeft de aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurvrouw de expert opdracht gegeven onderzoek te doen naar de oorzaak, het causaal verband en schade. De expert heeft op 14 oktober 2015 beide woningen bezocht.
- 2.3 Op 6 november 2015, om 13:48 uur, heeft de expert een e-mail gestuurd aan klaagster met daarin onder meer het volgende:

'[Buurvrouw] heeft de woning (...) in 2010 aangekocht van H. Na de koop van de woning heeft zij de doucheruimte laten aanpassen. Tijdens de aanpassing van de badkamer zijn geen aanpassingen doorgevoerd in de doucheruimte aan de bestaande riolering. De riolering van de keuken komt via de woonkamer naar de voorgevel. Deze riolering was niet bereikbaar omdat in de vloer van de keuken en woonkamer geen kruipluik aanwezig was. De situatie van de riolering afkomstig van de keuken is derhalve niet gewijzigd na de koop van de woning door [buurvrouw].

Onderzoek heeft uitgewezen dat er sprake was van twee lekkages in het rioleringsstelsel. (...). Wij zijn van mening dat beide gebreken reeds aanwezig waren voor aankoop van de woning door [buurvrouw]. Op grond daarvan zijn wij van mening dat [buurvrouw] niet kan worden aangesproken voor de gevolgen van de lekkage in uw woning, maar dient u zich te wenden tot de voormalige eigenaar H.

(...)

Wij adviseren u gezien de oorzaak en datum ontstaan van de schade H. aansprakelijk te stellen en wij wachten uw reactie verder af.'

- 2.4 Hierna, op dezelfde dag om 13:57 uur, derhalve nadat het hiervoor aangehaalde bericht aan klaagster gezonden is, heeft de expert een e-mail gestuurd aan de buurvrouw met daarin het volgende:

'Ten aanzien van bovenvermelde kwestie heb ik nog een aantal vragen:

- door G. wordt gesteld dat de standleiding vermoedelijk is losgeraakt tijdens verbouwing van de douche. Is dat mogelijk volgens u. U gaf namelijk aan dat de riolering niet is verplaatst?*
- door wie is destijds de badkamer verbouwd en wanneer vond deze verbouwing plaats.*
- was op het moment dat u de woning kocht al sprake van verzakingsverschijnselen.*
- is er een opname van gebreken gemaakt toen u de woning kocht;*
- wanneer heeft u de woning gekocht.*
- heeft u de woning gekocht van H.;*

- de riolering die lekte ter plaatse van het bochtstuk was voor u niet bereikbaar; is dat juist;
- is bij u bekend wanneer de buurvrouw [klaagster] de woning heeft gekocht;'

2.5 De buurvrouw heeft op dezelfde dag (om 21:11 uur) antwoord gegeven op de vragen van de expert. Het antwoord op de vraag 'de riolering die lekte ter plaatse van het bochtstuk was voor u niet bereikbaar; is dat juist' luidde op dat moment:

'Dat weet ik niet. VHV heeft dat laten herstellen.'

2.6 Enige dagen later (op 9 november 2015) heeft de buurvrouw een e-mail aan de expert gestuurd met daarin onder meer het volgende:

'Onderstaande vraag heb ik afgelopen vrijdag bij nader inzien niet juist beantwoord. Ik dacht dat het hier betrof om de riolering van de buurman die is hersteld. Klopt het dat u bedoeld met onderstaande vraag het bochtstuk onder de grond van de woonkamer?'

'We hebben de breuk pas kunnen constateren door het aanleggen van een kruipluik in de gang van het toilet. Er is onder de woonkamer een luik, maar daar ligt laminaat op. Omdat we onder het huis wilde kijken hebben we deze kruipluik in de gang laten aanleggen toen pas werd de breuk in het bochtstuk geconstateerd na inspectie van I. van G. Hiermee komt onderstaand antwoord op uw vraag te vervallen.'

2.7 Met een e-mail van 8 januari 2016 heeft de aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurvrouw aan klaagster bericht (onder meer) dat men een expertiserapport van het bureau ontvangen had en dat aansprakelijkheid van de buurvrouw 'niet aan de orde' was. Genoemde expertiserapport bevindt zich niet bij de stukken. Uit een door klaagster overgelegde brief van haar advocaat aan de buurvrouw (van 5 april 2016) blijkt dat daarin het volgende in staat:

'Wij zijn van mening dat mogelijk de aansprakelijkheidsverzekering van H. bij deze kwestie kan worden betrokken, daar mogelijk de breuk in de riolering reeds aanwezig was voor de koop van de woning door [klaagster].'

2.8 Klaagster heeft op dezelfde dag per e-mail bij de verzekeraar geprotesteerd en onder meer gevraagd het besluit te heroverwegen. In een e-mail van 2 februari 2016 heeft de aansprakelijkheidsverzekeraar aan klaagster het volgende bericht:

'Zoals u bekend hebben wij uw betoog voorgelegd aan [het bureau] en [de expert].'

[De expert] blijft vooralsnog bij zijn visie dat u onze verzekerde [de buurvrouw] niet kunt aanspreken voor deze schade. Hij acht het aannemelijker dat de oorzaak van de schade gezocht moet worden in de werkzaamheden die H. heeft uitgevoerd.'

Ons ingenomen standpunt kunnen wij dan ook niet wijzigen'

2.9 Nadat de advocaat van klaagster met voormelde brief van 5 april 2016 de buurvrouw (nogmaals) aansprakelijk gesteld heeft, onder meer met een beroep op art. 6:174 van het Burgerlijk Wetboek, heeft de aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurvrouw met een bericht van 15 april 2016 aan de advocaat geschreven dat de in zijn brief neergelegde vordering onmiddellijk zou worden voldaan. Klaagster heeft daarna metterdaad de door haar gevorderde schade (alsnog) vergoed gekregen van de aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurvrouw.

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 Op het meldingsformulier heeft klagster haar klacht als volgt geformuleerd: [de expert] heeft een schadeclaim afgewezen op vrijdag 6 november 2015, 13:48, terwijl hij nog niet alle gegevens van verzekerde had ontvangen, zelfs nog niet de vragenlijst had verstuurd. In zijn email aan klagster van vrijdag 6 november 2015, 13:48 refereert hij aan de antwoorden van [de buurvrouw] terwijl hij pas om 13:57 haar een vragenlijst heeft ge-emaild. Zij heeft zijn vragen pas vrijdagavond 6 november 2015 om 21:11 beantwoord. Zijn verweer dat hij de antwoorden al eerder van [de buurvrouw] mondeling had ontvangen komt niet overeen met wat [de buurvrouw] klagster heeft uitgelegd. Volgens klagster zijn de volgende gedragsregels overtreden namelijk de artikelen 4.a, 4.d, 5.1.d, 5.1.i, 5.1.k, 6.1.a en 7.1.a.
- 3.2 In haar repliek en bij pleidooi heeft klagster de schending van de desbetreffende gedragsregels nader onderbouwd, onder meer door te stellen – samengevat – dat de expert niet alleen te snel een oordeel gevormd heeft, immers nog voordat hem alle relevante informatie ter beschikking stond, maar tevens ten onrechte de schade heeft afgewezen terwijl de aansprakelijkheidsverzekeraar van de buurvrouw op dat moment (ten tijde van het indienen van haar repliek) de schadeclaim van klagster inmiddels erkend had. Het handelen van de expert was onder andere misleidend, niet objectief en sturend in een door de verzekeraar gewenste uitkomst. Verweerders hebben hun stelling dat de expert reeds alle relevante informatie ter beschikking had toen hij klagster op 6 november 2016 een negatief advies gaf niet gestaafd met kopieën van zijn aantekeningen en/of documenten waaruit kon blijken dat hij reeds alle antwoorden van de buurvrouw ontvangen had. Verweerders lijken zich van geen kwaad bewust, terwijl van hen verwacht mag worden dat zij op de hoogte zijn van art. 6:174 BW. Het bureau is verantwoordelijk voor het handelen van zijn werknemer, de expert.
- 3.3 Tegenover de stellingen van klagster hebben verweerders in de kern aangevoerd dat de expert wel degelijk op de hoogte was van alle relevante informatie en dat hij slechts nog vragen gesteld heeft aan de buurvrouw om e.e.a. schriftelijk vastgelegd/bevestigd te krijgen, zodat daar later geen onduidelijkheid meer over zou ontstaan in verband met de gevoeligheid van de zaak. Bij dupliek hebben verweerders bezwaar gemaakt tegen het (pas) bij repliek door klagster gemaakte verwijt dat de expert zich (ten onrechte) uitgelaten zou hebben over de aansprakelijkheidsvraag. Ter zitting hebben zij dit bezwaar echter laten varen. Daarbij hebben zij zich op het standpunt gesteld dat de expert zich alleen maar heeft uitgelaten over de oorzaak en de omvang van de schade en niet over de aansprakelijkheid. Dat kan ook niet anders omdat de dekking een besluit van de verzekeraar betreft en niet van verweerders. Bij dupliek hebben verweerders geschreven dat hoewel de initiële klacht ook gericht was tegen het bureau, klagster die klacht jegens het bureau niet nader onderbouwd heeft. Reden waarom, zo begrijpt het Tuchtcollege, de klacht ten aanzien van het bureau (alleen al) om die reden ongegrond verklaard moet worden.

4. De ontvankelijkheid van de klacht.

Verweerders waren ten tijde van de expertise, evenals ten tijde van het indienen van de klacht en de behandeling daarvan op de zitting, aangesloten bij de Kamer van het NIVRE respectievelijk ingeschreven als expert. Derhalve dient de klacht jegens verweerders (ook ieder afzonderlijk) ontvankelijk verklaard te worden.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een bureau/expert in de uitoefening van zijn bedrijf/beroep 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 bekwaam en redelijk handelend bedrijf/expert 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 bureau is tevens in de hoedanigheid van werkgever verantwoordelijk voor de deugdelijke nakoming van de naleving van de desbetreffende normen door zijn werknemer(s) – conform artikel 2.7 Reglement houdende gedragsregels. Gedragingen van de expert kunnen derhalve toegerekend worden aan het bureau.
- 5.2 Het Tuchtcollege acht het bijzonder ongelukkig dat de expert de e-mail aan klagster (zie onder 2.3) al heeft verzonden voordat hij de e-mail met een vragenlijst aan de buurvrouw (zie onder 2.4) stuurde. De expert heeft geen verklaring kunnen geven die deze gang van zaken rechtvaardigt in het licht van het gegeven dat voor hem toch ook inschatbaar was dat dit handelen – zo het ter kennis zou komen bij klagster – tot onbegrip zou leiden. De beweerde ‘gevoeligheid’ waar de expert op wijst, is door hem niet nader verklaard en het is onduidelijk gebleven waarom hij niet gewacht heeft met het verzenden van de mail aan klagster tot nadat hij van de buurvrouw de antwoorden op de door hem gestelde vragen in zijn bezit had, waartoe alle tijd en gelegenheid was, althans het tegendeel is door verweerders niet betoogd.
- 5.3 Het Tuchtcollege deelt echter niet de verstrekkende conclusie(s) die klagster aan dit handelen verbindt (zoals ‘sturend in een door de verzekeraar gewenste uitkomst’). Het Tuchtcollege acht het op zichzelf immers wel plausibel dat de expert kon menen over voldoende informatie te beschikken om een oordeel te geven over de oorzaak, het causaal verband en de hoogte van de schade op het bewuste tijdstip. De expert had eerder beide woningen bezocht en gesproken met betrokkenen. Daarnaast had hij de beschikking over het rapport van G. en had hij gecommuniceerd met de expert die inzake de opstalverzekering van de buurvrouw reeds eerder een expertise had uitgebracht. Een expert heeft in beginsel een ruime marge van beoordeling en er kan slechts geoordeeld worden dat hij in (technisch) opzicht een fout gemaakt heeft indien aannemelijk gemaakt wordt dat hij een standpunt heeft ingenomen dat in redelijkheid niet verdedigbaar is. Dat laat onverlet dat de expert had moeten beseffen dat het versturen van de vragenlijst aan de buurvrouw nadat hij klagster al had laten weten dat hij niet van mening was dat de buurvrouw verantwoordelijk was voor de schade van klagster – maar dat zij haar heil zou moeten zoeken bij de vorige eigenaar (H.), op zijn minst de schijn zou wekken dat hij voorbarig een standpunt innam.
- 5.4 Een ander aspect dat speelt, is de vraag of de expert zich al dan niet heeft uitgelaten over de aansprakelijkheidsvraag. Ter zitting hebben verweerder nog nadrukkelijk betoogd dat zij dat niet hebben gedaan. Dat standpunt is naar het oordeel van het Tuchtcollege in strijd met de bewoordingen in de e-mail aan klagster van 6 november 2015 (‘niet kan worden aangesproken’) en het expliciete advies om de vorige eigenaar (Volkshuisvesting) ‘aansprakelijk te stellen’. Hoewel dit laatste advies wellicht goed bedoeld was richting klagster heeft de expert daarmee naar het oordeel van het Tuchtcollege niet de van hem te verwachten professionaliteit in acht genomen. Hij heeft zich immers niet beperkt tot de hem verstrekte opdracht, namelijk het vaststellen van de oorzaak, het causaal verband en de hoogte van de schade. Het is uiteindelijk aan de verzekeraar om een dekkingsvraag te beantwoorden (in zoverre hebben verweerders een juiste stellingname betrokken), en daaraan kleven nu eenmaal niet alleen zuiver technische maar ook juridische aspecten waarvan een expert indien hij niet beschikt over juridische expertise zich van een oordeel moet onthouden.

5.5 De expert heeft zich niet alleen ten onrechte over de aansprakelijkheidsvraag uitgelaten, zoals hiervoor overwogen, maar heeft daarbij vervolgens ook de strekking en de juridische implicaties van het in art. 6:174 BW bepaalde over het hoofd gezien. Dat was niet gebeurd als de expert zich aan de opdracht gehouden had. In combinatie met de ongelukkige gang van zaken rondom het versturen van de vragenlijst en het advies aan klagster op 6 november 2015 moet toch wel worden geoordeeld dat de klacht ten aanzien van de expert gegrond is. Alle omstandigheden afwegende acht het Tuchtcollege een waarschuwing jegens de expert aangewezen. Van een bureau mag worden verlangd dat hij bij zijn medewerkers bevordert dat zij zich ervan bewust zijn dat zij binnen de door hen gestelde opdracht dienen te blijven. Het Tuchtcollege kan op basis van de door partijen over en weer gestelde feiten niet vaststellen dat het bureau daar in dit geval niet aan voldaan heeft.

6. De beslissing.

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart de klacht tegen het bureau ongegrond en tegen de expert gegrond;

6.2 legt aan de expert de maatregel van waarschuwing op.

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, en prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde (lid), bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 31 oktober 2016.

Mr. P.J.M. Drion,

Mr. F. Th. Kremer,

Prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde.