

**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 B. en C. afzonderlijk of gezamenlijk verweerders.

---

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

- 1.1 Klaagster heeft middels het daartoe ingevulde 'Meldingsformulier klacht', getekend 8 april 2016, een klacht tegen verweerders ingediend. Bij de klacht zijn een aantal bijlagen gevoegd (genummerd 1 – 9).
- 1.2 Verweerders hebben met een brief van 3 juni 2016 (met een bijlage) op de klacht gereageerd en daarbij geschreven dat er een fout gemaakt is bij opstellen van het tweede tussenrapport, waar klaagster terecht op gewezen heeft. Verweerders hebben met klaagster in gesprek willen gaan om het probleem op te lossen maar op dat aanbod is klaagster niet ingegaan.
- 1.3 Met een brief van 13 juni 2016 heeft klaagster een repliek ingezonden (met een aantal bijlagen, genummerd 1 – 5), waarbij zij haar klacht gehandhaafd heeft. Daarna hebben verweerders op 29 juli 2016 een dupliek ingezonden (met als bijlage het eerder verzonden verweerschrift van 3 juni 2016).
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 6 oktober 2016 te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon. Aan de zijde van B. was aanwezig de heer D. (statutair directeur, hierna D.). De heer C. was eveneens aanwezig in persoon (hierna: C.). 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 stellingname.

2.1 Klaagster is sedert eind 2014 woonachtig aan een dijk waaraan in en rondom het jaar 2015 werkzaamheden plaatsgevonden hebben in het kader van de dijkverzwaring. Dit door het bedrijf E. in opdracht van het waterschap. Ten behoeve van het afwikkelen van mogelijke schades als gevolg van de werkzaamheden heeft B. in opdracht van E. in september 2014 een vooropname uitgevoerd bij ca. 250 woningen. De (toekomstige) woning van klaagster (hierna: de woning) is toen alleen van buiten opgenomen.

2.2 In een e-mail van klaagster van 14 januari 2015 aan C. staat onder meer het volgende:

*‘Na de aankoop van de woning door ons op 17 december 2014 hebben wij voor het eerst weet gekregen van uw pogingen in contact te komen met de eigenaren, bewoners van de woning. Op 22 december 2014, om 9.00 uur, heb ik telefonisch contact opgenomen met uw kantoor. Een van de medewerkers heeft te kennen gegeven dat u niet aanwezig was en dat er een nieuwe afspraak wordt ingepland. Tot op heden hebben wij echter niet vernomen.*

(...)

*Het moge duidelijk zijn dat wij als huidige eigenaren zeer spoedig met u contact willen komen en dat er spoedig een vooropname dient plaats te vinden. Wij accepteren uw stelling dat -omdat niet is gereageerd op uw verzoeken- geen nadeel kan worden tegengeworpen niet. U heeft brieven gericht aan een overledene en wij hebben zeer kort nadat wij eigenaar zijn geworden van de betreffende woning contact hebben opgenomen met uw kantoor. Echter, tot op heden hebben wij niets van uw kantoor vernomen.’*

Onder het bericht is een (correct) mobiel telefoonnummer van klaagster vermeld.

2.3 Hierna is door C. (alsnog) een vooropname van (de binnenzijde van) de woning gemaakt (rapport 23 januari 2015). In het voorjaar is een eerste tussenopname uitgevoerd door iemand anders van B. (rapport 15 mei 2015).

2.4 In de periode september – november 2015 is de woning ingrijpend verbouwd.

2.5 Op 10 december 2015 heeft klaagster aan B. een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

*‘Op 20 november 2015 heb ik telefonisch contact opgenomen met uw organisatie vanwege uw ‘zeer onpersoonlijke’ brief aangaande een tussenopname en de in deze brief gestelde bezoekdata.*

*Op z’n korte termijn kunnen wij onze agenda’s niet vrij maken. Ik heb dan ook gebeld voor een nieuwe afspraak. Ik zou worden teruggebeld, maar ben tot op heden niet teruggebeld. Daar ik de vorige keren ook niet ben teruggebeld, stuur ik u deze mail. Onbegrijpelijk dat uw organisatie zo slordig werkt!*

Onder dit bericht is opnieuw het mobiele telefoonnummer van klaagster weergegeven, dit nummer is echter niet correct (het bevat een cijfer teveel).

2.6 Ten behoeve van een tweede tussenopname heeft C. op 17 december 2015 de woning opnieuw bezocht. De rapportage van deze tussenopname dateert van 31 december 2015.

2.7 Op 5 januari 2016 heeft klagster een e-mail aan C. gestuurd met daarin onder meer het volgende:

*'- in het rapport wordt verwezen naar detail- en overzichtsfoto's. Het is mij niet duidelijk welke foto's dit betreft, nu de betreffende foto's niet zijn toegevoegd aan het rapport. Aan het eind van het rapport zijn een achttal foto's toegevoegd, dacht dat zijn niet de foto's waar in de rapportage (...) naar wordt verwezen.*

*- onze woning is na de laatste tussenopname eind mei 2015 flink verbouwd. (...) Het lijkt net alsof in de laatste tussenopname geen rekening is gehouden met de vrij omvattende verbouwing. Hieronder enkele voorbeelden (geen limitatieve opsomming):*

*(...)*

*Graag ontvang ik van u de foto's besproken in de rapportage(s), welke niet aan de rapportage(s) zijn toegevoegd alsmede een nieuwe, zorgvuldige rapportage van de tussenopname.'*

2.8 C. heeft voornoemde e-mail beantwoord met een e-mail van dezelfde dag met daarin onder meer:

*'Ons secretariaat zal ik verzoeken u de foto's toe te sturen van de tussenopname.*

*Waarschijnlijk heb ik als basis de oorspronkelijk vooropname aangehouden. Op 15 mei 2015 heeft mijn collage een tussenopname in uw woning uitgevoerd, was toen de verbouwing al gereed? Zo, ja dan zal ik de rapportage aanpassen.*

*In afwachting van uw reactie.'*

2.9 Nog diezelfde dag heeft klagster de e-mail van C. beantwoord met:

*'Dank voor uw bericht. Verbouwing heeft plaats gevonden van september tot en met november 2015.*

*Bij de tussenopname heb ik dit ook duidelijk vermeld.'*

2.10 De dag erna (6 januari 2016) heeft C. in een e-mail aan klagster het volgende geschreven:

*'De foto's welke waren bijgevoegd zijn van de laatste tussenopname (8 stuks). De overige foto's zijn van de vooropname. Als het goed is heeft u deze al in bezit. Mijn collage heeft de voorlaatste tussenopname in uw woning uitgevoerd. Ik ben er tijdens de laatste tussenopname vanuit gegaan dat de verbouwde ruimtes hierin waren opgenomen. Graag verneem ik uw telefoonnummer zodat ik de kwestie met u kan bespreken.*

*In afwachting van uw reactie.'*

2.11 Klagster heeft hierna op 15 januari 2016 in een e-mail aan C. onder meer het volgende geschreven:

*'Dank u voor het toesturen van de rapporten, inclusief foto's.*

*(...)*

*Zoals ik al eerder aangaf: laatste tussenopname is geen rekening gehouden met de ingrijpende verbouwing, na de eerdere tussenopname medio 2015. Het lijkt net alsof de vorige rapportage van de tussenopname klakkeloos is overgeschreven en hier en daar is aangepast. Hierdoor is*

*sprake van een zeer onzorgvuldige rapportage. Vriendelijk doch dringend verzoek om zorg te dragen voor een accurate rapportage. Met deze rapportage gaan we dan ook niet akkoord.*

***Uitbuiken muur tuin***

*Wat betreft de muur aan de zijkant van de voortuin, grenzend aan oprit (foto 41). De schade die wij ondervinden aan de sloop van de woningen aan de overzijde en de dijkverzwaring is hoofdzakelijk gelegen in het langzaam, maar gestaag uiteenvallen van deze muur. In uw allereerste opname van 19 september 2015 wordt geen melding gemaakt van deze situatie. (...) Nu valt de muur bijna uiteen.*

*Onze vraag is: hoe nu verder? In het voorjaar willen we, als alle werkzaamheden aan de dijk zijn afgerond, de voortuin laten herstellen. Hoe doen we dat met de kosten, die zien op het herstel van de voortuin als gevolg van de werkzaamheden aan de dijk?*

2.12 Op 20 januari 2016 heeft C. per e-mail gereageerd op voorgaand bericht van klaagster met:

*‘Graag verneem ik uw telefoonnummer zodat ik de kwestie met u kan bespreken.’*

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

3.1 Ter zitting heeft klaagster verklaard dat zij op het bericht van C. van 20 januari 2015 niet meer gereageerd heeft maar rechtstreeks de aannemer (en het waterschap) benaderd heeft om de schade aan de tuinmuur onderling te regelen. De aannemer heeft de schade (in de periode voorafgaand aan de klacht) naar tevredenheid van klaagster hersteld. Nadat klaagster op 10 maart 2016 een brief ontving gericht aan ‘De eigenaar/bewoner van dit pand’ met de vraag om contact op te nemen voor een tijdsafspraken voor de ‘Eindopname van uw pand’, vormde dat voor haar aanleiding om deze klacht in te dienen. Met een brief van dezelfde datum (8 april 2016) aan C. heeft zij hem hiervan op de hoogte gesteld.

3.2 Volgens klaagster had het – verkort weergegeven – op de weg gelegen van C. om na haar berichten van begin januari contact op te nemen en niet andersom. Dit terwijl zij eerder ook al niet teruggebeld was en daar ook al eerder over geklaagd had. Een nieuw rapport is ten onrechte nooit opgemaakt. Er is sprake van een slecht klantsysteem, waarbij niet gekeken wordt wie de daadwerkelijke eigenaar van de woning is in persoon. Rapportages zijn onzorgvuldig en er is sprake van een afschuifcultuur. Een en ander levert strijd op met de regels uit de gedragscode van het Nivre, met name de artikelen 3 – 6.

3.3 Verweerders hebben ter toelichting op hun stellingname – verkort weergegeven – het volgende naar voren gebracht. Klaagster heeft er terecht op gewezen dat het tussenrapport van eind december 2015 niet klopte. Naar aanleiding van haar opmerkingen is klaagster verzocht om haar telefoonnummer. Dit met de bedoeling om de kwestie te bespreken en dit (tweede) tussenrapport naar behoren aan te passen. Op het aanbod om het probleem op te lossen wenste klaagster niet in te gaan. Het doel van het tussenrapport heeft zich echter wel bewezen omdat klaagster naar aanleiding hiervan volledig schadeloos is gesteld. De schade in de muur aan de linkerzijde van de oprit is immers in het tweede tussenrapport vastgelegd. Andere gebreken waren er niet, zoals overigens ook in het tussenrapport is vermeld.

#### **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 dan wel ingeschreven bij het Nivre als expert. Derhalve dient de klacht jegens verweerders 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 het bureau/de expert zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend bureau/expert betaamt, waarbij dient te worden voldaan aan de eisen van betrouwbaarheid, professionaliteit, integriteit en collegialiteit, zoals nader omschreven in de gedragsregels van het NIVRE.
- 5.2 Het Tuchtcollege zal eerst de klacht ten aanzien van C. beoordelen. Ter zitting hebben verweerders toegelicht dat normaal gesproken bij een rapportage de vooropname blijft staan en dan daaronder steeds eventuele veranderingen beschreven worden. Het Tuchtcollege acht die gang van zaken wel begrijpelijk voor gewone gevallen maar indien er sprake is van een verbouwing zoals in dit geval, kan er sprake zijn van een zodanig nieuwe situatie dat dit een andere benadering behoeft. Verweerders hebben ook erkend dat dat in dit geval had moeten gebeuren, maar hebben niets meer gedaan nadat C. op 20 januari 2015 per e-mail gevraagd had aan klagster om telefonisch contact met hem op te nemen. Volgens het verweer zou dit gedaan zijn met de bedoeling de kwestie te bespreken en het rapport aan te passen. Dit laatste is echter niet met zoveel woorden opgenomen in de e-mail van C. van 20 januari 2015. C. had naar oordeel van het Tuchtcollege moeten beseffen dat de enkele vraag om terug te bellen een verkeerde indruk zou kunnen wekken aangezien klagster in de weken daarvoor al tweemaal expliciet om aanpassing van het rapport gevraagd had en overigens daarvoor al verschillende keren geklaagd had over een te weinig actieve houding. Haar stelling dat van een bureau verwacht mag worden dat men een behoorlijke gegevensadministratie bijhoudt zodat men niet hoeft te vragen naar een telefoonnummer is op zich juist, behoudens hier niet ter zake doende omstandigheden. In dit geval kan niet aangenomen worden dat het (correcte) telefoonnummer niet binnen het bureau beschikbaar was. Mede op basis van de stellingen van verweerders ter zitting acht het Tuchtcollege het aannemelijk dat het (correcte) telefoonnummer van klagster wel beschikbaar was en dat C. zelf gewoon had kunnen bellen. Waarom C. niet zelf gebeld heeft is voor het Tuchtcollege niet duidelijk. Het was nog beter geweest als hij ook per e-mail duidelijk(er) was geweest over zijn voorstelling van zaken ten aanzien van het aanpassen van het rapport. Aansluitend was het dan mogelijk zinvol geweest om een nieuwe afspraak te maken of inderdaad een en ander telefonisch te bespreken. Van C. had in ieder geval een meer actieve houding verwacht mogen worden. In zoverre is de klacht jegens van C. gegrond. Het Tuchtcollege acht een waarschuwing ten aanzien van C. aangewezen.
- 5.3 Ten aanzien B. als bureau overweegt het Tuchtcollege het volgende. Om op basis van de beschreven gang van zaken te kunnen oordelen dat er sprake is van een afschuifcultuur zou meer informatie nodig zijn. Voordat men kan oordelen dat er sprake is van een 'cultuur' moet er toch wel sprake zijn van een gewoonlijk gebruik of in ieder geval iets dat herhaaldelijk voorkomt. Het Tuchtcollege is echter van mening dat er (ook) voor het bureau wel iets te verbeteren valt in het licht van het onderdeel van de klacht dat klagster geformuleerd heeft als 'slecht klantsysteem'. Dit heeft te maken met het feit dat opvolgende brieven kennelijk geadresseerd blijven worden aan de eigenaar/bewoner van een pand. Dat bij een groter project begonnen

wordt met een brief aan 'het huis' en niet eerst onderzoek gedaan wordt naar de vraag wie eigenaar is van de woning is op zichzelf mede vanuit praktisch oogpunt wel begrijpelijk. Maar naar oordeel van het Tuchtcollege is het wel aangewezen dat zodra er een eerste contact gelegd is het dossier 'gepersonaliseerd' wordt en vervolgens mensen persoonlijk aangeschreven worden. Indien er al intensief contact geweest is zoals in dit geval, en er na een vooropname er reeds twee tussenopnames hebben plaatsgevonden is het bevreemdend als er weer een brief komt (voor een eindopname) gericht aan de eigenaar/bewoner. De opvatting van klaagster dat uit deze gang van zaken in combinatie met de te weinig actieve houding van C. valt af te leiden dat er sprake was van een gebrekkig klantensysteem deelt het Tuchtcollege. Nu het Tuchtcollege in de onderhavige zaak het weinig actief handelen van C. het zwaarst vindt wegen en zij de klacht tegen C. op dat punt al gegrond heeft verklaart, verklaart het Tuchtcollege de klacht ten aanzien van het bureau ongegrond, zij het met de dringende aanbeveling om het klantensysteem op orde te brengen zoals hiervoor bedoeld.

## **6. De beslissing.**

Het tuchtcollege,

6.1 verklaart de klacht tegen B. ongegrond en tegen C. gegrond;

6.2 legt C. 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. C.W. Verloop (lid) en prof. mr. J.H. Wansink (lid), bijgegaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 26 oktober 2016,

mr. P.J.M. Drion,

mr. C.W. Verloop,

prof. mr. J.H. Wansink.