

**HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS**

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

**A**  
wonende te Z  
klaagster

tegen

**1. B,**  
in het register van het NIVRE ingeschreven  
werkzaam bij  
**2. C**  
aangesloten bij de Kamer van het NIVRE  
gevestigd te Y  
verweerders

De partijen worden hierna aangeduid als klaagster en verweerders (de laatsten ook wel afzonderlijk als de expert en het bureau).

---

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

- 1.1 Klaagster heeft op 2 januari 2019 een klacht ingediend tegen verweerders middels het daartoe bestemde meldingsformulier van het NIVRE (met 10 bijlagen).
- 1.2 Verweerders hebben op de klacht gereageerd met een brief van 13 februari 2019.
- 1.3 Met een brief van 8 maart 2019 heeft klaagster gerepliceerd waarbij zij haar klacht heeft gehandhaafd.
- 1.4 Met een brief van 19 april 2019 hebben verweerders gedupliceerd.
- 1.5 Met een brief van 27 mei 2019 heeft klaagster nadere stukken ingezonden (een aantal foto's, genummerd 1-18).
- 1.6 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 14 juni 2018 te Rotterdam. Klaagster was aanwezig in persoon, vergezeld door D en E. Aan de zijde van verweerders waren aanwezig de expert en F (directeur van het bureau). De partijen hebben het woord gevoerd – klaagster mede aan de hand van aantekeningen – en vragen van het Tuchtcollege beantwoord. Op verzoek van de voorzitter van het Tuchtcollege en met instemming van verweerders heeft klaagster haar aantekeningen per e-mail nagezonden.

**2. De feiten, voor zover voor de beoordeling van de klacht van belang.**

- 2.1 In 2017 heeft G (hierna: de wederpartij) werkzaamheden verricht aan de badkamer van klaagster. Tussen klaagster en de wederpartij is een geschil ontstaan over de kwaliteit van de werkzaamheden. Door tussenkomst van de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster (hierna: de rechtsbijstandsverzekeraar) is op 21 december 2017 opdracht verleend aan het bureau een bindend advies uit te brengen, althans – zo begrijpt het Tuchtcollege – een expertiserapport ten aanzien waarvan klaagster en de wederpartij vooraf overeengekomen zijn zich aan de uitkomsten daarvan gebonden te achten. Binnen de organisatie van het bureau is de expert aangewezen om de opdracht uit te voeren. De rapportages zijn opgeleverd door het bureau, met vermelding van de expert als ‘Behandelend expert’.
- 2.2 Op 17 januari 2018 heeft de expert de woning van klaagster bezocht in het bijzijn van de wederpartij. Hierna is op 16 februari 2018 door het bureau een (concept)rapportage verstuurd aan de rechtsbijstandsverzekeraar. Hierin is onder meer het volgende vermeld:

*‘Het onderzoek is gericht op de navolgende punten (nummering door Tuchtcollege):*

- 1. Beoordelen aan de hand van de daarvoor geldende normen en richtlijnen van de door de aannemer uitgevoerde werkzaamheden, waaronder in ieder geval begrepen tegelwerk, wand en vloer, afschot en easy drain, douche kit- en voegwerk.*
- 2. Indien het door de aannemer uitgevoerde werk niet goed blijkt te zijn, of deels verricht, dan de hoogte aangeven van de herstelkosten inclusief sloopkosten indien noodzakelijk.*
- 3. Indien het door de aannemer uitgevoerde werk wel goed blijkt te zijn, of deels, dan beoordelen of het door hem gefactureerde bedrag redelijk te noemen is.*
- 4. Beoordelen van de door [klaagster] geconstateerde schade in het huis, trap en laminaat en indien er daadwerkelijk schade is veroorzaakt, dan de hoogte aangeven van de herstelkosten.*

*(...)*

Oordeel tegelwerk: *Wij zijn van mening dat het aangebrachte tegel-, kitwerk en drain niet goed en deugdelijk zijn aangebracht.*

*Wij zijn echter niet van mening dat de gehele badkamer inclusief sanitair gesloopt dan wel gedemonteerd behoeft te worden om toch een resultaat te verkrijgen dat redelijk en billijk te noemen is.’*

Voorts is in het rapport een begroting opgenomen voor ‘de kosten voor het herstel’ met een totaal van € 5.258,17 (met onder meer een stelpost voor nieuwe tegels ad. € 600,-- exclusief Algemene kosten, winst en risico voor 12% en BTW voor 21%), met daarna een begroting voor schade aan het laminaat op de overloop met een totaal van € 569,18 alsmede een begroting voor schade (bestaande uit schilderwerkzaamheden) aan de trap met een totaal van € 735,19 (na vermindering met afschrijving van 50%). De laatste begroting bevat een post BTW van 21%.

- 2.3 Met een brief van 24 februari 2018 (met als bijlage een aantal foto’s) heeft klaagster op het conceptrapport (uitvoerig) gereageerd. De brief bestaat uit een drietal paragrafen met aansluitend een samenvatting. In paragraaf I wordt door klaagster gesteld dat het oordeel over de badkamer niet volledig is en geeft zij een opsomming van elementen waar zij nog een aanvulling verwacht, zoals een muurtje dat niet loodrecht staat, een koof die uit het lood is, de ombouw van het toilet die niet waterpas is, ongelijke balkjes aan het plafond en niet meer werkende vloerverwarming. De tweede paragraaf bevat een inhoudelijke reactie op de bevindingen van de expert. Daarin vraagt klaagster naar de toegepaste norm voor het tegelwerk namelijk ‘redelijk’, terwijl zij meent betaald te hebben voor ‘mooi’ en ‘kwaliteit’. Ten aanzien van de stelpost

'nieuw tegels' merkt zij op dat zij ca. 30% meer betaald heeft voor de gebruikte tegels en dat derhalve blijkbaar uit het rapport volgt dat 70% van de tegels afgekeurd is. Zij schrijft vervolgens dat het onmogelijk is om een tegelzetter te vinden die 30% van de tegels moet laten zitten en hieromheen de overige 70% opnieuw moet plaatsen en dat het bovendien onmogelijk is om dan geen kleurverschil te zien. Verder merkt klaagster onder meer nog op dat de trap naar de bovenverdieping ook beschadigd is, maar nu ten onrechte niet is meegenomen in de schadeberekening, en maakt zij bezwaar tegen het feit dat de schadevergoeding voor het laminaat alleen ziet op de overloop terwijl zij bewust gekozen heeft voor doorlopend laminaat zonder dorpels of drempels. In de derde paragraaf stelt klaagster vragen ten aanzien van de facturen van de wederpartij. Zij schrijft daarbij:

*'uw onderzoek is gericht op verschillende punten (...) waaronder het derde punt: indien het door de aannemer uitgevoerde werk wel goed blijkt te zijn, of deels, dan beoordelen of het door hem gefactureerde bedrag redelijk te noemen is. In uw verdere brief komt u hier niet op terug (...).'*

Klaagster wijst er vervolgens op dat zij tot op dat moment geen specificatie heeft gekregen van de gemaakte uren van de wederpartij en dat zij zelf een schatting heeft gemaakt van zijn werkzaamheden. Na een beschrijving van de werkzaamheden – onderverdeeld in drie weken met bijbehorende facturen ten aanzien van de eerste twee weken ten bedrage van 1) € 2.428,38 en 2) € 2.056,84 – schrijft zij onder meer het volgende:

*'De rekening van [de wederpartij] van deze derde week bedroeg 1514 euro. Ik heb hier geen rekening van ontvangen, maar heb dit vernomen via correspondentie met [de rechtsbijstandsverzekeraar].'*

Klaagster sluit af met de vraag of 18,5 dag realistisch is voor het tot nu toe geleverde werk. In de samenvatting verzoekt klaagster onder meer nog om de rekeningen van week 2 en 3 te laten vervallen en te bepalen dat van de rekening van de eerste week alleen het deel betaald hoeft te worden dat aan de te verwachten eisen voldoet. Tevens merkt zij nog op dat een specificatie van de gefactureerde uren toch nodig is om een juiste inschatting te kunnen maken van wat redelijk gefactureerd is en wat niet. Ten slotte merkt klaagster nog op dat zij de keuring als zeer onprettig heeft ervaren. Zij moest steeds zaken die in haar ogen niet goed waren aanwijzen. Door deze setting voelde zij zich uitgelachen door de wederpartij. Zij is hierdoor dichtgeklapt en heeft niet al haar punten op dat moment kunnen aanvoeren.

- 2.4 Met een op 27 maart 2018 gedateerde brief hebben verweerders een nieuw 'Deskundigenonderzoek' uitgebracht. Het betreft een aangevulde/vernieuwde versie van het rapport van 16 februari 2018. Het 'Oordeel tegelwerk' is aangevuld tot 'Oordeel tegelwerk, drain, wand en vloerverwarming:' Ten aanzien van de nieuw opgenomen onderdelen is het volgende vermeld:

*'De wand tussen het toilet en de opstelplaats voor de wasmachine en droger staat niet haaks. Wij komen tot de conclusie dat het afbreken van de wand inclusief bijkomende werkzaamheden niet redelijk te noemen is. Wel stellen wij een minderwaarde vast.'*

*'De vloerverwarming functioneert niet meer, (...) In de begrote herstelkosten hebben wij een post opgenomen om de vloerverwarming te controleren en weer aan te sluiten.'*

Voorts zijn 'de kosten voor het herstel' als volgt begroot: verwijderen tegels met gebrek € 960,--, aanschaf nieuwe tegels (post) € 600,--, aanbrengen tegels € 1.280,--, afkitten badkamer (niet uitgevoerd), p.m., aanpassen drain € 640,--, waardevermindering wand € 250,-- en controle vloerverwarming en aansluiten € 300,--. E.e.a. met een opslag van 12% voor algemene kosten, winst en risico en 21% BTW. Het totaal bedraagt inclusief BTW € 5.461,45.

Het bedrag voor herstel van het laminaat is gelijk gebleven waarbij het volgende vermeld is:

*'Met betrekking tot voornoemde werkzaamheden zijn wij er vanuit gegaan dat het laminaat partieel wordt vervangen (uitsluitend op de overloop). Het is niet redelijk om het laminaat in de aansluitende ruimten eveneens te vervangen om kleurverschil te voorkomen. Er kan immers met dorpels of strippen een adequate aansluiting worden gerealiseerd.'*

Bij het onderdeel 'Herstel trap' is nu een BTW-tarief van 6% opgenomen met als aanvulling een bedrag van € 200,-- inclusief BTW voor de onderste trede van de trap naar de bovenverdieping. Het totaal van de schade voor het herstel van de trap (inclusief afschrijving) komt op € 844,05 inclusief BTW.

Dan is er een nieuwe paragraaf toegevoegd met als kopje 'Facturen'. Daarin staat onder meer:

*'Wij ontvingen een tweetal facturen naar aanleiding van het door [de wederpartij] uitgevoerde werk. Een derde factuur is niet in ons bezit, maar op basis van de stukken maken wij op dat het gefactureerde bedrag € 1.514,-- bedraagt.'*

Na een opsomming van het drietal hiervoor reeds vermelde facturen (de eerste factuur abusievelijk als € 2.538,38, waardoor 'de optelsom' niet klopt) wordt het totaalbedrag vermeld van € 6.009,22.

Daarna is onder meer nog het volgende opgenomen:

*'Op basis van de stukken, foto's en uitleg hebben wij een berekening gemaakt van de benodigde uren om de werkzaamheden uit te voeren. Wij hebben niet daadwerkelijk vastgesteld dat de door [de wederpartij] berekende bedragen bovenmatig zijn. Wel zijn wij van mening dat de bedragen "meer de bovenkant raken dan de onderkant".'*

- 2.5 Hierna heeft de rechtsbijstandsverzekeraar aan de expert verzocht om een toelichting op de kostenverdeling. Dit heeft onder meer geleid tot een e-mail van de expert aan de rechtsbijstandsverzekeraar van 10 april 2018 met daarin onder meer het volgende:

*'Wij zouden de kostenposten als volgt verdelen:*

[de wederpartij]

(...)

Totaal EUR 6.874,68

[klaagster]

Factuur 2 EUR 2.056,84

Factuur 3 EUR 1.514,86

Totaal EUR 3.570,84

*Door [de wederpartij] aan [klaagster] te voldoen; 6.874,68 -/- 3.750,84 = EUR 3.303,84'*

- 2.6 In een e-mail van klaagster aan de expert van 24 april 2017 heeft zij onder meer het volgende geschreven:

*'Uw expertiserapport roept bij mij nog een vraag op en daarnaast zijn er nog vragen uit mijn eerdere brief onbeantwoord gebleven. Graag ontvang ik alsnog uw reactie hierop.'*

*Mijn vraag over uw expertiserapport:*

*U vergeet mijns inziens factuur 1 (die reeds door mij aan [de wederpartij] voldaan is) erbij te betrekken. De berekening die u nu voorspiegelt laat zien dat:*

*- [de wederpartij moet aan [klaagster] betalen: € 6874,68*

*- [klaagster] moet een [de wederpartij] alle facturen (1,2 en 3) betalen: € 6009,22*

*—> Dat betekent dus dat [de wederpartij] aan [klaagster] netto € 865,46 moet betalen.*

*Dit kan toch niet kloppen?!*

*U erkent namelijk dat [de wederpartij] mijn beide trappen beschadigd heeft. Ook erkent u dat [de wederpartij] het laminaat heeft beschadigd. Daarnaast erkent u als expert dat [de wederpartij] op ongeveer alle fronten onvoldoende kwaliteit geleverd heeft en daarmee ernstig tekort geschoten is in het door hem geleverde werk. Het huidige resultaat is dat de halve badkamer eerst weer gesloopt en daarna weer opgebouwd moet worden. En voor dit alles ontvang ik dus volgens uw rapport (...) netto € 865,46?*

*Daarnaast staan er nog enkele vragen open uit mijn reactie van 27 februari 2018.*

*Vraag 1:*

*Waarom mag ik gezien de prijs die ik (...) betaald heb geen goed resultaat verwachten (en alleen maar een ‘redelijk’ resultaat)?*

*Vraag 2:*

*Wanneer wordt het gehele tegelwerk afgekeurd? Er zit namelijk altijd wel een goede tegel tussen. En welke tegels zou u adviseren om te laten zitten?*

*(...)*

*Vraag 3:*

*Vindt u dat het aantal gefactureerde dagen/uren (18 en een halve dag en hij is nog lang niet klaar) realistisch is?*

*(...)*

*U moet als expert toch bij benadering kunnen bepalen hoeveel tijd nodig is voor het huidige resultaat?’*

- 2.7 Op 26 mei 2018 heeft klaagster nog een e-mail aan de expert verzonden met daarin onder meer het volgende:

*‘Ik heb aangegeven in mijn brief van 27 februari dat ook de koof uit het lood staat. (+ foto)*

*Hier heeft u geen aandacht aan geschonken.*

*(...)*

*Wat mij ook zeer verbaast is dat ik de laatste rekening van [de wederpartij] moet betalen.*

*Deze rekening is tot op heden niet in mijn bezit!*

*Ik ga ervan uit dat ik antwoorden krijg op mijn vragen.’*

- 2.8 In een brief van het bureau van 3 augustus 2018 aan de rechtsbijstandsverzekeraar heeft de expert onder meer het volgende geschreven:

*‘Inzake bovengenoemde aangelegenheid zonden wij partijen ons deskundigenbericht d.d. 27 maart 2018. In navolging daarop verzocht u (...) ons d.d. 4 juni 2018 om een resultaatberekening op te stellen, zodat tot financiële afwikkeling kan worden gekomen.*

Op 6 juli 2018 zonden wij een eerste resultaatsberekening, waarna wij overleg hadden met [de rechtsbijstandsverzekeraar] en bleek dat er een misverstand was omtrent de betaalde facturen. Hieronder de herziene resultaatsberekening.

Wij zijn uitgegaan van de volgende redentie:

- Door [klaagster] dienen de facturen tot een bedrag van € 6.009,22 inclusief btw (A) te worden voldaan aan [de wederpartij].
- Wij begrepen dat de eerste factuur werd voldaan door [klaagster], een tweede factuur nog niet werd voldaan, terwijl een derde factuur nog niet werd verzonden.
- Om een goede en deugdelijke badkamer te krijgen, dienen werkzaamheden te worden uitgevoerd, waarvan wij de kosten hebben vastgesteld (D).
- De schade aan het laminaat en de trap zijn vastgesteld (C).
- De financiële afrekening (E).'

In de in de brief opgenomen resultaatsberekening staat onder meer nog het volgende:

'Schade veroorzaakt door [de wederpartij]

Schade aan parket + laminaat € 1.413,23

Schade aan badkamer (herstel geleverd werk) € 5.461,45

Totale schade door [de wederpartij] nog te betalen aan [klaagster] € 6.874,68

(...)

Voorname bedragen zijn inclusief btw.'

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

*De klacht*

- 3.1 De klacht houdt verkort weergegeven het volgende in. De expert is niet zorgvuldig en heeft niet zorggedragen voor een voortvarende en snelle dossierafhandeling. Tijdens de expertise heeft hij geen instrumenten bij zich zoals een waterpas en evenmin een checklist, waardoor onduidelijk is volgens welke normen hij precies gekeurd heeft. Pas bij dupliek stelt men het werk gekeurd te hebben op basis van 'goed en deugdelijk werk'. Er is fout op fout gemaakt, hetgeen bepalend is voor de uitkomst en welke fouten niet van een expert verwacht mogen worden:
- a. genegeerde punten (zoals uit lood staan van wc-ombouw, balkjes van plafond niet op gelijke hoogte, koof niet waterpas, inpandige hoeken dichtbetegeld, ongelijke voegen, bad-ombouw niet loodrecht/waterpas);
  - b. verkeerd BTW-tarief voor schilderwerk, een verkeerde optelsom;
  - c. onjuiste vermelding kitwerk + sanitair (lijkt op knippen-plakken uit een ander rapport);
  - d. fouten in definitieve rapportage zoals verkeerde spelling van naam van klaagster, verkeerde optelsom;
  - e. in de versie van 3 augustus staat een nieuwe fout: 'schade aan parket en laminaat' moet zijn 'schade aan trap en laminaat'.
  - f. in de dupliek wordt een nieuwe fout gemaakt namelijk dat nergens in de overeenkomst tussen klaagster en de wederpartij staat aan welke richtlijnen dan wel voorwaarden het werk moet voldoen. Er is echter geen schriftelijke overeenkomst, wel zijn er mondeling wel degelijk kwaliteitseisen overeengekomen.
- 3.2 In de conceptrapportage van 16 februari 2018 ontbrak een resultaatsberekening (wie wat moet betalen). In de volgende versie van 27 maart 2018 ontbrak deze opnieuw. Pas in de versie van 3

augustus 2018 was wel een resultaatsberekening opgenomen. Volgens de expert moet klaagster alle facturen van de wederpartij volledig betalen. Netto ontvangt klaagster ca. 800 euro, waarvoor klaagster het volgende moet laten doen: verwijderen tegels, aanschaffen nieuwe tegels, aanpassen drain, aanschaf voegsel en lijm, herstellen schade en trap en schade aan laminaat. De kern van het probleem is hier dat klaagster de volledige rekeningen moet betalen, terwijl de badkamer voor 75% is afgekeurd. In een eerdere fase heeft klaagster hier vraagtekens bij geplaatst. Blijkbaar begrijpt de expert niet dat het vergoeden van geleden schade en het niet betalen van facturen voor ondeugdelijk (door de expert zelf) afgekeurd werk juist hand in hand gaan.

- 3.3 Bij dupliek stellen verweerders dat het niet onmogelijk is een tegelzetter te vinden die een gedeelte van de tegels laat zitten en een gedeelte vervangt. Hierdoor zadelt men klaagster met een nieuw probleem op, aangezien het moeilijk zal zijn (zoals verweerders zelf stellen) om in de huidige tijd een bereidwillige aannemer te vinden. Tenslotte stelt klaagster nog dat de verslaglegging summier is en veel te traag, dat er sprake is geweest van een zeer moeizame communicatie, waarbij op bepaalde vragen nooit een antwoord/reactie gekomen is, dat de expert geen empathie toont en niet bereid is fouten te erkennen – uitgezonderd het misspellen van de naam van klaagster.

#### *Het verweer*

- 3.4 Als verweer is onder meer het volgende naar voren gebracht. Verweerders zijn van mening dat de rapportage voldoende informatie bevat en is gemotiveerd om tot een afwikkeling over te gaan. Verweerders zien derhalve geen reden om daadwerkelijk alle gestelde vragen te beantwoorden. Dit bespraken zij ook zo met de rechtsbijstandsverzekeraar van klaagster. Het was niet zozeer een issue in hoeverre de kwaliteit al dan niet voldeed van het tegelwerk van [de wederpartij]. De kwaliteit voldeed inderdaad niet en het was aan verweerders om daar een oordeel over te vellen, in welke mate de kwaliteit inderdaad niet voldeed en in hoeverre het tegelwerk al dan niet kon blijven, dan wel diende te worden hersteld.
- 3.5 De tijd tussen het brengen van het bezoek aan klaagster op 17 januari 2018, de conceptrapportage van 16 februari 2018 en de definitieve rapportage van 27 maart 2018 is volstrekt redelijk. Aan de hand van de definitieve rapportage van 27 maart 2018 hadden partijen met elkaar tot afwikkeling kunnen komen, echter er ontstond verschil van inzicht tussen partijen over de wijze waarop de kosten dienden te worden verdeeld. Na het uitbrengen van de definitieve rapportage van 27 maart 2018 was de opdracht voltooid. Desalniettemin werden verweerders benaderd door de rechtsbijstandsverzekeraar om een resultaatsberekening te maken. Op dit punt zijn verweerders primair van mening dat dit een aspect is waar juristen zich over zouden moeten buigen, doch hebben zij als service gemeend een bericht van 3 augustus daarover te moeten uitbrengen, zodat partijen inderdaad toch tot afwikkeling konden overgaan. Verweerders benadrukken dat dit een soort service-item was om partijen te helpen deze kwestie te kunnen afsluiten. In de resultaatsberekening zoals verweerders die hebben vervaardigd op 3 augustus 2018 staat echter niet heel veel anders dan in de uitgebrachte concept en definitieve rapportage (van 27 maart 2018).
- 3.6 Verweerders betreuren de gemaakte fouten zoals het spellen van de naam van klaagster. De fout in de optelsom is gecorrigeerd in de resultaatsberekening van 3 augustus 2018. Deze kleine fouten doen niets af van de inhoud.
- 3.7 Bij dupliek hebben verweerders onder meer nog gesteld dat zij ook na de repliek van klaagster van mening blijven dat de rapportage ruim voldoende was om tot een adequate afwikkeling te komen. Dat niet alles in de rapportage is overgenomen, zoals klaagster graag had willen zien is

heel goed mogelijk. Verweerders zijn van mening dat het aan de expert is om daar een weg in te maken. Verder wordt door klagster aangegeven dat het lastig is een tegelzetter te vinden, die de gebreken herstelt, zonder alle tegels daadwerkelijk te vervangen. Ondanks dat verweerders zich kunnen voorstellen dat dit in de huidige tijd lastig is, stellen zij ook vast dat dit zeker niet onmogelijk is. Met betrekking tot de richtlijnen opgesteld door het SKG-IKOB, zijn verweerders van mening dat deze gehanteerd kunnen worden bij een keuring, doch is in de onderhavige kwestie gekozen om het werk te keuren op basis van “goed en deugdelijk werk”. Hierbij merken verweerders op dat nergens in de overeenkomst tussen het klusbedrijf en klagster is gesteld aan welke richtlijnen dan wel voorwaarden het werk moet voldoen. Verweerders stellen tenslotte nog dat zij het betreuen dat er foutjes in de stukken staan maar dat dit niets afdoet aan de uitspraak en de inhoud daarvan. Dat er nu kennelijk een uitspraak is waar klagster zich niet in kan vinden, is voor klagster vervelend, doch een resultaat van de gekozen oplossing. Verweerders blijven van mening dat klagster met de uitkomst volgens de resultaatsberekening voldoende wordt gecompenseerd. Verweerders concluderen tot ongegrondheid van de klacht.

#### **4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid.**

De bevoegdheid van het Tuchtcollege is tussen partijen niet in geschil.

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

5.1 Voorop gesteld wordt dat een bureau/expert – en de bij dat bureau aangesloten medewerkers – 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 bureau/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. Deze gedragsregels zijn bedoeld, zo blijkt uit de inleiding daarvan, als een norm voor de verwachtingen die mensen hebben over het gedrag en de intentie van een bureau/expert. Uit de gedragsregels volgt onder meer dat men dient zorg te dragen voor een voortvarende, zorgvuldige en objectieve schadevaststelling en voor een rapportage die een gedegen en gemotiveerde vaststelling van de oorzaak, toedracht en hoogte van de schade bevat. Het behoort in beginsel niet tot de bevoegdheid van het Tuchtcollege een oordeel te hebben over de inhoud van een expertise. Zo kan het Tuchtcollege zich bijvoorbeeld niet uitlaten over de prijs van tegels of de vraag wat een normaal uurtarief is. Alleen indien men stellingen ingenomen heeft die in redelijkheid niet verdedigbaar zijn, kan dat leiden tot het oordeel dat de gedragsregels in concreto geschonden zijn. De expert heeft in beginsel een ruime marge van beoordelingsbevoegdheid. Ook wanneer een expert een beoordelingsfout maakt volgt daaruit niet automatisch dat hij de gedragsregels geschonden heeft. In ieder geval dient een rapportage wel begrijpelijk te zijn door een afdoende motivering. Dat betekent dat kenbaar en begrijpelijk moet zijn welke normen zijn toegepast alsmede op welke wijze men tot de specifieke resultaten van een expertise gekomen is. Tevens dient een rapportage geformuleerd te zijn op heldere wijze en op een taalniveau waarvan redelijkerwijs kan worden aangenomen dat een betrokkene dit begrijpt. Het vorenstaande geldt te meer nu het hier de opdracht aan het bureau tot het uitbrengen van een bindend advies betreft, dat dient te geschieden op een voor de betrokken partijen kenbaar en aanvaardbare wijze, waarbij het beginsel van hoor en wederhoor naar behoren wordt toegepast. Het advies is immers, zoals uit de naam blijkt, bindend. Tenslotte volgt uit de Reglement gedragsregels van het NIVRE dat zowel een bureau als een expert in dienst van dat bureau een eigen verantwoordelijkheid hebben ten aanzien van de naleving van de gedragsregels.



- 5.2 Het Tuchtcollege staat vervolgens stil bij het naar zijn oordeel meest springende punt in hetgeen klagster naar voren gebracht heeft. Uit de bevindingen van verweerders volgt dat de wederpartij per saldo aan klagster een bedrag van € 865,46 euro moet betalen. Klagster heeft de vraag opgeworpen hoe het mogelijk is dat zij (slechts) dat bedrag euro krijgt van de wederpartij terwijl zij zich na zijn vertrek nog geconfronteerd zal zien met (veel) meer kosten zoals de kosten van herstel van de trap en het laminaat ten bedrage van (bij elkaar) € 1.413,23 – kosten die nog los staan van de badkamer zelf. Daarna volgen er dan onder meer nog sloopkosten van het afgekeurde tegelwerk, de aanschaf van nieuwe tegels, reparatie van de vloerverwarming en wat dies meer zij.
- 5.3 Naar het oordeel van het Tuchtcollege miskent klagster daarmee dat zij niet slechts het bedrag van € 865,46 heeft (toegewezen) gekregen, maar dat ook een zekere waarde moet worden toegerekend aan de wél goed uitgevoerde werkzaamheden in de badkamer. Dat een deel van de werkzaamheden goed is uitgevoerd kan geconcludeerd worden op basis van de overwegingen in de rapportage dat niet de gehele badkamer gesloopt ‘behoeft te worden om toch een resultaat te verkrijgen dat redelijk en billijk te noemen is’. Het zou uiteindelijk zo moeten zijn, dat met de reeds gerealiseerde wél goed uitgevoerde werken in de badkamer, het bedrag van € 865,46 en de nog te maken kosten door een (het Tuchtcollege neemt aan) ander klusbedrijf klagster aan het eind van de rit ongeveer net zoveel kwijt is voor de badkamer en herstel van de trap en het laminaat, als zij kwijt zou zijn geweest in geval de wederpartij meteen goed zijn werk gedaan had.
- 5.4 Een tot de verweerders terug te brengen probleem is daar evenwel bij dat de lezer van het expertiserapport geen idee heeft of dat ook daadwerkelijk het geval is. In het expertiserapport wordt immers niet beschreven wat er naar het oordeel van de expert dan wél goed is gegaan in de badkamer en welke waarde dat vertegenwoordigt – en evenmin of het bedrag dat hij daarvoor gefactureerd heeft daarmee in overeenstemming was. Dit hoorde nadrukkelijk wel bij de opdracht, met name op basis van onderdeel 3 van de opdracht zoals hiervoor aangehaald onder 2.2. De vragen hieromtrent van klagster zijn terecht en haar miskening van de hiervoor beschreven waarde verband houdend met wél uitgevoerde werken is begrijpelijk.
- 5.5 Hier wreekt zich in het bijzonder dat klagster deze vragen al onder de aandacht gebracht heeft bij verweerders in haar schrijven van 24 februari 2018, in reactie op het conceptrapport van 16 februari 2018. Verweerders hebben nimmer op deze vragen gereageerd althans niet op behoorlijke, gemotiveerde wijze. De in het rapport van 27 maart 2018 gemaakte opmerking ‘Wij hebben niet daadwerkelijk vastgesteld dat de door [de wederpartij] berekende bedragen bovenmatig zijn’ volstaat daartoe niet, omdat die opmerking in het algemeen gemaakt is (zonder onderscheid te maken tussen af- en goedgekeurd werk) en daarmee haaks staat op het oordeel dat een deel van het werk is afgekeurd. Onduidelijk blijft in welke mate dat het geval was. De stelling dat op basis van de stukken, foto’s en uitleg een berekening gemaakt is van de benodigde uren om de werkzaamheden uit te voeren wordt verder niet onderbouwd en deze berekeningen bevinden zich niet in/bij het rapport. Wat ook ontbreekt is een analyse van de gefactureerde/gemaakte uren afgezet tegen de objectief gezien benodigde uren. Het Tuchtcollege herhaalt dat dit nadrukkelijk wel uit de opdracht voortvloeide.
- 5.6 Daar komt nog bij dat in het rapport van 27 maart 2018 vermeld wordt dat de facturatie van de wederpartij kennelijk aan de hoge kant was (‘de bovenkant’ raakte). Klagster heeft wat dat laatste betreft naar het oordeel van het Tuchtcollege mede in dat verband terecht de vraag opgeworpen waarom haar schade volgens ‘redelijke’ normen berekend is terwijl de wederpartij kennelijk naar het oordeel van verweerders tegen ‘de bovenkant’ heeft gefactureerd, zonder dat dat op kenbare wijze tegen elkaar is afgezet. Wat betreft toegepaste normen heeft klagster ook vragen gesteld bij het oordeel dat alleen de kosten voor vervanging van het laminaat op de

overloop in aanmerking komen terwijl zij ervoor gekozen had om het laminaat naadloos uit te voeren. Hetzelfde geldt bijvoorbeeld voor een muurtje dat door [de wederpartij] scheef is aangebracht en waarvan verweerders geoordeeld hebben dat slechts vergoeding van een minderwaarde aangewezen is in plaats van herstel/vernieuwing. Ook die vragen zijn onbeantwoord gebleven. De enkele stelling dat dat nu eenmaal het oordeel van de expert betreft, schiet daartoe tekort.

- 5.7 Een andere vraag die ten onrechte niet beantwoord is, betreft de omvang van het afgekeurde tegelwerk. Bij dupliek hebben verweerders gesteld dat het technisch mogelijk is om niet alle tegels te vervangen maar om ook een gedeelte te laten zitten. Zonder op de technische (on)juistheid in te willen gaan, wekt dat antwoord naar het oordeel van het Tuchtcollege verbazing omdat uit de tekst van de rapportage naar zijn oordeel afgeleid moet worden dat het tegelwerk als geheel afgekeurd is. Dit vanwege de bewoordingen ‘wij zijn van mening dat het aangebrachte tegel-, voegwerk en drain niet goed en deugdelijk zijn aangebracht’ en overigens het ontbreken van enige concrete aanduiding dat een zeker gedeelte van het tegelwerk wel goed is en daarom kan blijven zitten – met daarbij een aanduiding van de waarde die dat vertegenwoordigt. Klaagster heeft zelf in haar brief van 24 februari 2018 geprobeerd – in een kennelijke poging te begrijpen waar de bedragen in het expertiserapport betrekking op hadden –, aan de hand van de werkelijk door haar gemaakte kosten te berekenen dat uit het expertiserapport volgde dat ongeveer 75% van het tegelwerk is afgekeurd. Dat resulteerde in concrete vragen zoals welk deel van de tegels dan goedgekeurd was en of het überhaupt reëel was om een gedeelte van 25% ‘te laten zitten’. Zou het, anders gezegd, niet efficiënter zijn om in dat geval het tegelwerk geheel te slopen en opnieuw te beginnen? Deze vragen zijn door verweerders niet, althans niet adequaat, beantwoord. Het uiteindelijke antwoord (bij dupliek) is geen werkelijk antwoord op die vragen. Een bevestiging of ontkenning van de lezing van klaagster namelijk dat inderdaad ongeveer 75% van het tegelwerk is afgekeurd ontbreekt – en dat had wel voor de hand gelegen.
- 5.8 Het is in dit kader ten slotte dat het Tuchtcollege het begrijpelijk acht dat klaagster gestruikeld is over het toch wel grote aantal onvolkomenheden in de rapportages (tot en met die van 3 augustus 2018), alsook in de verdere onvolkomenheden zoals het fout spellen van de naam van klaagster, het vermelden van ‘kitwerk’ waar ‘voegwerk’ bedoeld is, ‘parket’ in plaats van ‘trappen’ e.d. Dit soort fouten kunnen niet meer dan ‘storend’ zijn als de inhoud van een rapportage verder tot tevredenheid stemt. Als de inhoud van een rapport echter tekortschiet zoals hier het geval is dan versterken dit soort fouten in belangrijke mate het gevoel van onbehagen bij betrokkenen en ligt uiteindelijk het oordeel dat – het geheel overziende – er niet zorgvuldig gewerkt is voor de hand. Dit terwijl bij een rapport dat gebruikt zal worden voor een afrekening tussen partijen juist wel een bijzondere zorgvuldigheid verwacht mag worden. Het tijdverloop tot het in de ogen van verweerders definitieve rapport van 27 maart 2018 zou op zichzelf niet problematisch zijn geweest en kan op zichzelf niet als onredelijk lang geoordeeld worden. Het is daarna echter stil gebleven wat betreft de reële en fundamentele vragen die door klaagster gesteld zijn (inclusief vragen omtrent een scheefstaande koof). Dat er pas op 3 augustus 2018 weer een bericht kwam (hetgeen naar het oordeel van het Tuchtcollege gewoon bij de uitvoering van de opdracht behoorde) duurde niet alleen te lang; kern van het probleem is bovendien dat daarin de vragen van klaagster nog steeds niet adequaat beantwoord zijn.
- 5.9 De conclusie moet zijn dat de opdracht onzorgvuldig en op de keper beschouwd onvolledig is uitgevoerd, zoals hiervoor overwogen. Daarmee is niet gezegd dat de uitkomst van het expertiseseonderzoek inhoudelijk gezien onjuist is (met de toekenning van het bedrag van € 865,46). Misschien klopt de uiteindelijke uitkomst ervan wel, het is alleen niet kenbaar waarom dat het geval zou zijn en hetgeen wel in het rapport vermeld staat roept meer vragen op dan er beantwoord worden. Dat is op zichzelf klachtwaardig. Er komt echter bij dat klaagster voor dit probleem tijdig

nadrukkelijk de aandacht gevraagd heeft en daar nu juist geen antwoord op gekomen is. Weliswaar heeft men in het tweede rapport wel aandacht besteed aan enkele – maar niet alle – concreet aangedragen punten, zoals de kapotte vloerverwarming en het scheve wandje naast de wasmachine, de fundamentele vraag naar door de wederpartij in rekening gebrachte bedragen en de verhouding tussen het afgekeurde en goedkeurde werk (en in het laatste geval de redelijkheid daarvan), is in het rapport van 27 maart 2019 zoals hiervoor overwogen niet, althans niet goed, beantwoord. Al met al heeft het hele proces een voor klaagster onbegrijpelijk resultaat opgeleverd. Het Tuchtcollege rekent dat verweerders zwaar aan en acht een berisping voor verweerders – ieder afzonderlijk – op zijn plaats. Gezien de ernst van de gehonoreerde klacht ziet het Tuchtcollege aanleiding om het bureau tevens te veroordelen tot betaling van € 500,-- als bijdrage in de kosten van het Tuchtcollege.

## **6. De beslissing.**

- 6.1 Het Tuchtcollege verklaart de klacht jegens verweerders gegrond en legt hen (beiden) de maatregel van berisping op.
- 6.2 Veroordeelt het bureau tot betaling van € 500,-- als bijdrage in de kosten van het Tuchtcollege, te betalen aan het NIVRE binnen veertien dagen na de verzending van deze uitspraak aan partijen.

Aldus gewezen door het Tuchtcollege van het Nederlands Instituut van Registerexperts, in de samenstelling van mr. P.J.M. Drion (voorzitter), prof.mr. N. van Tiggele-van der Velde en mr. C.W. Verloop, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 1 augustus 2019.