

HET TUCHTCOLLEGE VAN HET NEDERLANDS INSTITUUT VAN REGISTEREXPERTS

heeft de navolgende beslissing gewezen

inzake:

A

wonende te Z
klager

tegen

B

in het register van het NIVRE ingeschreven
werkzaam bij C
verweerder
gemachtigde: D

1. Het verloop van de procedure.

- 1.1 Klager heeft met een e-mail van 24 januari 2020 een klacht ingediend tegen verweerder alsmede middels het daartoe bestemde meldingsformulier van het NIVRE (gedateerd 11 februari 2020). Klager heeft conform art. 5.2 van het Reglement Tuchtrect € 50,00 griffierecht betaald.
- 1.2 Verweerder heeft op de klacht gereageerd met een brief van 13 maart 2020 (met bijlagen, genummerd 1-4).
- 1.3 Klager heeft op 16 april 2020 een repliek ingezonden (met bijlagen, ongenummerd).
- 1.4 Verweerder heeft nog gedupliceerd met een brief van 10 juli 2020.
- 1.5 De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 11 september 2020 te Rotterdam. Klager was aanwezig in persoon, vergezeld door E (hierna: de contra-expert) en de heer F (een familielid van klager). Verweerder was aanwezig in persoon, bijgestaan door zijn gemachtigde.

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

- 2.1 Op 20 augustus 2019 is er een ernstige brand geweest in de woning van klager (hierna: de woning). Klager is daarbij gewond geraakt en de inboedel is vrijwel volledig verloren gegaan. Hierna heeft klager enige tijd elders moeten wonen. De woning betreft een appartement en maakt als zodanig onderdeel uit van een groep gebouwen welke bekend is met een Vereniging van Eigenaren (hierna: de VvE). De VvE is verzekerd bij G (onderdeel van de C, hierna: de verzekeraar) tegen onder andere het risico van brand. Op 27 augustus 2020 heeft verweerder de woning bezocht samen met de contactpersoon van de beheerder van de VvE (hierna: de beheerder). Klager was daarbij niet aanwezig. Op 18 september heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de contra-expert en verweerder. Hierna heeft verweerder per abusief een WhatsApp bericht verzonden aan klager met daarin het volgende (het desbetreffende bericht was niet bedoeld voor klager maar voor de beheerder):

'Hoi H, De contra gaat nu al rond als een briesende leeuw en heeft een klacht bij C neergelegd. Hij verwacht dat de vve beheerder wel met en [klager] meegaat.... Ik ga ervan uit dat jij je niet laat ondersneeuwen door die blaaskaak.'

- 2.2 Bij e-mail van 23 september 2019 heeft de contra-expert aan de beheerder onder meer het volgende geschreven:

'Ik verzoek u als beheerder en bestuurder om toestemming m.b.t. de schade aan de woning van [klager] als contra-expert te mogen optreden. Ik zal zorgdragen voor een correcte schaderegeling.'

- 2.3 Zijdens de beheerder is met een e-mail van dezelfde dag op voorgaand verzoek als volgt gereageerd:

'Hierbij akkoord op uw verzoek; de afhandeling verneem ik graag.'

- 2.4 Op eveneens dezelfde dag heeft de contra-expert voorgaande e-mails doorgestuurd naar verweerder met een e-mail met de volgende tekst:

*'Ik verwijs u naar onderstaande mailwisseling.
Graag ontvang ik de akte van benoeming.'*

- 2.5 Op 24 september 2019 is de desbetreffende akte van benoeming opgesteld (met verweerder als expert voor de verzekeraar en de contra-expert als contra-expert voor klager).

- 2.6 Op dezelfde dag heeft de contra-expert aan verweerder bij e-mail het volgende geschreven:

'Met referte aan ons telefoongesprek van heden middag bevestigen wij het volgende;

- U zendt ons de akte van benoeming.*
- U heeft aangeven vast te houden aan de inschakeling van I, dit bedrijf kan pas 2 oktober een eerste opname doen. Verder is het onzeker wanneer kan worden gestart met het herstel. U probeert te bewerkstelligen de opname eerder te laten plaatsvinden. Verzekerde en wij willen bij de opname van Van Viet Bouw aanwezig zijn. Verder is een planning van I gewenst.*
- Met betrekking tot het herstel van de keuken is op basis van de polisvoorwaarden maximaal € 4.000 beschikbaar. Beoordeling van de keuken dient nog plaats te vinden.*
- U zendt mij een kostenoverzicht van de door J uitgevoerde werkzaamheden.*

Geduceerde [klager] is van mening dat het opstarten van het herstel van de woning te lang duurt. Schadedatum 20 augustus, eerste opname door de aannemer 2 oktober. Het claimen van extra kosten op de inboedel verzekering is beperkt. Door de trage gang van zake zal hij wellicht extra kosten moeten maken die niet onder polis dekking van de inboedel verzekering vallen. Graag uw oplossing in deze. Graag vernemen geduceerde en wij wanneer I ter plaatse komt, datum en tijdstip. Nu wij de komst van I moeten afwachten geeft het geen versnelling en dus geen toegevoegde waarde om eerder een andere aannemer ter plaatse te laten komen.

Heeft u inmiddels met I gesproken? Welke werkzaamheden wilt u exact door I laten begroten?'

- 2.7 Bij e-mail van 27 september 2019 heeft de contra-expert het volgende aan verweerder geschreven:

'Van I vernam ik dat u de offerte met betrekking tot de herstelwerkzaamheden u is toegezonden. I geeft aan dat zij de offerte niet naar ons mogen zenden. U heeft daar persoonlijk contact over gehad met I.

Graag transparantie, ik verzoek u mij de offerte per omgaande toe te zenden.'

- 2.8 Bij e-mail van 30 september 2019 heeft de contra-expert het volgende aan verweerder geschreven:

'Nogmaals breng ik onderstaand bericht onder uw aandacht. U bent telefonisch niet bereikbaar.

Graag per omgaande de offerte van I.

Nu de toch al trage voortgang wederom stagneert vraag ik tevens de eerder gestelde vraag te beantwoorden; "Het claimen van extra kosten op de inboedel verzekering is beperkt. Door de trage gang van zake zal gedupeerde wellicht extra kosten moeten maken die niet onder polis dekking van de inboedel verzekering vallen. Graag uw oplossing in deze". Wat is uw oplossing?'

- 2.9 Met een e-mail van 21 oktober 2019 heeft de Manager Expertise Zakelijk Complex van de verzekeraar (de leidinggevende van verweerder, hierna: K) een akte van disakkoord aan de contra-expert toegezonden. Hij heeft daarbij onder meer geschreven dat, ondanks het verzoek van de contra-expert om een andere expert aan te wijzen door de verzekeraar, verweerder de expert zal blijven en tevens contactpersoon. De e-mail bevat onder meer nog het volgende:

'Al vroeg in de afhandeling van deze schade bleek dat tussen u en [verweerder] er niet een vanzelfsprekende vorm van samenwerking was. Dat uit zich in de toonzetting van de diverse e-mailberichten die tot vorige week van kracht is gebleven. (...) Actie geeft hierbij reactie. Een te betreuren voorbeeld daarvan was het app bericht dat [verweerder] aan het begin van de schade heeft gestuurd en dat – onbedoeld – bij uw cliënt terecht is gekomen. (...) Uw klacht hierover is door mij eerder al gegrond bevonden en daarvoor heeft [verweerder] aan u persoonlijk zijn excuses aangeboden. Ik verbaas mij er dan ook over dat u thans opnieuw meent op de deze klacht te moeten terugkomen (...).'

- 2.10 Met een Bindend Advies van 8 januari 2020 heeft de door de beide experts op basis van de akte van disakkoord aangewezen derde deskundige de totale schade definitief vastgesteld.

3. De klacht en het verweer.

- 3.1 De klacht houdt in dat verweerder klager onprofessioneel behandeld heeft en klager heeft daartoe gesteld dat verweerder (nummering Tuchtcollege):
1. zonder toestemming de woning van klager is binnen gegaan;
 2. heeft geprobeerd contra-expertise af te houden;
 3. zijn collega contra-expert heeft geschoffeerd;
 4. heeft gelogen over de mogelijkheden binnen de polis;
 5. niet transparant geweest is in de schadeafhandeling;
 6. cruciale informatie heeft achtergehouden;
 7. verzoeken om de schade gezamenlijk vast te stellen heeft geweigerd en de schade afhandeling getraïneerd;
 8. geen empathie getoond heeft of rekening gehouden met de omstandigheden van klager.
- Klager heeft voorts onder meer nog het volgende aangevoerd. Verweerder had bij het betreden van de woning moeten vragen waarom de eigenaar niet aanwezig was en zelf de beslissing moeten nemen om niet de woning in te gaan. Klager ervaart dit als een schending van zijn privacy.

Er was geen enkele reden voor verweerder om de contra-expert bij het eerste telefoongesprek af te schepen, want de akte zou door de VvE moeten worden ondertekend. Het niet opsturen van de akte kan dus als afhouden worden beschouwd. Klager is gedupeerde en verweerder had rekening met klager en zijn wensen moeten houden. Er is voortdurend over klager gesproken maar niet met hem. Duidelijk is dat verweerder middels het WhatsApp-bericht heeft geschoffeerd. Ook daarna wilde verweerder niet op de schadelocatie komen om de schade gezamenlijk te begroten. Ondanks het feit dat door de schoffering de verhoudingen waren verstoord vonden men het niet nodig een collega van verweerder de schade te laten afhandelen. Dat verweerder gelogen heeft over de mogelijkheden binnen de polis blijkt uit de mailcorrespondentie. Verder heeft verweerder achter gehouden dat de keuken door J als niet te reinigen was aangemerkt. Klager heeft de medewerker van J zelf gesproken. Verweerder heeft I gesommeerd geen informatie te verstrekken aan de contra-expert en wilde de offerte van I niet aan de contra-experts afgeven en evenmin bespreken maar stond erop dat de contra-expert zelf een offerte aanvraag. Er was geen enkele reden om een tweede offerte aan te vragen. Het enige wat verweerder gedaan heeft is het inschakelen van een aannemer die eigenlijk geen tijd had.

- 3.2 Verweerder heeft – samengevat – onder meer het volgende naar voren gebracht. Na de melding van de schade door de beheerder heeft verweerder telefonisch een bezoekspraak gemaakt. De beheerder had een sleutel van de woning en toestemming van klager om de woning te betreden. Verweerder heeft samen met de beheerder en iemand van J (het door C ingeschakelde reinigingsbedrijf) de woning bezocht. Toen de contra-expert telefonisch contact zocht met verweerder op 18 september 2019 heeft de verweerder hem uitgelegd dat alleen de VvE (als verzekerde) als opdrachtgever een contra-expert kon inschakelen. Daarop ontspoorde het gesprek. Nadat de contra-expert het standpunt van verweerder vernam stelde hij zich intimiderend op. Verweerder is bij zijn standpunt gebleven. Uiteraard was klager gedupeerd maar hij was geen verzekerde. Verweerder heeft daarom de contra-expert verwezen naar de beheerder die daarover een standpunt diende in te nemen. Datzelfde standpunt heeft verweerder kort daarna ook telefonisch aan klager meegedeeld. Nadat de beheerder ingestemd had met de benoeming van de contra-expert heeft verweerder de akte van benoeming toegestuurd. De klacht dat verweerder geprobeerd zou hebben contra-expertise af te houden is derhalve onjuist. De contra-expert heeft kort na ontvangst van het Whatsapp-bericht een klacht ingediend bij K. Deze klacht werd gegrond geacht. Verweerder heeft daarna de contra-expert telefonisch zijn excuses aangeboden. De klacht was daarmee afgewikkeld. Tegen deze achtergrond heeft klager geen belang meer bij deze klacht. Verweerder betwist te hebben gelogen of onjuiste informatie te hebben verstrekt, alsmede niet transparant te zijn geweest of cruciale informatie te hebben achtergehouden. Verweerder wilde pas een gespecificeerde offerte overleggen nadat beide experts het eens waren over de omvang van de herstelwerkzaamheden die er moesten worden uitgevoerd. Dat bood immers de mogelijkheid dat de wederzijdse ingeschakelde aannemers over dezelfde herstelwerkzaamheden een offerte konden uitbrengen. De offerte van I is verstrekt aan de contra-expert nadat verweerder correcties heeft aangebracht vanwege de uit te voeren herstelwerkzaamheden. Dit was bij uitstek transparant. Er is nimmer een verzoek gedaan om de schade gezamenlijk ter plaatse vast te stellen. De contra-expert en verweerder spraken juist af elkaar schriftelijk van onderbouwingen en offertes te voorzien. Verweerder dient zelfstandig de schade te beoordelen en wanneer beide experts niet tot overeenstemming komen is het aan de arbiter om tot een bindende schadevaststelling te komen. Dat is gebeurd, waarbij beide experts op onderdelen in het gelijk zijn gesteld. Van traineren of achterhouden van informatie is geen sprake. Verweerder bestrijdt tenslotte dat hij geen empathie getoond heeft of geen rekening gehouden heeft met de omstandigheden van klager. Verweerder heeft met name contact gehad met de contra-expert. Verweerder is afhankelijk van andere partijen en kan geen spreekwoordelijk “ijzer met handen breken”. Verweerder heeft de contra-expert geïnformeerd dat de werkzaamheden van I per 10 oktober 2019 konden aanvangen en dat klager per eind oktober zou kunnen

terugkeren in de woning. Verweerder heeft voor zover mogelijk rekening gehouden met de omstandigheden van klager. Verweerder heeft tenslotte verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

4. De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht.

De bevoegdheid van het Tuchtcollege en de ontvankelijkheid van de klacht is niet in geschil.

5. De beoordeling.

- 5.1 Voorop gesteld wordt dat een expert 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 hij zich te gedragen zoals een redelijk bekwaam en redelijk handelend expert betaamt, waarbij hij 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 expert.
- 5.2 Het Tuchtcollege overweegt ten aanzien van het eerste klachtonderdeel als volgt. Uit hetgeen ter zitting gesproken is leidt het Tuchtcollege af dat er aanvankelijk een afspraak gemaakt was om 15:30u op de betreffende dag waarbij ook klager aanwezig zou zijn. Zonder dat hij daar van op de hoogte gesteld is, is deze afspraak kennelijk veranderd in die zin dat verweerder 's morgens al de woning bezocht heeft. Dat dit voor klager een onaangename verrassing is geweest kan het Tuchtcollege zich wel voorstellen. Het Tuchtcollege kan echter niet vaststellen dat verweerder in deze iets te verwijten valt. Duidelijk is dat de beheerder verweerder toegang verschaft heeft tot de woning (tezamen met J) en naar het oordeel van het Tuchtcollege mocht hij in die omstandigheid er inderdaad vanuit gaan dat er (al dan niet expliciet) toestemming was van klager. Het was op dat moment op zichzelf ook niet in strijd met het belang van klager dat verweerder al in de woning was – tezamen met het door C ingeschakelde J – met het oog op een snelle schadeafwikkeling. De rol van de beheerder in deze is onduidelijk gebleven, mogelijk zou de beheerder echter in de eerste plaats een verwijt gemaakt kunnen worden hieromtrent. Dit onderdeel kan naar het oordeel van het Tuchtcollege al met al niet tot een gegrondverklaring van de klacht leiden.
- 5.3 Met het voorgaande wordt wel duidelijk dat er in situaties als deze als het ware ruis kan ontstaan in de onderlinge verhoudingen. Hetgeen verweerder heeft aangevoerd omtrent de relatie klager-VvE-beheerder-verzekeraar-verweerder moge formeel juist zijn: de VvE is verzekerde en de door de VvE aangestelde beheerder is in de eerste plaats contactpersoon van de door de verzekeraar aangewezen expert (zijnde verweerder). In werkelijkheid is echter alleen klager belanghebbende geweest; er is immers alleen brand in zijn woning geweest. Een woningbrand is een zeer ingrijpende gebeurtenis en de nazorg die verleend wordt ook vanuit de (brand)verzekering vereist in bijzondere mate aandacht voor het menselijke aspect. Daarbij dient de belanghebbende in de eerste plaats goed geïnformeerd te worden over genoemde onderlinge verhoudingen. Volgens verweerder ligt dat in de eerste plaats op de weg van de beheerder en ter zitting heeft hij verklaard daar de beheerder ook op gewezen te hebben. Wat daar van zij – het Tuchtcollege kan niet vaststellen dat het aan deze voorlichting daadwerkelijk heeft geschort – voorkomen dient (in de tweede plaats) te worden dat er vertraging ontstaat omdat bepaalde formaliteiten nog niet geregeld zijn. Het bevreedt het Tuchtcollege daarom wel dat verweerder de contra-expert, toen deze op 18 september 2019 opbelde, niet inhoudelijk te woord heeft willen staan en heeft willen wachten tot er een formele opdracht/verwijzing van de beheerder lag. Toen dat enkele dagen later (na het weekend) wel geregeld was, is kennelijk onverwijld wel een akte van benoeming opgemaakt. In wezen kan daarom niet gezegd worden dat verweerder

heeft geprobeerd contra-expertise af te houden. Veel tijd is er ook niet verloren gegaan. Dit onderdeel van de klacht is daarom ook ongegrond.

- 5.4 Ten aanzien van het derde klachtonderdeel (samenhangend met het WhatsApp-bericht) is het Tuchtcollege van oordeel dat dit met name een kwestie betreft tussen de contra-expert en verweerder. Omdat deze procedure de behandeling van de klacht betreft van klager jegens verweerder zal het Tuchtcollege hetgeen hieromtrent over en weer gesteld is verder buiten beschouwing laten. Dit onderdeel kan niet tot een gegrondverklaring leiden. Hetzelfde geldt overigens voor het verwijt dat verweerder gelogen heeft over de mogelijkheden binnen de polis. Dit verwijt is niet nader onderbouwd met stellingen en feiten die tot een gegrondverklaring zouden kunnen leiden en verweerder heeft overigens terecht hieromtrent aangevoerd dat hij zich daarom niet goed tegen dit verwijt kan verdedigen.
- 5.5 De overige verwijten worden vanwege de onderlinge samenhang in het navolgende gezamenlijk beoordeeld. Over de gebeurtenissen van na 18 september 2019 lopen de zienswijzen van beide partijen uiteen. Zo stelt klager kort gezegd dat verweerder ten onrechte geweigerd heeft de offerte van I te verstrekken en erop stond dat klager eerst zelf een offerte zou laten maken door een eigen aannemer. De contra-expert heeft daaromtrent ter zitting verklaard dat een eigen offerte wat hem betreft helemaal niet aan de orde was maar dat hij wat hem betreft op basis van de offerte van I samen met verweerder de woning had willen bezoeken. Dan zou wat hem betreft een eventueel verschil van inzicht ter plaatse opgelost zijn en was de zaak afgehandeld. Verweerder heeft ter zitting verklaard dat hij niet meer paraat heeft of hij de offerte van I al in bezit had toen hij aan de contra-expert vroeg met een onderbouwde claim te komen. De offerte van de contra-expert zou dan het 'praatstuk' kunnen vormen. Verweerder heeft in eerste instantie de offerte van I afgeplakt om eerst af te spreken wat de posten zouden zijn die voor vergoeding in aanmerking kwamen. Anders zou men het risico lopen appels met peren te vergelijken. Verweerder kon ter zitting niet bevestigen dat deze benaderingswijze gebruikelijk is.
- 5.6 Het Tuchtcollege is van oordeel dat uit hetgeen ter zitting over en weer gesteld is (mede op basis van de overlegde stukken), de lezing van klager gevolgd moet worden dat het niet zijn initiatief was uit zichzelf een offerte te bemachtigen, voordat er met verweerder verder gesproken zou kunnen worden over de vaststelling van de schade. Dit wordt in het bijzonder ondersteund door de sub 2.6-2.8 aangehaalde e-mails van de contra-expert, waaruit blijkt dat hij nadrukkelijk gevraagd heeft naar de offerte van I zonder dat er sprake is van de wens om zelf een offerte te gaan aanvragen; *'Nu wij de komst van I moeten afwachten geeft het geen versnelling en dus geen toegevoegde waarde om eerder een andere aannemer ter plaatse te laten komen'*. Het Tuchtcollege acht het met klager een probleem dat een maand na de brand de door verweerder benaderde aannemer nog geen actie had kunnen ondernemen waardoor verweerder kennelijk zelf ook nog geen schadebegroting kon opmaken. Door van klager te verwachten dat de door hem ingeschakelde contra-expert eerst zelf ook nog een offerte zou laten maken is de afhandeling van de schade inderdaad onnodig vertraagd. Ook acht het Tuchtcollege het aannemelijk dat de contra-expert, zoals door hem verklaard ter zitting, bereid was om op basis van de offerte van I samen met verweerder de woning te bezoeken en samen te bezien of men de schade in onderling overleg kon afwikkelen. Dat deze kans niet benut is, is verweerder aan te rekenen. Of een arbitrage/bindend advies daarmee te vermijden was (hetgeen vertraging met zich brengt) is moeilijk te zeggen, maar een behoorlijke poging om dat te voorkomen door in onderling overleg te treden is niet van de grond gekomen. Verweerder heeft naar voren gebracht dat het gedrag van de contra-expert zelf als zeer schofferend en klachtwaardig is aan te merken, evenwel zonder aan te voeren dat dit een reden is geweest om niet met de contra-expert in gesprek te gaan teneinde een arbitrage/bindend advies-procedure te voorkomen. Wat daarvan zij, het Tuchtcollege kan in deze procedure daar geen oordeel over uitspreken. Het had op de weg van verweerder gelegen om zelf een klacht in te dienen tegen de contra-expert. Het Tuchtcollege

acht het tenslotte begrijpelijk dat klager een gebrek aan empathie ervaren heeft. Een gezamenlijk bezoek aan de woning van de verweerder en de contra-expert – onder bijzijn van klager – had dat weg kunnen nemen. Het formele standpunt van verweerder dat de VvE verzekerde was had daar niet aan in de weg behoren te staan. Klager heeft gelijk met zijn stelling dat in werkelijkheid de VvE er voor de leden is (en niet andersom). Ook daarom is de formele opstelling van verweerder wel wat gezocht geweest en onnodig complicerend.

- 5.7 Op grond van het voorgaande acht het Tuchtcollege de klacht gegrond. Overige door partijen aangedragen stellingen behoeven naar het oordeel van het Tuchtcollege geen nadere behandeling.

6. De beslissing.

- 6.1 Het tuchtcollege verklaart de klacht gegrond onder oplegging van een waarschuwing.
- 6.2 Nu de klacht gegrond is verklaard dient verweerder op grond van art. 5.2 Reglement Tuchtrecht het door klager betaalde griffierecht van € 50,00 aan klager te betalen.

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 en prof.mr. J.H. Wansink, bijgestaan door mr. J.A.I. Wendt, secretaris, te Rotterdam op 26 oktober 2020.